

Resultados encuesta de la percepción de la Calidad del Servicio de Distribución — Año 2012



Se presenta de manera general la explicación de los resultados de la Encuesta de la Percepción de la Calidad del servicio de Energía Eléctrica en la República de Guatemala.

Diciembre de 2012

Antecedentes

En cumplimiento a lo establecido con el Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, todos los años la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), publica la calificación de las empresas de distribución final de energía eléctrica, de acuerdo a los resultados obtenidos en la Encuesta de Percepción de la Calidad efectuada durante el año 2012, la cual fue realizada por empresas especializadas en realización de encuestas.

La Encuesta de Calidad 2012 mide la PERCEPCIÓN de los usuarios con relación al servicio de Distribución Final que le es prestado por su empresa distribuidora, específicamente sobre aspectos relacionados con la atención al cliente por parte de las empresas, interrupciones de suministro, calidad del voltaje.

Para algunas empresas, existe una diferenciación marcada entre la satisfacción de sus usuarios por el servicio prestado en Verano versus el prestado en Invierno, afectando todos sus aspectos (calidad comercial, interrupciones y nivel de voltaje).



Comisión Nacional de
Energía Eléctrica



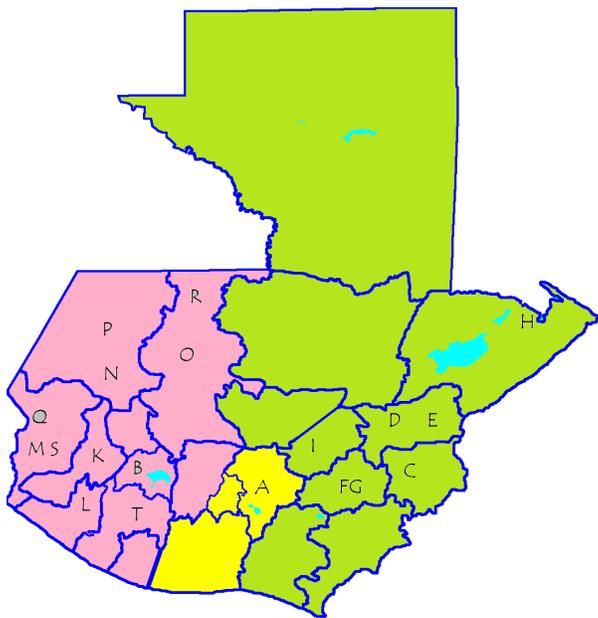
Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad

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. La selección de los consumidores a encuestar se efectuará al azar, tomando como base los antecedentes que para este efecto proporcione el Distribuidor en medio computacional estándar. La Comisión podrá nombrar un representante para verificar la elección al azar de los consumidores. Los resultados serán comunicados directamente a la Comisión y al Distribuidor.

La Comisión efectuará al 31 de diciembre de cada año una clasificación de las empresas en cuanto a su calidad de servicio, tomando en consideración la encuesta, y el índice representativo de la calidad de servicio. Esta clasificación será informada públicamente en un diario de mayor circulación.

Empresas Distribuidoras de Electricidad



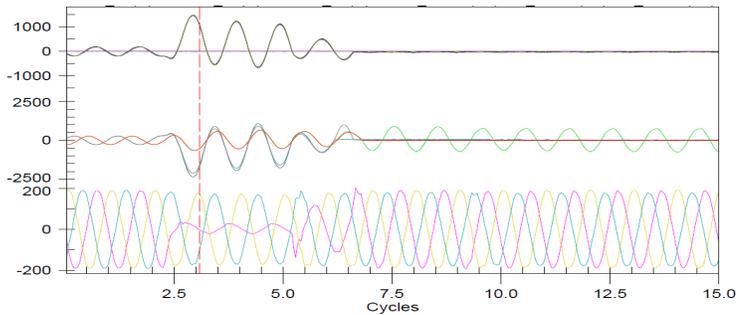
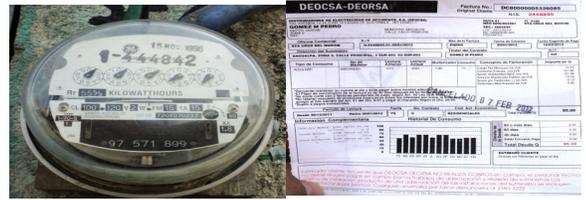
	Empresa Eléctrica Municipal y/o Distribuidora	Usuarios	% Usuarios Urbanos por Distribuidora
A	Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	1,154,453	58.60%
B	Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.	869,729	30.15%
C	Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.	514,563	62.58%
D	EEM de Zacapa, Zacapa	13,677	94.00%
E	EEM de Gualán, Zacapa	3,843	98.00%
F	EEM de San Pedro Pinula, Jalapa	1,042	66.00%
G	EEM de Jalapa, Jalapa	10,733	84.00%
H	EEM de Puerto Barrios, Izabal	22,150	68.00%
I	EEM de Guastatoya, El Progreso	4,147	92.00%
K	EEM de Quetzaltenango	47,432	70.00%
L	Empresa Hidroeléctrica Municipal de Retalhuleu	10,656	86.00%
M	EEM de San Pedro Sacatepéquez	12,062	90.00%
N	EEM de Huehuetenango	27,500	76.00%
O	EEM de Joyabaj, Quiché	8,083	78.00%
P	EEM de Santa Eulalia	3,245	88.00%
Q	EEM de Tacaná, San Marcos	1,073	80.00%
R	Empresa Municipal Rural de Electricidad Ixcán	3,843	82.00%
S	EEM de San Marcos	7,524	96.00%
T	Empresa Hidroeléctrica de Patulul	679	72.00%
* Actualizado al primer semestre 2012		2,716,434	51.57%

CNEE

Comisión Nacional de
Energía Eléctrica



En la Encuesta se evalúan los siguientes parámetros:
Calidad Comercial: comprende los temas de facturación, reclamos, conexiones, reconexiones, atención al usuario, agencias comerciales, atención telefónica.



Calidad del Servicio Técnico: se refiere a la continuidad del servicio de energía eléctrica y se mide según la cantidad y duración de los cortes o apagones.

Calidad del Producto Técnico: este aspecto se refiere a las variaciones del voltaje en el servicio.

Servicio en General: los usuarios califican la importancia general de los aspectos de calidad de servicio.

Eficiencia Energética: se hacen preguntas sobre el consumo de la energía eléctrica para analizar y proponer soluciones para hacer eficiente el uso de la electricidad.



En la gráfica anterior se observa el proceso de la entrevista a un usuario, en la cuál se evalúa la percepción de la calidad prestada en sus diferentes parámetros.

Síntesis metodológica

La CNEE precalifica a empresas especializadas según lo estipulado en la Resolución CNEE-41-2011. Se realizó un estudio cuantitativo con un universo que comprende a todos los usuarios reportados por las distribuidoras cuyo consumo promedio mensual superara los 10 kWh. El tamaño total de la muestra fue de 10,200 usuarios en cada fase (seleccionada por CNEE), con un margen de error de 2.5% a 5% dependiendo de la distribuidora. Se realizaron 20,400 encuestas en todo el país, separadas en dos fases: primera Fase (verano) Mayo - Junio; segunda Fase (invierno) Septiembre - Octubre del 2012.



Se efectúa la encuesta en ambas fases, para identificar cuánto cambia la percepción de los usuarios acerca de la prestación de los servicios en verano e invierno.



Primera Fase: Verano



Segunda Fase: Invierno

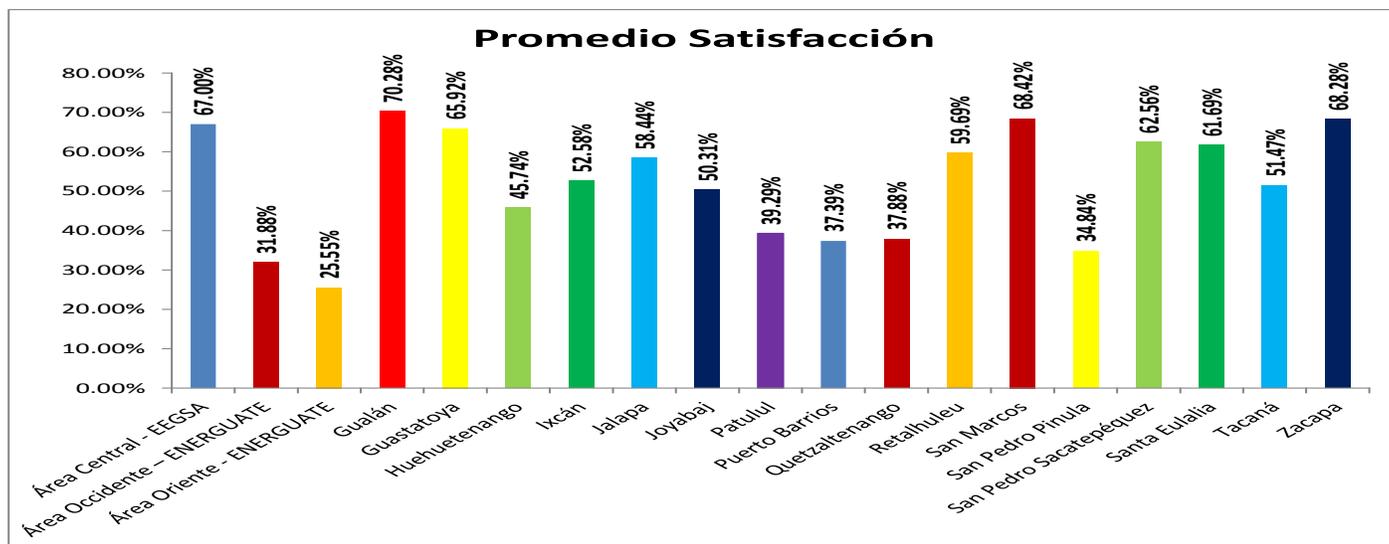


Comisión Nacional de
Energía Eléctrica

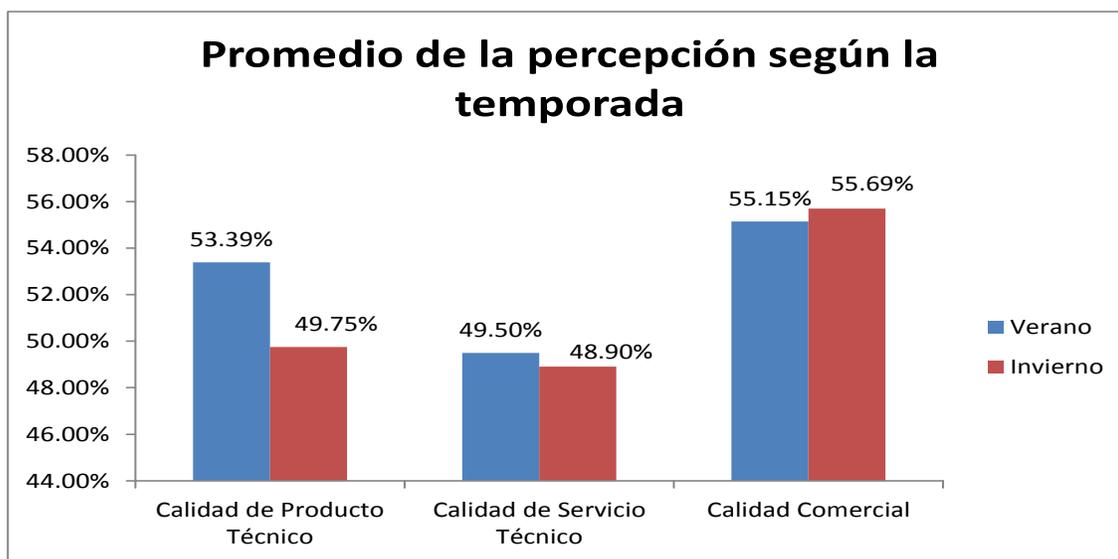


Resultados de la satisfacción del servicio

En la siguiente gráfica, se presenta el promedio de satisfacción de los usuarios sobre la prestación del Servicio de Distribución.

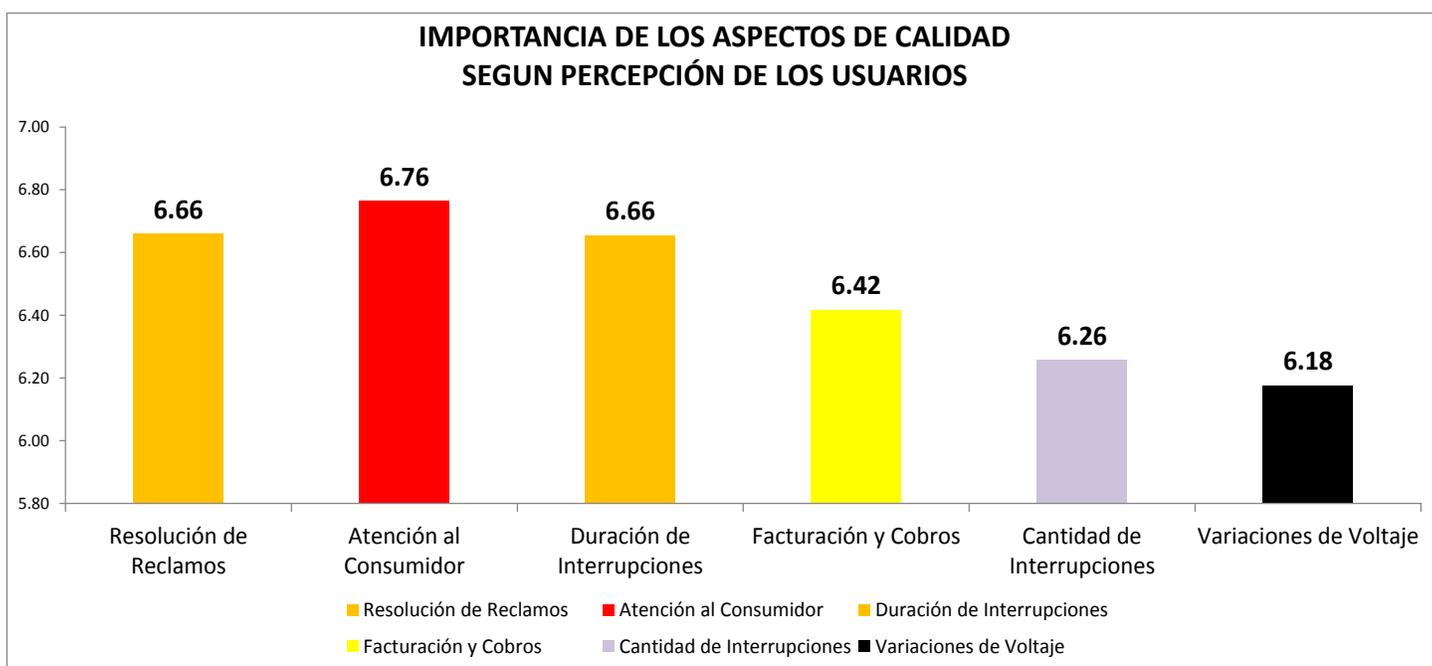


A continuación se muestran los resultados de la percepción de la calidad de todos los usuarios de la República de Guatemala, según los parámetros de calidad establecidos en el artículo 102 del RLGE, según los resultados de Verano e Invierno.



Importancia de los aspectos de calidad según la percepción de los usuarios

Se requirió a los usuarios que realizaran una calificación -según su importancia- de aspectos de calidad de servicio, mediante la asignación de un número entre una escala de 0 a 10".



Los resultados dan a conocer que la "atención al consumidor" fue identificada como la más importante para los usuarios.

De la misma forma, se encuentran otros aspectos de alta importancia, resaltando la atención de reclamos y duración de interrupciones, como los aspectos que son de alta importancia para los usuarios.

