

ESTADÍSTICAS Y ANEXOS

MEMORIA DE LABORES PERIODO Mayo 2006 - Abril 2007



CNEE

Comisión Nacional de Energía Eléctrica

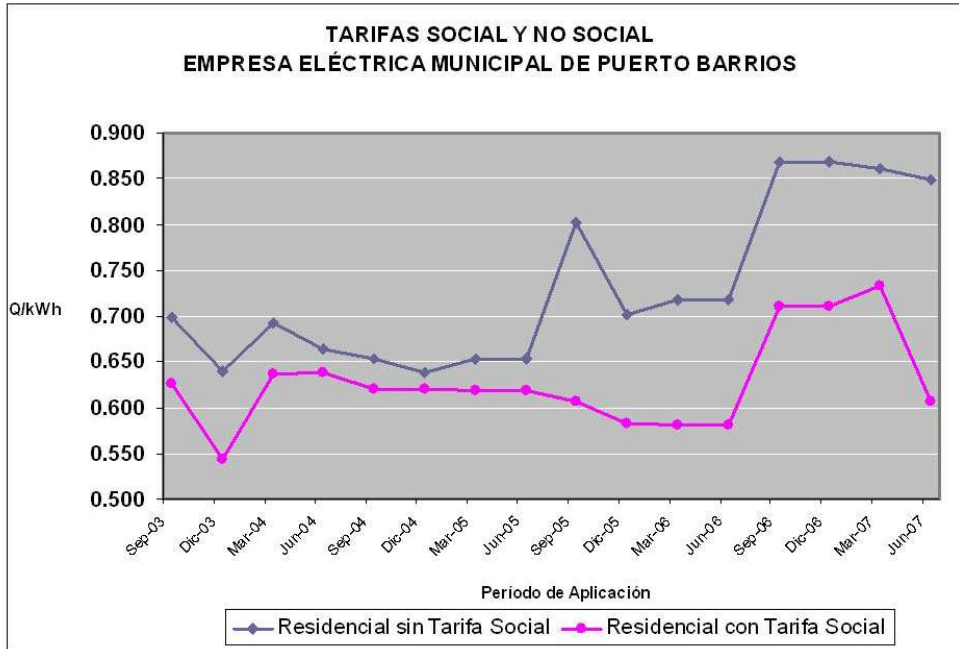
Precios de electricidad de las empresas eléctricas municipales

De acuerdo a lo establecido en el marco legal vigente La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, aprueba los pliegos tarifarios quinquenales y los ajustes correspondientes de las Empresas Eléctricas Municipales, que actualmente son 16.

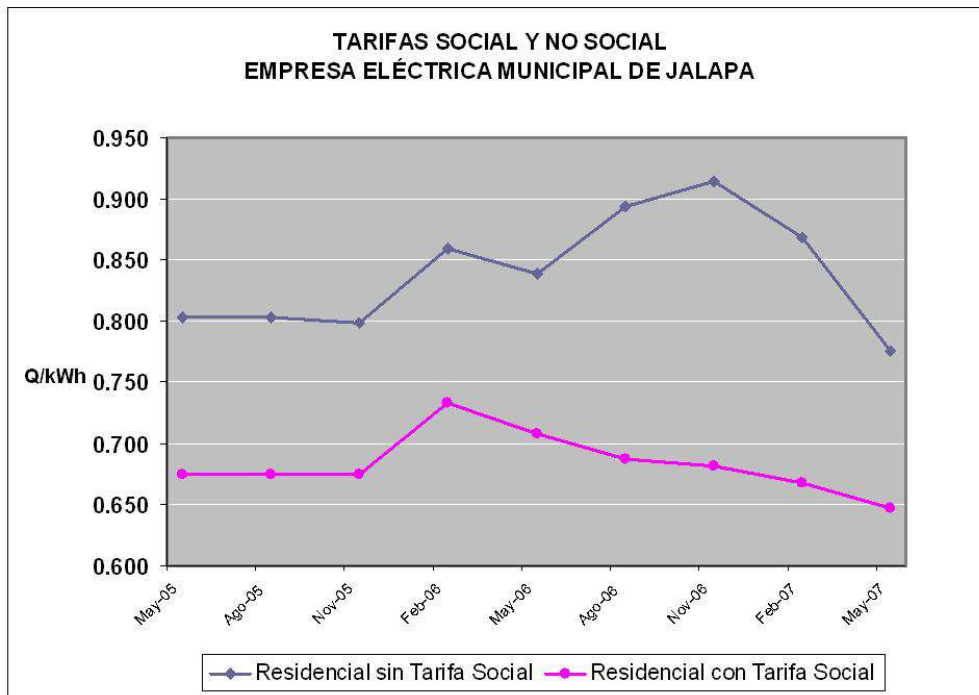
	Empresa Eléctrica Municipal
1	Guastatoya
2	Zacapa
3	San Pedro Pinula
4	Jalapa
5	Gualán
6	Puerto Barrios
7	Jalapa
8	Retalhuleu
9	Quetzaltenango
10	Huehuetenango
11	San Marcos
12	San Pedro Sacatepequez
13	Joyabaj
14	Santa Eulalia
15	Ixcán, Playa Grande
16	Sayaxché

Tabla 13.

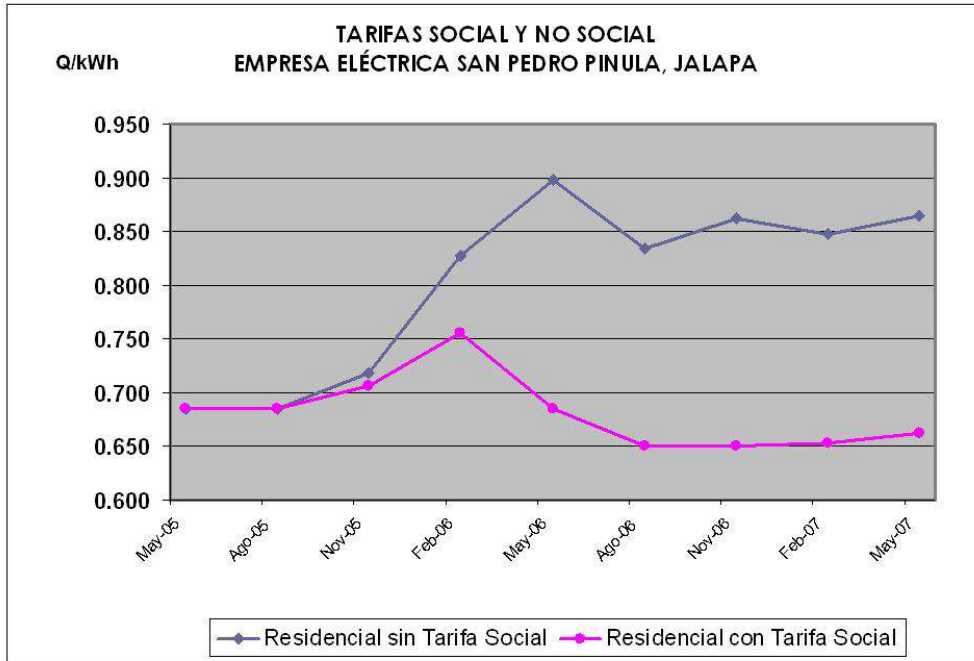
En los graficas siguientes se muestran los comportamientos de las tarifas BTS simple y sociales varias empresas eléctricas municipales.



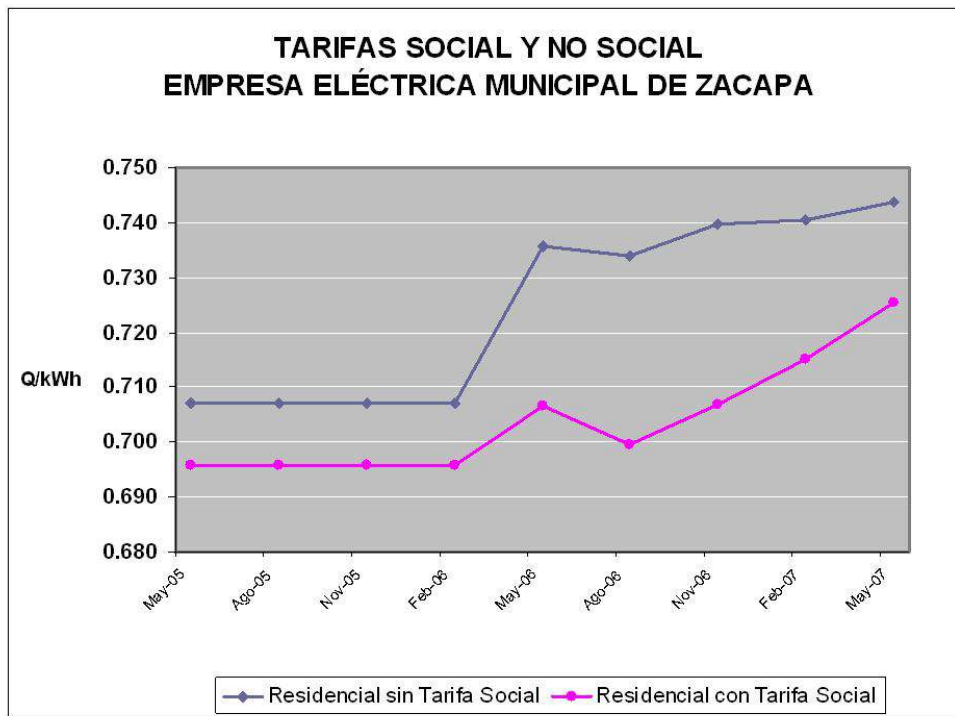
Gráfica 7.



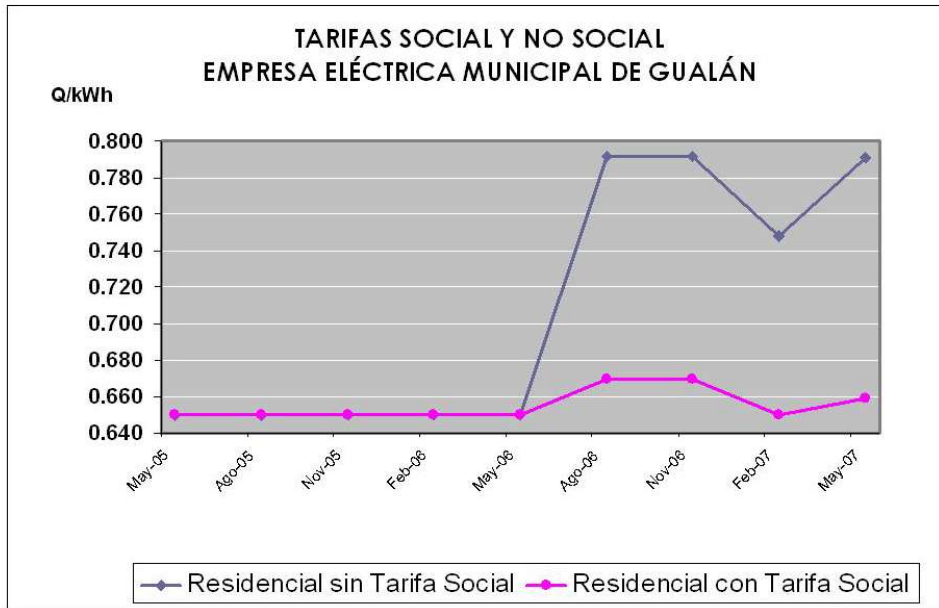
Gráfica 8.



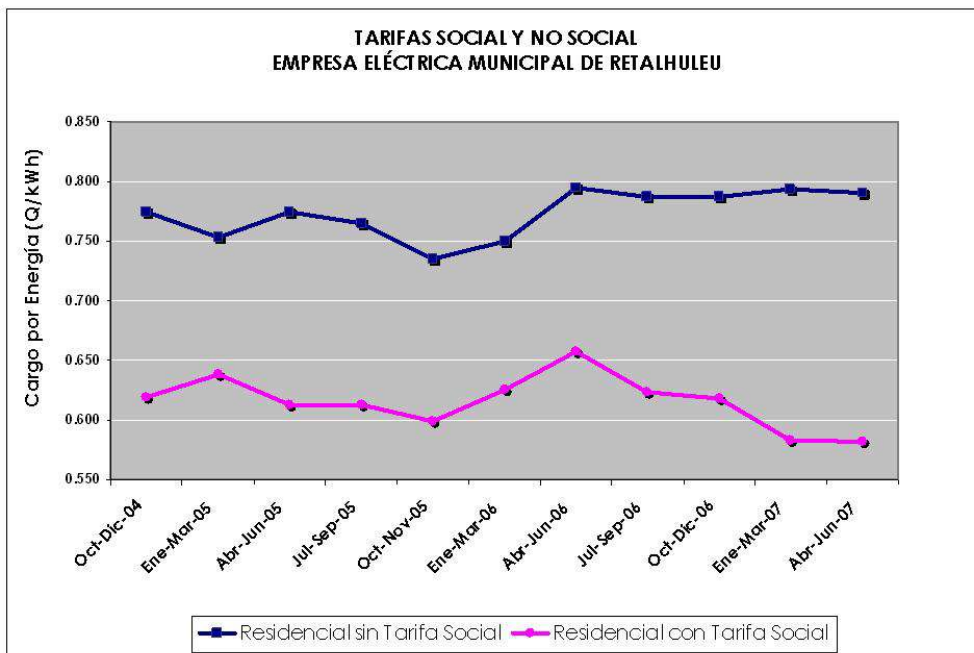
Gráfica 9.



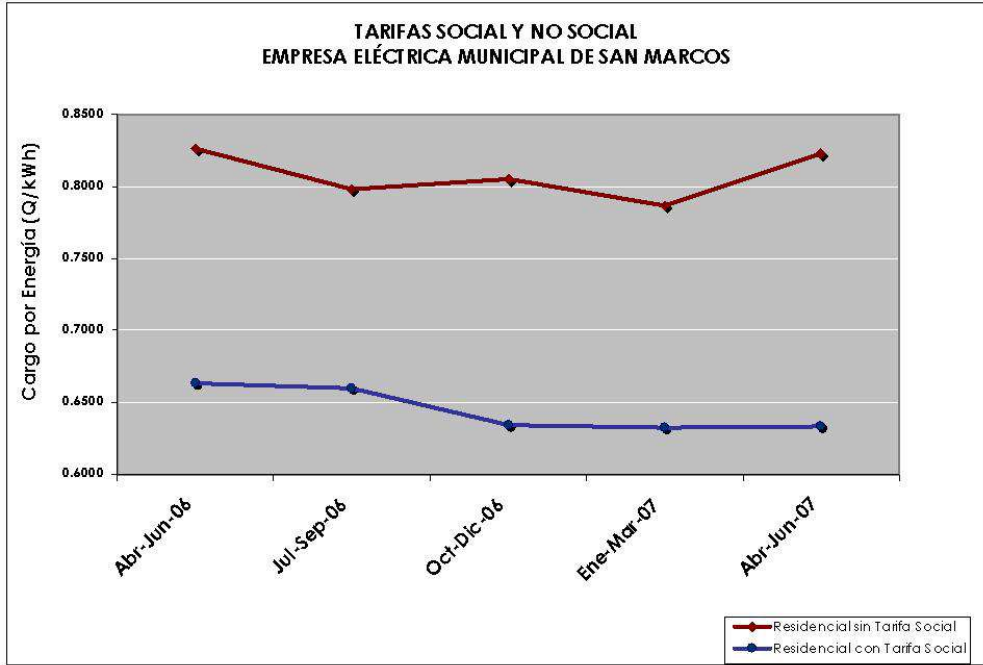
Gráfica 10.



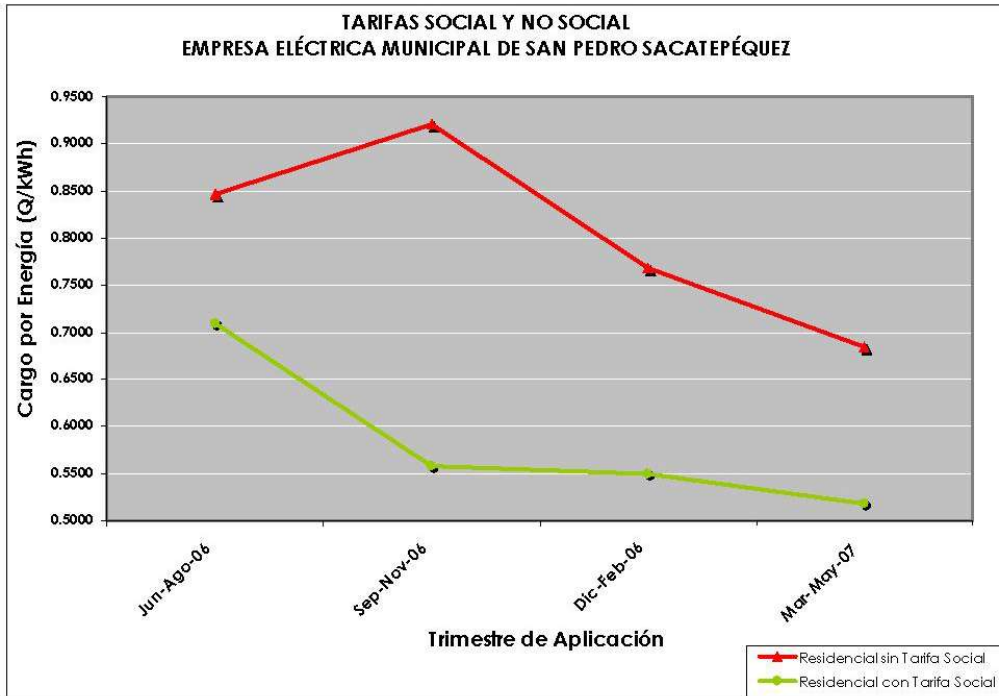
Gráfica 11.



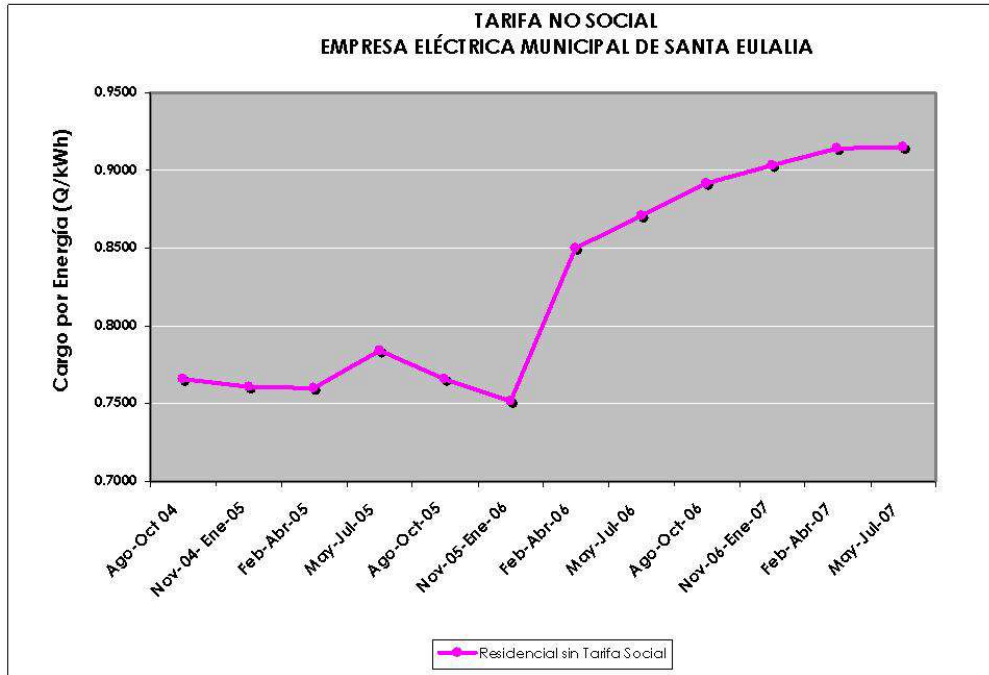
Gráfica 12.



Gráfica 13.



Gráfica 14.



Gráfica 15.

ACTIVIDADES DE VIGILANCIA Y MONITOREO DEL MERCADO

Visitas de Monitoreo a centrales de generación efectuadas por la CNEE durante el año 2006 y 2007

Central Generadora	Fecha de Visita	Localización	Unidades disponibles y potencia	Tipo de prueba
ARIZONA	15 de Junio de 2006	Escuintla	10 Unidades, 16.7 MW c/u	disponibilidad
ZUNIL	20 de Junio de 2006	Zunil, Quetzaltenango	7 Unidades, 4MW c/u	disponibilidad
INGENIO MADRE TIERRA	06 de Julio de 2006	Santa Lucía Cotz, Escuintla	1 Unidad, 19 MW	disponibilidad
INGENIO PANTALEÓN	12 de Julio de 2006	Siquinalá, Escuintla	2 Unidades, 11.5MW y 22MW	disponibilidad
ESCUINTLA GAS 5	17 de Julio de 2006	Escuintla, Escuintla	1 Unidad, 15 MW	disponibilidad
INGENIO PANTALEÓN	26 de Julio de 2006	Siquinalá, Escuintla	2 Unidades, 11.5MW y 22MW	disponibilidad
STEWART & STEVENSON	31 de Julio de 2006	Escuintla, Escuintla	1 Unidad, 25 MW	disponibilidad
INGENIO SANTA ANA	08 de Agosto de 2006	KM 64.5, Escuintla	1 Unidad, 25 MW	disponibilidad
SIDEGUA	17 de Agosto de 2006	KM 65.5, Antigua carretera al puerto San José	10 Unidades, 3.8 MW c/u	disponibilidad
SAN JOSÉ	24 de Agosto de 2006	Masagua, Escuintla	1 Unidad, 160 MVA	disponibilidad
PROGRESO DIESEL	28 de Agosto de 2006	Sanarate, El Progreso	2 Unidades, 2.5 MW c/u	disponibilidad
POZA VERDE	31 de Agosto de 2006	Agua Caliente, Pueblo Nuevo Viñas, Santa Rosa.	3 unidades de 4.17 MW c/u	potencia máxima
INGENIO LA UNIÓN	06 de Septiembre de 2006	Santa Lucía Cotz, Escuintla	1 Unidad, 25 MW	disponibilidad
ELECTROGENERACIÓN	11 de Septiembre de 2006	Amatitlán, Guatemala	2 Unidades, 7.5 MW c/u	disponibilidad
TULULA	12 de Diciembre de 2006	Suchitepequez.	2 Unidades, 12.5 y 4 MW	disponibilidad
MAGDALENA – B3	16 de Enero de 2007	La Democracia, Escuintla	1 Unidad, 17.647 MVA	potencia máxima
DARSA	23 de Enero de 2007	Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla	1 Unidad, 8.5 MVA	disponibilidad
GENOR	2 de Febrero de 2007	Km 292 Carretera al Atlántico, CA-9, Puerto Barrios	4 Unidades, 14.450 MVA c/u	disponibilidad
GECSA	19 de Febrero de 2007	Km. 55.5, Carretera Panamericana, Chimaltenango,	2 Unidades, 8.0 MVA c/u	potencia máxima
AGUACAPA	9 de Marzo de 2007	Aldea la Unión, Guanagazapa, Escuintla	3 Unidades, 30 MW c/u	mantenimiento de la central
CHIXOY	23 de Abril de 2007	San Cristóbal, Alta Verapaz	5 Unidades, 60 MW c/u	incidencia que afectó la operación

Tabla 14.



LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

Fiscalización de conexiones nuevas, reconexiones y reclamos

Cantidad de casos fiscalizados por CNEE

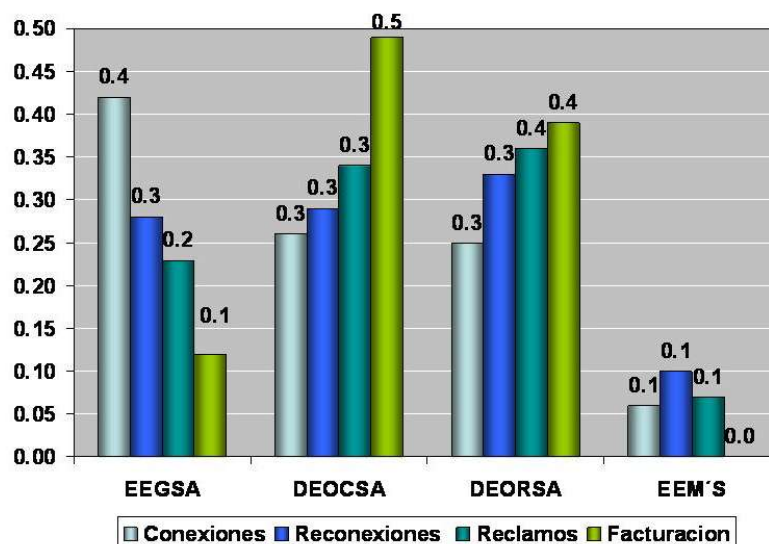
Conexiones, Reconexiones y Reclamos

Mayo 2006 – Abril 2007

Distribuidora	Totales	Conexiones	Reconexiones	Reclamos	Facturación
EEGSA	6,203	2,788	2,150	365	900
DEOCSA	8,317	1,734	2,233	544	3,806
DEORSA	7,820	1,684	2,492	580	3,064
EEM'S	1,280	423	743	114	0
TOTAL	23,620	6,629	7,618	1,603	7,770

Tabla 15.

**Cantidad de Casos Fiscalizados por CNEE
Conexiones, Reconexiones y Reclamos
Mayo 2006 – Abril 2007**

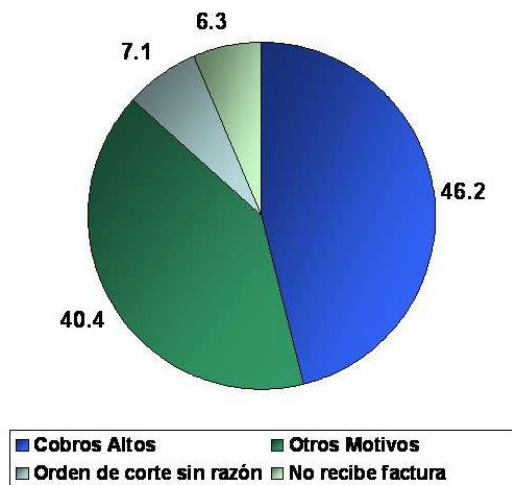


Gráfica 16.

En la tabla y gráfica anteriores, se observa la distribución de operaciones comerciales fiscalizadas por CNEE durante el período, que en total asciende a 23,620 casos, de los cuáles el 26% corresponde a EEGSA, el 35% a DEOCSA, el 33% a DEORSA y el 0.5% a las EEM's.

RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS

Reclamos Clasificados por Motivo Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. Mayo 2006 – Abril 2007



Gráfica 17.

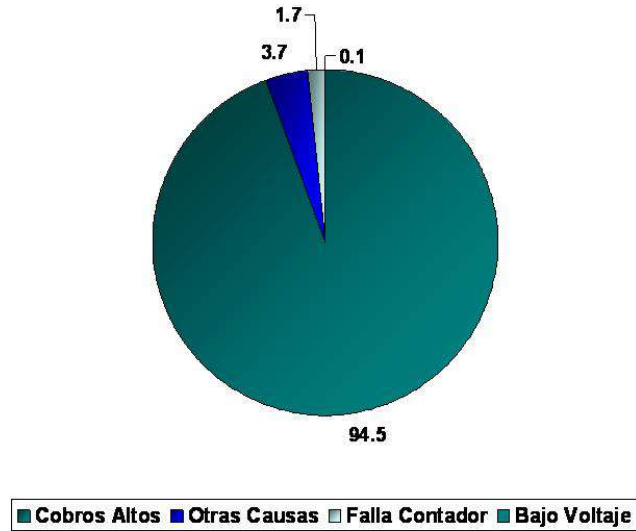
El principal motivo de reclamos en la Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. lo constituye los cobros altos, la mediana para el monto reclamado es de Q. 345.11.

Reclamos Clasificados por Medio Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. Mayo 2006 – Febrero 2007

Medio	Frecuencia	Porcentaje
Personal	585	33.80%
Carta	560	32.35%
Libro de quejas	446	25.77%
Telefónico	123	7.11%
Correo Electrónico	12	0.69%
Otros	5	0.29%

Tabla 16.

Reclamos Clasificados por Motivo
Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.
Mayo 2006 – Abril 2007



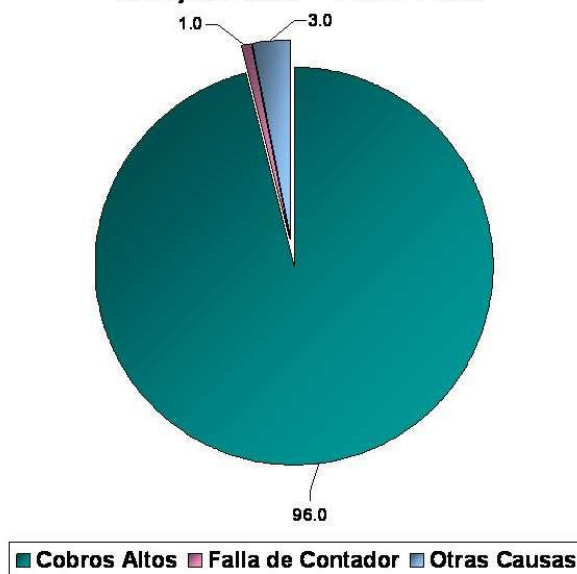
Gráfica 18.

Reclamos Clasificados por Medio
Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.
Mayo 2006 – Febrero 2007

Medio	Porcentaje
Personal	79.71
Telefónica	18.93
Otras Causas	1.25
Carta	0.11
Total	100%

Tabla 17.

Reclamos Clasificados por Motivo
Distribuidora de Electricidad de Oriente, S. A.
Mayo 2006 – Abril 2007



Gráfica 19.

Reclamos Clasificados por Medio
Valores Porcentuales
Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.
Mayo 2006 – Febrero 2007

Medio	Porcentaje
Personal	82.26
Telefónico	17.40
Otros	0.14
Carta	0.20
Total	100%

Tabla 18.

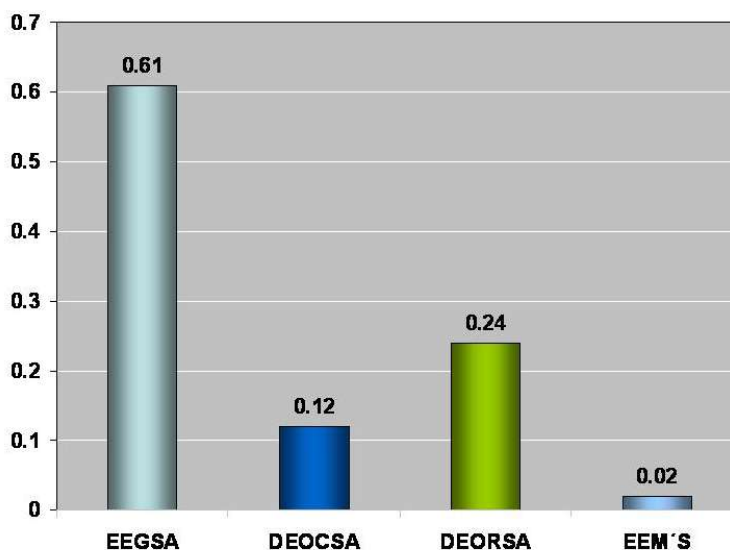
Denuncias presentadas a la CNEE por la calidad del Servicio de Distribución

**Denuncias presentadas a la CNEE
Mayo 2006 –Abril 2007**

Tipo de Denuncia	Frecuencia	Porcentaje
Anomalías	67	0.51
Inconformidad con el cobro	41	0.31
Otros	9	0.07
Remover poste	3	0.02
Daños a la propiedad	3	0.02
Orden de corte sin razón	2	0.02
Fluctuaciones del voltaje	2	0.02
Aporte reembolsable	2	0.02
Tendido eléctricos	1	0.01
Negación de servicio	1	0.01
Total	131	100%

Tabla 19.

**Denuncias presentadas por Usuarios ante CNEE
Valores Porcentuales
Mayo 2006 – Abril 2007**



Gráfica 20.

En la grafica anterior, puede observarse que el 61% de las denuncias fueron presentadas por los usuarios de EEGSA, el segundo lugar lo ocupa DEORSA con un 24% y el tercero DEOCSA. En empresas eléctricas municipales se presentaron muy pocas denuncias.

Indemnizaciones a usuarios por mala calidad del producto técnico

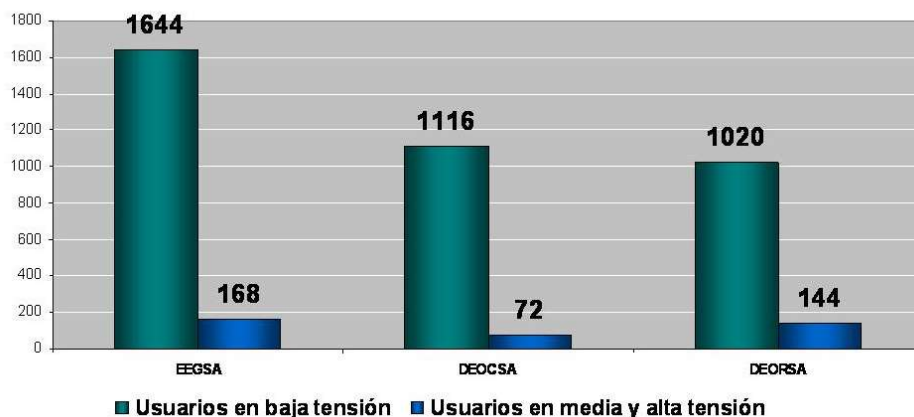
Como resultado de la fiscalización del cumplimiento de las normas emitidas por la CNEE, se ha ordenado a las distribuidoras, la indemnización a usuarios por deficiencias en la regulación del voltaje suministrado, a raíz de lo cual, **las distribuidoras han iniciado el pago de dichas indemnizaciones acreditando los montos respectivos en las facturas de consumo mensual de los usuarios.**

A continuación se presentan los cuadros que muestran la cantidad de usuarios así como los montos de indemnizaciones ordenadas por CNEE por mala regulación en el voltaje suministrado a dichos usuarios, correspondientes al período de Mayo 2006 a enero 2007:

Período	Distribuidora	Calidad del Producto (Regulación de Voltaje)					
		Usuarios a quienes se han realizado mediciones en BT	Usuarios a quienes se han realizado mediciones en MT/AT	Total de usuarios a quienes se han realizado mediciones	Cantidad de usuarios indemnizados por trasgresión a tolerancia	% casos fuera de tolerancia sobre el total de de la distribuidora	Monto de Indemnización Ordenada por CNEE
2006 y 2007	EEGSA	1644	168	1812	1	0.06%	Q 421.90
	DEOCSA	1116	72	1188	162	13.64%	Q 21,547.33
	DEORSA	1020	144	1164	95	8.16%	Q 1,774.59
	Total	3780	384	4164	258	6.20%	Q 23,743.82

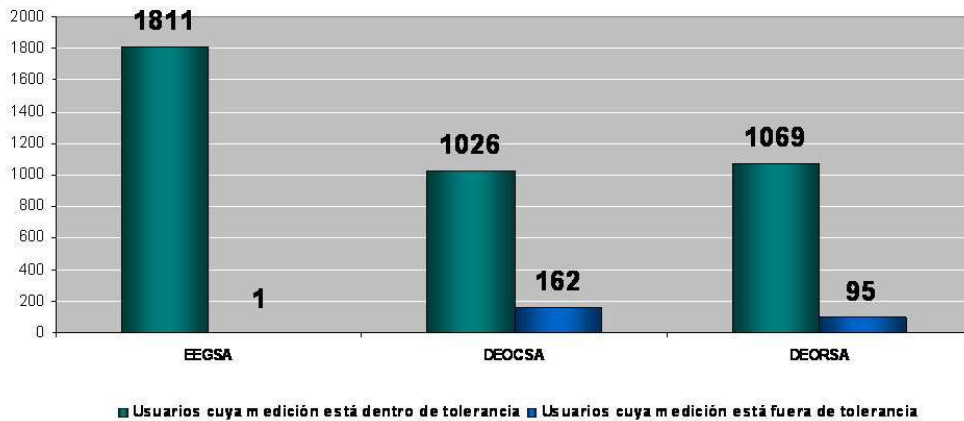
Tabla 20.

Usuarios a quienes se han realizado mediciones de regulación de tensión Años 2006 – 2007



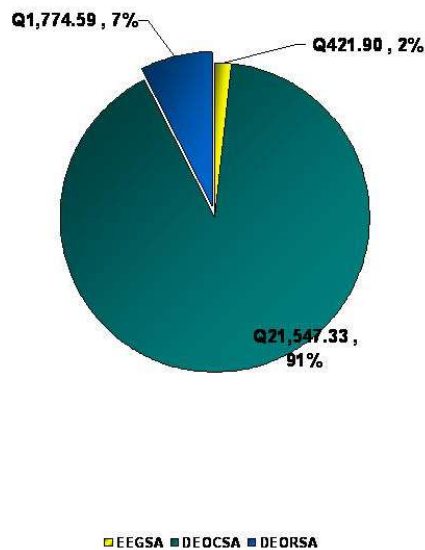
Gráfica 21.

Cantidad de usuarios indemnizados por mala regulación de tensión Años 2006 - 2007



Gráfica 22.

Distribución de montos de indemnización a usuarios por mala regulación de tensión. Años 2006 - 2007



Gráfica 23.

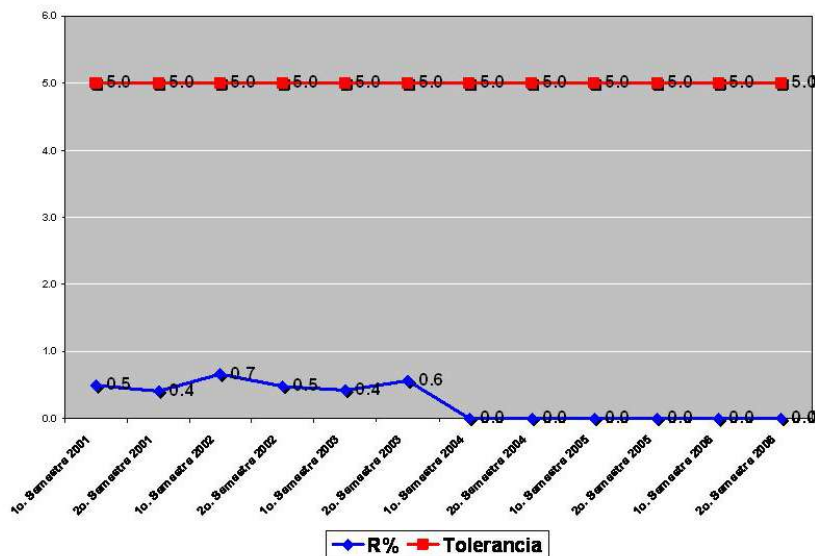
INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA

En el artículo 103 del Reglamento de la Ley General de Electricidad y la Resolución CNEE-09-99, Normas Técnicas del Servicio de Distribución, se fijan los Indicadores de Calidad del Servicio de Distribución, los cuales constituyen valores que marcan la tendencia evolutiva en los distintos aspectos y parámetros de calidad, con la finalidad de orientar a tanto a CNEE como a las distribuidoras en aquellas áreas donde es necesario realizar inversión, supervisión y mejora.

ÍNDICES DE CALIDAD COMERCIAL

- Indicador **Porcentaje de Reclamos (R%)**
Es el valor porcentual del total de reclamos presentados ante la distribuidora con relación al total de usuarios de la misma.
- Indicador **Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos (TPPR)**
Es el valor promedio del tiempo que la distribuidora necesita para procesar un reclamo desde su recepción hasta la finalización del mismo.

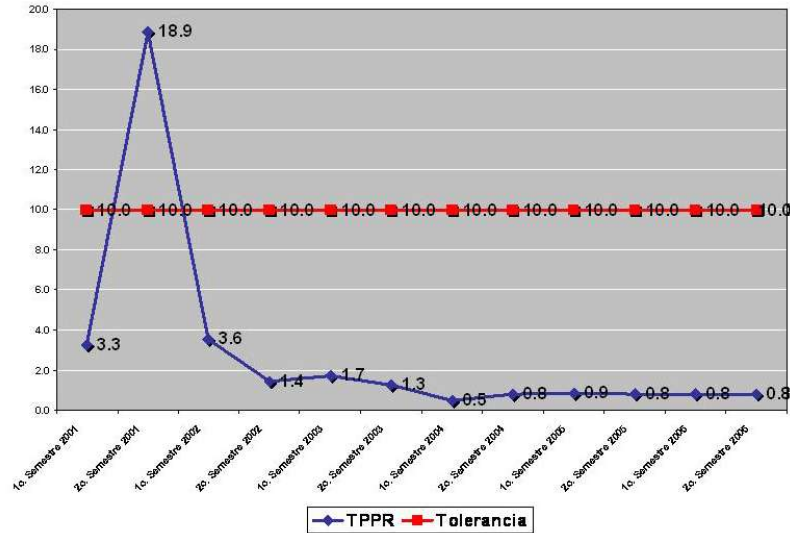
Evolución Histórica Semestral Porcentaje de Reclamos (R%) Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.



Gráfica 24.

De acuerdo a la gráfica anterior puede apreciarse la Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. ha cumplido con la tolerancia permitida en Norma, lo cuál indica que la cantidad de reclamos presentados ante la distribuidora referida, se mantiene por debajo del nivel de tolerancia establecido en la norma.

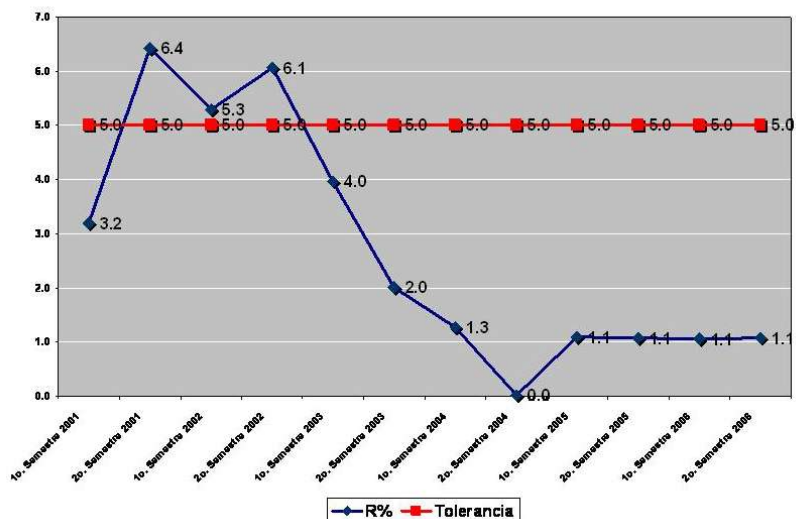
**Evolución Histórica Semestral
Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos
(TPRR%)
Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.**



Gráfica 25.

En la gráfica anterior, puede apreciarse que la Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A., con excepción del segundo semestre del año 2001, ha cumplido con la tolerancia establecida en la norma en cuanto al tiempo promedio de procesamiento de reclamos (TPPR), lo cuál indica que en promedio la distribuidora ha dado gestión a los reclamos presentados en un tiempo aceptable de acuerdo a la norma.

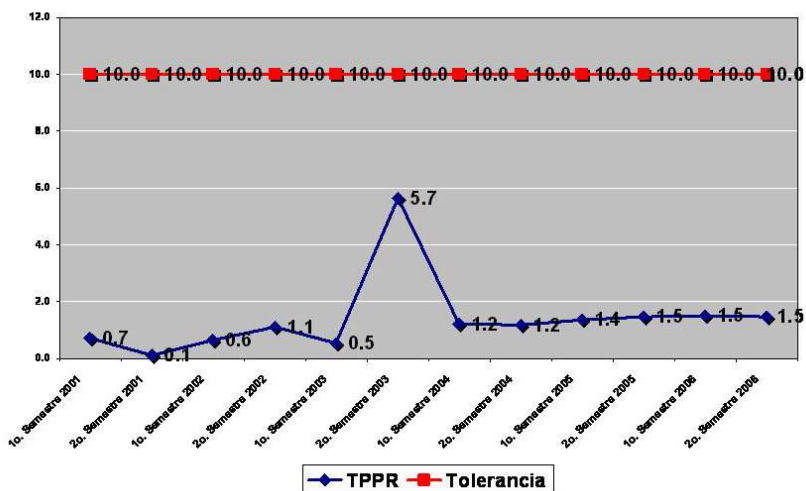
Evolución Histórica Semestral Porcentaje de Reclamos (R%) Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.



Gráfica 26.

De acuerdo a la gráfica anterior, DEOCSA, superó la tolerancia establecida en la Norma NTSD durante el segundo semestre del año 2001 y primer y segundo semestre del 2002, habiéndose mejorado a partir del año 2003, manteniendo desde este año, un nivel de reclamos (cantidad) dentro de los niveles aceptables de acuerdo a la norma.

Evolución Histórica Semestral Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos (TPRR%) Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.

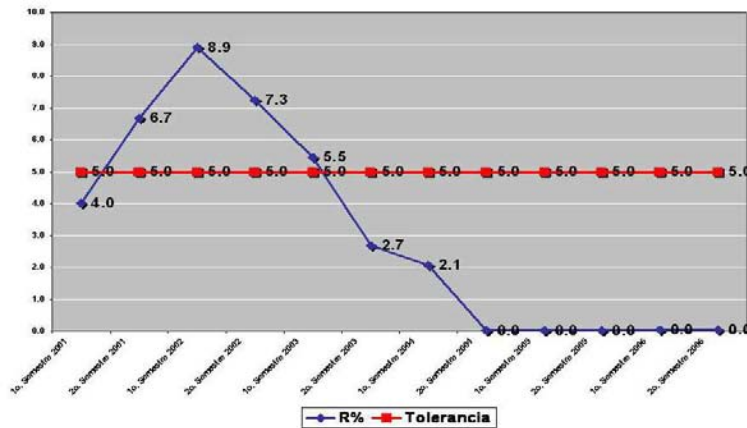


Gráfica 27.



De acuerdo a la gráfica anterior, DEOCSA, superó la tolerancia establecida en la Norma NTSD durante el segundo semestre del año 2001 y primer y segundo semestre del 2002, habiendo mejorado a partir del año 2003, manteniendo desde este año, un nivel de reclamos (cantidad) dentro de los niveles aceptables de acuerdo a la norma

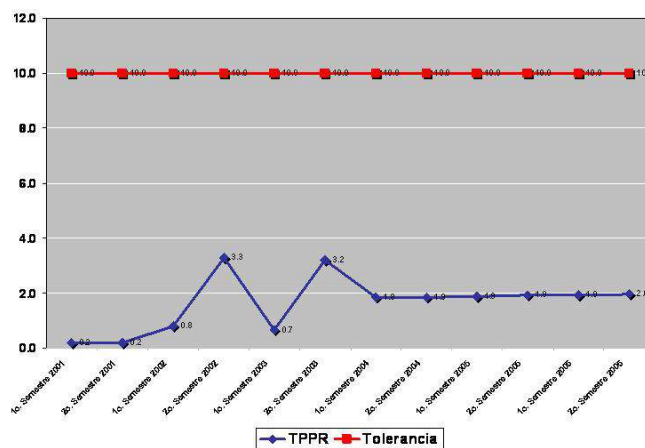
**Evolución Histórica Semestral
Porcentaje de Reclamos (R%)
Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.**



Gráfica 28.

De acuerdo a la gráfica anterior, DEORSA, supero la tolerancia durante el segundo semestre 2001, primero y segundo semestre 2002, y primer semestre 2003, mejorando hasta el segundo semestre del 2003, a partir del cuál, ha mantenido un nivel de reclamos (cantidad) dentro de los niveles permisibles según la norma.

**Evolución Histórica Semestral
Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos
(TPRR%)
Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.**



Gráfica 29.

Como se observa en esta gráfica, DEORSA se ha mantenido por debajo de la tolerancia establecida en la norma en cuánto al tiempo promedio de procesamiento de reclamos, atendiendo los reclamos de los usuarios, dentro del tiempo promedio aceptable de acuerdo a la norma.