



# COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

## RESOLUCIÓN CNEE-32-2016

Guatemala, 26 de enero de 2016

### LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 4 de la Ley General de Electricidad establece, que entre otras, es función de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, cumplir y hacer cumplir dicha ley y sus reglamentos, en materia de su competencia; velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios, proteger los derechos de los usuarios y prevenir conductas atentatorias contra la libre competencia, así como prácticas abusivas o discriminatorias.

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad establece que: "Todos los años el Distribuidor realizará a su costo, una encuesta representativa a consumidores ubicados en la zona en la que brinda el servicio, en la que éstos calificarán la calidad del servicio recibido. La encuesta se referirá a los aspectos de calidad de servicio que se indican en este Reglamento y a cualquier otro que señale la Comisión. La encuesta será diseñada por la Comisión y deberá efectuarse a través de empresas especializadas registradas en la Comisión..."

**CONSIDERANDO:**

Que la encuesta de calidad, será diseñada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica y tiene por objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios con relación a la calidad del servicio recibido por la distribuidora que le provee el servicio de energía eléctrica.

**CONSIDERANDO:**

Que mediante el documento identificado como DRCl-Dictamen-336, la Unidad de Informática y Control Estadístico de la Gerencia de Regulación de Calidad de esta Comisión, propuso los requisitos técnicos que debiera incluir una resolución en la cual se definan los lineamientos y criterios metodológicos para la realización de la encuesta anual de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

**POR TANTO:**

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica con base en lo considerado y en ejercicio de las funciones y atribuciones que le confiere la Ley General de Electricidad y su Reglamento,

**RESUELVE:**

I. Se modifica el artículo 6 de la Resolución CNEE-42-2011, que contiene la "Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica", el cual queda así:

"Artículo 6. Productos. La Empresa Encuestadora entregará tres informes. Dos correspondientes a cada etapa y el tercero debe ser consolidado con los resultados de las dos etapas, conteniendo un comparativo de cada período investigado. Cada informe contendrá como mínimo lo siguiente:

- a. Informe Analítico - Documento con la presentación de los resultados conteniendo como mínimo lo indicado en el anexo 1 de esta resolución.
- b. Base de Datos, en formato texto separado por tabuladores, definida en el anexo 2.
- c. Presentación de Resultados.
- d. Informe de incidencias de campo e informe de sugerencias y mejoras.
- e. Archivos en formato PDF de las boletas utilizadas en la encuesta (cuando se captan los datos en papel).

Toda la información debe presentarse en medio informático debidamente identificado."

II. Se adiciona el artículo 7bis a la Resolución CNEE-42-2011, que contiene la "Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica", el cual queda así:

"Artículo 7bis. Información electrónica. Para captar los datos que proporcionen los usuarios, la Empresa Encuestadora podrá usar boletas de papel, medios electrónicos o una combinación de ambos."

III. Se modifica el ANEXO 2, de la Resolución CNEE-42-2011, que contiene la "Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica", el cual queda así:

**"ANEXO 2**

La base de datos a presentar a CNEE tiene la siguiente definición de campos.

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
NumeroForm	Número de Formulario.	Entero
Distribuidor	Nombre del Distribuidor que contrató la Encuesta.	Texto (20)
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario entrevistado (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda).	Texto (30)
NroMedidor	Número de medidor.	Texto (30)
Lectura	Lectura de medidor del usuario entrevistado en kWh	Entero
Nombre	Nombre del usuario entrevistado.	Texto (50)
Dirección	Dirección del usuario entrevistado.	Texto (50)
Telefono	Teléfono.	Entero
Codigo_Municipio	Código del municipio según la tabla del anexo 3.	Entero
Aldea	Aldea.	Texto (50)
Canton	Cantón o Barrio.	Texto (50)
Caserío	Caserío.	Texto (50)

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
Fecha	Fecha de la entrevista al usuario (dd/mm/aaaa).	Fecha
Area	Urbana o Rural (U, R).	Texto (1)
Sexo	Masculino o Femenino (M, F).	Texto (1)
Edad	Edad del entrevistado.	Entero
RangoEdad	A (de 18 a 24 años), B (de 25 a 34 años), C (de 35 a 49 años), D (de 50 a 69 años) y E (de 70 años en adelante).	Texto (1)
px	Campos según el número de pregunta (p1, p2, p3, ..., px) Tantos como preguntas tenga el formulario.	Texto (50)
CoordenadaEste	Coordenada este (Sistema Universal Transversal de Mercator -UTM-) del usuario encuestado.	Decimal
CoordenadaNorte	Coordenada norte (Sistema Universal Transversal de Mercator -UTM-) del usuario encuestado.	Decimal
Zona_UTM	Huso y banda UTM correspondiente a las coordenadas X y Y del usuario encuestado. (Ejemplo: 15P).	Texto (3)
Fotos	Nombre de los archivos de las fotos del medidor y el domicilio del usuario entrevistado.	Texto (50)
TipoUsuario	Usuario de la muestra notificada (N) o usuario reemplazo (R)	Texto (1)
Entrevistador	Nombre del entrevistador	Texto (50)
Supervisor	Nombre del Supervisor	Texto (50)
Reentrevista	Indicar si se reentrevistó al usuario (Si/No)	Texto (2)
Observaciones	Comentarios adicionales no incluidos en los campos anteriores.	Texto (50)
Boleta	Nombre de los archivos de las boletas escaneadas. Formato PDF.	Texto (50)

**Especificaciones de la base de datos**

- Todas las tablas deben entregarse en archivo plano de texto, en formato ASCII (American Standard Code for Information Interchange).
- El nombre de las tablas debe formarse con las abreviaturas del nombre Distribuidor, la etapa de la encuesta y el año, por ejemplo, para Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa, el nombre del archivo sería:  
eemza-etapa1-2011.txt
- El separador de campo utilizado en las tablas debe ser el tabulador (TAB).
- El separador decimal para un campo real debe ser el punto.
- Los campos decimales deben informarse con dos decimales.
- En los campos numéricos no utilizar separador de miles, ni símbolos monetarios ni de ningún otro tipo.
- El largo especificado de los tipos de campo de texto es el máximo de caracteres que puede tener el campo.
- Todos los campos de las tablas solicitadas en la presente metodología deben estar informados íntegramente, respetando el orden establecido. Si no se dispone información de alguno de los campos, se debe informar dicho campo con dato nulo (campo vacío). No se deberán completar campos con información por defecto cuando no se disponga del dato.
- Adicionalmente, a las tablas requeridas en esta metodología, CNEE podrá requerir en envíos paralelos o posteriores, información complementaria o ampliaciones en los aspectos de calidad que considere pertinentes.
- Para cada envío que se realice se deberá acompañar el mismo con un documento indicando para cada una de las tablas el número de registros informados.
- Si se reenvía una tabla, cualquiera fuera el motivo, deberá enviarse nuevamente la tabla completa utilizando el mismo nombre de archivo.
- La codificación establecida en la metodología deberá respetarse para los campos que así lo requieran.

**Ejemplo de datos de un usuario**

NumeroForm	Distribuidor	IDUsuario	NroMedidor	Lectura	Nombre	Dirección	Telefono	Codigo_Municipio	Aldea
4	GEORSA	566461	4031672	10	Juan E. Jemplo	Nº 188 Carretera a San Lucas	12449078	114	Las Orzuela
Canton	Caserío	Fecha	Area	Sexo	Edad	RangoEdad	p1	p2	p3
		15/02/2011	R	M	20	D	1	2	3 No sabe
p4	CoordenadaEste	CoordenadaNorte	Zona_UTM	Fotos	TipoUsuario	Entrevistador	Supervisor	Reentrevista	Observaciones
	742310.5	1610027.5	15P	Casa Jp. Medidor Jp	R	Juan F. Jemplo	Juan G. Jemplo	Sí	Todo bien

IV. Esta resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario de Centro América.

**PUBLÍQUESE.**

Licenciada Carmen Urizar Hernández  
Presidente

Licenciada Silvia Ruth Alvarado Silva de Córdoba  
Directora

Licenciado Jorge Guillermo Aráuz Aguilar  
Director

Licenciado Juan Rafael Sánchez Cortés  
Secretario General

Lic. Juan Rafael Sánchez Cortés  
Secretario General  
Comisión Nacional de Energía Eléctrica.