

Fecha: 17 de diciembre de 2008
 Medio: Prensa Libre
 Sección: Internacional
 Página: 48

48

PRENSA LIBRE : Guatemala, miércoles 17 de diciembre de 2008



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

RESUMEN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN AÑO 2008

COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, se presenta en el cuadro siguiente el resumen de resultados de la encuesta de calidad efectuada durante el año 2008. Dicha encuesta tiene por objeto medir la percepción de los usuarios con relación al servicio de distribución final que prestan las empresas distribuidoras en la República de Guatemala. Los aspectos evaluados están contenidos en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución emitidas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

CLASIFICACIÓN	DISTRIBUIDORA	% de usuarios satisfechos			
		PROMEDIO	CALIDAD DEL SERVICIO (Interrupciones)	CALIDAD DEL PRODUCTO (Variaciones de voltaje)	CALIDAD COMERCIAL (Atención al público)
DISTRIBUIDORAS CON MÁS DE 100.000 USUARIOS					
1	Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	73.3	64.2	64.9	90.8
2	Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.	55.7	40.2	56.7	70.3
3	Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.	40.3	15.7	30.2	75.0
DISTRIBUIDORAS CON MENOS DE 100.000 USUARIOS					
1	Empresa Municipal Rural Eléctrica de Maja Grande	81.2	86.4	65.3	91.9
2	Empresa Eléctrica Municipal de Guatemala	79.7	96.0	52.3	90.8
3	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya	75.4	79.1	58.8	88.3
4	Empresa Eléctrica Municipal de Joyabaj	75.0	77.4	59.2	86.4
5	Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa	71.1	62.6	63.1	87.6
6	Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa	68.2	76.4	47.6	80.7
7	Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Sacatepéquez	66.4	69.5	43.3	86.5
8	Empresa Eléctrica Municipal de San Marcos	66.1	70.5	42.7	85.1
9	Empresa Eléctrica Municipal de Retalhuleu	56.8	44.0	48.8	77.7
10	Empresa Eléctrica Municipal de Huehuetenango	51.8	45.1	23.7	86.7
11	Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Pinola	48.7	16.4	36.4	93.3
12	Empresa Eléctrica Municipal de Santa Eulalia	47.3	26.7	27.8	87.5
13	Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios	46.8	29.0	34.2	77.3
14	Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango	46.5	37.6	29.9	72.0
15	Empresa Eléctrica Municipal de Totonicapán	44.3	23.2	23.9	85.9
16	Empresa Eléctrica Municipal de Patulul	39.8	6.1	15.6	97.8
17	Empresa Eléctrica Municipal de Soyachché				No realizó encuesta.

Ficha Técnica: La Encuesta se efectuó por medio de las siguientes firmas contratadas por las distribuidoras: APRENDE, MULTIVEX, VOX LATINA; Universo: Todos los usuarios activos en la base de facturación en cada una de las Distribuidoras de Energía Eléctrica; Método de muestreo: probabilístico; tamaño de la muestra 11,237 entrevistas; Margen de error: para las distribuidoras con más de 100.000 usuarios: +/- 2.2%, para las distribuidoras con menos de 100.000 usuarios un error mínimo de +/- 4.5% y máximo de +/- 6.0%; Fecha de realización Octubre - Noviembre de 2008.