



ariae

*asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía*

*associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia*

Iniciativas en Materia de Protección a los Consumidores

-Caso de Guatemala-

Presentado por:

Licenciado Jorge Guillermo Aráuz Aguilar

Director

Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE)

XVII REUNIÓN DE ARIAE, SANTA CRUZ DE LA SIERRA,
REPUBLICA DE BOLIVIA

Marco Legal Subsector Eléctrico

Constitución Política de la Republica de Guatemala

Ley de incentivos para el desarrollo de proyectos de energía renovable. Decreto No. 52-2003

Ley General de Electricidad Decreto No.93-96.

Tratado Marco del Mercado Eléctrico de América Central y sus Protocolos.

Reglamento de la Ley de Incentivos para el desarrollo de proyectos de energía renovable. AG No. 211-2005

Reglamento de la Ley General de Electricidad. AG No.256-97 y sus reformas

Reglamento del Administrador del Mercado Mayorista. AG No. 299-98 y sus reformas

Reglamento Transitorio del MER y Reglamento del MER

Normas Técnicas de la CNEE

Normas de Coordinación Comercial y Operativas del AMM

Norma de Generación Distribuida Renovable Res. 171-2008



Comisión Nacional de
Energía Eléctrica



Derechos de los Usuarios

Un servicio continuo de buena calidad a un precio competitivo (económicamente eficiente):

Producto

- Que el voltaje no fluctué fuera de los límites admisibles.
- Mínimas interrupciones del servicio.
- Fallas reparadas en el menor tiempo posible.
- Recibir con 48 horas de anticipación, el anuncio de interrupciones programadas de energía.
- Derecho a ser indemnizado por incumplimiento a las normas técnicas del servicio de distribución.

Servicio

- Atención a todo reclamo por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Las 24 horas del día.
- Recibir facturas claras y correctas de su consumo de electricidad todos los meses.

Informar y ser informado

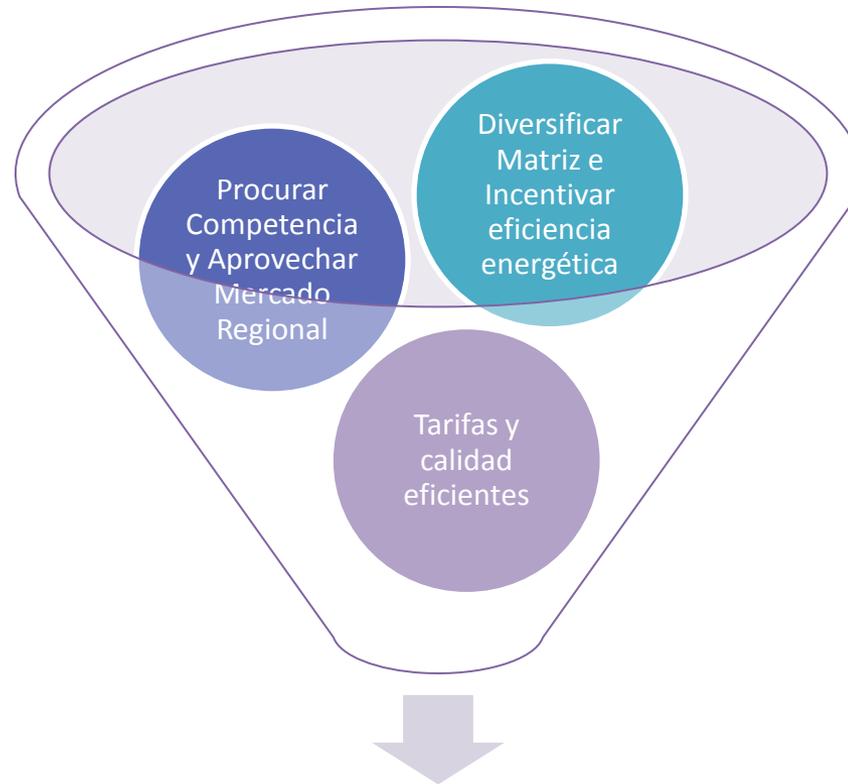
- A estar informado.
- Calificar la percepción de la Calidad del Servicio prestado.

La defensa del consumidor desde la perspectiva de la LGE

- Libertad de industria: Generación, Transmisión, contratación.
- Libre acceso a las redes – Acceso al Mercado
- Libertad de contratación.
- Tarifas que reflejen eficiencia y adecuación óptima.
- Calidad de Servicio y Producto acorde a las tarifas
- Prevención del abuso de posición dominante, practicas abusivas o discriminatorias.
- Despacho económico de la Energía al mínimo costo.
- Aseguramiento de la continuidad y calidad del servicio.

La protección de los derechos del consumidor es la suma de diversos factores, atados con ACCIONES enmarcados en una visión global.

Como garantizar los derechos de los usuarios

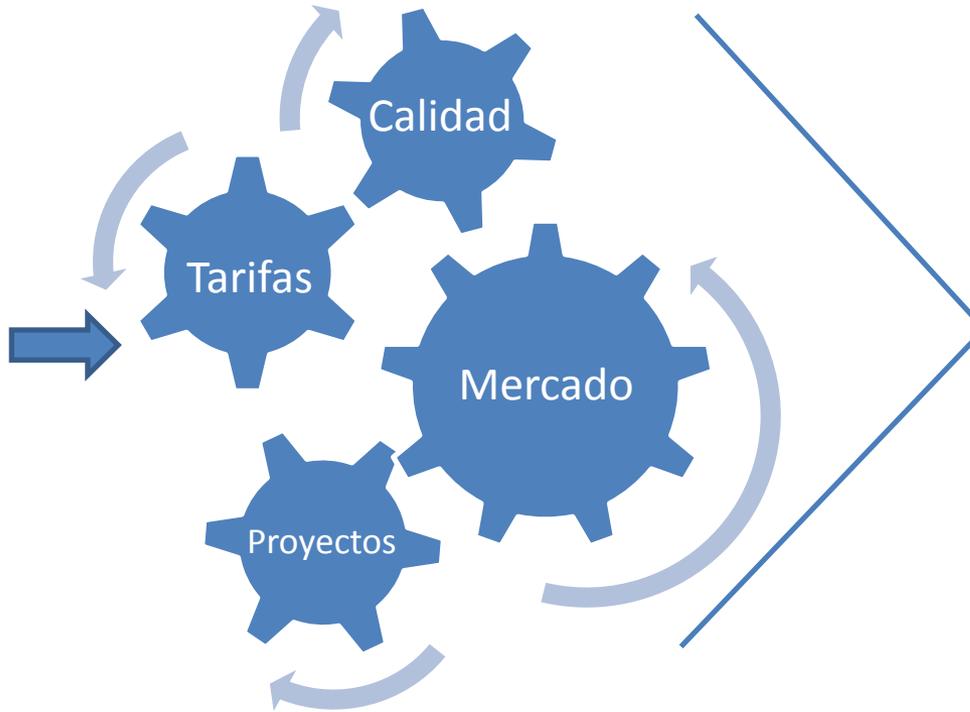


Garantía de la continuidad del Suministro, Cobertura, Precios Competitivos y Calidad

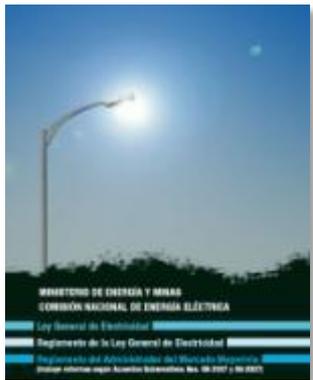
Roles y Funciones de la CNEE y alcance a la defensa del consumidor



¿Cómo lo hace la CNEE?



Debemos garantizar un mercado eléctrico que funcione “eficientemente” y cumpla satisfactoriamente las demandas del país.



Líneas de acción

Redes de Distribución y Transporte

Tarifas que reflejen eficiencia y condiciones de competencia

Control de la Calidad del Servicio y del Producto

Competencia y Mercado

Vigilancia y Monitoreo del Mercado

Armonización aprovechamiento MER

Garantía de Suministro y accesibilidad a las Redes

Proyectos e Inversiones

Promoción Eficiencia Energética

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

Tarifas

Eficiencia
calculo del VAD
Auditoria Costos
de Energía
(Trimestral)

Competencia

Vigilancia
Mercado y Difusión
de información
(indicadores)
Dirimir
Controversias y
Atender quejas y
denuncias del MM.
Acciones para
procurar el
desarrollo eficiente
del MM y del MER.

Garantía de Suministro y Accesibilidad a las Redes de Transmisión.

Planes Expansión
Transmisión
Planes Expansión
Generación:
Licitaciones Suministro
Tarifas Reguladas

Regulación de la Calidad

Atención de Quejas y
Denuncias de Usuarios
Fiscalización de la
Calidad del Producto y
del Servicio.
Verificación de
instalaciones.
Incidencia del Usuario en
la Calidad del Producto.
Fiscalización de la
Calidad del Servicio
Comercial del Distribuidor
y de la Atención al
Usuario.
Imposición de Sanciones

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 distribuidora dirigida a Grandes Usuarios y Demanda con tarifa regulada

Normativa de detalle

Mercado



- Normas de Coordinación Comercial y Operativa del Mercado Mayorista (NCCs)

Distribución



- Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD)
- Normas Técnicas de Diseño y Operación de las Instalaciones de Distribución (NTDOID)
- Normas Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. (Acometidas)

Acceso



- Normas de Estudio de Acceso al Sistema de Transporte (NEAST)
- Normas Técnicas de Acceso y Uso de la Capacidad de Transporte (NTAUCT)

Diseño y Calidad Transmisión



- Normas Técnicas de Diseño y Operación del Sistema de Transporte (NTDOST)
- Normas Técnicas de Calidad del Servicio de Transporte y Sanciones (NTCSTS)
- Norma Técnica para la Expansión del Sistema de Transmisión (NTT)

Instalaciones Generación



- Normas de Seguridad de Presas (NSP)
- Normas Técnicas para la Conexión, Operación, Control y Comercialización de la Generación Distribuida Renovable (NTGDR) y Usuarios Autoprodutores con Excedentes de Energía

Difusión de información

Portal del Usuario

En este portal encontrará información útil para resolver sus dudas concernientes al servicio de energía eléctrica en su domicilio o negocio.

Vea el menú del portal a la izquierda o haga click sobre los siguientes enlaces:

- ¿Cuáles son los derechos de los usuarios del servicio de energía eléctrica?
- ¿Cuáles son las obligaciones de los usuarios?
- ¿Cómo hago una queja o reclamo sobre mi servicio?

PEG 2-2012

Conoce tu factura

(Click sobre cada factura para ampliarlas)

Ejemplo de EEGSA



Cómo leer un contador o medidor electromecánico

Descargue el manual de lectura de contadores

Contador Tipo Ciclométrico



En éste tipo de registro la lectura es más sencilla, ya que se presenta directamente en las ventanillas.

Si la lectura en el mes anterior en su recibo fue de 17264 y su consumo fue de 210 KWh y la lectura de éste mes es de 17502 (para ambos tipos de registro), para determinar su consumo a la lectura de éste mes réstele la

Contador Tipo Reloj



La lectura se toma de derecha a izquierda anotando el número que señale cada una de las agujas cumpliendo las siguientes indicaciones:





Comisión Nacional de
Energía Eléctrica
República de Guatemala



Google™ Búsqueda personalizada

Boletín de Monitoreo del Mercado Mayorista Semanal y mensual

www.cnee.gov.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)

SPOT	MIN	DÍA	HORA	SPOT	PROM
DEMANDA	25.31	01	8.00	DEMANDA	135.44 ▲ 0.06
	524.85	01	7.00		973.58 ▲ 75.10

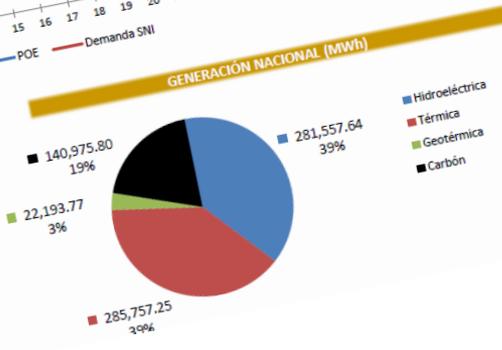
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN ENTRE EL PRECIO Y LA DEMANDA

POE Vs. DEMANDA SNI

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, Geotermicas y Térmicas del SNI.



Información para Grandes Usuarios

La CNEE ha organizado varios seminarios para Grandes Usuarios (haga click en cada foto).



Al clicamos acá las presentaciones discutidas en el seminario del 2009:

- [El mercado mayorista de electricidad](#)
- [El gran usuario y el mercado mayorista](#)
- [El mercado mayorista](#)

POLÍTICA ENERGÉTICA



Reto: Mantener un equilibrio adecuado

