

ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN

ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

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 que brinda el servicio, en la que estos calificarán la calidad del servicio recibido. La encuesta se referirá a los aspectos de calidad del servicio que se establecen en el Reglamento de la Ley General de Electricidad o que señale la Comisión. Asimismo; se establece que la encuesta será diseñada por la Comisión debiendo efectuarse a través de empresas especializadas registradas en la misma. Finalmente cada año la Comisión publica los resultados de la encuesta en uno de los diarios de mayor circulación en el País para el conocimiento público.

En cumplimiento con lo anterior, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica desde el año 1999, ha efectuado procesos de precalificación y coordinado la realización de la encuesta de calidad publicando los resultados cada diciembre del año que corresponda en el diario de mayor circulación.

El objetivo de esta encuesta es obtener la calificación del servicio desde el punto de vista del usuario final con relación a aspectos:

- Variaciones de voltaje
- Interrupciones al servicio
- Atención de la Distribuidora

Con base en los resultados obtenidos en la encuesta, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica solicita a la distribuidora que corresponda, elaborar un plan de acción dirigido a subsanar los problemas y debilidades con relación al servicio prestado que hayan manifestado los usuarios encuestados. La ejecución de dicho plan es fiscalizado por la Comisión.

Asimismo, los resultados de la encuesta complementan la información recibida por diferentes medios tales como el libro de quejas, denuncias, mediciones directas efectuadas en las redes para establecer la situación real de la calidad del servicio prestado por la distribuidora en sus diferentes aspectos, comercial y técnico.

A continuación se muestra el resumen de los resultados de la encuesta de calidad correspondiente al año 2004 que fuera realizado por todas las empresas de distribución de energía eléctrica.



Cuadro No. 15 Resultados de la encuesta de calidad publicados en diciembre de 2004

Distribuidora	2003					2004				
	Ranking	Total	Calidad del producto ¹	Calidad del Servicio Técnico ²	Calidad del Servicio Comercial ³	Ranking	Total	Calidad del producto	Calidad del Servicio Técnico	Calidad del Servicio Comercial
EEM Guatatoya	2º	55	41	44	79	1º	80	95	80	66
EH Patulul	4º	47	31	40	69	2º	62	47.7	59	78
EEGSA	1º	76	78	77	72	3º	54	56	49	57
EEM Joyabaj	15º	29	8	8	70	4º	46	33	53	52
EEM Gualán	9º	39	15	32	69	5º	44	52.5	8	71
EEM S.P. Sac.	19º	25	1	0	75	6º	44	45	32	54
EEM San Marcos	17º	28	5	6	73	7º	41	50	5	68
DEORSA	6º	44	39	27	65	8º	40	53.6	6	61
EEM S.P. Pinula	11º	35	24	17	63	9º	39	43.4	5	69
EEM Zacapa	5º	44	53	14	66	10º	39	45.7	18	54
DEOCSA	10º	37	28	16	67	11º	39	50.9	4	62
EEM Quet.	7º	44	46	39	46	12º	38	39.8	11	64
EHM Retalhuleu	3º	53	42	50	66	13º	38	37.5	12	65
EEM Pto. Barrios	13º	32	31	4	61	14º	34	33.2	3	66
EEM Jalapa	18º	26	7	0	72	15º	33	38.8	1	60
EEM Tacana	16º	28	10	6	69	16º	33	36	26	38
EEM Huehue .	8º	43	51	43	36	17º	33	36	2	60
EEM Sta. Eulalia	14º	31	14	10	69	18º	27	17.8	3	60
EEM Sayaxché	12º	34	34	4	65	--	--	--	--	--

