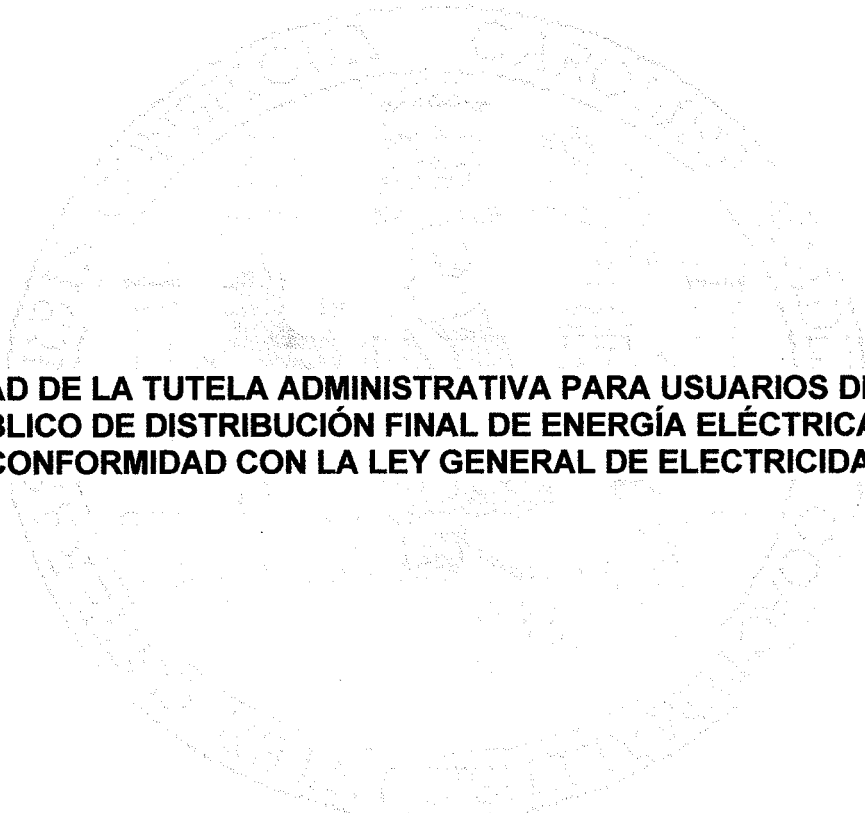


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



**EFFECTIVIDAD DE LA TUTELA ADMINISTRATIVA PARA USUARIOS DEL SERVICIO
PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN FINAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA, DE
CONFORMIDAD CON LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD**

ANA YESENIA LÉMUS SANTA MARÍA

GUATEMALA, MAYO DE 2022

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**EFFECTIVIDAD DE LA TUTELA ADMINISTRATIVA PARA USUARIOS DEL SERVICIO
PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN FINAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA, DE
CONFORMIDAD CON LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

ANA YESENIA LÉMUS SANTA MARÍA

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, mayo de 2022

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO: M.Sc. Henry Manuel Arriaga Contreras
VOCAL I: Licda. Astrid Jeannette Lemus Rodríguez
VOCAL II: Lic. Rodolfo Barahona Jácome
VOCAL III: Lic. Helmer Rolando Reyes García
VOCAL IV: Br. Javier Eduardo Sarmiento Cabrera
VOCAL V: Br. Gustavo Adolfo Oroxom Aguilar
SECRETARIA: Licda. Evelyn Johanna Chevez Juárez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente: Lic. Roberto Fredy Orellana Martínez
Vocal: Licda. Auda Marineli Pérez Teni
Secretario: Lic. Luis Alberto Patzán Marroquín

Segunda Fase:

Presidente: Lic. Adonay Augusto Catavi Contreras
Vocal: Lic. Víctor Enrique Noj Vásquez
Secretaria: Licda. Silvia Esperanza Fuentes López

RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público)



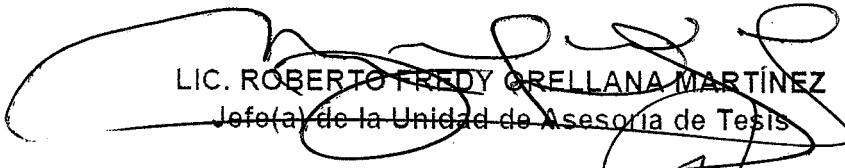
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,
 19 de septiembre de 2016.

Atentamente pase al (a) Profesional, JUAN ANTONIO MARTINEZ RODRIGUEZ
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
ANA YESENIA LÉMUS SANTA MARÍA, con carné 200922017,
 intitulado EFFECTIVIDAD DE LA TUTELA ADMINISTRATIVA PARA USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE
DISTRIBUCIÓN FINAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA, DE CONFORMIDAD CON LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD.

Hago de su conocimiento que está facultado (a) para recomendar al (a) estudiante, la modificación del
 bosquejo preliminar de temas, las fuentes de consulta originalmente contempladas; así como, el título
 de tesis propuesto.

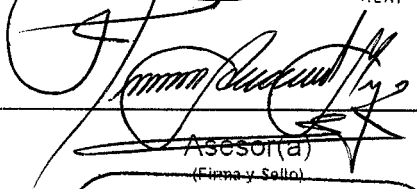
El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de
 concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y
 técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros
 estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, la conclusión discursiva, y la
 bibliografía utilizada, si aprueba o desaprueba el trabajo de investigación. Expresamente declarará
 que no es pariente del (a) estudiante dentro de los grados de ley y otras consideraciones que estime
 pertinentes.

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.


LIC. ROBERTO FREDY ORELLANA MARTÍNEZ
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis

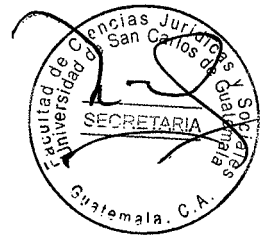


Fecha de recepción 24 / 09 / 2016. f)


 Asesor(a)
 (Firma y Sello)

Lic. JUAN ANTONIO MARTINEZ RODRIGUEZ
ABOGADO Y NOTARIO





Guatemala, 22 de enero del 2017.

**LICENCIADO
ROBERTO FREDY ORELLANA MARTÍNEZ
JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
SU DESPACHO**



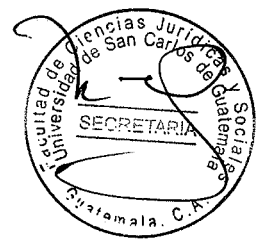
Licenciado Orellana Martínez:

Respetuosamente me pronuncio en relación al nombramiento de fecha 19 de septiembre de 2,016 como Asesor de Tesis del trabajo intitulado "EFECTIVIDAD DE LA TUTELA ADMINISTRATIVA PARA USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN FINAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA, DE CONFORMIDAD CON LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD". Desarrollado por la bachiller Ana Yesenia Lémus Santa María, quien lo elaboró y me permito formular el siguiente:

DICTAMEN:

He realizado la asesoría de la investigación y en su oportunidad he sugerido algunas correcciones de tipo gramatical y de redacción, que consideré en su momento necesarias, para mejor comprensión del tema que desarrolla de manera que:

1. En relación al contenido científico y técnico de la tesis, abarca las etapas del conocimiento científico, el planteamiento del problema jurídico social de actualidad, la recolección de la información realizada por la estudiante fue de gran apoyo en su investigación ya que el material es actualizado.
2. La estructura formal de la tesis es una consecuencia lógica para un entendimiento tomando en cuenta la utilización de los métodos deductivo, inductivo, analítico, científico y sintético, así como el empleo de la técnica de investigación bibliográfica que comprueba que se hizo la recolección bibliográfica actualizada.



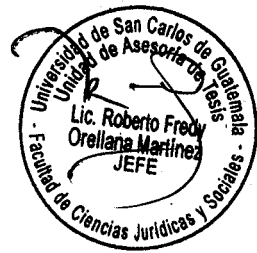
3. La redacción empleada se ajusta perfectamente al desarrollo de la tesis. La hipótesis comprobó la importancia de mejorar el marco jurídico tutelar administrativa del usuario.
4. La conclusión discursiva fue redactada de manera sencilla y constituye un supuesto certero que define las deficiencias en el marco jurídico en la tutela administrativa para los usuarios del servicio público de distribución final de energía eléctrica y al mismo tiempo otorga el material para subsanar dichas deficiencias claramente señaladas.
5. La bibliografía utilizada es la adecuada y de ámbito actual.
6. El trabajo de tesis desarrollado contribuye de manera legal a la sociedad guatemalteca por ser la energía eléctrica un servicio indispensable en su desarrollo social, laboral e industrial.
7. Se hace la aclaración de que entre el asesor y la estudiante no existe parentesco alguno dentro de los grados de ley.

Doy a conocer que el trabajo de tesis de la sustentante cumple con los requisitos establecidos en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y el Examen General Público, razón por la cual emito **DICTAMEN FAVORABLE** a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente para su posterior evaluación por el Tribunal Examinador en el Examen Público de Tesis, previo a optar al grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Sin otro particular me suscribo, atentamente.

Lic. Juan Antonio Martínez Rodríguez
Asesor Colegiado. 4803

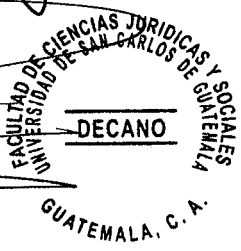
Lic. JUAN ANTONIO MARTINEZ RODRIGUEZ
ABOGADO Y NOTARIO

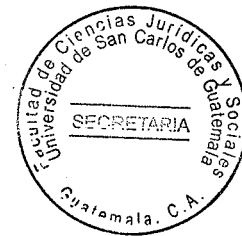


DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 06 de septiembre de 2019.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante ANA YESENIA LÉMUS SANTA MARÍA, titulado EFECTIVIDAD DE LA TUTELA ADMINISTRATIVA PARA USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN FINAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA, DE CONFORMIDAD CON LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

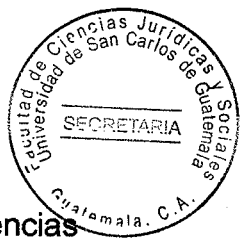
RFOM/JP.





DEDICATORIA

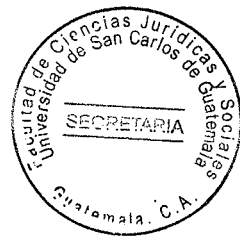
- A DIOS:** Por la vida, la fuerza y la oportunidad que me dio para poder culminar esta meta.
- A MIS PADRES:** Francisca Santa María y Nestor Lémus, por su apoyo y por siempre creer en mí.
- A TODA MI FAMILIA:** Por la motivación y el impulso que me han dado durante mi vida.
- A MIS AMIGOS:** Por todos los buenos momentos compartidos, por su apoyo en el transcurso de esta carrera y en mi vida personal y por estar conmigo en las buenas y en las malas.
- A :** El Licenciado Saúl Valdés, por toda su ayuda, instrucción, paciencia y colaboración en el proceso de esta tesis y en mi formación profesional.
- A MI ESPOSO:** Ingeniero Melinton Cabrera Mayén, por su apoyo, su amor, empuje y motivación diaria para culminar con esta etapa.
- A:** La tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, por haberme permitido obtener



muchos buenos recuerdos y experiencias durante mi formación profesional.

A:

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por haberme educado como la profesional que soy, y a todos los que contribuyeron a que esta meta fuera posible, gracias.



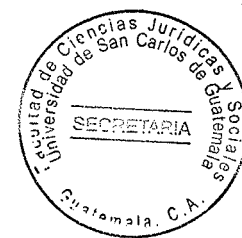
PRESENTACIÓN

La investigación científica de tipo cualitativa se enmarca desde la rama del derecho administrativo, ya que este derecho es el conjunto de normas reguladoras de las instituciones sociales y de los actos del poder ejecutivo, para la realización de los fines de utilidad pública. Y se indagó al Estado de Guatemala a través de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, para verificar si se cumplen efectivamente todos los procedimientos de carácter administrativo.

Se analizaron expedientes de denuncias presentadas ante la Comisión Nacional de Energía Eléctrica por usuarios del servicio de energía eléctrica, en el periodo comprendido entre el año 2015 y 2016, en toda la República de Guatemala, dando como resultado que en un 90% de las denuncias presentadas por inconformidad del servicio de energía eléctrica en general, no se está cumpliendo con el debido proceso en cuanto a plazos administrativos contenidos en la Ley General de Electricidad y su reglamento.

Los sujetos de la investigación son los usuarios, las distribuidoras de energía eléctrica y la Comisión Nacional de Energía Eléctrica; siendo el objeto de la misma, la carencia de normas y políticas para mejorar la atención al usuario de energía eléctrica, frente a sus denuncias y quejas por el mal servicio prestado por las empresas distribuidoras de energía eléctrica.

Por lo que el aporte está enfocado en mejorar el servicio que ofrece la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, haciendo notar las deficiencias que aún existen y proponiendo estrategias para mejorarlo, con el fin que se desarrolle eficientemente el principio tutelar al que ahora es inherente a la población guatemalteca.



HIPÓTESIS

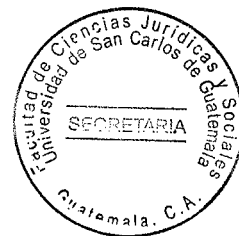
El Estado de Guatemala a través de la Comisión Nacional de Energía eléctrica, no cumple efectivamente con su función de tutelar al usuario o consumidor final de energía eléctrica, al no prever las prácticas abusivas o discriminatorias por parte de las empresas eléctricas hacia el usuario, debido a la falta de personal en algunos departamentos de dicha entidad, así como falta de compromiso por parte de los trabajadores activos.



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El Estado de Guatemala a través de la Comisión Nacional de Energía eléctrica, no cumple efectivamente con su función de tutelar al usuario o consumidor final de energía eléctrica, al no prever las prácticas abusivas o discriminatorias por parte de las empresas eléctricas hacia el usuario, debido a la falta de personal en algunos departamentos de dicha entidad, así como falta de compromiso por parte de los trabajadores activos.

Esta hipótesis se pudo comprobar mediante el empleo de los métodos analítico, sintético, deductivo e inductivo, utilizados en esta investigación, concluyendo que no se está cumpliendo a cabalidad con todos los procedimientos, ordenamientos y plazos que la ley enmarca, tras el análisis realizado a los expedientes administrativos creados por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.



ÍNDICE

Pág.

Introducción	i
--------------------	---

CAPÍTULO I

1. Derecho administrativo	1
1.1. Definición	3
1.2. Origen	6
1.3. Principios.....	7
1.3.1. Juridicidad administrativa.....	7
1.3.2. Colaboración.....	8
1.3.3. Competencia.....	8
1.3.4. Responsabilidad	8
1.4. Fuentes o formas	9
1.5. Servicio público	9
1.6. Organizaciones que prestan servicio público.....	14
1.7. Derechos del concesionario	16

CAPÍTULO II

2. Energía.....	19
2.1. Definición	19
2.1.1. Energía eléctrica	20
2.1.2. Tutela.....	21
2.2. El subsector eléctrico en Guatemala	21
2.3. Creación de la Ley General de Electricidad en Guatemala.....	22
2.3.1. Ley General de Electricidad y su reglamento	25
2.3.2. Principios	25
2.4. Comisión Nacional de Energía Eléctrica.....	26
2.4.1. Historia.....	26

2.4.2. Funciones	28
2.4.3. Organización jerárquica	29
2.5. Usuario del servicio de energía eléctrica	30
2.5.1. Clases.....	30
2.5.2. Derechos del usuario	31
2.6. Las distribuidoras de energía eléctrica	31

CAPÍTULO III

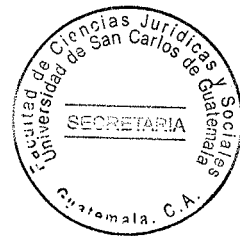
3. Análisis de la calidad del servicio de distribución final	35
3.1. Evaluación de la calidad del servicio de energía eléctrica	36
3.1.1. Fallas de larga duración	36
3.1.2. Calidad del servicio comercial de la distribuidora	36
3.1.3. Reclamos	37
3.1.4. Tiempo promedio de procedimiento de reclamos	38
3.1.5. Calidad de atención al usuario	38
3.1.6. Solicitud de conexión de servicios nuevos	39
3.1.7. Reconexiones	39
3.1.8. Facturación errónea	40
3.1.9. Tiempo medio por causa del reclamo.....	40
3.1.10. Notificación de interrupciones programadas	41
3.2. Acciones realizadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica en beneficio de los usuarios	41
3.2.1. Capacitación a Empresas Eléctricas Municipales	41
3.2.2. El Infokiosko.....	42
3.2.3. Supervisión de la sustitución de medidores	42
3.2.4. Atención a los usuarios	42
3.2.5. Encuesta de calidad.....	43
3.2.6. Auditorías a los sistemas de medición de transporte.....	43
3.2.7. Fiscalización de calidad del producto y servicio técnico	44



3.2.8. Verificación de instalaciones de distribución	44
3.2.9. Apoyo a empresas eléctricas municipales.....	45
3.2.10. Levantamientos de los sistemas de distribución de las empresas eléctricas municipales.	46
3.2.11. Expedientes administrativos.....	46
3.2.12. Licitaciones abiertas.....	47
3.2.13. Proyectos autorizados a Empresa de Transporte y Control de Energía Eléctrica -ETCEE-	49
3.2.14. Proyectos de generación distribuida renovable.....	49

CAPÍTULO IV

4. Efectividad de la tutela administrativa para usuarios del servicio público de distribución final de energía eléctrica, de conformidad con la Ley General de Electricidad.....	51
4.1. Beneficios del Estado para los usuarios de energía eléctrica	52
4.1.1. Subsidio	58
4.1.2. Atención al usuario	58
4.2. Análisis y verificación del cumplimiento.....	58
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	65
ANEXOS	67
BIBLIOGRAFÍA.....	77



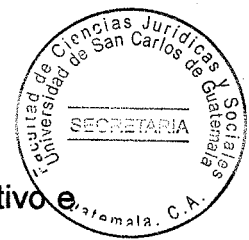
INTRODUCCIÓN

Mediante la observación y el análisis a los expedientes que contienen las denuncias presentadas ante la Comisión Nacional de Energía Eléctrica por los usuarios de energía eléctrica, se pudo constatar que existe una deficiencia en el sistema administrativo de este órgano regulador, ya que no se está cumpliendo con el debido proceso respecto a procedimientos, plazos y atención al usuario como está establecido en las normas reguladoras del subsector eléctrico y normas nacionales, debido a inconformidades que son expresadas y presentadas diariamente por el usuario ante la misma distribuidora que les vende la energía eléctrica.

Lamentablemente, la mayoría de denunciantes deben esperar mucho tiempo para obtener una respuesta a su denuncia, pudiendo ser esta favorable o no para el usuario. Pero mientras se resuelve la denuncia, el usuario debe sufrir las consecuencias por la supuesta anomalía encontrada por la distribuidora como, privándole del servicio eléctrico, realizando cortes inmediatos de la energía sin previo aviso, despojándolos de este recurso vital sin importar por cuánto tiempo sea y sin realizar una inspección a los habitantes de la vivienda, verificando que no exista alguna persona que dependa directamente del servicio eléctrico para poder subsistir.

Acciones como éstas muestran una parte inhumana de las distribuidoras, violando completamente los derechos inherentes de la persona. Por tal razón fue necesario realizar esta investigación, debido a que se considera que se están violando los derechos a los cuales son acreedores los usuarios inmediatamente al momento de pactar su contrato de suministro con la distribuidora.

A raíz de lo anterior, el objetivo general de esta tesis es comprobar si el Estado de Guatemala a través de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, está cumpliendo efectivamente con tutelar a los usuarios del servicio público de distribución final de energía eléctrica, como lo establece la Ley General de Electricidad en su Artículo 4,

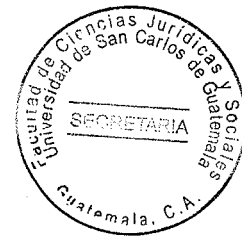


objetivo que se pudo alcanzar empleando los métodos analítico, sintético, deductivo e inductivo; así como las técnicas de investigación siguientes: bibliográficas, de campo, y documentales.

La hipótesis de la tesis consiste en que el Estado de Guatemala a través de la Comisión Nacional de Energía eléctrica, no cumple efectivamente con su función de tutelar al usuario o consumidor final de energía eléctrica, al no prever las prácticas abusivas o discriminatorias hacia el usuario, debido a la falta de personal en algunos departamentos de dicha entidad, así como falta de compromiso por parte de los trabajadores activos.

La investigación contiene cuatro capítulos que son los siguientes: en el primero se desarrolló todo lo referente al derecho administrativo y lo relacionado con el servicio público; el segundo, contiene la definición de energía y energía eléctrica, así como los conceptos de tutela y tutela administrativa y se plantea el tema de subsector eléctrico guatemalteco y la creación de la Ley General de Electricidad, sus principios y la historia de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica; el tercero, posee el análisis de la calidad del servicio de distribución final que reciben los usuarios y las acciones que realiza la Comisión Nacional de Energía Eléctrica para verificar que el servicio de energía eléctrica se esté suministrando a los usuarios con la mejor calidad; y en el cuarto se desarrolló el tema de la efectividad de la tutela administrativa para usuarios del servicio público de distribución final de energía eléctrica, de conformidad con la Ley General de Electricidad.

Por lo tanto, este informe se realizó para encontrar la respuesta al problema planteado en esta tesis, concluyendo que la causa es la falta de celeridad en los procesos administrativos, así como poco personal especializado y comprometido en el sector. Consecuentemente, es necesario obtener una solución para prestar una mejor, eficiente y rápida atención a las inconformidades presentadas por los usuarios ante la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.



CAPÍTULO I

1. Derecho administrativo

Antes de definir el derecho administrativo y para comprender su significado, es necesario tener claro qué es derecho y qué es administración.

La palabra derecho proviene del latín *directur* que significa directo y de *dirigire* que quiere decir alinear o enderezar. Esta palabra es aplicable a todas las áreas de la vida, especialmente en el aspecto jurídico refiriéndose al orden, lo justo, lo correcto, etc. "colección de principios, preceptos y reglas a que están sometidos todos los hombres en cualquier sociedad civil, para vivir conforme a justicia y paz; y a cuya observancia pueden ser compelidos por la fuerza".¹

Derecho es el sistema de normas jurídicas imperoatributivas impuestas por el Estado, que regulan la conducta de la sociedad, y que en los casos en que las leyes no sean observadas ni cumplidas de forma voluntaria o espontánea, se ejecutará incluso en contra de la voluntad del obligado.

Con estas definiciones se puede observar que el derecho es un todo porque para que éste se aplique deben estar inmersos varios elementos como el Estado, la población, la ley y el territorio. Y para que la población del Estado viva en armonía es importante que

¹ Cabanellas de Torres, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Pág. 117.

tengan como principios entre otros, vivir honestamente, no perjudicar a otro y dar a cada uno lo que corresponde, es así como el ser humano debe proceder consigo mismo y con el prójimo o con los que están bajo su jurisdicción.

Administración es: “un proceso basado en las funciones administrativas, con efectividad y por medio de personas”.² En el diccionario Jurídico Elemental de Cabanellas se define como “...conjunto de las reglas para gestionar bien los negocios; y, más particularmente, para aplicar los medios a la consecución de los fines del Estado”.³ Continúa manifestando Cabanellas que: “La administración puede ser considerada dentro del Derecho Privado, en el Público, en el Procesal, en el Eclesiástico y en el Internacional”.⁴ Pero en Guatemala, jurídicamente, el derecho administrativo se encuentra enmarcado dentro del sector público como se verá más adelante.

Cuando la administración pública de Guatemala se observa en su totalidad como Estado, se considera un sistema, mismo que puede definirse como un conjunto de reglas y principios formando una sola doctrina destinados a un fin. Cuando se divide en los tres organismos, Ejecutivo, Legislativo y Judicial, es considerado como conjunto de sistemas; y cada uno de estos órganos dividido puede denominarse como subsistema. Todo depende del punto de vista desde el cual se observe, pero todos equivalen a un universo coordinado en el cual todo está inmerso, en el cual cada uno trabaja para formar parte de uno solo que en este caso es el Estado.

² Castillo González, Jorge Mario. **Derecho administrativo guatemalteco**. Tomo 1. Pág. 1.

³ Cabanellas. **Op. Cit.** Pág.25.

⁴ **Ibid.** Pág. 25.



Tradicionalmente, se ha entendido que administración es una subfunción del desarrollo humano del mundo, encargada del buen funcionamiento de los servicios públicos encargados de mantener el bienestar, la seguridad y de entregar a la población diversas labores de diversa índole (económicas, educativas, sociales, etc.).

1.1. Definición

El derecho administrativo es la rama del derecho público que regula la actividad del Estado, la función administrativa y la relación entre los particulares y el aparato público. En otras palabras, el derecho administrativo es aquel que regula la relación jurídica entre el administrador (Estado) con los administrados (Individuos).

Castillo define el derecho administrativo como: "...el derecho de la administración del Estado de Guatemala o de la administración pública".⁵ De igual manera el citado autor hace énfasis en que el derecho administrativo se fundamenta en las funciones administrativas, la legislación y el derecho. Entre las funciones administrativas se encierran: la planificación, organización, dirección o liderazgo, coordinación, control administrativo, revisión y supervisión; con la legislación se encuentran las leyes, los reglamentos y acuerdos, que tengan relación con la administración pública; y en el derecho alcanza al derecho general, encabezado por el derecho civil y, el derecho especializado, encabezado por el derecho administrativo.

Todas las funciones y complementos anteriores deben funcionar conjuntamente para

⁵ Castillo. *Op. Cit.* Pág. 1.

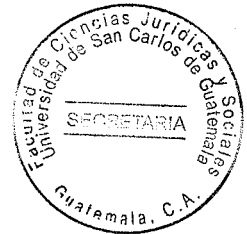


formar el derecho administrativo y operar una buena administración del Estado, ya que si cada órgano avanza en su propio camino se produce un caos a nivel nacional, donde cada uno hace lo que le parece mejor o lo más conveniente a su situación.

En Guatemala la administración pública se divide en tres órganos del Estado los que se denominan: Organismo Legislativo, Organismo Ejecutivo y Organismo Judicial. Las acciones del organismo ejecutivo son denominadas también como administración pública ya que dicho órgano es la sede del Gobierno del Estado de Guatemala y encargado de la administración en general, sin embargo, el concepto de administración pública se utiliza para denominar a todas las organizaciones que integran el Estado de Guatemala.

En el Artículo 141 de la Constitución Política de la República de Guatemala, se establece la creación del Organismo Ejecutivo y del Artículo 182 al 202 se encuentran reguladas las funciones, organización y atribuciones de este órgano. La autoridad máxima de este órgano es el Presidente de la República.

El organismo Legislativo es el encargado de crear las leyes generales para administrar de mejor manera al pueblo. El Artículo 141 de la Constitución Política de la República de Guatemala, crea el Organismo Legislativo y en los Artículos 157 al 181 se encuentran señaladas las funciones y atribuciones del mismo, así como las atribuciones específicas del Congreso de la República. El Organismo Legislativo es un órgano político y administrativo, ya que eventualmente funciona de acuerdo a las actividades políticas y cuenta con su propia ley orgánica donde se regula su

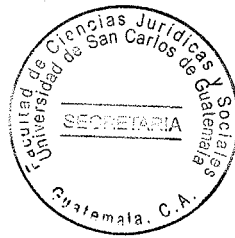


funcionamiento.

Y por último el Organismo Judicial, que en pocas palabras, es el ente que se encarga de ejecutar las leyes creadas por el organismo legislativo. Al igual que los organismos anteriores, este también es creado por la Constitución Política de la República de Guatemala a través del Artículo 141 y de los Artículos 203 al 222 donde se encuentran especificadas las funciones y atribuciones a este.

El Organismo Judicial cuenta con su propia ley denominada Ley del Organismo Judicial, Decreto 2-89 o ley fundamental del orden jurídico guatemalteco. La autoridad suprema de este organismo es el Presidente del Organismo Judicial.

“La importancia del Organismo Legislativo se basa en la función de hacer leyes administrativas destinadas a regular la organización, funciones, atribuciones y procedimientos de las organizaciones públicas. La importancia del Organismo Ejecutivo se basa en varios elementos. Sede del Gobierno del Estado; sede de la administración pública; dirigido por el principal ejecutivo del Estado; el Presidente de la República; sede de los principales jefes de la coerción y coacción del Estado: El Ministerio de Gobernación y el Ministerio de la Defensa Nacional; encargado de la administración del presupuesto público y la política internacional; y finalmente, encargado de aplicar las leyes en casos concretos. La importancia del Organismo Judicial se basa en la facultad de aplicar las leyes en casos de conflicto y dictar resoluciones y sentencias Judiciales, en favor o en contra de casos o asuntos relacionados con el Estado, en distintas



materias".⁶

En resumen, el derecho administrativo es el encargado de normar las relaciones jurídicas entre el Estado y los individuos que son reguladas por las leyes administrativas correspondientes, tales como la Ley Orgánica de la Superintendencia de la Administración Tributaria, la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado, la Ley General de Electricidad, entre otras, las cuales son creadas por el ente denominado Organismo Legislativo.

1.2. Origen

En Guatemala inició existiendo únicamente el derecho civil, el cual era el encargado de todos los asuntos de particulares y de la administración pública, posteriormente y debido a la necesidad de los casos relacionados con el Estado o la administración del mismo a través de los servidores públicos, fue necesario crear el derecho administrativo con su propia doctrina, teorías, funciones, principios, leyes y reglamentos. El derecho administrativo se desarrolló dentro del sector público, aunque inicialmente no se consideraba así.

El derecho administrativo en Guatemala aun no es autónomo, ya que en conceptos abreviados la autonomía es la condición de algo o alguien que goza de completa independencia, sin estar sujeto a leyes que no han sido dictadas por él y para él. Esta rama del derecho depende de algunas leyes civiles, así como de los tribunales y otros

⁶ Castillo González, Jorge Mario. **Derecho administrativo**. Pág. 155.



procedimientos no creados específicamente para él, por lo tanto, a los profesionales del Derecho les toca adaptar otras leyes no administrativas o jurisprudencia relacionada de las autoridades jurisdiccionales.

1.3. Principios

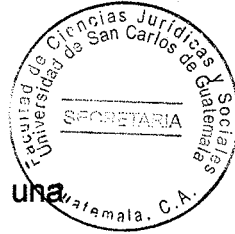
Los principios son axiomas que plasman una determinada valoración de justicia de una sociedad, sobre la que se constituyen las instituciones del derecho y que, en un momento histórico determinado, informan el contenido de las normas jurídicas de un Estado.

Los principios del derecho administrativo, encuentran su ubicación dentro del Artículo 221 de la Constitución Política de la República de Guatemala, desde el momento en que dicha Carta Magna establece al Tribunal de lo Contencioso Administrativo como el contralor de la juridicidad de la administración pública.

Los principios del derecho administrativo son: juridicidad administrativa, colaboración, competencia y de responsabilidad, los cuales serán descritos a continuación.

1.3.1. Juridicidad administrativa

Este principio se refiere a que los actos administrativos se basan totalmente en la ley y el derecho. La juridicidad convierte al derecho en un procedimiento legal y justo, entendiéndose como la aplicación de las normas principalmente dentro de casos



concretos, pero a falta de ellas, es donde existe la aplicación de los principios en una forma supletoria.

1.3.2. Colaboración

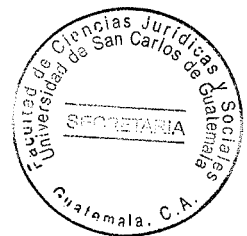
Este principio se aplica en los procesos administrativos para actuar con efectividad y solucionar cualquier inconveniente o problema que contravenga a la naturaleza de la administración.

1.3.3. Competencia

Principio que se refiere a la libertad que tienen las personas de hacer todo lo que la ley no les prohíba. Es el derecho que posee todo sujeto de derechos y obligaciones para actuar de determinada manera, haciéndose responsables de su conducta, así como de sus omisiones. Los entes depositarios de la autoridad y el poder otorgados por el Estado, tienen la responsabilidad de fundamentar el ejercicio de su competencia, funciones, facultades y atribuciones.

1.3.4. Responsabilidad

Este principio específicamente se refiere a la obligación que tiene el funcionario o empleado público que incurra en un daño hacia otra persona tanto jurídica o individual, de reparar el mismo.



1.4. Fuentes o formas

En Guatemala las formas administrativas se dividen en dos: 1. Las leyes constitucionales, que pone en primer plano a la Constitución Política de la República de Guatemala y leyes que dicte la Asamblea Nacional Constituyente; y 2. Decretos del Congreso de la República o leyes formales y los Decretos Gubernativos, Reglamentos y Acuerdos del Organismo Ejecutivo o leyes no formales, dictados por el Presidente de la República.

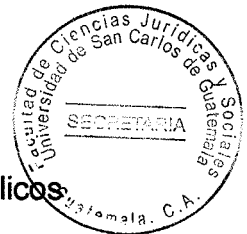
En términos generales, la principal fuente o forma del derecho administrativo en Guatemala es la ley, ya que esta denominación se aplica a toda clase de norma jurídica.

1.5. Servicio público

“El servicio público es actividad pública, actividad privada y actividad pública/privada. Es una actividad destinada a satisfacer necesidades de los habitantes de los departamentos y municipios, procurando la realización del bien común o interés público”.⁷ Castillo divide el servicio público en tres:

- a) Servicios públicos asistenciales, entre los cuales se encuentran la educación y hospitalización;

⁷ **Ibid.** Pág. 236.



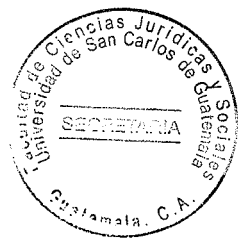
- b) Servicios económicos, como la fabricación de moneda, servicios bancarios públicos y control de las exportaciones; y,
- c) Toda clase de servicios públicos, los cuales son dirigidos por los Ministerios o empresas públicas.

Para los guatemaltecos el servicio público nunca ha sido bueno. Sin embargo, comenzó a decaer aún más a partir de 1960 principalmente en el interior del país. Las posibles razones de esa crisis son el crecimiento irresponsable de la población; el aumento en los servicios necesarios, mostrándose difícil de adquirir cada vez más; y la falta de interés de las personas por superarse y ser profesionales, así como la falta de recursos científicos y tecnológicos.

Los juristas franceses Mauricio Hauriou y Jean Rivero, afirman que el servicio público no es una noción jurídica, es una noción técnica, es un tema de administración, no es un tema de leyes.

Para que el servicio público funcione adecuadamente y se pague uniformemente se debe basar en algunos aspectos importantes como: la continuidad, la igualdad, la adaptación y la generalidad.

- a) Continuidad, porque es necesario que el servicio público se aplique siempre y sin interrupciones, por ejemplo, el servicio de energía eléctrica, ya que si éste se detiene, se paraliza todo el sector que prescinda de este servicio, por lo que se debe

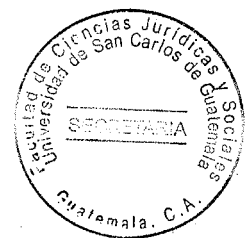


emitir a toda costa;

- b) Igualdad, porque los servicios públicos deben ser brindados de conformidad con las necesidades de cada uno, de manera que cada individuo quede satisfecho con la porción que le corresponde;
- c) Adaptación, porque el servicio público se debe adaptar a las situaciones, necesidades y tiempo de los usuarios; y,
- d) Generalidad, siendo necesario prestar los servicios públicos a toda la población que cumpla con los requisitos regulados, sin exclusión alguna.

La población del territorio guatemalteco tiene ciertas necesidades que se vuelven dependientes de los servicios públicos prestados o no por el Estado, entre los cuales se clasifican los más esenciales:

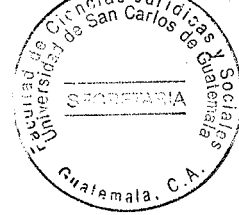
- a) Necesidades habitacionales: zonificación, reglamentación de las construcciones particulares, nomenclatura de calles, etc.;
- b) Necesidades sanitarias: Limpieza, reglamentación de la contaminación ambiental, centros de higiene, lavaderos y baños públicos;
- c) Necesidades de seguridad: Vigilancia en las calles, vigilancia de bebidas embriagantes, centros de reclusión, elevadores, bomberos y policías;



- d) Necesidades económicas: Control de vendedores y artesanos ambulantes, control de precios, horarios comerciales, rótulos y anuncios; y,
- e) Necesidades básicas: Vivienda, educación, agua potable y luz eléctrica.

El Código Municipal en el Artículo 68, establece que compete a las municipalidades cubrir algunas necesidades de la población, siendo las siguientes:

- a) Abastecimiento domiciliario de agua potable debidamente clorada; alcantarillado; alumbrado público; mercados; rastros; administración de cementerios y la autorización y control de los cementerios públicos; limpieza y ornato; formular y coordinar políticas, planes y programas relativos a la recolección, tratamiento y disposición final de desechos y residuos sólidos hasta su disposición final;
- b) Pavimentación de las vías públicas urbanas y mantenimiento de las mismas;
- c) Regulación del transporte de pasajeros y carga, y sus terminales locales;
- d) La autorización de megáfonos o equipos de sonido a exposición al público en la circunscripción del municipio;
- e) Administrar la biblioteca pública del municipio;
- f) Promoción y gestión de parques, jardines y lugares de recreación;



- g) Gestión y administración de farmacias municipales populares;
- h) La prestación del servicio de policías municipal;
- i) Cuando su condición financiera y técnica se los permita, generar la energía eléctrica necesaria para cubrir el consumo municipal y privado;
- j) Delimitar el área o áreas que dentro del perímetro de sus poblaciones puedan ser autorizadas para el funcionamiento de los siguientes establecimientos: expendio de alimentos y bebidas, hospedajes, higiene o arreglo personal, recreación, cultura y otros que por su naturaleza estén abiertos al público;
- k) Desarrollo de viveros forestales municipales de los ríos, lagos, reservas ecológicas y demás áreas de su circunscripción territorial para proteger la vida, salud, biodiversidad, recursos naturales, fuentes de agua y luchar contra el calentamiento global;
- l) Las que por mandato de ley, le sea trasladada la titularidad de la competencia en el proceso de descentralización del Órgano Ejecutivo; y,
- m) Autorización de las licencias de construcción, modificación y demolición de obras públicas o privadas, en la circunscripción del municipio.

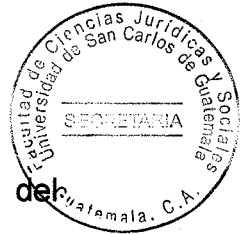


Así mismo el Artículo 69 del mismo Código establece que el Gobierno u otras dependencias públicas del Estado en coordinación con las Municipalidades deberán prestar los servicios cuando la población lo solicite. De igual manera el Artículo 2 de la Constitución Política de la República de Guatemala preceptúa que es deber del Estado garantizar a los habitantes del país, la paz, la seguridad y el desarrollo integral de las personas. De lo anterior, se enmarca perfectamente el servicio de energía eléctrica que debe ser distribuido a todas las personas de manera eficiente y permanente para tranquilidad y progreso del Estado.

Sin embargo, como se pudo analizar en los Artículos del Código Municipal referidos anteriormente, el gobierno y específicamente las municipalidades tienen obligaciones para con los habitantes del territorio guatemalteco. Pero a pesar de las diversas solicitudes que hace la población a las autoridades del Estado, éste no atiende las necesidades en su mayoría. Y una de estas necesidades, radica en el servicio de energía eléctrica, tanto en las vías públicas como en las casas de habitación. Muchas viviendas, caseríos y aldeas de Guatemala aun no cuentan con este servicio vital, siendo competencia y obligación propia de los municipios y debidamente normado.

1.6. Organizaciones que prestan servicio público

Existen varias organizaciones prestadoras de servicios públicos, entre las que se pueden mencionar están las empresas industriales y comerciales del Estado, empresas privadas, cooperativas, organizaciones de arrendamiento, sociedades de economía mixta, servicios públicos basados en la concentración, ministerios, direcciones y

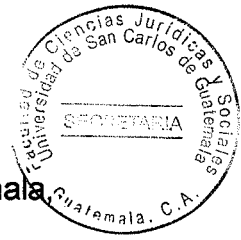


municipalidades, organizaciones descentralizadas y autónomas y sociedades del Estado.

Para efecto de la investigación, se analizará más a las empresas privadas y municipalidades. Algunas municipalidades, en el caso particular del subsector eléctrico guatemalteco, son encargadas de distribuir energía eléctrica a: Gualán, Zacapa; San Pedro Sacatepéquez, San Marcos; Joyabaj, Quiché; la cabecera departamental de Jalapa y San Pedro Pinula; Zacapa, Zacapa; Ixcán, Quiché; San Marcos, San Marcos; Retalhuleu, Retalhuleu; Puerto Barrios, Izabal; Huehuetenango, Huehuetenango; Patulul, Suchitepéquez; Tacaná San Marcos; Quetzaltenango, Quetzaltenango y en Santa Eulalia, Huehuetenango.

Estas municipalidades prestan servicios públicos de gestión directa, porque no persiguen beneficios económicos, únicamente buscan prestar servicios al costo, con una ganancia mínima del 10% para su mantenimiento. Las empresas privadas, cualquiera que sea su clasificación legal, se dedican a prestar servicios al público en general.

Las municipalidades y el Organismo Ejecutivo se guardan para sí el control de las tarifas, las tasas, los precios o derechos que se cobren a los usuarios. El empresario obtiene el permiso para el aprovechamiento del servicio público, a través de licencias o autorizaciones, pero generalmente mediante la concesión y contrato. Dentro de estas organizaciones se colocan a las distribuidoras grandes de electricidad, las cuales son: Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima, Distribuidora de



Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima y Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima.

Regresando al tema del permiso que obtienen los empresarios sobre los servicios públicos, en el caso de las distribuidoras de energía eléctrica es por medio de la concesión. Cabanellas define concesión como aplicable a los actos de la autoridad soberana por los cuales se otorga, a un particular llamado concesionario o a una empresa, determinado derecho o privilegio para la explotación de un territorio o de una fuente de riqueza, la prestación de un servicio o la ejecución de las obras convenidas.

En otras palabras, en la concesión, el concesionario como persona privada recibe del Estado un poder jurídico destinado a realizar el servicio concedido. Sin embargo, el traslado no significa la renuncia de la administración pública al ejercicio de sus facultades, ya que el Estado se reserva para sí, la supervisión, fiscalización e intervención en el servicio público, porque de lo contrario el servicio público pierde su razón de ser.

1.7. Derechos del concesionario

La concesión es el traslado de la obligación que el Estado otorga a un particular privado denominado concesionario, con el fin de que este realice y administre un servicio público específico, reservándose para sí la supervisión, fiscalización e intervención del servicio. La concesión es la transferencia de un derecho personal, temporal y revocable. Al momento de realizarse el contrato de concesión, se le



transmite a la empresa concesionaria algunas ventajas a las cuales tiene derecho por la ejecución del servicio público que es poseedora, las cuales se describen a continuación:

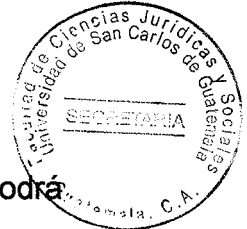
- a) Derecho a las tasas o tarifas impuestas a los usuarios por la prestación del servicio;
- b) El Estado deberá indemnizar al contratista por los riesgos inconvenientes que sufra;
- c) Derecho de exigir el apoyo de las autoridades para la prestación del servicio concedido.

“Las necesidades, normalmente, incontables, exceden los recursos municipales disponibles. No hay recursos suficientes para la inmediata satisfacción de las necesidades”.⁸ Por tal razón el Estado acude a la concesión, en busca del empresario con suficiente capacidad económica y financiera. “Si el Municipio presta el servicio público en forma directa, el Estado puede darle apoyo, acudiendo al traslado de partidas presupuestarias, donaciones, desgravaciones, garantías, subsidios y toda clase de insumos, entre ellos, por ejemplo, la maquinaria de caminos para la ejecución de obras públicas municipales. Los servicios públicos de alta rentabilidad demandan cuantiosas inversiones y por tal motivo, se concesionan a los particulares...”⁹

El Artículo 3 de la Ley del Organismo Ejecutivo establece: “Las funciones de gestión

⁸ *Ibid.* Pág. 239.

⁹ *Ibid.*

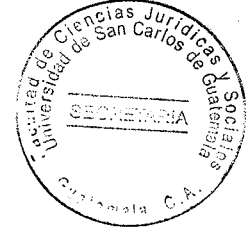


administrativa y de ejecución y supervisión de la obra y servicios públicos podrá delegarse a terceras personas, comités asociaciones o entidades, cuando el ejecutivo lo juzgare idóneo para lograr una mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus funciones. La modalidad, el ámbito material y el régimen de la delegación se establecerá por Acuerdo Gubernativo que deberá publicarse en el Diario Oficial. No son delegables las funciones normativa (sic), reguladora y de financiación subsidiaria.”

En el mismo sentido el Artículo 120 de la Constitución Política de la República de Guatemala faculta al Estado para que en casos de fuerza mayor y por el plazo necesario intervenga a las empresas concesionarias de servicios públicos cuando el interés o el orden público lo requieran, realizando aquellos actos para los cuales las normas jurídicas le han otorgado la competencia necesaria.

Los artículos anteriores norman la concesión enfocados en el bien común de la población, para que todo el pueblo de Guatemala pueda gozar de los servicios básicos necesarios cuando el Estado no esté capacitado para desarrollarlos.

En este sentido son de suma importancia los contratos de concesión que el Estado realiza con particulares capacitados para el desarrollo de los servicios públicos, ya que actualmente son evidentes las debilidades que el Estado tiene para la ejecución de los mismos, por lo que es trascendental que se desprenda de las obligaciones que no pueda cumplir.



CAPÍTULO II

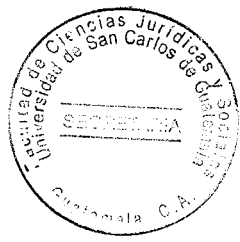
2. Energía

Capacidad que tiene la materia de producir trabajo en forma de movimiento, luz, calor, aire, etc. El término energía se deriva del griego *enérgeia* que significa fuerza de acción o fuerza de trabajo. Dentro de sus diversas definiciones se relaciona como la capacidad para obrar, transformar o poner en movimiento, y es un recurso natural que se puede extraer, convertir y darle uso de diversas maneras. Existen varios tipos de energía, tales como la energía cinética, energía hidráulica, energía solar, y la energía eléctrica que es la que se estudiará en esta tesis.

2.1. Definición

En materia jurídica se define a la energía como una mercancía que el derecho regula como un bien o una cosa, por ser apropiable y por la posibilidad de ser dominado y utilizado. El Artículo 333 del Código Civil español indica: "Se consideran bienes a todas las cosas que son o pueden ser objeto de apropiación", y sin lugar a duda la electricidad lo es. "Tanto para el derecho español como para el argentino, toda realidad corpórea o incorpórea que presta utilidad se denomina "bien", considerando corpóreas incluso a las cosas no tangibles materialmente, si se dejan dominar o utilizar para la satisfacción de necesidades humanas".¹⁰

¹⁰ Sobre Casas, Roberto P. **Los contratos en el mercado eléctrico**. Pág. 41.



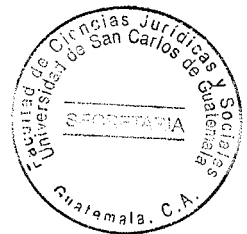
2.1.1. Energía eléctrica

“Se denomina **energía eléctrica** a la forma de energía que resulta de la existencia de una diferencia de potencial entre dos puntos, lo que permite establecer una corriente eléctrica entre ambos cuando se los pone en contacto por medio de un conductor eléctrico. La energía eléctrica puede transformarse en muchas otras formas de energía, tales como la energía lumínica o luz, la energía mecánica y la energía térmica”.¹¹

Existen dos fuentes para producir energía, las renovables y las no renovables. Las primeras pueden utilizarse de manera sucesiva y constante, ya que se regeneran fácilmente o nunca se agotan, tales como la energía hidráulica, energía eólica, la solar, etc.; y las segundas, una vez utilizadas tardan demasiado tiempo en regenerarse o bien nunca se pueden regenerar o se regeneran con químicos, ejemplos de esta fuente pueden ser el carbón, el petróleo, el gas natural, entre otros.

En Guatemala existen varias formas de generar energía, con un 71.50% de energía renovable y un 28.50% de energía no renovable. Las fuentes primarias de energía utilizadas son el bunker y el diesel, que son derivados del petróleo; el movimiento del agua de los ríos, en el caso de las hidroeléctricas; el vapor de agua y el agua caliente, respecto a las plantas geotérmicas; el carbón mineral y la biomasa.

¹¹ https://es.wikipedia.org/wiki/Energ%C3%ADa_el%C3%A9ctrica. **Energía eléctrica** (Consultado: 10 de enero de 2017).



2.1.2. Tutela

La palabra tutela se deriva del latín *tueor* que significa defender o proteger. El Diccionario de la Real Academia Española define el concepto tutela como una dirección, amparo o defensa de una persona respecto a otra.

Teniendo claro los conceptos anteriores, se puede definir a la tutela administrativa como el deber y la obligación que tiene el Estado de Guatemala de velar por el cumplimiento de las normas de carácter administrativo, con el fin del bien común de la población.

2.2. El subsector eléctrico en Guatemala

De la historia del subsector eléctrico en Guatemala se tiene registro a partir de 1870, cuando se inició la construcción de las primeras plantas generadoras y empresas de distribución, todas de capital privado, que operaban bajo concesión estatal en áreas específicas.

“En octubre de 1894 el Ministerio de Fomento otorgó una concesión con el objeto de aprovechar las cascadas del Río Michatoya, cerca de Palín en el departamento de Escuintla, para producir electricidad, venderla a domicilio y proporcionar alumbrado público en la ciudad capital, Antigua Guatemala, Chimaltenango, Amatitlán, Palín y



Escuintla”.¹²

En el país la distribución de electricidad estaba en manos del Estado a través de la Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima (que en esa época pertenecía al Estado) y del Instituto Nacional de Electrificación Eléctrica -INDE-, derivado de lo cual la distribución estaba así: “1) Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima, atendía a los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez; y 2) El Instituto Nacional de Electrificación -INDE-, atendía el occidente y oriente del país. Sin dejar de mencionar que estas empresas al mismo tiempo desarrollaban actividades de generación y transporte”.¹³

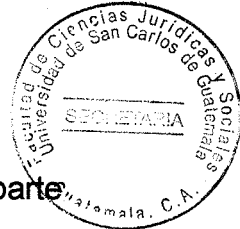
2.3. Creación de la Ley General de Electricidad en Guatemala

La Ley General de Electricidad fue creada el 16 de noviembre de 1996, por Carlos Alberto García Regas, Enrique Alejos Close y Efraín Oliva Muralles, bajo la presidencia de Álvaro Arzú Irigoyen, estando como Ministro de Energía y Minas el señor Leonel López Rodas, la cual fue publicada en el Diario de Centro América el 15 de noviembre de 1996, y entró en vigencia esa misma fecha.

Para el año 2016 la Ley General de Electricidad cumplió 20 años, pero, aunque la legislación sufrió cambios que muestran un avance y beneficio para la población, los

¹² Ramos Florián, Ilvia Isabel. **Tesis estudio jurídico del ente operador del mercado mayorista de electricidad.** Pág. 1.

¹³ Instituto Nacional de Electrificación. INDE. **Historia.** <http://www.inde.gob.gt/>. (Consultado: 10 de enero de 2017).



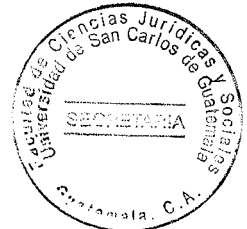
usuarios del servicio de energía eléctrica todavía se sienten desatendidos en gran parte del país.

En 20 años aumentó la generación, disminuyó la dependencia de los combustibles fósiles, aumentaron los renovables y creció la red eléctrica y aunque el sector eléctrico celebra que se diversificó la matriz energética, se amplió la cobertura y bajaron las tarifas para los usuarios, también se ampliaron y dispararon los conflictos por electricidad, de los cuales se lleva el registro en la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

Desde el 2008 ha aumentado la conflictividad por temas relacionados con energía eléctrica, antes de esa fecha no había muchos conflictos, pero si se cuestionó entre 1996 y 1999, la privatización de los servicios de transporte y generación de energía. Hace ocho años empezaron los problemas con un movimiento de resistencia al pago por servicio a las distribuidoras en Malacatán, San Marcos, y se empezó a pagar a grupos organizados para realizar las conexiones ilegales.

Según Mario Minera, director de Mediación de la Procuraduría de los Derechos Humanos –PDH-, refirió a Prensa Libre que: “Hay 340 municipios en el país y se puede decir que hay muy pocos que no tienen algún tipo de conflicto”.¹⁴ Los reclamos han aumentado en la provincia, por casos de facturación errónea, ya que para las familias de esos departamentos pagar facturas de Q.100 a Q.300 cuando su consumo es

¹⁴ Bolaños, Rosa María. **Prensa Libre**. Sección Mundo Económico. Guatemala, Guatemala. Pág. 34. (28 de septiembre de 2016).



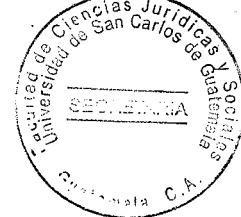
mínimo, significa una cantidad alta frente a sus ingresos.

“Minera expuso que han observado que nadie se opone a la generación y servicio de energía, pero hay aspectos que causan los conflictos. Entre estos menciona el acceso al agua, falta de información de proyectos y el hecho de que hay comunidades cercanas a centros de generación, principalmente hidroeléctricas, pero que no cuentan con el servicio. Datos al 2014 indican que 292 municipios del país registraban conflictos por generación, distribución, transmisión o facturación de energía eléctrica, y en el 2016 se extendieron a más de 300 municipios inconformes”.¹⁵

En registros de la PDH, se manifiesta que en 21 municipios hay conflictos por hidroeléctricas, mientras que la Asociación de Generadores con Energía Renovable (AGER) reporta 16 hidroeléctricas afectadas o suspendidas, que representan 452.96 megavatios e inversión de Q10,871 millones.

Carlos Colom, presidente de AGER, comentó que uno de los problemas más frecuentes es por el cobro del alumbrado público, ya que, aunque los precios son bajos y se tiene el subsidio por parte del INDE, el valor de alumbrado público es alto en muchos municipios. Así mismo existe conflicto por la oposición a permisos y pasos de servidumbre en tramos de ampliación de 850 km.

¹⁵ Bolaños. *Op. Cit.* Pág. 34.



2.3.1. Ley General de Electricidad y su reglamento

“La Ley General de Electricidad norma el desarrollo del conjunto de actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad”, de acuerdo con sus principios y enunciados establecidos en el Artículo 1 de la Ley General de Electricidad.

El Artículo 2 de la Ley General de Electricidad, así como el Artículo 2 de su reglamento, establecen que las normas creados por la misma, se aplicarán a todas las personas que desarrollen las actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad, ya sean individuales o jurídicas, con participación privada, mixta o estatal, independientemente de su grado de autonomía y régimen de constitución, de igual manera se aplican a todos los usuarios del servicio.

2.3. 2. Principios

La Ley General de Electricidad se rige bajos los siguientes principios generales:

- a) La generación de electricidad es libre y no se requiere para ello autorización o condición previa por parte del Estado, únicamente las determinadas por la Constitución Política de la República de Guatemala y demás leyes del país;
- b) El transporte de electricidad es libre, cuando para ello no sea necesario utilizar bienes de dominio público, de igual manera el servicio de distribución privada de



electricidad, sin embargo, el transporte de electricidad que implique la utilización de bienes de dominio público y el servicio de distribución final de electricidad, estarán sujetos a autorización por parte de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica; y

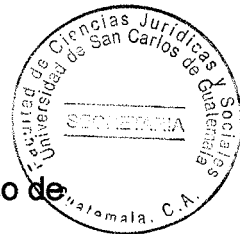
- c) Los precios del servicio de electricidad son libres, excepto los servicios de transporte y distribución sujetos a autorización. Las transferencias de energía entre generadores, comercializadores, importadores y exportadores, que resulten de la operación del mercado mayorista, estarán sujetos a regulación en los términos a que se refiere la Ley General de Electricidad.

2.4. Comisión Nacional de Energía Eléctrica

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, que en adelante podrá denominarse Comisión o CNEE, fue instituida en 1996 como órgano técnico del Ministerio de Energía y Minas, que en adelante se le podrá mencionar como Ministerio o MEM, con el fin de regular el subsector eléctrico en Guatemala, con el fin de hacer cumplir la Ley General de Electricidad, su reglamento, así como todas las normas emitidas en materia de su competencia, velando por el cumplimiento de las obligaciones de las empresas distribuidoras de energía eléctrica y protegiendo los derechos de los usuarios de este servicio público.

2.4.1. Historia

“La Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE o Comisión) fue creada a través de



la Ley General de Electricidad, contenida en el Decreto Número 93-96 del Congreso de la República, publicado en el Diario de Centroamérica el 15 de noviembre de 1996. A su vez, el Reglamento de la Ley General de Electricidad está contenido en el Acuerdo Gubernativo Número 256-97, que fue publicado en el Diario de Centroamérica el 2 de abril de 1997.

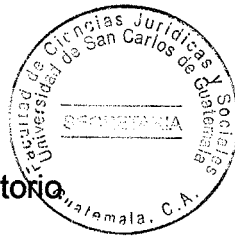
El primer directorio de la CNEE fue nombrado mediante la emisión del Acuerdo Gubernativo Número 404-97, publicado el 20 de mayo de 1997, en el cual se nombró a sus tres miembros, quienes tomaron posesión de sus cargos el 28 de mayo de ese mismo año”.¹⁶

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica estará compuesta por tres miembros que serán nombrados por el Organismo Ejecutivo, los cuales serán propuestos por los Rectores de las universidades del país, por el Ministerio de Energía y Minas y otros por Los agentes del mercado mayorista.

Su misión es “velar por el cumplimiento de la Ley General de Electricidad y de su Reglamento, regulando a favor de la eficacia, estabilidad y sostenibilidad del subsector eléctrico en Guatemala”. Y su visión es “Liderar el desarrollo del subsector eléctrico de Guatemala propiciando un ambiente de competencia, eficiencia e inversión bajo los más altos estándares de calidad mundial”.¹⁷

¹⁶ http://www.cnee.gob.gt/wp/?page_id=395. **Comisión Nacional de Energía Eléctrica.** (Consultado: 8 de enero de 2017).

¹⁷ http://www.cnee.gob.gt/wp/?page_id=395. **Ibid.**



La Comisión Nacional de Energía Eléctrica participa en el Grupo de Apoyo Regulatorio (GAR), creado por la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE), en la cual participan funcionarios de los distintos entes reguladores nacionales en Centroamérica para el desarrollo del Mercado Eléctrico Regional. El GAR tiene voz, pero no voto, sobre las decisiones que adopta la CRIE.

2.4.2. Funciones

El Artículo 4 de la Ley General de Electricidad establece que la Comisión Nacional de Energía Eléctrica tendrá independencia funcional para el ejercicio de sus atribuciones y tendrá las siguientes funciones:

- a) Cumplir y hacer cumplir la Ley General de Electricidad y sus reglamentos, en materia de su competencia, e imponer las sanciones correspondientes;
- b) Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios, proteger los derechos de los usuarios y prevenir conductas atentatorias contra la libre competencia, así como prácticas abusivas o discriminatorias;
- c) Definir las tarifas de transmisión y distribución, sujetas a regulación de acuerdo a la Ley General de Electricidad, así como la metodología para el cálculo de las mismas;
- d) Dirimir las controversias que surjan entre los agentes del subsector eléctrico, actuando como árbitro entre las partes cuando éstas no hayan llegado a un acuerdo;



- e) Emitir las normas técnicas relativas al subsector eléctrico y fiscalizar su cumplimiento en congruencia con prácticas internacionales aceptadas; y

- f) Emitir las disposiciones y normativas para garantizar el libre acceso y uso de las líneas de transmisión y redes de distribución, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley General de Electricidad y su reglamento.

2.4.3. Organización jerárquica

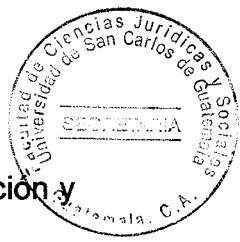
La Comisión Nacional de Energía Eléctrica de conformidad con el Acuerdo Ministerial número 414-2012, publicado en el Diario de Centroamérica el 21 de diciembre de 2012, jerárquicamente cumple con la siguiente organización administrativa:

- a) Directorio: Constituido por tres directores;

- b) Secretaría General;

- c) Gerencias: Gerencia Administrativa, Gerencia Jurídica; Gerencia de Mercado; Gerencia de Proyectos Estratégicos, Gerencia de Tarifas, Gerencia de Finanzas y Gerencia de Regulación de Calidad; y

- d) Personal de apoyo: Integrado por todos los analistas y asesores, personal de servicios; recepcionistas y asistentes.



Cada uno de estos puestos y áreas esta descrita dentro del Manual de Organización y Funciones de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, aprobado mediante el Acuerdo No. 98-2013 por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica el 17 de junio de 2013.

2.5. Usuario del servicio de energía eléctrica

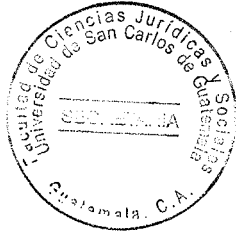
Usuario es la persona que utiliza un servicio de manera habitual, tiene el derecho a usar un servicio a cambio de un pago y con limitaciones determinadas. En este caso particular, usuario es el titular y beneficiario del bien inmueble que recibe el suministro de energía eléctrica.

2.5.1. Clases

Dentro de las clases de usuario del servicio de energía eléctrica en Guatemala y que se encuentran definidas dentro de la Ley General de Electricidad Decreto No. 93-96 del Congreso de la República de Guatemala, se encuentran el usuario residencial y el gran usuario.

a) Usuario residencial

La Ley General de Electricidad define al usuario residencial como el titular o poseedor del bien inmueble que recibe el suministro de energía eléctrica con condiciones determinadas a cambio del pago de una cuota por consumo.



b) Gran usuario

De igual manera el Decreto No. 93-96 que contiene la Ley General de Electricidad en su Artículo 6, regula al gran usuario como aquel cuya demanda de potencia excede al límite estipulado en el reglamento de dicha Ley.

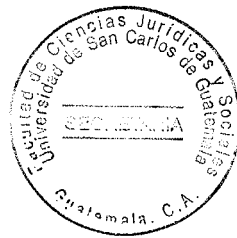
2.5.2. Derechos del usuario

Desde el momento en que el usuario contrata el servicio de energía eléctrica para un inmueble, tiene derecho a gozar de ciertos beneficios que son inherentes a este servicio público, mismos que se describen a continuación:

- a) El uso uniforme del servicio sin interrupciones injustificada, de conformidad con la ley;
- b) El derecho de reclamar ante la autoridad competente, cualquier inconformidad o daño ocasionado por el servicio; y
- c) Derecho de solicitar supervisión de las autoridades correspondientes por la prestación del servicio irregular.

2.6. Las distribuidoras de energía eléctrica

Las distribuidoras del servicio de energía eléctrica son las encargadas de distribuir el

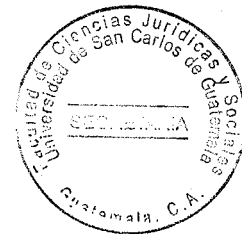


servicio a todos los usuarios que lo necesiten.

Entre las distribuidoras se encuentran: Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima, Distribuidora de Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima y Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima. Y entre las Empresas Eléctricas Municipales, los siguientes municipios: Gualán, Zacapa; San Pedro Sacatepéquez, San Marcos; Joyabaj, Quiché; San Pedro Pinula, Jalapa; Jalapa, Jalapa; Zacapa, Zacapa; Ixcán, Quiché; San Marcos, San Marcos; Retalhuleu, Retalhuleu; Puerto Barrios, Izabal; Huehuetenango, Huehuetenango; Patulul, Suchitepéquez; Tacaná San Marcos; Quetzaltenango, Quetzaltenango y en Santa Eulalia, Huehuetenango.

A pesar que son bastantes las distribuidoras de energía eléctrica los resultados de las encuestas de percepción de calidad de 2016 presentadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, muestran insatisfacción en la mayoría de los usuarios que calificaron el servicio público, ya que únicamente 6 de las 19 distribuidoras superaron el 60% de satisfacción.

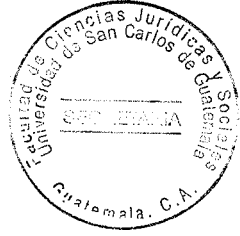
En el 2015 el promedio de satisfacción era de 65.11, pero en el 2016 bajó a 58.72, mostrando una diferencia de 6.39%. "Respecto a los resultados para DEOCSA y DEORSA, su firma matriz, Energuate, respondió que "la muestra y el instrumento deben ser analizados a fondo, porque no hay una razón de peso para explicar una caída tan dramática de un año para otro, además de que resulta contradictorio que la

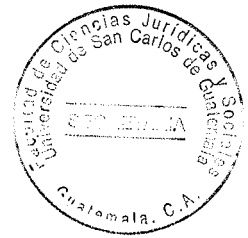


percepción de los clientes sea mejor en invierno que en verano”.¹⁸

Las Empresas Eléctricas Municipales con el punteo de calificación más bajo son de los Municipios de Tacaná con 30.55%, Patulul con 41.65%, Huehuetenango con 47.76, DEOCSA con 44.42, DEORSA con 50.27, así también Zacapa, Ixcán, San Marcos, Retalhuleu y Puerto Barrios. Y entre las 6 empresas que pasaron el 60% se encuentran las municipalidades de Gualán, San Pedro Sacatepéquez, EEGSA, Joyabaj, San Pedro Pinula y Guastatoya. Estas encuestas reflejan realmente la opinión de los usuarios respecto a este servicio público y vital para el país.

¹⁸ R. Bolaños, A. Marroquín, M. Castillo y M. Longo. **Prensa Libre**. Sección Mundo económico. Guatemala, Guatemala. Pág. 24. (06 de enero de 17).





CAPÍTULO III

3. Análisis de la calidad del servicio de distribución final

La Ley General de Electricidad establece que el servicio de distribución final debe prestarse en condiciones de buena calidad y con precios aprobados por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica y dicho servicio se debe calificar tomando en cuenta los diferentes parámetros establecidos para calidad del producto, calidad del servicio técnico y calidad del servicio comercial establecidos en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución -NTSD- contenidas en la Resolución CNEE-09-1999.

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, en obediencia a sus obligaciones, realiza la fiscalización del cumplimiento a la ley, su reglamento y normas creadas por la CNEE, por parte de los adjudicatarios y concesionarios de los servicios de distribución. Dentro de dicha actividad la Comisión efectúa el seguimiento de los parámetros e indicadores de calidad de servicio, realizando actividades de contraste, comprobación, aprobación y fiscalización de información regulatoria, auditorías diversas y participa activamente en la imposición de indemnizaciones o multas por transgresiones a las tolerancias de calidad.

Sin embargo, por alguna u otra razón son bastante benevolentes con las distribuidoras, especialmente con EEGSA, DEORSA y DEOCSA en relación a la fiscalización e imposición de multas. Expertos consideran a estas acciones efectos de las concesiones. Los aspectos a evaluar sobre la calidad del servicio de energía eléctrica



por parte de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica son varios, pero para efectos de estudio de la presente investigación se analizarán únicamente los correspondientes al año 2015.

3.1. Evaluación de la calidad del servicio de energía eléctrica

Periódicamente la Comisión Nacional de Energía Eléctrica debe evaluar la eficacia del servicio de energía que las distribuidoras prestan a los usuarios, esto con el fin de verificar el cumplimiento a las Normas Técnicas del Servicio de Distribución -NTSD- contenidas en la Resolución CNEE-09-1999.

3.1.1. Fallas de larga duración

Mediante la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico, la CNEE durante el año 2015 obtuvo los registros en los cuales se observa un incremento abrupto de interrupciones de larga duración de mayo a agosto en la red de DEOCSA, afectando a los usuarios regulados y conectados a dicha red.

3.1.2. Calidad del servicio comercial de la distribuidora

Entre algunas de las funciones que la Ley General de Electricidad le otorga a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica se encuentra la de proteger los derechos de los usuarios del servicio de energía eléctrica. En el mismo sentido, el Artículo 106 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, establece la obligación de las



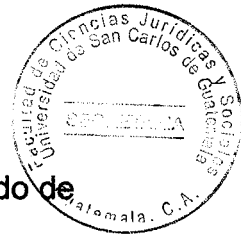
distribuidoras que tienen en cuanto a la atención de los reclamos y quejas de los usuarios de su competencia. Para ello, la normativa vigente establece que uno de los parámetros para medir la calidad del servicio eléctrico es la calidad del servicio comercial. A su vez, la calidad del servicio comercial se subdivide en tres parámetros, que son reclamos por los consumidores, facturación y atención al usuario.

3.1.3. Reclamos

Los reclamos son derechos que poseen los usuarios para expresar su inconformidad cuando consideren que el servicio eléctrico recibido o la atención a sus gestiones no cumplen con lo establecido en las normas de atención al usuario. Los aspectos más reclamados son: porcentaje de reclamos, tiempo promedio de procesamiento de reclamos, tiempo medio, solicitudes de servicios nuevos que no requieren modificación de red, solicitudes de servicios nuevos que requieren modificación de red, reconexiones y facturación errónea.

Cobros altos es el motivo que tiene la mayor cantidad de reclamos con 792 durante el año 2015, lectura errónea tiene 689 y Otros motivos con 351 respectivamente. Los motivos de facturación errónea, cambio de nombre en factura y alumbrado público son los que menos se reclaman ante la Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima.

Para DEOCSA los principales motivos de reclamos son por la no conexión del servicio, mala atención en oficinas e inconformidad con la tarifa. Y en DEORSA, las



Interrupciones del servicio es el motivo con la mayor cantidad de reclamos, seguido de fallas del contador y cobros altos.

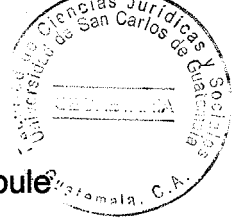
3.1.4. Tiempo promedio de procedimiento de reclamos

El indicador del tiempo promedio de procesamiento de reclamos, mide el promedio de días en los que fueron resueltos cada uno de los reclamos de los usuarios, con un promedio máximo de 10 días. Este proceso se realiza cada seis meses y para el cálculo se deben considerar el plazo entre la fecha de presentación y la fecha de resolución de cada uno de los reclamos. En 2015, el indicador del tiempo promedio de procesamiento de reclamos no superó el plazo mínimo.

3.1.5. Calidad de atención al usuario

El objetivo de la verificación de la calidad de la atención al cliente, es garantizar que las distribuidoras otorguen a sus usuarios la atención adecuada cumpliendo lo estipulado en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución –NTSD-.

El incumplimiento a los parámetros de calidad fijados dará lugar al pago de una indemnización al usuario y/o sanción a la distribuidora por parte de la Comisión, dichas sanciones están fijadas en el Artículo 80 de la Ley General de Electricidad, que establece lo siguiente: “La Comisión, de acuerdo con lo estipulado por la presente ley, sancionará con multa las infracciones a cualquier disposición de la misma. Las multas se expresarán en términos de la tarifa de la componente de energía aplicable a 1 Kw/h,



a nivel de cliente residencial en ciudad de Guatemala, en las condiciones que estipule el reglamento de esta ley.”

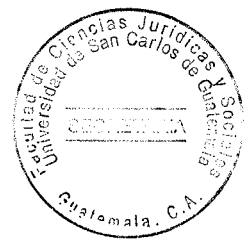
En el caso de las distribuidoras, dependiendo de la gravedad de la falta, las multas estarán comprendidas entre 10,000 y 1,000,000 kWh. La Ley General de Electricidad preceptúa que para la aplicación de multas, cada día transcurrido en que el infractor no se ajuste a las disposiciones de esta ley o de su reglamento, será considerado con una nueva infracción. Las multas serán recaudadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, las cuales ingresarán al fondo de la misma.

3.1.6. Solicitud de conexión de servicios nuevos

El indicador de solicitudes de servicios nuevos que no requieren modificación de la red, mide el plazo de las conexiones que realizan las distribuidoras, la conexión debe efectuarse en un tiempo máximo de 28 días contados a partir de que el solicitante realiza el pago del depósito de garantía u otro pago, al exceder la distribuidora deberá pagar una indemnización al usuario por el retraso.

3.1.7. Reconexiones

Una reconexión se realiza ya sea porque la distribuidora cortó el servicio por no pago o porque el usuario se encontraba robando fluido eléctrico, el usuario debe cancelar la deuda y realizar el pago de la reconexión, la distribuidora debe realizar la reconexión en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la fecha del pago, al exceder el



plazo la distribuidora debe pagar una indemnización al usuario afectado.

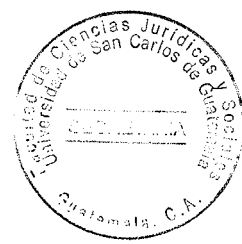
3.1.8. Facturación errónea

La factura para el cobro del servicio de energía eléctrica y por consumo de la misma consta de varias partes importantes que cada usuario del servicio de energía debe conocer y estar claro por futuros inconvenientes. La Gerencia de Regulación de Calidad de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica es la encargada de verificar los indicadores relacionados a este parámetro establecido en el Reglamento de la Ley General de Electricidad y las NTSD, siendo los indicadores relacionados a este tema la facturación errónea y verificación de medidores.

Las NTSD, preceptúan que los reclamos o denuncias presentadas por errores en la facturación deben quedar resueltos en la próxima emisión de factura después de haber comprobado la falta y la distribuidora deberá indemnizar al usuario afectado con el diez por ciento del monto facturado que incentivó el reclamo.

3.1.9. Tiempo medio por causa del reclamo

El tiempo medio, también mide el promedio de días en los que fueron resueltos los reclamos de los usuarios y lo hace por cada uno de los motivos de los reclamos, el plazo para resolver el reclamo también es de diez días, se evalúa semestralmente y se deben agrupar los reclamos en los diferentes motivos.



3.1.10. Notificación de interrupciones programadas

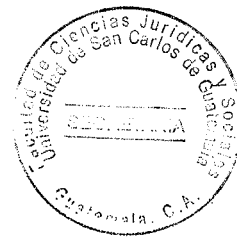
Las interrupciones del servicio que realizan las empresas de energía eléctrica como parte de una programación determinada, deben ser anunciadas 48 horas antes de la interrupción, a través de los medios de comunicación masivos, por ejemplo, diarios de mayor circulación o radioemisoras de mayor audiencia, también informarse de forma personalizada a los gobernadores departamentales, alcaldes y hospitales nacionales.

3.2. Acciones realizadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica en beneficio de los usuarios

Dentro de la información pública de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica se puede encontrar todas las actividades propuestas y realizadas por el personal de la misma con el fin de informar, orientar y ayudar a los usuarios del servicio de energía eléctrica que sean vulnerados en sus derechos que les corresponde como tal. Entre esas acciones se describen algunas a continuación:

3.2.1. Capacitación a Empresas Eléctricas Municipales

Cada cierto tiempo la Comisión Nacional de Energía Eléctrica brinda formaciones y capacitaciones al personal de las empresas eléctricas municipales, en las cuales se abordan diversos contenidos dentro del contexto de la aplicación de los pliegos tarifarios, estructura de las tarifas, reportes de facturación, aplicación de resoluciones emitidas por la Comisión.



3.2.2. El Infokiosko

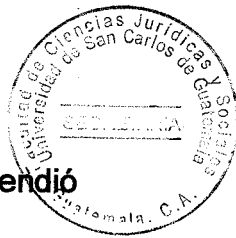
La Comisión Nacional de Energía Eléctrica realizó diversas visitas con personal capacitado a diferentes partes del país, colocando un kiosko denominado INFOKIOSCO. Visitas realizadas con el fin de solucionar las consultas de los usuarios, reclamos relacionados a la prestación del servicio eléctrico y apoyo en gestiones que realizan ante los distribuidores.

3.2.3. Supervisión de la sustitución de medidores

Anualmente la Comisión Nacional de Energía Eléctrica se encarga de examinar los procesos de verificación que realizan la Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima, Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima y Distribuidora de Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima a los medidores cuando son extraídos de la vivienda del usuario y cambiados por alguna anomalía, esto con el fin de controlar que los registradores de energía eléctrica cumplan exactamente con el porcentaje que indican las Normas técnicas del Servicio de Distribución –NTSD-.

3.2.4. Atención a los usuarios

Entre el 2015 y 2016 la Oficina de Atención al Usuario de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, realizó 2,458 servicios enfocados a resolver las denuncias y quejas de los usuarios del servicio de energía eléctrica. Así mismo se recibieron 1,165 llamadas telefónicas donde se resolvieron las dudas planteadas por los usuarios, se



gestionaron 82 consultas vía correo electrónico y en las oficinas de la CNEE se atendió a 758 usuarios. Se tramitaron 243 denuncias y 210 reclamos de inconformidades por diferentes razones.

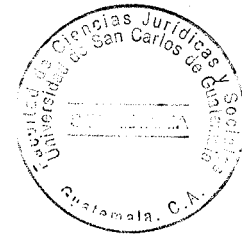
3.2.5. Encuesta de calidad

El Artículo 114 del Reglamento de la Ley de Electricidad rige las encuestas a los usuarios de energía que la distribuidora debe realizar a su costo, con el objetivo de medir la percepción que los usuarios tienen con relación a la calidad del servicio que les presta su distribuidor anualmente, la cual permite evaluar específicamente aspectos relacionados con la atención al cliente, interrupciones de suministro y calidad de voltaje.

Las empresas que realizan las encuestas, forman parte del registro de empresas precalificadas consideradas aptas para la realización de estas encuestas. La metodología de la encuesta fue aprobada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

3.2.6. Auditorías a los sistemas de medición de transporte

Como parte de los hallazgos encontrados por parte de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica a la información de los transportistas se procedió a emprender un plan de auditorías a los sistemas de medición, empezando por Empresa de Transporte y Control de Energía Eléctrica del INDE -ETCEE- y Transportista Eléctrica



Centroamericana, S. A. -TRELEC-

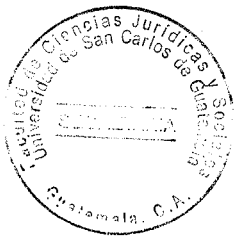
3.2.7. Fiscalización de calidad del producto y servicio técnico

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica está encargada de verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad de servicio, como el cumplimiento a los parámetros relacionados con la calidad del producto técnico, y la continuidad del servicio o interrupciones, para lo que es necesario efectuar varias visitas y realizar actividades de campo, para la inspección correspondiente.

3.2.8. Verificación de instalaciones de distribución

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica realiza diferentes actividades en campo para verificar el estado de las líneas y los equipos de distribución, la fiscalización se realiza de forma muestral y aleatoria a las redes de distribución en cuanto al cumplimiento de la normativa de diseño e instalaciones, que establece las obligaciones relativas al mantenimiento de redes de distribución, y circunstancias que atentan contra la seguridad de las personas y bienes.

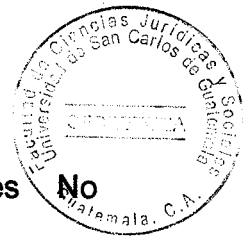
En total, en 2015 se efectuaron 663 actividades relacionadas con verificación de cumplimiento a las Normas Técnicas de Diseño y Operación de las Instalaciones de Distribución –NTDOID- Resolución CNEE-47-99.



3.2.9. Apoyo a empresas eléctricas municipales

Con el propósito de que las 16 empresas eléctricas municipales que prestan el servicio de distribución final a sus usuarios cumplan con las obligaciones contenidas en la Norma Técnica del Servicio de Distribución, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica ha implementado un plan de apoyo y seguimiento a las distribuidoras, el cual está contemplado lo siguiente:

- a) Apoyo para el levantamiento del sistema de distribución;
- b) Soporte en la implementación del sistema de Gestión de calidad, para la evaluación de los servicios técnico, comercial y calidad del producto suministrado;
- c) Periodo comercial, en los aspectos de facturación y aplicación adecuada de los pliegos autorizados;
- d) Orientación para la reducción de pérdidas y alumbrado público; y,
- e) Con el fin de formar la máxima capacidad de Energías Renovables no Convencionales (ERNC) que el Sistema Nacional Interconectado puede absorber, manteniendo la calidad y seguridad del servicio de energía eléctrica, según los estándares establecidos en el marco regulatorio nacional, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica está desarrollando con el apoyo técnico de la Iniciativa Regional de USAID de Energía Limpia y la firma TETRATECH el proyecto nombrado:



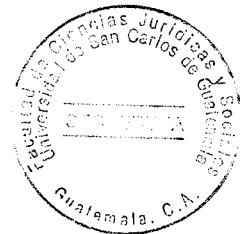
Determinación de la máxima penetración de Energías Renovables Convencionales en el Sistema Nacional Interconectado de Guatemala.

3.2.10. Levantamientos de los sistemas de distribución de las empresas eléctricas municipales

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica con el fin de apoyar a las empresas eléctricas municipales para que cuenten con un procedimiento para el levantamiento de personalización de sus redes de distribución y para conocimiento de los usuarios, realiza actividades en los Municipios para que puedan contar con la información necesaria para la planificación, administración, gestión, operación y análisis de redes tanto en sus circuitos primarios como en los circuitos secundarios.

3.2.11. Expedientes administrativos

La CNEE vela para que se cumplan adecuadamente los procedimientos administrativos de los expedientes que se gestionan dentro de cada uno de los departamentos. Para tener una idea de la cantidad de expedientes que se trabajan anualmente, se presenta una gráfica del periodo 2015-2016 donde se visualizan todos los documentos trabajados. Durante este ciclo se trabajaron aproximadamente 2.373 expedientes, los cuales fueron promovidos mediante denuncias o diversas solicitudes impulsados por usuarios o entidades interesadas, así como promovidos de oficio o procedimientos sancionatorios iniciados por parte de la Comisión.



3.2.12. Licitaciones abiertas

Mediante las resoluciones CNEE-181-2015 y CNEE-189-2015 emitidas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica en el año 2015, se aprobó los Términos de Referencia para que Distribuidora de Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima y Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima elaboraran las Bases de Licitación para el cubrimiento de la demanda firme de los usuarios del servicio de distribución final.

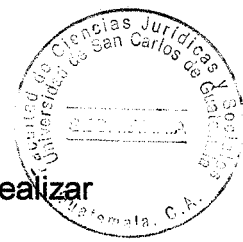
a) Licitación Abierta Corto Plazo 2-2015

De forma conjunta las distribuidoras llevaron a cabo el proceso de Licitación Abierta denominada de **Licitación Abierta de Corto Plazo 2-2015**, la cual tuvo por objetivo la contratación de 89 MW de potencia eléctrica, para el período comprendido del 14 de septiembre de 2015 al 30 de abril de 2016.

Del 13 al 26 de agosto de 2015, se llevó a cabo la admisión de ofertas y la evaluación económica de las mismas, de acuerdo al programa de eventos de la licitación; la única oferta presentada fue la del Instituto Nacional de Electrificación –INDE– por un valor de 35 MW, misma que fue aceptada.

b) Licitación abierta corto plazo 3-2015

“Como resultado de las ofertas presentadas y de lo adjudicado en la Licitación Abierta Corto Plazo 2-2015, la CNEE por medio de la Resolución CNEE-275-2015, emitió los



términos de referencia para que EEGSA elaborara las bases de licitación, para realizar el proceso de licitación abierta denominado Corto Plazo 3-2015, con el objetivo de contratar 44 MW de potencia eléctrica, para el cubrimiento de la demanda de los usuarios del servicio de distribución final, para el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2015 al 30 de abril de 2016.

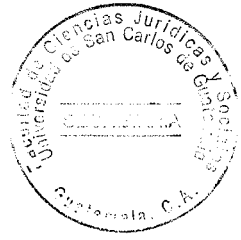
Del 5 al 8 de octubre de 2015, de acuerdo al cronograma de eventos de la licitación, se llevó a cabo la presentación y evaluación de ofertas; como resultado del proceso de evaluación económica fueron asignados los oferentes Duke Energy Guatemala y Cía. S.C.A. y Puerto Quetzal Power LLC, por un valor de 30 y 14 MW respectivamente”.¹⁹

Mediante la Resolución CNEE-291-2015 del 9 de octubre de 2015, la Comisión declaró procedente la adjudicación realizada por la Junta de Licitación, nombrada dentro del proceso de Licitación Abierta de Corto Plazo 3-2015.

c) Licitación abierta 1-2016

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica mediante la resolución CNEE-365-2015, aprobó los Términos de Referencia para que las tres distribuidoras grandes EEGSA, DEOCSA y DEORSA elaboraran las bases de licitación conjuntamente, para llevar a cabo el proceso de Licitación Abierta denominado **1-2016**, cuyo objetivo es contratar más de potencia y energía eléctrica para el cubrimiento de la demanda firme de los usuarios finales para los años estacionales 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019 y 2019-

¹⁹ Comisión Nacional de Energía Eléctrica. **Memoria de labores CNEE 2015-2016**. Pág. 37



2020.

3.2.13. Proyectos autorizados a Empresa de Transporte y Control de Energía Eléctrica -ETCEE-

Mediante las resoluciones emitidas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica identificadas como CNEE-104-2014 y CNEE-361-2015, las obras de transmisión autorizadas a Empresa de Transporte y Control de Energía Eléctrica -ETCEE- del INDE, bajo la particularidad de iniciativa propia, tienen como objetivo reforzar el sistema de transmisión en 69 kV y propiciar la electrificación de áreas rurales en los departamentos de Petén, Quiché, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Huehuetenango, San Marcos, Quetzaltenango, Suchitepéquez, Jalapa y Chiquimula.

3.2.14. Proyectos de generación distribuida renovable

Desde el momento de la entrada en vigencia de la Norma Técnica para la Conexión, Operación, Control y Comercialización de la Generación Distribuida Renovable -NTGDR- y Usuarios Autoproductores con Excedentes de Energía, contenida en la resolución CNEE No. 171-2008, emitida por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica el 16 de septiembre de 2008, la CNEE ha autorizado la conexión de 63 proyectos de generación distribuida renovable al Sistema Nacional Interconectado a través de redes de distribución por un total de 116 MW.

Proyectos de ampliación a la capacidad de transporte, estudios tarifarios, las diversas

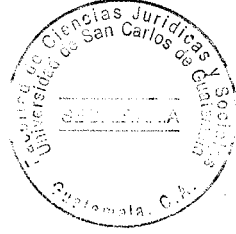


presas, son autorizados y supervisados por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica en beneficio del servicio eléctrico del todo el país.

El aumento económico requiere de un sector energético actualizado y moderno, que promueva intensamente el desarrollo pleno de Guatemala; por lo tanto, el cumplimiento de las metas de la ampliación económica sólo será posible si la economía cuenta con un sector energético que funcione en buenas condiciones, unido, con eficacia y con un espíritu de competencia.

En síntesis, se puede concluir que la Comisión Nacional de Energía Eléctrica cuenta con diferentes actividades para fiscalizar y evaluar el servicio de energía eléctrica que prestan las empresas distribuidoras a la población, tales como capacitar al personal de las empresas eléctricas municipales, atención personalizada a los usuarios mediante el Infokiosko y a través de la Oficina de Atención al Usuario, encuestas de calidad, entre otras.

De acuerdo al estudio realizado a los documentos emitidos por la Comisión como su Memoria de Labores, expedientes administrativos internos y su página de internet, se puede establecer que efectivamente llevan a cabo acciones en beneficio del consumidor final, verificando así que la distribuidora cumpla con las normas impuestas para el servicio de distribución atendiendo al usuario por el servicio contratado y cumpliendo con el normativo emitido por la CNEE.



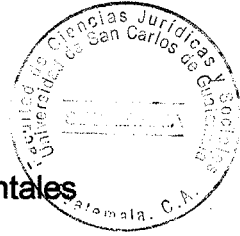
CAPÍTULO IV

4. Efectividad de la tutela administrativa para usuarios del servicio público de distribución final de energía eléctrica, de conformidad con la Ley General de Electricidad

En el capítulo anterior y en el presente, se analiza la observancia y acatamiento de las obligaciones que el Gobierno de la República de Guatemala asumía y las nuevas que adquirió mediante el Decreto número 93-96, su reglamento y demás normas relacionadas con el sub sector eléctrico.

En términos generales es velar por el cumplimiento de las responsabilidades atribuidas a los adjudicatarios y concesionarios entendiéndose empresas distribuidoras de energía eléctrica autorizadas en el país, para proteger los derechos de los usuarios del servicio de energía eléctrica, satisfaciendo las necesidades de la mayor parte de la población, previendo malas conductas en perjuicio de los consumidores y propiciando en todo momento el desarrollo integral de la nación, especialmente de los habitantes más vulnerables del territorio guatemalteco, buscando mejorar el nivel de vida de todas las personas.

Por lo que el Estado de Guatemala a través de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, es la entidad encargada legalmente de velar porque las distribuidoras de energía brinden un servicio público adecuado a toda la población, desempeñando lo



establecido en la Ley General de Electricidad y demás normas jurídicas fundamentales emitidas por la CNEE.

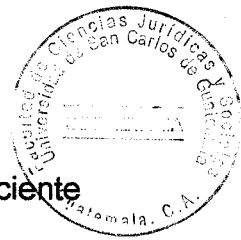
4.1. Beneficios del Estado para los usuarios de energía eléctrica

Con el ánimo de apoyar al usuario referente a todo lo relacionado con prestar un servicio de energía eléctrica de calidad, el Estado de Guatemala aporta ciertos beneficios que mejoran la calidad de este servicio público, entre los cuales se encuentran el subsidio, que es suministrado por el Instituto Nacional de Electrificación -INDE-, y el servicio de atención al usuario, que es prestado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

4.1.1. Subsidio

El subsidio es la ayuda o indemnización que otorga el Estado de Guatemala a la población, con fines benéficos y sociales para subvenir a necesidades o desgracias específicas del servicio de energía eléctrica.

En el caso del subsector eléctrico el ente encargado de otorgar el subsidio a los usuarios de energía eléctrica es el Instituto Nacional de Electrificación -INDE-. Este aporte social ha sido otorgado desde 1999 hasta la fecha y que para el 2016 llegó a un total de Q11, 654.60 millones, sin embargo, para el 2017 esta situación ha cambiado, ya que, según el Instituto Nacional de Electrificación, este beneficio está afectando sus finanzas con el riesgo de llegar a la quiebra y no permite más inversiones en



generación u otros proyectos, ya que no cuenta con la capacidad económica suficiente para cubrir un servicio de esa magnitud.

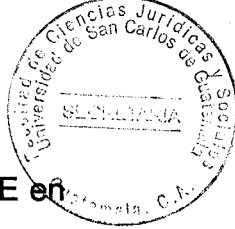
Para el año 2017 el INDE aprobó Q361 millones para los usuarios de tarifa social, pero lo que se requiere es Q1 mil millones. En este sentido para el 2018 el Gobierno deberá otorgar al menos unos Q600 millones más para cubrir el subsidio en el rango de consumo de 0 a 100 kWh, esto en contraste que para el 2016 se estimó un subsidio de Q936.9 millones.

“Edwin Escobar, vicepresidente del INDE, dijo que la institución ya avisó al Gobierno que no puede sostener el aporte social o subsidio con los montos como lo hace cada año debido a problemas financieros. Entre otros puntos, sequía o déficit de lluvia les ha disminuido ingresos...”²⁰

Sin embargo, no obtuvieron una respuesta pronta del Gobierno y a lo que el ministro de finanzas Públicas respondió a la entrevista de Prensa Libre fue “...que no han recibido comunicación oficial del INDE pero que se debe evaluar en forma integral el tema, tomando en cuenta aspectos como la situación, reservas de ese ente y sus planes de inversión. Además, que las tarifas de energía han bajado. A su consideración, el subsidio tuvo razón de ser cuando había tarifas de Q2 por kWh pero que ahora bajaron”.²¹

²⁰ Bolaños, Rosa María. **Prensa Libre**. Sección Mundo Económico. Guatemala, Guatemala. Pág. 24 (02 de noviembre de 2016).

²¹ **Ibid.**

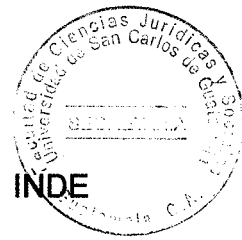


Con la finalidad de aplazar la insostenibilidad financiera que está sufriendo el INDE en relación a su capital y sin dejar desamparados a los usuarios de energía con menos posibilidad de cancelar el costo real por su consumo, en el 2015 se aprobó un régimen que entró en vigencia en diciembre de ese año, el cual consiste que en los cinco años posteriores, es decir que hasta el 2020, se reduciría el subsidio a los usuarios que consumen mensualmente de 89 a 100 kWh, el cual abarca aproximadamente unos 185,000 usuarios, por lo que el subsidio cubre únicamente a los que consumen de 0 a 88 kWh.

La categoría anterior se dividió en dos; en la primera se encuentran los que consumen de 0 a 60 kWh pagarán Q.0.50 por cada kilovatio hora y de 61 a 89 kWh pagarán Q. 0.75, mientras que el INDE se encargará de subsidiar el resto para cubrir la tarifa social que apruebe cada trimestre la CNEE. De manera que si se lleva a cabo este sistema, para el 2016 se planificó ahorrar Q. 380 millones de quetzales.

Otro sistema que se implementó fue que desde el 2015 el INDE percibió menos presupuesto anual, siendo el más bajo que ha recibido en 10 años, en el 2016 se bajó 9.93% y para el 2017 siguió bajando. Este método ha sido necesario para invertirlo en las nueve hidroeléctricas que posee el Instituto Nacional de Electrificación, ya que con el déficit de lluvias ha afectado en gran manera la generación de energía, siendo la más afectada la hidroeléctrica Chixoy, que es la que cubre la mayoría de la tarifa social de Guatemala y a Empresas Eléctricas Municipales.

Aunque una solución para seguir manteniendo el subsidio y al mismo tiempo invertir



en generación es que el Gobierno incluya fondos del Estado al presupuesto del INDE para mejorar este aspecto, de lo contrario, la población se verá obligada a utilizar menos energía cuando observe un gran incremento en sus facturas, lo que significa que la industria presentará al mercado precios más elevados, lo que contraviene más pobreza y necesidad.

Es importante aclarar que el subsidio no se otorga en la misma cantidad a todos los usuarios, éste beneficio varía dependiendo de cada distribuidora, ya que cada uno tiene tarifa social diferente. Por ejemplo, la tarifa trimestral de noviembre 2016 a enero 2017, para Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima es de Q. 1.13 por cada kWh consumido; para Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima, es de Q. 1.82 y para Distribuidora de Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima es de Q. 1.87 por kWh.

El sistema del subsidio funciona de manera que, el usuario que consume de 0 a 60 kWh al mes, pagará únicamente Q. 0.50 por kWh. En este grupo, a los usuarios de EEGSA, el INDE les subsidia con Q. 0.63 por kWh, a los de DEOCSA Q. 1.32 y a los de DEORSA Q.1.37 por kWh. Las personas que consuman entre 61 a 88 kWh mensuales, pagarán Q. 0.75.

El INDE a los usuarios de EEGSA les subsidiará con Q. 0.38 por cada kWh consumido, a los de DEOCSA Q. 1.07, y a los de DEORSA con Q. 1.12 por kWh. Y a los que consuman de 89 a 100 kWh, se reduce el subsidio cada tres meses, pagando actualmente entre Q. 1 a Q. 1.04 por kWh, subsidiando a los usuarios de EEGSA POR

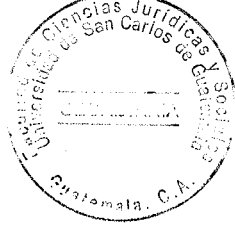


q. 0.13 Kwh, a los de DEOCSA les cubre entre Q. 0.78 Q. 0.82 por kWh y a los de DEORSA entre Q. 0.83 a Q.0.87 por kWh consumido.

En el segmento de Mundo Económico de Prensa Libre del 3 de noviembre de 2016, las distribuidoras de energía eléctrica se expresaron respecto a la expectativa que tienen por la nueva cobertura del subsidio que proporcionará el INDE para el 2017, manifestando que el área más afectada serán los usuarios de Energuate, es decir el oriente y occidente del país, ya que es donde se maneja la tarifa social más alta y que más del 80% de población se encuentra en el área rural y en zonas en las que se registra pobreza y pobreza extrema.

El nuevo subsidio al servicio público de energía eléctrica comenzó a aplicarse el 16 de enero del 2017, quedando establecido que los usuarios que se encuentren en el rango de 0 a 60 kilovatios/hora, pagarán un centavo más por cada kilovatio consumido, pasando ahora para los dependientes de EEGSA de Q. 0.50 a Q. 0.51, centavo que irá aumentando mensualmente hasta llegar a Q. 1.00 por kWh consumido, alza que culminará en diciembre de 2019.

“Los 283 mil 857 usuarios que consumen de 61 a 100 kWh dejaron de recibir el subsidio a partir del 1 de febrero de 2017. Estos grupos pagarán Q. 0.75 y Q1.00 y el cobro será de Q. 1.00, lo que representarán aumentos de Q. 0.38 y de Q. 0.13 por kWh, respectivamente. En la factura se podrían reflejar aumentos de Q.28.50 y Q. 21.50, respectivamente, según el promedio de consumos en esos grupos, explicó



Carlos Rodas, gerente de planificación de Eegsa(sic)".²²

Al respecto del párrafo anterior, el INDE manifiesta que es necesaria la modificación del subsidio debido a las enormes pérdidas que ha tenido los últimos años y que este cambio es importante para continuar con el avance energético del país, ya que se está previendo y evitando posible escases de este recurso vital.

La tarifa social aprobada mediante Decreto Número 96-2000, recibe fondos del Estado con el fin de subsidiar a los usuarios más necesitados, pero a pesar de esto, en el trimestre actual correspondiente de noviembre de 2016 a enero de 2017, las distribuidoras de energía eléctrica estiman que los usuarios de tarifa social pagaron más que la tarifa no social.

En el área del país que abarca DEORSA la tarifa social que cubre de 0 a 300 kWh al mes, es de Q. 0.20 más alta que la no social y consumos mayores de 300 kWh se encuentra en Q. 1.77 por kWh. En DEOCSA la tarifa social es de Q. 0.13 más alta y la vigente es de Q. 1.82 kWh. Y en EEGSA, es Q. 0.04 más alta, siendo la tarifa actual de Q.1.139 por kWh consumido.

Esto quiere decir que un usuario que consume 101 kWh al mes, debe pagar Q. 0.20 más por kilovatio, que uno que consume 400 kWh. Por lo que los usuarios que más afectados con la nueva tarifa, son lo que consumen de 100 a 300 kWh mensuales, debido a que en este rango no reciben subsidio, únicamente reciben esta ayuda los

²² **Ibid.** Pág. 26 (16 de enero de 2017).



que consumen de 0 a 100 kWh, No obstante, por la modificación al subsidio a partir de febrero de 2017 los usuarios de EEGSA que consuman de 61 a 100 kWh dejarán de recibir el subsidio e iniciando octubre del mismo año los usuarios de DEOCSA Y DEORSA que consuman entre 89 y 100 kWh dejarán de percibir este beneficio.

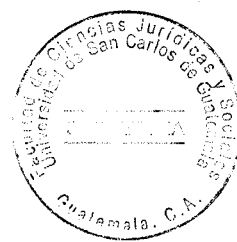
“Consultores en energía calificaron como contradictorio que la tarifa social sea más alta que la no social y consideran que con esas condiciones ya no tiene razón de existir la Ley de Tarifa Social (contenida en el decreto 96-2000). Carlos Colom expresidente del(sic) CNEE y Luis Ortíz, exministro de Energía coincidieron en esa postura”.²³ En otras palabras, de continuarse con las tarifas actuales, estos consultores sugieren derogar dicha ley.

4.1.2. Atención al usuario

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, tal y como se ha manifestado en el proceso de la presente investigación, su intención es velar por el cumplimiento de la Ley General de Electricidad, su reglamento, normas y resoluciones creadas en beneficio del usuario del servicio de energía eléctrica, por lo cual se dedica completamente al servicio de los afectados de alguna manera, por el servicio que prestan o dejan de prestar las empresas distribuidoras de energía eléctrica.

Para lo cual en la sede de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica se encuentra ubicada la oficina de servicio al usuario, diseñada y abierta especialmente para el

²³ **ibid.** Pág. 30. (30 de enero de 2017).



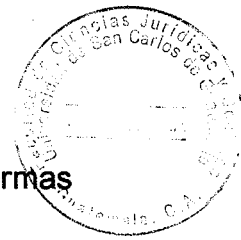
consumidor final de energía.

Las denuncias y reclamos se hacen formalmente mediante un formulario determinado que los usuarios deben llenar colocando sus datos, explicando la razón de la denuncia el cual posteriormente debe firmar (Ver formularios adjuntos en el anexo).

Con el objetivo de facilitar a los usuarios de los departamentos de Guatemala, la manifestación de sus quejas y denuncias del servicio de energía eléctrica ante la CNEE, se ha implementado la opción de exponer sus necesidades ante el Procurador de los Derechos Humanos –PDH- y ante la Dirección de Información al Consumidor –DIACO-, por lo que se ha capacitado a los funcionarios de estas instituciones en la recepción de quejas, para que así, la Comisión pueda cumplir efectivamente con las funciones que establece la normativa general de electricidad.

Con el mismo afán de beneficiar a los consumidores de los servicios públicos, ha sido creada entre las comisiones legislativas de trabajo del Congreso de la República de Guatemala, una comisión específica para la defensa del consumidor y el usuario, misma que es asesorada por los Diputados del Congreso.

El Artículo 4 literal e) de la Ley General de Electricidad, establece que es función de la CNEE emitir las normas técnicas relativas al subsector eléctrico, así como fiscalizar su cumplimiento en congruencia con prácticas internacionales aceptadas. De igual manera el Reglamento de la Ley General de Electricidad, en el Artículo 78, señala que la Comisión deberá elaborar las Normas Técnicas del Servicio de Distribución final,

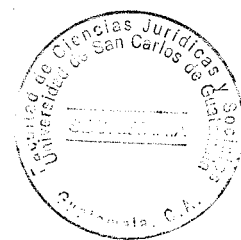


otorgándole además a la Comisión la facultad de ampliar o emitir otras normas complementarias.

Por lo que en cumplimiento de los artículos anteriores y en favor del usuario, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica ha creado las siguientes resoluciones: Resolución CNEE-08-98 y sus modificaciones, que contiene el Reglamento para la atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica. Este reglamento establece el procedimiento por medio del cual la distribuidora de energía eléctrica recibirá, tramitará, resolverá y dará a conocer el resultado a los usuarios que interpongan ante estas empresas reclamos o quejas, garantizando a los usuarios protección a sus intereses.

Las Normas técnicas de Servicio de Distribución Final –NTSD- Resolución CNEE-09-99 y sus modificaciones, del Congreso de la República, que entró en vigencia en 1999. Esta norma se crea con el propósito de que el servicio eléctrico se preste a la población con calidad, continuidad y sin distorsiones que menoscaben la calidad del servicio.

Con la misma perspectiva pero más específica se crean, la Resolución CNEE-68-2001 del Congreso de la República, entro en vigor en 2001 y que establece la Metodología para el Control de la Calidad de Distribución de Energía Eléctrica; la Resolución CNEE-38-2003 del Congreso de la República, que establece la Metodología para el Control de la Calidad del Producto Técnico de las Normas técnicas del Servicio de Distribución Final; y la Resolución CNEE-39-2003 del Congreso de la Republica, que contiene la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico de las Normas técnicas



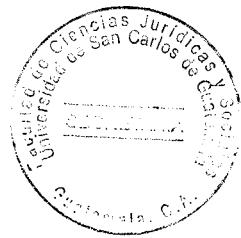
del Servicio de Distribución Final.

Resolución CNEE-41-2011 que contiene la Metodología para la Precalificación de Empresas Especializadas para elaborar la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica y la Resolución CNEE-42-2011, que establece la Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica, ambas del Congreso de la República, y entraron en vigencia en 2011. Estas resoluciones tienen como fin medir y evaluar la satisfacción de los usuarios regulados.

4.2. Análisis y verificación del cumplimiento

No obstante de las múltiples leyes y normas que la Comisión Nacional de Energía Eléctrica ha creado con el fin de regular el subsector eléctrico encaminado al beneficio del consumidor final de energía eléctrica, siempre ocurren acciones que se salen del marco regulatorio, por lo que es de considerar que la CNEE debe hacer valer su autoridad de manera más rigurosa y aplicar las sanciones a los infractores de la ley, ya que la energía eléctrica, como servicio público fundamental que es, debe prestarse a toda la población de manera plena, efectiva y a todos por igual, sin siquiera que esta sea solicitada, al menos el alumbrado en las áreas públicas y comunales.

Para que la ley se cumpla efectivamente, adicional a ser creada y publicada en los diarios de mayor circulación en el país, es vital que toda la población, sin excepción alguna la conozca, por lo que se considera oportuno recomendar algunas acciones que

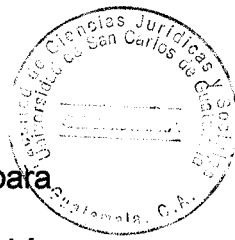


pueden mejorar la observancia a la ley:

- a) La primera es que la publicación de las leyes creadas y por crearse, sean transmitidas a las personas por todos los medios de comunicación vigentes en la actualidad, televisión, radio, vía correo electrónico, todos los periódicos del país, volantes, etc., y tomarse el tiempo que sea necesario para divulgarlas y cerciorarse mediante encuestas, especialmente en la provincia del país.

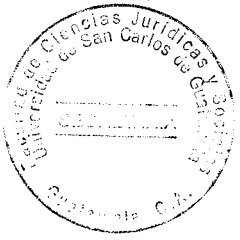
- b) La segunda sugerencia, es modificar y ampliar las leyes específicas del subsector eléctrico, enfocándose más en tutelar al usuario de electricidad y las sanciones a las distribuidoras por incumplir con lo que la ley le requiere como mínimo para prestar un buen servicio. Por lo que el primer Artículo a modificar sería el 50 de la Ley General de Electricidad, debido a el apartado donde establece que, cuando el usuario consume energía eléctrica sin previa aprobación del distribuidor o cuando las condiciones del suministro sean alteradas, el corte del servicio podrá efectuarse sin la necesidad de aviso al consumidor; es inconstitucional, ya que se le acusa directamente al usuario de cometer un delito, sufriendo directamente las consecuencias del mismo y no se le está dando oportunidad a que haga efectivo su derecho de defensa, mismo que para ser declarado culpable debe ser oído y vencido ante los tribunales competentes, cuyo proceso administrativo lo lleva la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, a solicitud de la distribuidora o iniciado de oficio.

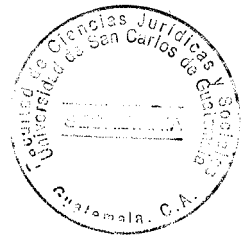
- c) Y la tercera, es la creación de módulos u oficinas fijas de atención al usuario, ubicadas en las municipalidades de los departamentos, esto con el objetivo que los



usuarios tengan fácil acceso a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica para solventar sus dudas y hacer llegar sus reclamos o denuncias, así mismo se le podría dar mayor utilidad a estas agencias incluyendo personal fiscalizador del servicio público.

Es importante que la CNEE forme unidades de planificación y programación para proponer planes, proyectos y programas, anuales, trimestrales, mensuales sobre la fiscalización de los servicios públicos, con datos mínimos pero esenciales, como cantidad de usuarios, cantidad de recursos humanos y materiales, capital disponible, tarifas, tipo de denuncias, lugares más afectados, etc., manejando datos ciertos y reales y con estas estadísticas buscar una solución a los problemas que afectan a la población.

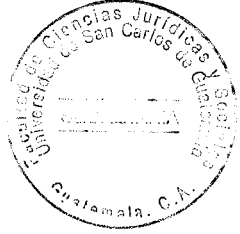


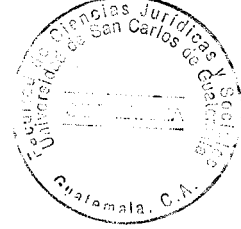


CONCLUSIÓN DISCURSIVA

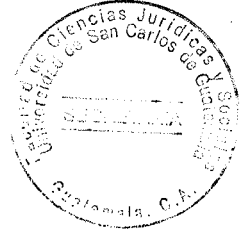
La Comisión Nacional de Energía Eléctrica no cumple a cabalidad con la función de proteger al consumidor final de energía eléctrica, ya que según observación y análisis realizado al trabajo que efectúa dicha institución, se concluye que no lleva a cabo los procedimientos, ordenamientos y los plazos que la Ley enmarca. Con relación a lo anterior, la Ley General de Electricidad, Decreto No. 93-96 del Congreso de la República de Guatemala, en su Artículo 4, establece que es función de la CNEE entre otras atribuciones, velar y resguardar los derechos de los usuarios, así como prevenir conductas atentatorias y prácticas abusivas o discriminatorias en contra del consumidor final. En el mismo sentido, el Artículo 46 del referido ordenamiento jurídico, constituye que el usuario tiene derecho a que la distribuidora le suministre la energía eléctrica cumpliendo con los requisitos y estipulaciones contenidas en la ley y su reglamento.

Por lo anterior es necesario que el Congreso de la República de Guatemala cree una norma jurídica o una institución que se encargue de verificar que entidades como la Comisión Nacional de Energía Eléctrica estén cumpliendo con las funciones que les corresponden e imponiendo las sanciones respectivas a los infractores, con el fin de mejorar los servicios públicos. Así mismo, es ineludible el aumento de personal capacitado para atender y resolver las denuncias y reclamos de los usuarios afectados que ingresan a la oficina de la CNEE, cumpliendo con los procedimientos y plazos establecidos en el ordenamiento jurídico.





ANEXOS



Formato de reclamo



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Fecha: _____ : _____
 (Fecha en que se presenta la reclamo) (Copie el número que aparece en factura de energía eléctrica NIS/Correlativo)

Nombres y Apellidos del Usuario: _____
 (Nombre de la persona que aparece en la factura por servicio de energía)

Nombres y Apellidos del Reclamante: _____
 (Nombre de la persona que está presentando el reclamo)

Dirección para Notificaciones: _____ **Teléfono:** _____
 (Dirección para recibir notificaciones) (Número de teléfono del usuario)

EEGSA DEOCSA DEORSA EEMS _____
 (Distribuidor o Empresa Eléctrica Municipal) (Nombre de la EEM)

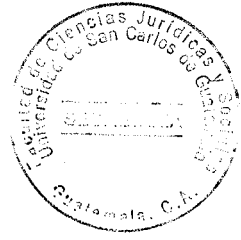
MOTIVO DEL RECLAMO: Marque con una "X", la(s) razón(es), por la(s) que presenta el Reclamo

Interrupciones en el servicio	<input type="checkbox"/>	Cambio de nombre o dirección en la factura	<input type="checkbox"/>
Falla de transformador	<input type="checkbox"/>	Atraso en conexión	<input type="checkbox"/>
Bajo Voltaje	<input type="checkbox"/>	No conexión del servicio	<input type="checkbox"/>
No atienden llamadas de emergencia	<input type="checkbox"/>	Atraso en la reconexión	<input type="checkbox"/>
Deficiente atención de llamadas de emergencia -atraso-	<input type="checkbox"/>	Corte sin razón	<input type="checkbox"/>
Mala atención en centros de atención comercial	<input type="checkbox"/>	Cobro por reconexión injustificado	<input type="checkbox"/>
No proporciona número de reclamación	<input type="checkbox"/>	Falla del Contador	<input type="checkbox"/>
No recibe factura	<input type="checkbox"/>	Alumbrado público	<input type="checkbox"/>
Cobros altos	<input type="checkbox"/>	Otros motivos	<input type="checkbox"/>
Inconformidad con tarifa	<input type="checkbox"/>		

Si las opciones anteriores no se relacionan con la razón de su reclamo o necesita ampliarla, por favor descríbala a continuación, indicando su problema y que solicita.

Observaciones: La Resolución CNEE-121-2013, indica que los reclamos que ingresen a la CNEE, serán remitidos a los Distribuidores mediante correo electrónico. Luego de transcurrir 7 días hábiles de la presentación del reclamo sin que el Distribuidor resuelva la inconformidad, o no está conforme con la resolución del mismo, puede acudir a las instalaciones de la CNEE para presentar su denuncia, comunicarse al teléfono 2290-8000 o escribir al correo electrónico cnee@cnee.gob.gt

Fuente: Comisión Nacional de Energía Eléctrica.



Formato de denuncia nueva



NUEVA DENUNCIA

Guatemala, _____ de _____ de _____

Señores
Directores
Comisión Nacional de Energía Eléctrica
Presente

Yo, _____ de _____ quien actuó en forma personal y me

identifico con DPI _____ extendido en _____

_____ señalo como lugar para recibir notificaciones la siguiente

dirección: _____

Así mismo podré ser contactado (o) por los siguientes medios:

Comparezco ante ustedes con el objeto de presentar una DENUNCIA, de conformidad con el artículo 144 del Reglamento de la Ley General de Electricidad en contra de:

EEGSA DEOCSA DEORSA EEMS _____

HECHOS

PRESENTO LOS SIGUIENTES MEDIOS DE PRUEBA

Marque X		Marque X	
1	Copia del Documento de identificación	4	Otras Documentos (específicos)
2	Copia de la Resolución del Reclamo (tra. instancia)		
3	Copia de facturas del suministro objeto de la Denuncia		

POR LO QUE SOLICITO

Firma

Fuente: Comisión Nacional de Energía Eléctrica.



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA RESULTADOS ENCUESTA DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN FINAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA 2015

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 2015, la cual fue realizada por empresas especializadas en realización de encuestas.

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).

Para mayor información sobre los resultados, visite nuestra página WEB de CNEE www.cnee.gov.gt.

La Encuesta de Calidad 2015 mide la PERCEPCIÓN de los usuarios con relación al servicio de Distribución Final que le presta su empresa distribuidora específicamente sobre aspectos relacionados con la atención al cliente, interrupciones de suministro y calidad de voltaje.

No.	Empresa	% Promedio de Satisfacción de la encuesta	Promedio Verano	Promedio Invierno	% Satisfacción CPT		% Satisfacción CST		% Satisfacción CC	
					Verano	Invierno	Verano	Invierno	Verano	Invierno
1	Área Central EEGSA	81.90%	78.13%	85.67%	73.56%	83.63%	72.99%	77.12%	87.84%	96.27%
2	Área Occidental DEOCSA	69.16%	70.84%	67.48%	60.85%	58.96%	61.88%	57.12%	89.78%	86.36%
3	Área Oriental DEORSA	78.24%	85.51%	70.97%	80.50%	62.42%	79.57%	60.70%	96.44%	89.79%
4	Gualán	89.96%	89.48%	90.44%	89.86%	90.29%	81.14%	85.71%	97.43%	95.33%
5	Guastatoya	32.40%	64.79%	0.00%	56.00%	0.00%	56.00%	0.00%	82.38%	0.00%
6	Huehuetenango	45.48%	38.40%	52.57%	20.00%	40.29%	19.29%	33.71%	75.90%	83.71%
7	Ixcán	76.99%	71.57%	82.41%	64.78%	77.61%	58.60%	77.61%	91.31%	92.02%
8	Jalapa	87.04%	95.59%	78.48%	95.04%	73.66%	92.49%	74.65%	99.24%	87.14%
9	Joyabaj	84.34%	71.13%	57.54%	71.02%	46.71%	68.04%	41.71%	74.34%	84.19%
10	Patulul	46.56%	42.85%	50.26%	38.33%	48.00%	40.67%	45.67%	89.56%	57.11%
11	Puerto Barrios	64.13%	89.55%	38.70%	86.36%	18.73%	85.51%	21.69%	96.78%	75.68%
12	Quetzaltenango	51.72%	50.73%	52.71%	37.43%	39.29%	35.14%	38.57%	79.62%	80.29%
13	Retalhuleu	51.39%	49.27%	53.51%	48.71%	42.71%	42.14%	44.00%	56.95%	73.81%
14	San Marcos	50.52%	46.81%	54.24%	53.86%	53.00%	35.43%	51.43%	51.14%	58.29%
15	San Pedro Pinolá	66.28%	56.19%	76.37%	54.33%	70.33%	57.33%	70.33%	56.89%	88.44%
16	San Pedro Sacatepéquez	80.79%	85.21%	76.37%	77.18%	70.06%	82.96%	68.93%	95.49%	90.11%
17	Santa Eulalia	65.15%	68.60%	61.71%	75.26%	62.18%	66.84%	47.59%	63.68%	75.35%
18	Ticaná	57.50%	61.57%	53.43%	49.67%	41.56%	45.56%	36.04%	89.47%	82.68%
19	Zacapa	77.53%	91.49%	63.56%	89.60%	52.68%	86.63%	52.12%	98.24%	85.88%
			68.83%	61.39%						

EJEMPLO DE INTERPRETACIÓN

Las empresas que tienen el % Promedio de Satisfacción de la encuesta más altos son las mejores calificadas por sus usuarios con relación al servicio de distribución final de electricidad que reciben de acuerdo a lo anterior tenemos como mejor calificada: Primer Lugar: Empresa Eléctrica de Gualán; Segundo Lugar: Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa; Tercer Lugar: Empresa Eléctrica de Guatemala S.A. EEM de Guastatoya no realizó la segunda Fase de la Encuesta de Calidad, las acciones serán realizadas en cumplimiento a la Normativa Legal Vigente.

FICHA TÉCNICA

La CNEE precalifica a empresas especializadas según lo estipulado en la Resolución CNEE-41-2011. Universo: Todos los usuarios reportados por las distribuidoras. Tamaño de la muestra 12,000 en cada fase (seleccionada por CNEE). Margen de error de 2.5% a 5%. Fecha de elaboración: Primera Fase (verano) Mayo - Junio; Segunda Fase (invierno) Septiembre - Octubre del 2015. Se presentan los resultados de la encuesta a la muestra seleccionada, en verano e invierno, así como el resultado anual.

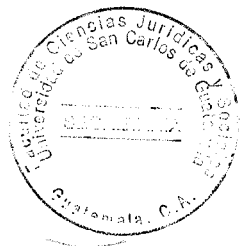
% Promedio de Satisfacción de la encuesta: Promedio de Satisfacción de los Usuarios de Calidad Comercial, Producto Técnico y Servicio Técnico.

% Satisfacción CPT: Porcentaje de usuarios que indican estar satisfechos por el Producto Técnico (mide la percepción del usuario sobre las variaciones de voltaje en el servicio).

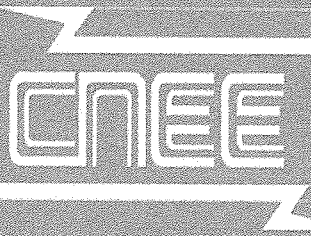
% Satisfacción CST: Porcentaje de usuarios que indican estar satisfechos con el Servicio Técnico (mide la percepción del usuario sobre las interrupciones del servicio).

% Satisfacción CC: Porcentaje de usuarios que indicaron estar satisfechos con la Calidad Comercial (mide la percepción del usuario sobre la atención comercial).

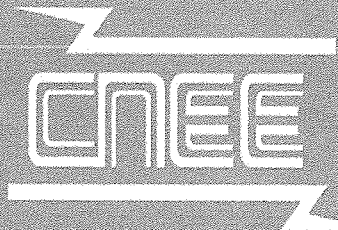
Fuente: Comisión Nacional de Energía Eléctrica.



Boletín informativo para el usuario



Comisión Nacional de Energía Eléctrica



Comisión Nacional de Energía Eléctrica



Comisión Nacional de Energía Eléctrica

Comisión Nacional de Energía Eléctrica -CNEE-
www.cnee.gob.gt
Teléfono: 2321-8000



Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima -EEGSA-
www.eegsa.com
Teleservicio: 2277-7000
Correo electrónico para reclamos: reclamos@eegsa.net



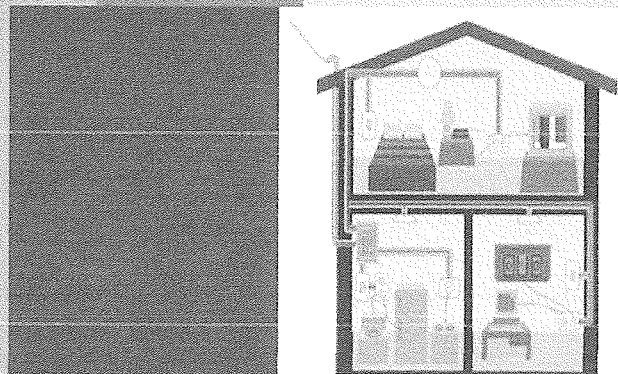
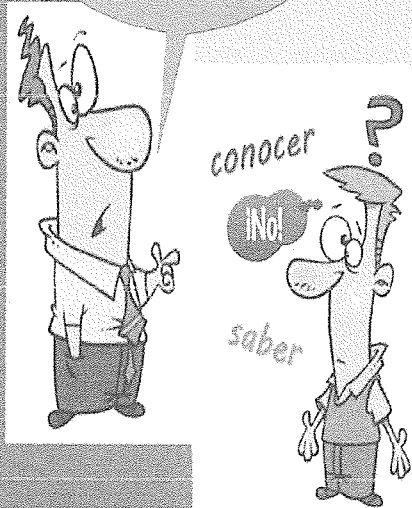
Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima -DEOCOSA-
www.energuate.com
Teleservicio: 2385-2222
Correo electrónico para reclamos: reclamos@energuate.com



Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima -DEOCOSA-
www.energuate.com
Teleservicio: 2385-2222
Correo electrónico para reclamos: reclamos@energuate.com

¿Cuánto sabes del servicio de energía eléctrica?

¿Conoces las funciones de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica?



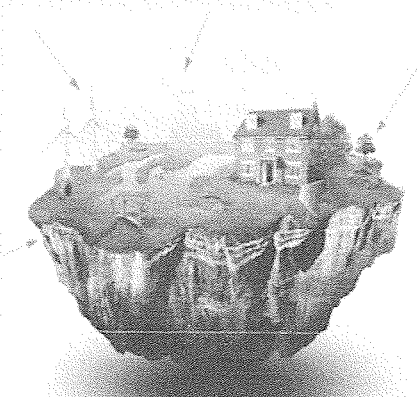
Fuente: Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

¿Cuáles son los las fuentes de energía eléctrica renovable?

La CNEE realiza acciones para garantizar la provisión de energía eléctrica en el país y actualmente incentiva la generación de electricidad con recursos Renovables tales como:

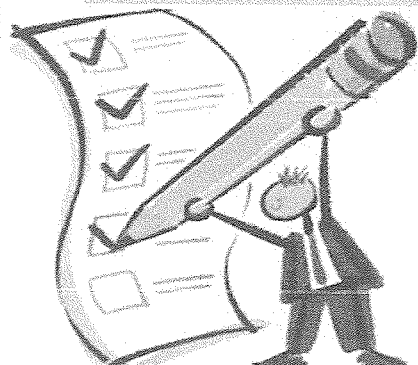
- Hidráulica (ríos y corrientes de agua dulce)
- Solar (luz del sol)
- Eólica (el viento)
- Geotérmica (el calor de la Tierra)
- Biomasa (bagazo de caña, entre otras)

El cambio de la matriz energética a una mayor generación con recursos renovables producirá que los precios de la electricidad bajen en el futuro.



¿Cuáles son los plazos de atención?

Los Distribuidores deben cumplir con los plazos de atención, a continuación los plazos establecidos en la normativa actual:



Conexiones Nuevas Sin Modificación de Red:

28 días para conectar

Conexiones Nuevas Con Modificación de Red:

3 meses para conectar

Reconexiones:

24 horas para reconectar

Atención de Reclamos:

7 días para notificar la resolución

Notificación de Interrupciones programadas:

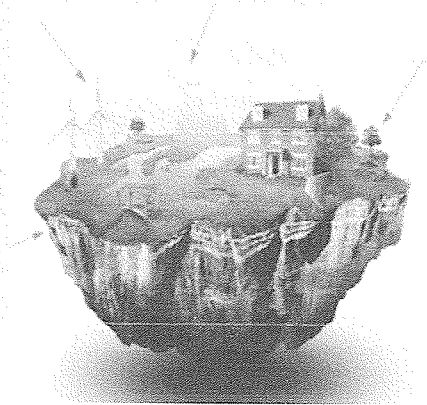
48 antes de la interrupción

¿Cuáles son los las fuentes de energía eléctrica renovable?

La CNEE realiza acciones para garantizar la provisión de energía eléctrica en el país y actualmente incentiva la generación de electricidad con recursos Renovables tales como:

- Hidráulica (ríos y corrientes de agua dulce)
- Solar (luz del sol)
- Eólica (el viento)
- Geotérmica (el calor de la Tierra)
- Biomasa (bagazo de caña, entre otras)

El cambio de la matriz energética a una mayor generación con recursos renovables producirá que los precios de la electricidad bajen en el futuro.



¿Cuáles son los plazos de atención?

Los Distribuidores deben cumplir con los plazos de atención, a continuación los plazos establecidos en la normativa actual:



Conexiones Nuevas Sin Modificación de Red:

28 días para conectar

Conexiones Nuevas Con Modificación de Red:

3 meses para conectar

Reconexiones:

24 horas para reconectar

Atención de Reclamos:

7 días para notificar la resolución

Notificación de Interrupciones programadas:

48 antes de la interrupción

¿Cuándo presento denuncia ante CNEE?

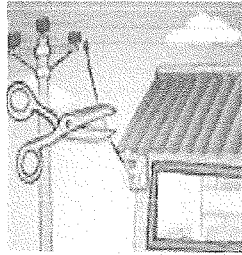
Cuando transcurran 7 días sin respuesta del Distribuidor o cuando no estés conforme con la resolución de tu reclamo, puedes presentar denuncia ante la Comisión Nacional de Energía Eléctrica -CNEE-.

La información necesaria para la presentación de una denuncia es la siguiente:

- Nombre, dirección y teléfono para notificaciones.
- Identificación del Servicio
- Motivo y descripción de denuncia.
- Medios de prueba
- Firma del denunciante.



¿Qué hago si me cortan el servicio eléctrico?



Cuando el servicio de energía eléctrica sea cortado por falta de pago, el usuario debe abonar las facturas pendientes y cancelar el cargo por reconexión.

A partir de que el usuario realice los pagos el distribuidor debe reconectar el servicio dentro de un plazo de 24 horas.

¿Cuánto debo consumir para tener el beneficio de la Tarifa Social?

La energía consumida, no debe superar los 300 kWh al mes, para este caso la energía se encontrará dentro de los siguientes rangos de precios, para EEGSA, DEOCSA y DEORSA:

- Rango de 0 a 50 kWh: pagan Q 0.50 por kWh
- Rango de 51 a 100 kWh: pagan Q 0.75 por kWh
- Rango de 101 a 300 kWh: pagan Q 1.75 por kWh
Para los primeros 100 kWh, y los restantes al valor de la tarifa Social vigente en el trimestre.
- Rango de 301 kWh en adelante: Pagan la tarifa contratada.

Estos valores no tienen IVA incluido.



¿Cuáles son mis derechos?

Cuando un Distribuidor deba interrumpir el servicio por mantenimiento programado en alguna parte de la red, deberá publicarlo en un diario de mayor circulación con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.



¿A qué interesados del servicio de energía eléctrica está obligado el distribuidor a conectar?

Los distribuidores deben conectar a los interesados que se encuentren dentro de la franja obligatoria (distancia menor a 200 metros de las instalaciones del distribuidor), para ello el interesado debe cumplir los requisitos establecidos por el distribuidor, dependiendo el tipo de servicio que sea requerido.



¿En cuánto tiempo debe conectar el distribuidor?

Una vez que los interesados cumplan con los requisitos y paguen el depósito de garantía, el distribuidor debe realizar la conexión del servicio dentro del plazo de 28 días, cuando no requiere ninguna modificación y 3 meses cuando requiere modificación de la red.

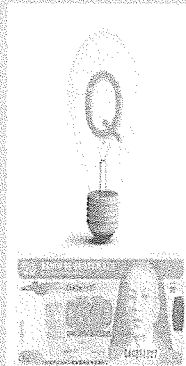
¿Cómo debe ser la facturación?

Las facturas del consumo de energía eléctrica deben ser claras y correctas.

El distribuidor no puede incluir en la facturación cobros no autorizados por la CNEE.

El consumo facturado debe ser del periodo de lectura, no podrá incluir el distribuidor, cobros de consumos de meses anteriores, salvo el pago de facturas pendientes.

La factura debe ser entregada con la debida anticipación y el pago deberá realizarse en agencias comerciales o en los lugares señalados por el Distribuidor.



**Las distribuidoras deben cumplir con los siguientes
plazos de atención:**

**Conexiones nuevas sin modificación de red
28 días para conectar**

**Conexiones nuevas con modificación a la red
3 meses para conectar**

Reconexiones

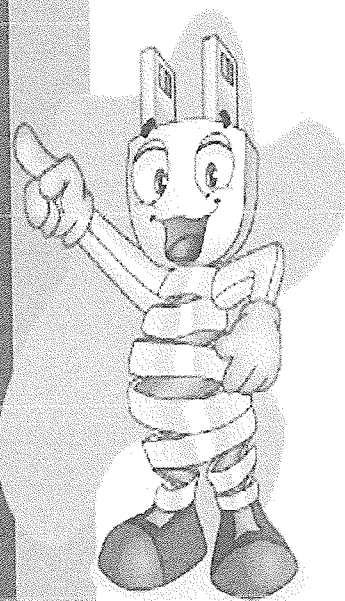
24 horas, después del pago de su factura

Atención de reclamos

7 días para notificar la resolución

Notificación de interrupciones programadas

48 horas antes de la interrupción



Fuente: Comisión Nacional de Energía Eléctrica.



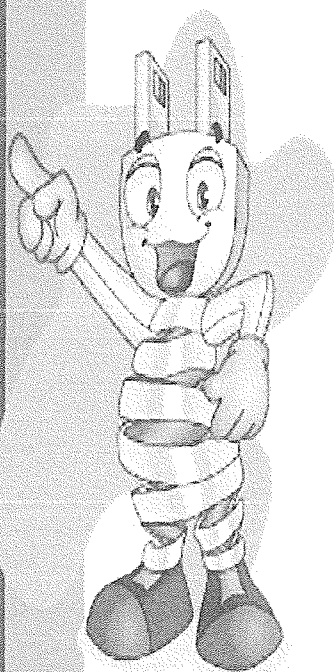
Para tener el beneficio de la tarifa social
la energía consumida NO debe superar los 300 kWh

Si este es su caso, los rangos del precio de la energía
eléctrica para EEGSA, DEORSA Y DEOCSA son :

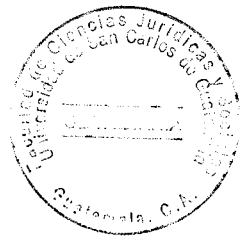
Si consume de 1 a 50 kWh al mes
Q. 0.50 por cada kWh consumido

Si consume de 51 a 100 kWh al mes
Q. 0.75 por cada kWh consumido

Si consume 101 a 300 kWh a mes
Q. 1.85 para los primeros 100 kWh, la energía adicional
se facturará a la Tarifa Social vigente

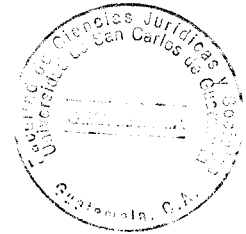


Fuente: Comisión Nacional de Energía Eléctrica.



BIBLIOGRAFÍA

- ALARCÓN ROJAS, Fernando; et al. **Regulación eléctrica**. Estudio jurídico. Universidad externado de Colombia. Colombia. 2003.
- BARRIENTOS PELLECCER, César. **La refundación del Estado**. Tomo I. España: Ed. Magda terra editores, 2009.
- BOLAÑOS, Rosa María. **Prensa Libre**. Sección Mundo Económico. Guatemala, Guatemala, (28 de septiembre de 2016).
- BOLAÑOS, Rosa María. **Prensa Libre**. Sección Mundo Económico. Guatemala, Guatemala. (16 de enero de 2017).
- BOLAÑOS, Rosa María. **Prensa Libre**. Sección Mundo Económico. Guatemala, Guatemala. (30 de enero de 2017).
- CASTILLO GONZALEZ, Jorge Mario. **Derecho administrativo guatemalteco**. Tomo I. 15 edición. (s.E.) 2004.
- CASTILLO GONZALEZ, Jorge Mario. **Derecho administrativo guatemalteco**. Tomo II. 15 ed. Guatemala: (s.E.) 2004.
- CASTILLO GONZALEZ, Jorge Mario. **Derecho administrativo**. 10 ed. Guatemala: (s.E.) 1998.
- Comisión Nacional de Energía Eléctrica. **Memoria de Labores CNEE 2015-2016**. 2016.
- https://es.wikipedia.org/wiki/Energ%C3%ADa_el%C3%A9ctrica. Energía Eléctrica. Wikipedia. (Consultado: 10 de enero de 2017).
- http://www.cnee.gob.gt/wp/?page_id=395. (Consultado: 8 de enero de 2017).
- <http://www.inde.gob.gt/>. Historia. (Consultado: 10 de enero de 2017).



R. BOLAÑOS, et al. **Prensa Libre**. Mundo económico. Guatemala, Guatemala. 2017.

ROBERTO P. Sobre Casas, **Los contratos en el mercado eléctrico**. Buenos Aires, Argentina: (s.E.), 2011.

Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente, 1986.

Convención Americana Sobre Derechos Humanos. Pacto de San José de Costa Rica. Decreto número 6-68, Congreso de la República de Guatemala, 1978.

Ley General de Electricidad. Decreto número 93-96, Congreso de la República de Guatemala, 1996.

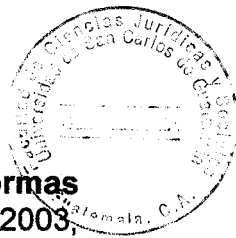
Reglamento de la Ley General de Electricidad, Acuerdo Gubernativo número 256-97 del Presidente de la República de Guatemala, 1997.

Normas Técnicas del Servicio de Distribución Final, Resolución CNEE-09-99. Congreso de la República de Guatemala, 2003.

Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica. Resolución CNEE-08-98, Congreso de la República de Guatemala, 1998.

Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Comercial. Resolución CNEE-68-2001, Congreso de la República de Guatemala, 2001.

Metodología para el Control de la Calidad del Producto Técnico de las Normas técnicas del Servicio de Distribución Final. Resolución CNEE-38-2003, Congreso de la República de Guatemala, 2003.



Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico de las Normas técnicas del Servicio de Distribución Final. Resolución CNEE-39-2003, Congreso de la República de Guatemala, 2003.

Metodología para la Precalificación de Empresas Especializadas para Elaborar la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica. Resolución CNEE-41-2011, Congreso de la República de Guatemala, 2011.

Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica. Resolución CNEE-42-2011, Congreso de la República de Guatemala, 2011.