

**Fecha:** 18 de diciembre de 2009  
**Medio:** El Periódico  
**Sección:** El Mundo  
**Página:** 17



**COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA**  
**RESUMEN DE RESULTADOS DE**  
**ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE**  
**DISTRIBUCIÓN AÑO 2009**

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad y de la Resolución CNEE 233-2009, se presenta en el cuadro siguiente la clasificación de las empresas de distribución de energía eléctrica de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de calidad efectuada durante el año 2009 por empresas contratadas por las propias distribuidoras. Dicha encuesta tiene por objeto medir la percepción de los usuarios con relación al servicio de distribución final que le 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.

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: Junio - Julio 2009.

Clasificación según promedio obtenido	DISTRIBUIDORA	% de Usuarios satisfechos			
		PROMEDIO	CALIDAD DEL SERVICIO (Informaciones)	CALIDAD DEL PRODUCTO (Variaciones de voltaje)	CALIDAD COMERCIAL (Atención al público)
1	Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Sacatepéquez	94%	99%	85%	97%
2	Empresa Eléctrica Municipal de Joyabaj	90%	90%	85%	96%
3	Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	90%	86%	89%	95%
4	Empresa Municipal Rural de Electricidad Ixcán, Playa Grande, Quiché	86%	93%	68%	98%
5	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya	74%	78%	68%	77%
6	Empresa Eléctrica Municipal de Tacaná	67%	77%	80%	45%
7	Empresa Eléctrica Municipal de San Marcos	64%	59%	57%	77%
8	Empresa Eléctrica Municipal de Gualán	57%	34%	51%	85%
9	Empresa Eléctrica Municipal de Huehuetenango	57%	48%	45%	77%
10	Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa	54%	31%	47%	84%
11	Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa	54%	35%	51%	75%
12	Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango	49%	49%	40%	57%
13	Empresa Eléctrica Municipal de Patulul	47%	24%	24%	93%
14	Empresa Eléctrica Municipal de Retalhuleu	46%	18%	34%	85%
15	Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios	42%	21%	41%	65%
16	Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Pinula	40%	7%	21%	93%
17	Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.	38%	9%	31%	75%
18	Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.	38%	14%	29%	70%
19	Empresa Eléctrica Municipal de Sta. Eulalia	25%	2%	6%	66%