asociación iberoamericana de entidades reguladoras de la energía

associaçao iberoamericana de entidades reguladoras da energia

ariae

Tema: La información, formación y protección de los consumidores en Guatemala

Presentado por:

Licenciada Jorge Guillermo Aráuz Aguilar

Presidente

Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE)

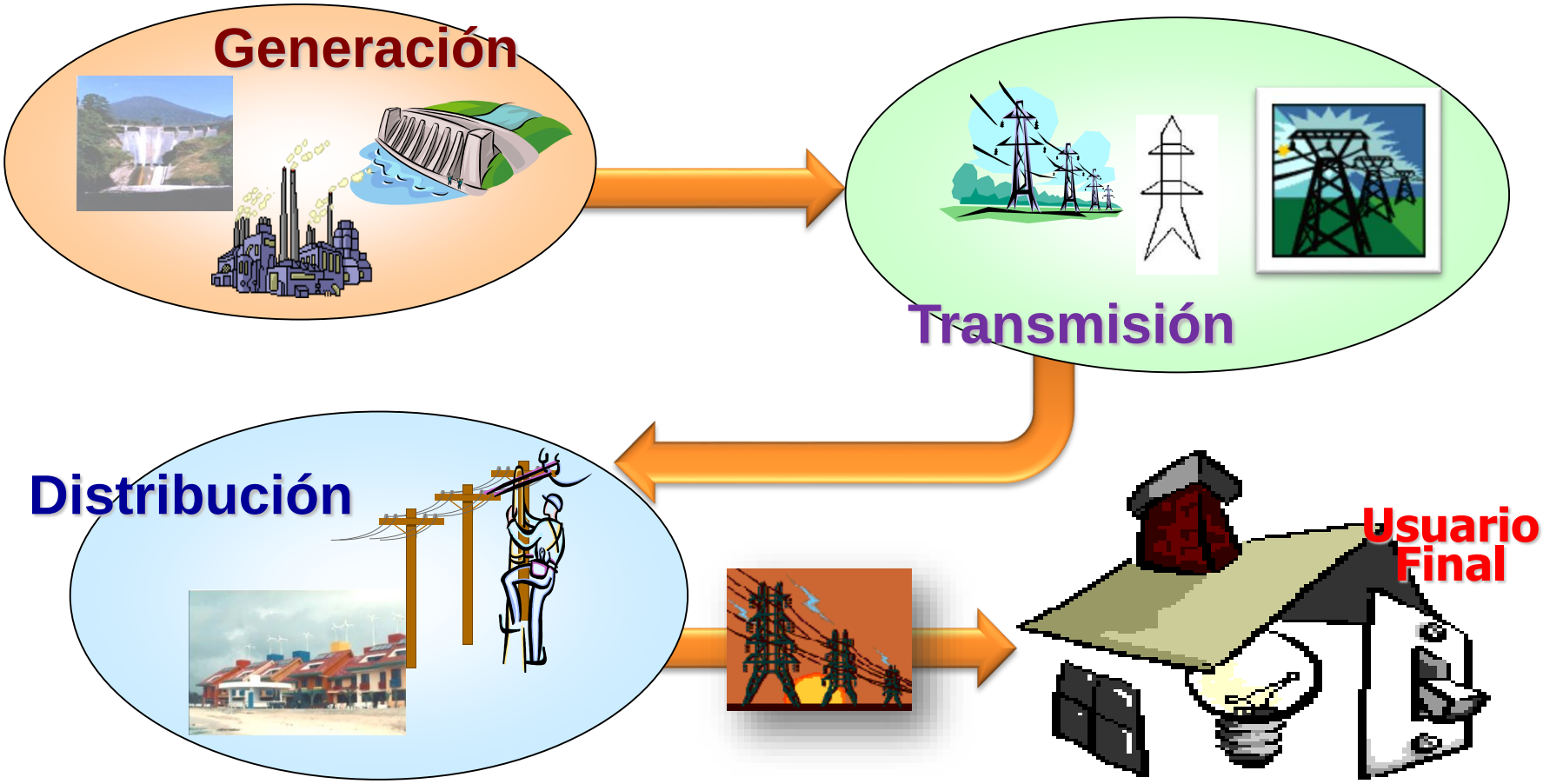
XX REUNIÓN DE ARIAE, CUSCO, REPUBLICA DE PERÚ

GENERALIDADES

Guatemala

- Superficie: 108,889 km²
- Población: 16 millones de habitantes
- PIB 2015: US$ 63,587 millones
- PIB per cápita 2015: US$ 3,974
- Cobertura eléctrica: 90.2%
- Usuarios: 3,000.899

Mercado Eléctrico Nacional



Agentes del Mercado Mayorista

Generadores
65

Distribuidores
19

Grandes Usuarios
877

Transportistas
8

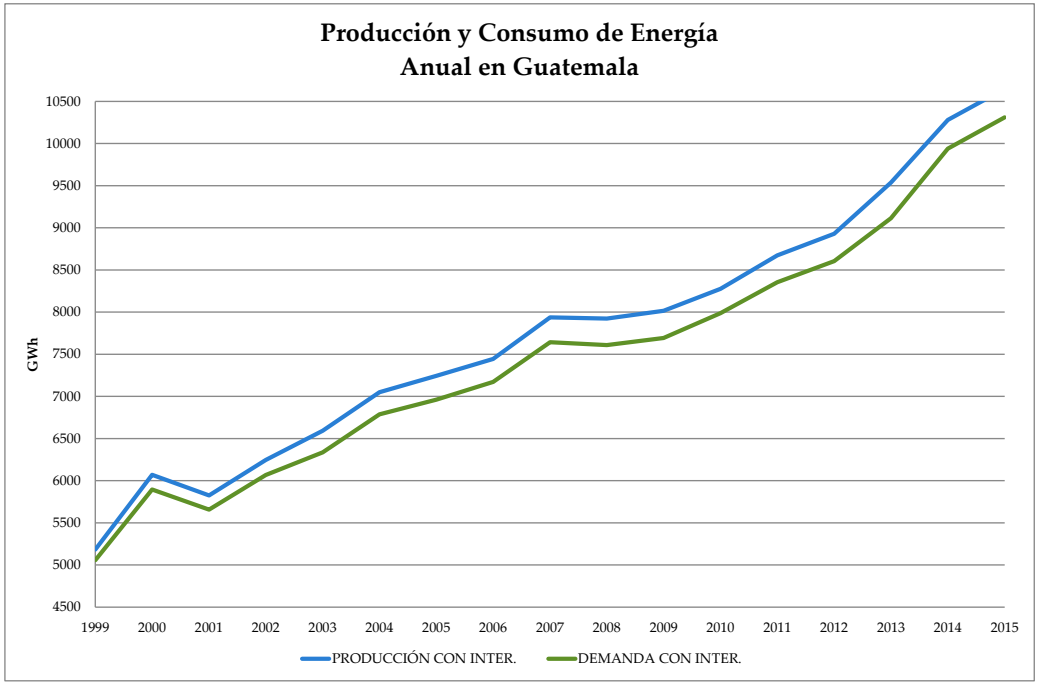
Comercializadores
22

Producción y demanda de energía

RESULTADOS EN EL MERCADO MAYORISTA DE ELECTRICIDAD DE GUATEMALA
AÑO 2015

	GWh	%
PRODUCCIÓN S. N. I.	10,301.87	94.6%
IMPORTACIÓN	346.53	3.2%
DESVIACIONES, ENERGÍA, BONIFICABLE, COMPENSABLE E INADVERTIDA (IMP.)	238.27	2.2%
PRODUCCIÓN TOTAL	10,886.67	100.0%

	GWh	%
CONSUMO S. N. I.	9,466.48	87.0%
PERDIDAS S. N. I.	332.98	3.1%
DESVIACIONES, ENERGÍA, BONIFICABLE, COMPENSABLE E INADVERTIDA (EXP.)	243.98	2.2%
EXPORTACIÓN	843.23	7.7%
CONSUMO TOTAL	10,886.67	100.0%

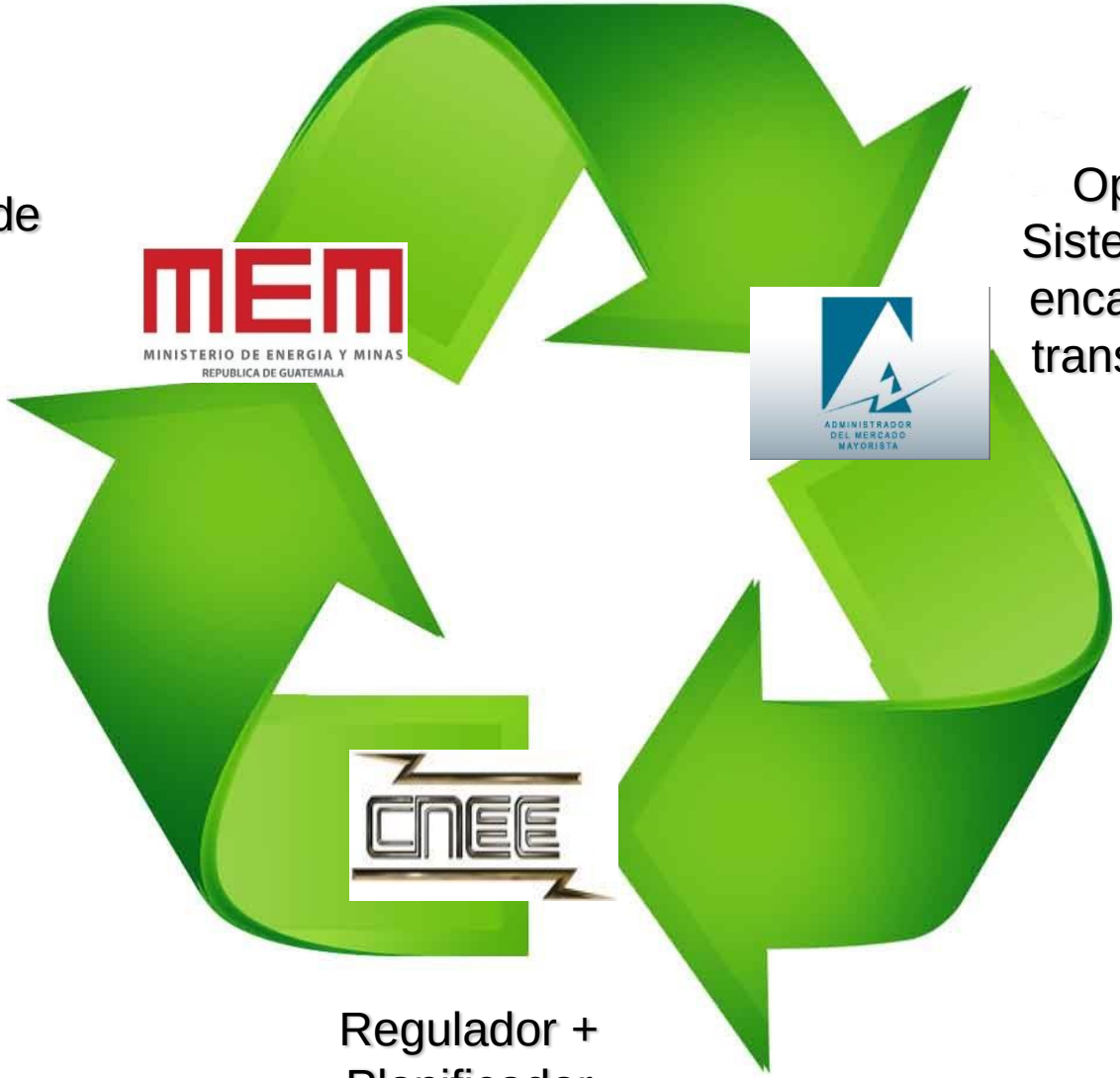


Marco Institucional para la coordinación, regulación y control del Mercado Eléctrico Nacional

Estructura del Sector Eléctrico

Formulador de Políticas

y Planes indicativos



Operador del Sistema Eléctrico, encargado de las transacciones de energía

Regulador + Planificador

LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD

En el año de 1996 se emitió la Ley General de Electricidad que rige lo relacionado con las actividades de **Generación**, **Transporte** y **Distribución** de energía eléctrica.

En dicha ley se crea la *Comisión Nacional de Energía Eléctrica*, el Administrador del Mercado Mayorista y se definen los roles de dichas entidades y del Ministerio de Energia y Minas.

Formación y Protección de los Consumidores en Guatemala

Derechos de los usuarios

Recibir un servicio de energía eléctrica que cumpla con los índices de calidad exigidos en las Normas

Recibir las indemnizaciones que correspondan cuando el distribuidor incumpla la calidad del servicio de energía eléctrica

Ser notificado, en la factura correspondiente, cuando tenga pendiente el pago del servicio de distribución final de dos o más facturaciones, a partir de la cual se procederá al corte inmediato del servicio de energía eléctrica.

Ser informado cuando existan variaciones en las condiciones de la prestación del servicio:

- Opciones tarifarias
- Aportes reembolsables
- Indemnizaciones
- Índices de la calidad del servicio
- Tipo de Servicio
- Lugares de pago
- Cambios en los formatos de la factura

Recibir las facturas por el cobro del Servicio Eléctrico de Distribución, que cumplan con lo estipulado en las leyes del país, incluyendo el detalle de los cargos que se efectúan, de conformidad con los pliegos tarifarios aprobados por la Comisión.

- Recibir con 48 horas de anticipación, el anuncio de interrupciones programadas de energía.
- Atención a todo reclamo por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Las 24 horas del día.
- Calificar la percepción de la Calidad del Servicio prestado.

Obligaciones de los usuarios

Suscribir con su Distribuidor, el contrato de compra-venta de energía eléctrica, de conformidad con la Ley General de Electricidad, su Reglamento y estas Normas;

Cumplir con todas las Normas que sean aprobadas por la Comisión;

Realizar todas las instalaciones internas, incluyendo las reparaciones o modificaciones, que sean necesarias para evitar introducir perturbaciones en la red del Distribuidor que afecte la calidad del Servicio Eléctrico de Distribución;

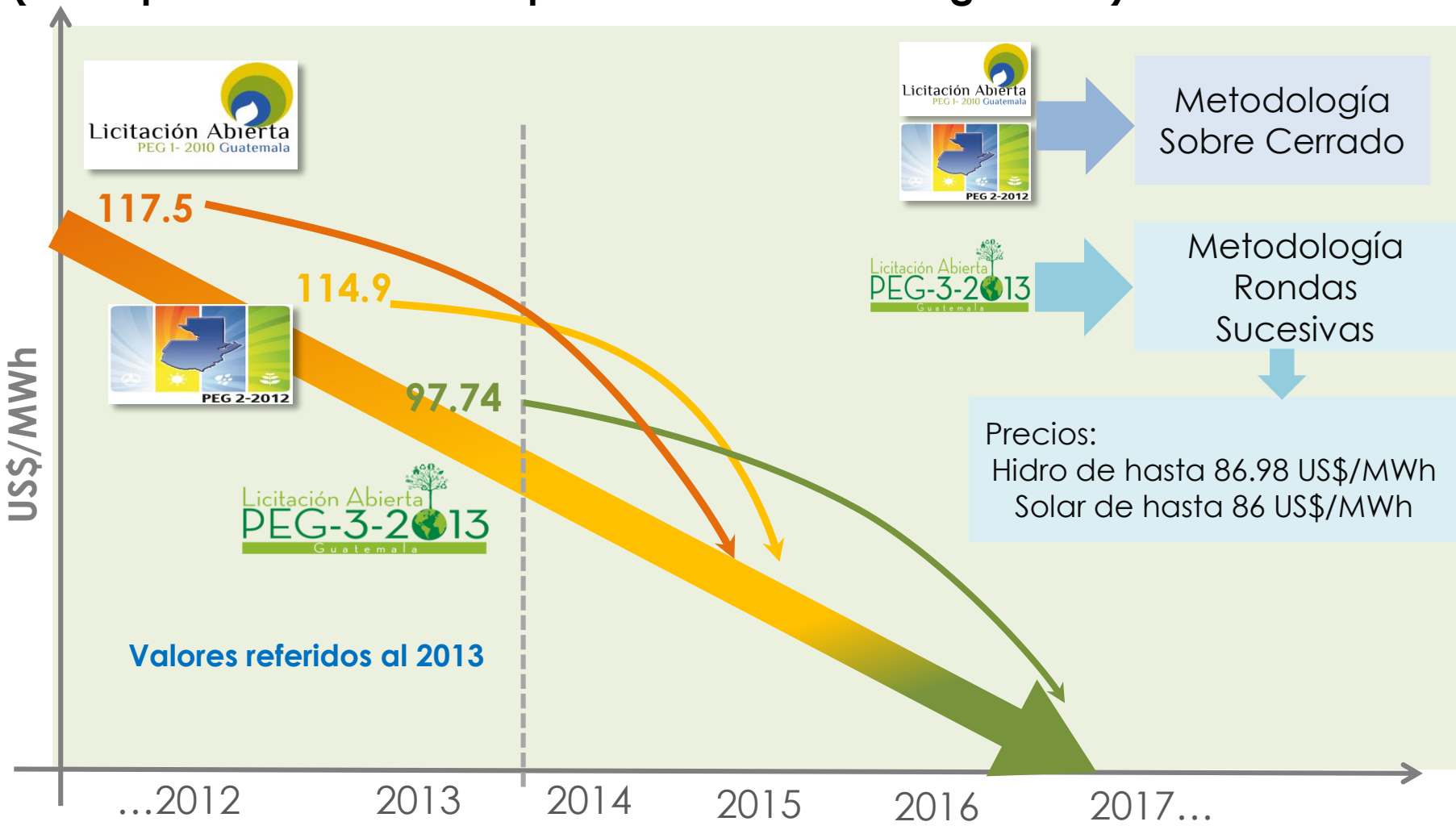
Pagar a la Comisión, el importe de las sanciones y/o multas que ésta le imponga, dentro de los primeros siete días del mes siguiente a la notificación respectiva;

Pagar al Distribuidor las indemnizaciones que correspondan, en la facturación inmediatamente posterior al período de control, por incumplimiento de la calidad del servicio de energía eléctrica, de acuerdo a las Normas (factor de potencia).

Roles y Funciones de la CNEE y alcance a la defensa del consumidor

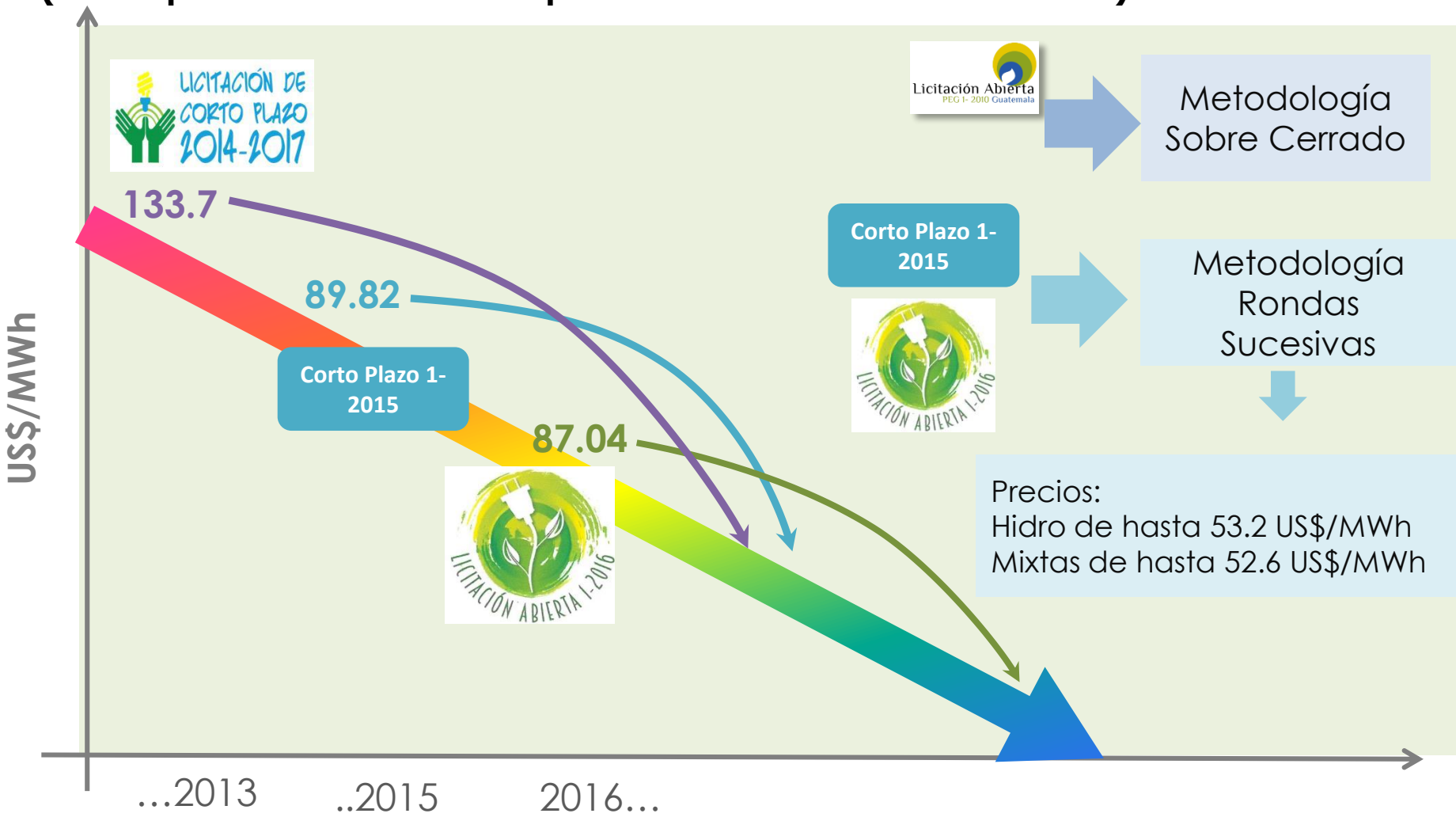
Comparación Precios Monómicos

(costo promedio de la compra Licitaciones de Largo Plazo)

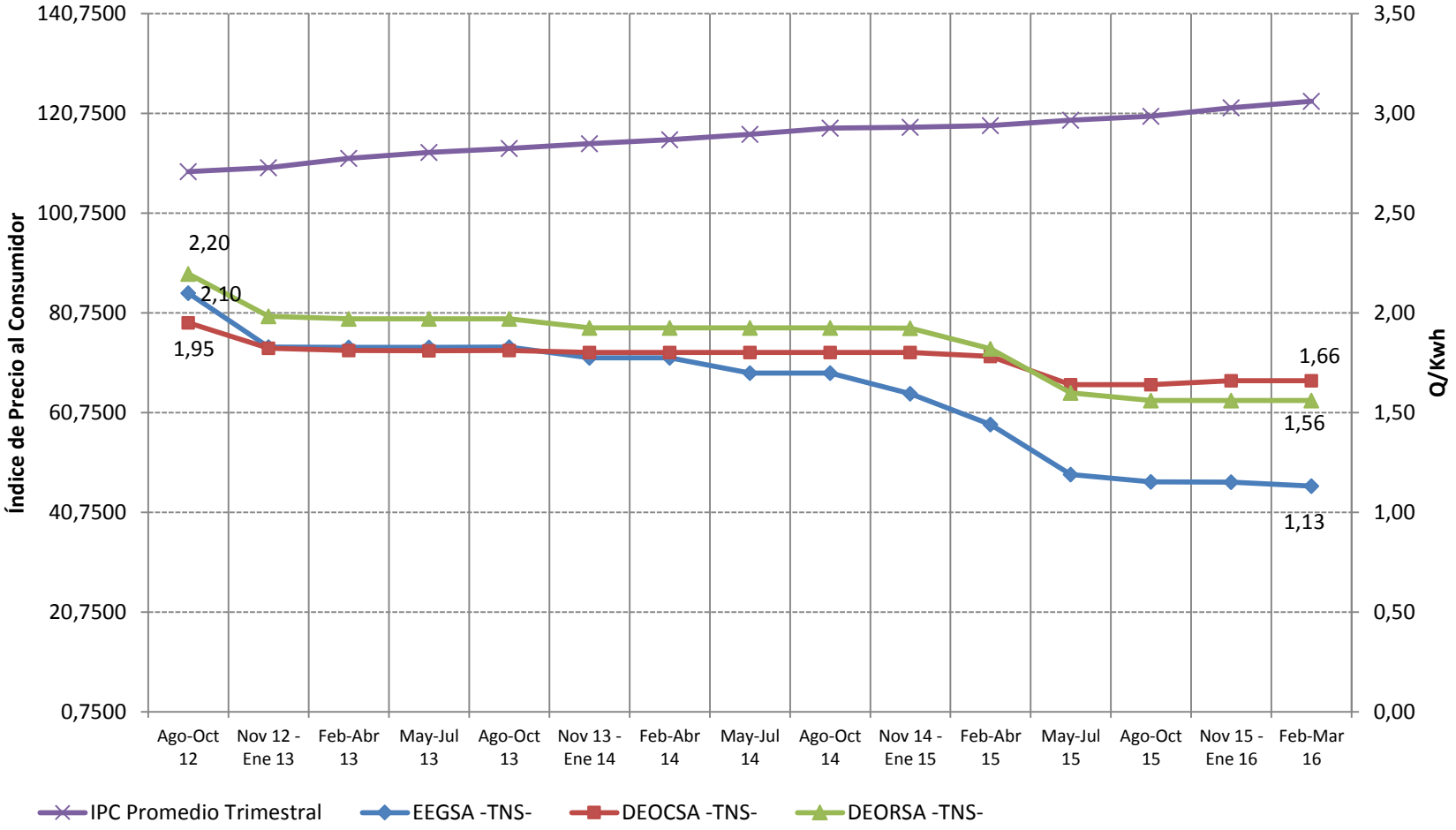


Comparación Precios Monómicos

(costo promedio de la compra Licitaciones de Corto Plazo)



Relación entre IPC y Tarifa No Social

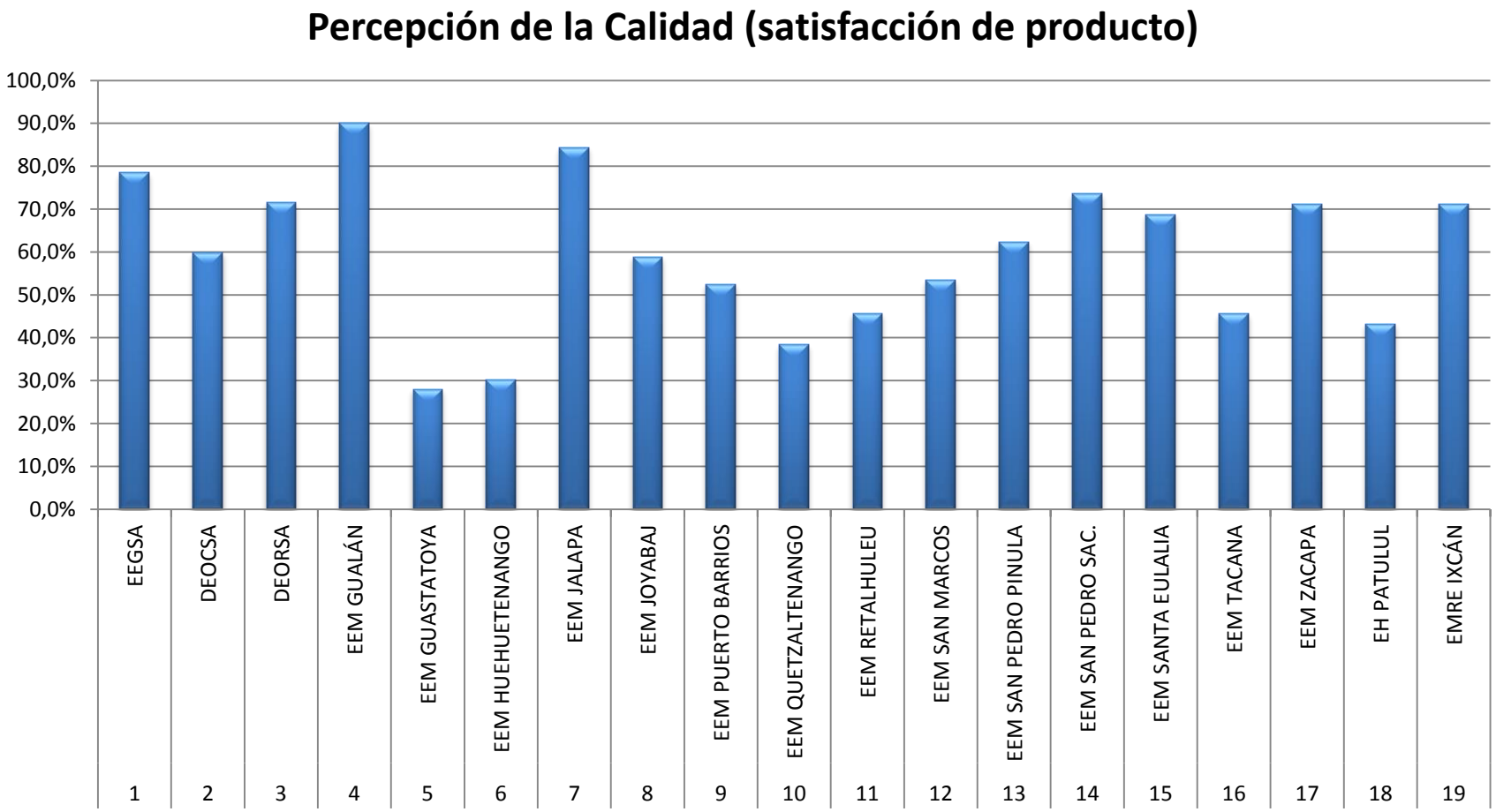


Reducción:
46%
Q 0.97

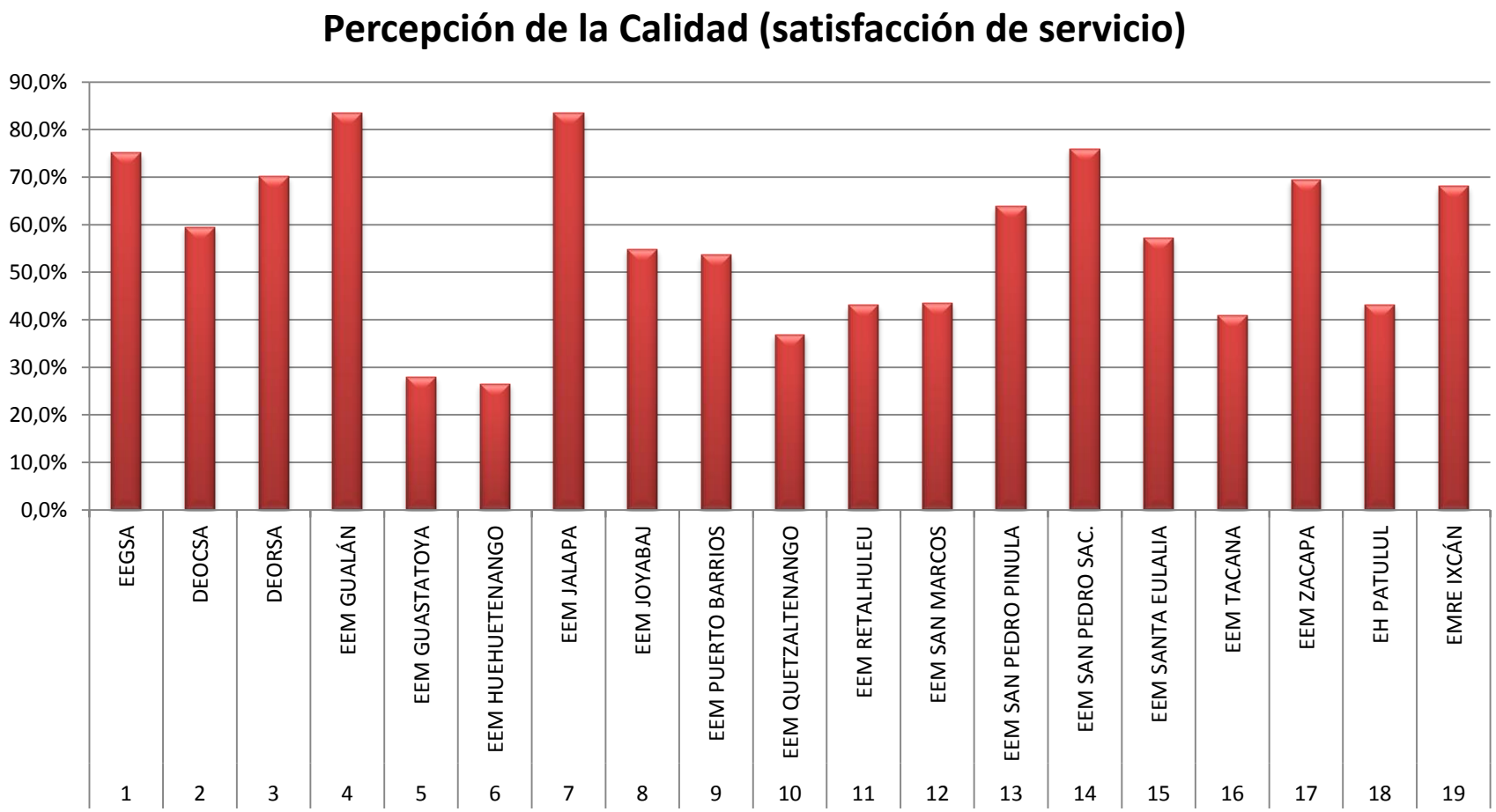
Reducción:
15%
Q 0.29

Reducción:
29%
Q 0.64

Percepción de Calidad de los Usuarios



Percepción de Calidad de los Usuarios



Acciones dirigidas de cara a los usuarios

Difusión de Información y Formación

- Información en la página WEB de la CNEE
- Seminarios para Grandes Usuarios
- Seminarios de Formación para empresas Eléctricas Municipales.

Atención Quejas, Denuncias

- Atención de Quejas y Denuncias de usuarios de la red de la distribuidora.
- Fiscalización de Agencias Distribuidoras
- Atención de reclamos a Informes de Transacciones Económicas.
- Atención a discrepancias entre Agentes, Grandes Usuarios y el AMM: *Demanda Firme, Oferta Firme, etc..*
- Dirimir controversias entre Agentes

Seguimiento Percepción del usuario

- Encuesta de Calidad a usuarios de distribución

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN DE LA CNEE

Infokiosco

Desde 2014, ésta actividad se lleva a cabo con la instalación de kioscos informativos atendidos por personal de la CNEE, quienes tienen el conocimiento y la capacidad de resolver cualquier duda relacionada a la prestación del servicio.

Considerando que no todos los usuarios tienen la posibilidad de acercarse a nuestra oficina con facilidad o enviar un correo electrónico, se realizaron visitas a diferentes municipios del país con el objetivo de divulgar los derechos y obligaciones sobre el servicio y orientarlos en la presentación de reclamos y solicitudes ante el distribuidor.

Infokiosco

21/05/2013 08:51 a.m.

CNEE
Comisión Nacional de Energía Eléctrica
21/05/2013 10:34 a.m.

CNEE
Comisión Nacional de Energía Eléctrica
23/05/2013 10:27 a.m.

Manejo de conflictividad

Además se brindar asesoría para la solución de conflictos comunitarios, y brindar apoyo a las Municipalidades que lo soliciten en temas relacionados al sub sector eléctrico.

La CNEE participa en mesas de dialogo para la resolución de conflictos por temas energéticos en las comunidades rurales, como por ejemplo, inconformidades por tarifas altas, mala atención al usuario, falta de atención a la conexión de nuevos servicios, etc.

Capacitaciones a EEMs, para el cumplimiento Normativo y Eficiencia del Servicio para los Usuarios

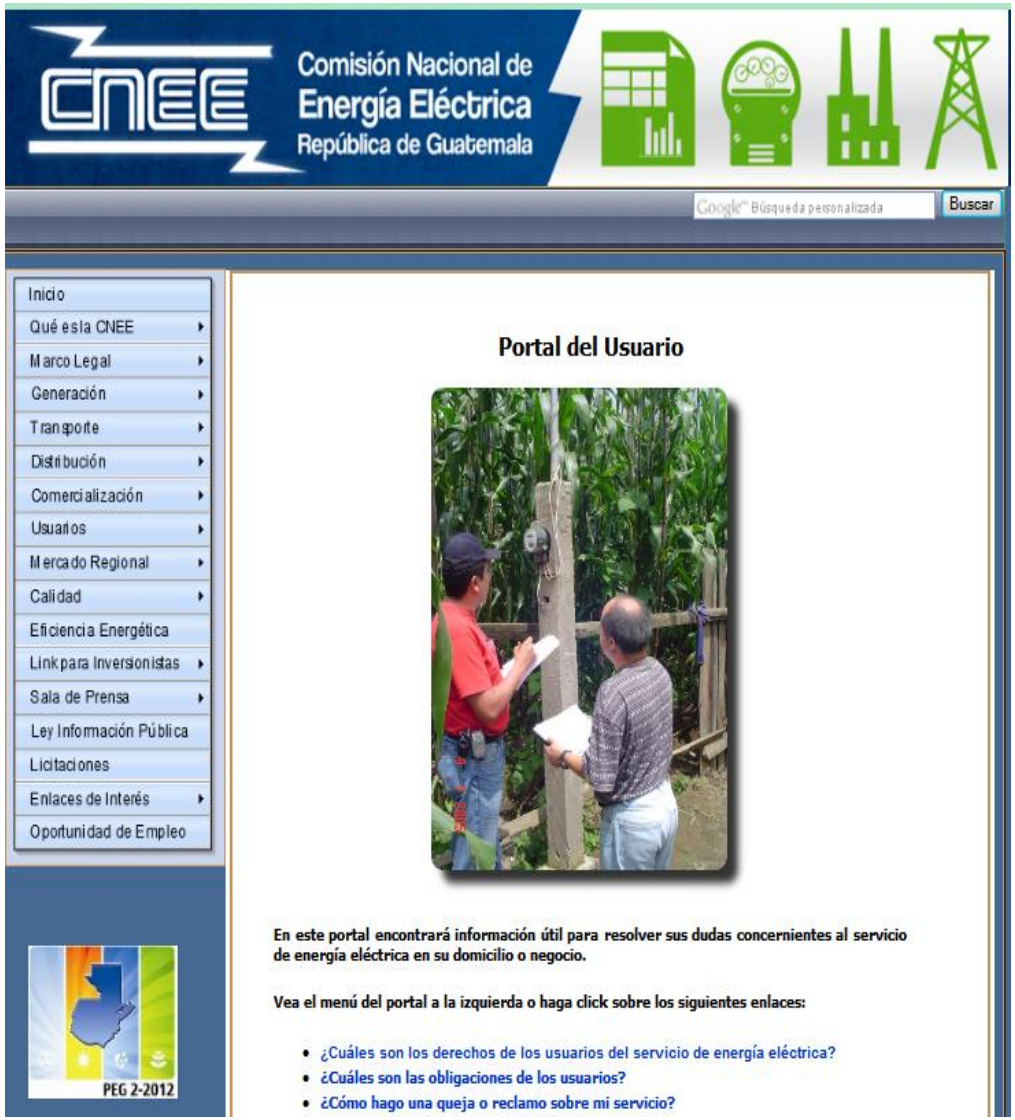
Con el afán de que las 16 Empresas Eléctricas Municipales que prestan el servicio de distribución final a sus usuarios cumplan con las obligaciones contenidas en la Norma Técnica del Servicio de distribución, se ha implementado un plan de apoyo y seguimiento a las mismas, el cual contempla de manera general lo siguiente:

Asesoría para el levantamiento del sistema de distribución.

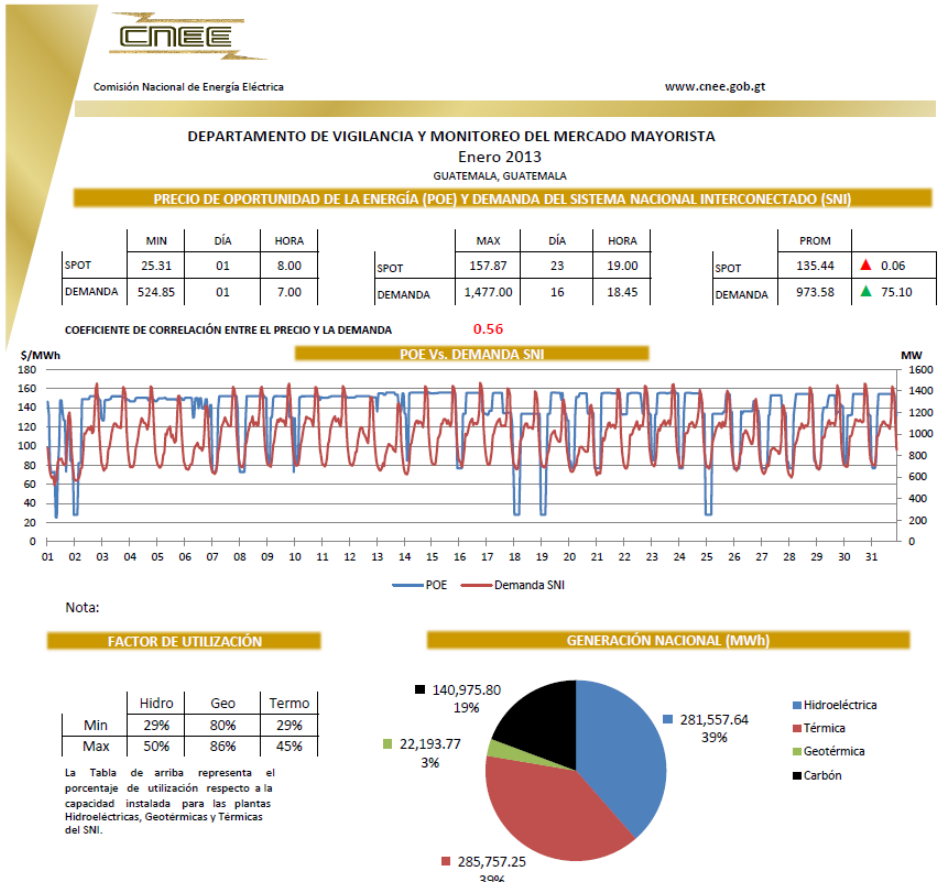
Apoyo en la implementación del sistema de Gestión de calidad, para la evaluación de los servicios técnico y comercial y calidad del Producto suministrado.

Ciclo comercial, en los aspectos de facturación y aplicación adecuada de los pliegos autorizados.

Difusión de información



Boletín de Monitoreo del Mercado Mayorista Semanal y mensual



Comisión Nacional de Energía Eléctrica — www.cnee.gob.gt

DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA Y MONITOREO DEL MERCADO MAYORISTA
Enero 2013
GUATEMALA, GUATEMALA

PRECIO DE OPORTUNIDAD DE LA ENERGÍA (POE) Y DEMANDA DEL SISTEMA NACIONAL INTERCONECTADO (SNI)

	MIN	DÍA	HORA
SPOT	25.31	01	8.00
DEMANDA	524.85	01	7.00

	MAX	DÍA	HORA
SPOT	157.87	23	19.00
DEMANDA	1,477.00	16	18.45

	PROM	
SPOT	135.44	▲ 0.06
DEMANDA	973.58	▲ 75.10

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN ENTRE EL PRECIO Y LA DEMANDA 0.56

POE Vs. DEMANDA SNI

Nota:

FACTOR DE UTILIZACIÓN

	Hidro	Geo	Termo
Min	29%	80%	29%
Max	50%	86%	45%

La Tabla de arriba representa el porcentaje de utilización respecto a la capacidad instalada para las plantas Hidroeléctricas, Geotérmicas y Térmicas del SNI.

GENERACIÓN NACIONAL (MWh)

ACTIVIDADES DE LA CNEE PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Acciones de la CNEE encaminadas a garantizar los derechos de los usuarios

Actividades de Fiscalización y Monitoreo de la Calidad

CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO

Parámetros

- Frecuencia media de interrupciones
- Tiempo Total de interrupciones.
- Energía no suministrada

CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO

Parámetros

- Nivel de tensión
- Desequilibrio de fases
- Perturbaciones, Oscilaciones rápidas de tensión o frecuencia.
- Distorsión de armónicas

CALIDAD DEL SERVICIO COMERCAL

Parámetros

- Reclamos de los consumidores
- Facturación
- Atención al consumidor

GRACIAS