

Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias



INFORME

“Supervisión a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica”

Noviembre 2020

“INFORME DE SUPERVISIÓN A LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA”

I. ANTECEDENTES:

La Procuraduría de los Derechos Humanos, a través de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarías, realizó en el mes de abril de 2020 una verificación a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, derivado de la aprobación de las resoluciones CNEE-108-2020 y CNEE-109-2020 con las cuales se fijan las tarifas bases, sus valores máximos y las fórmulas de ajuste a dos empresas distribuidoras, presentando un incremento en el Valor Agregado de Distribución VAD, en relación a los acuerdos anteriores publicados.

Esta intervención dio como resultado que el Procurador de los Derechos Humanos, presentara en el mes de mayo de 2020, una Acción Constitucional de Amparo contra la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, derivado a la aprobación de las resoluciones con las que se modifican los criterios para calcular el VAD por dos empresas distribuidoras.

Así mismo, se realizaron acciones de seguimiento en relación con el Decreto Número 15-2020, el cual otorgaba medidas adicionales de protección a usuarios de servicios públicos afectados en el marco de la pandemia por COVID-19.

I. **Obligaciones del Estado:**

La Constitución Política de la República de Guatemala, establece en su artículo 119 obligaciones fundamentales del Estado, la de garantizar a los consumidores su defensa y preservación de la calidad de productos y servicios, organizándose para la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo.

El Decreto Número 93-96 del Congreso de la República, Ley General de Electricidad, establece dentro de las funciones de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica en su artículo 4 literal b) , la de 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.

Esta misma ley, establece en su artículo 71, que las tarifas a consumidores finales del servicio de distribución final, en sus componentes de potencia y energía, serán calculadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, tomando en cuenta aspectos técnicos específicos.

II. JUSTIFICACIÓN:

Las acciones desarrolladas de forma permanente por la Procuraduría de los Derechos Humanos en relación al acceso a servicios públicos, acciones legales, verificaciones, entre otras; hicieron necesario que la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarías, realizara una supervisión a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, derivado de las denuncias registradas en el marco de la Pandemia por COVID-19 y su impacto en la factura de energía eléctrica, así como verificar las acciones desarrolladas en el tema de la tasa de alumbrado público y su costo al usuario final.

III. OBJETIVOS DE LA SUPERVISIÓN:

Objetivo General: Examinar las acciones de supervisión que desarrolla la Comisión Nacional de Energía Eléctrica al sector, con el objetivo de proteger al usuario final, evitar prácticas abusivas.

Objetivos Específicos:

1. Identificar las acciones realizadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, relacionadas con la protección de los usuarios.
2. Supervisar los procesos de control desarrollados por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, hacia las empresas distribuidoras por cobro de la tasa de alumbrado público.
3. Verificar los procesos de recepción, investigación y resolución de los reclamos presentados por los usuarios ante la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

IV. HALLAZGOS:

1) Atención de Usuarios de Energía Eléctrica:

Delegados de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Procuraduría de los Derechos Humanos realizaron el 13 de octubre 2020, visita in situ a la sede central de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica CNEE, ubicada en la 4 avenida 15-70 zona 10 de la Ciudad de Guatemala.

El personal de la Defensoría fue atendido por autoridades de la Gerencia de Tarifas y de Fiscalización, a quienes se les hizo de conocimiento el objeto de la visita y se requirió información relacionada con la atención de usuarios, denuncias, tasas de alumbrado, entre otros.

- Actualmente se están dando seguimiento a más de 30 denuncias remitidas por la Procuraduría de los Derechos Humanos durante el periodo de Estado de Calamidad, derivado de supuestas alzas en la factura de energía eléctrica.
- Las denuncias están en proceso de investigación, se presentaron algunos retrasos, derivado de la suspensión de plazos administrativos, lo cual dificultó el proceso de notificación y evacuación de audiencias.
- Las denuncias por alzas en facturas de energía presentaron una disminución en comparación con los primeros meses de vigencia del Estado de Calamidad, esto derivado a la ampliación del subsidio por la pandemia COVID-19, lo cual favoreció la disminución de la factura al usuario final.
- La Comisión incrementó sus componentes de información al usuario, relacionados con las formas de reclamos, uso adecuado de la energía eléctrica, así mismo implementó un número adicional para atención de las inquietudes de los usuarios.

2) Tasas de Alumbrado Público:

El Defensor del Consumidor y Usuario de la Procuraduría de los Derechos Humanos, solicitó a la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, por medio de la solicitud UIP-2020-162, lo relacionado a las tasas de alumbrado a nivel nacional, de la siguiente manera:

Usuarios de Empresa Eléctrica de Guatemala:

Departamento	Municipio	Alumbrado Público en % sobre Consumo de energía
SACATEPÉQUEZ	JOCOTENANGO	21.00%
SACATEPÉQUEZ	SAN MIGUEL DUEÑAS	21.00%
GUATEMALA	SAN JOSE DEL GOLFO	20.00%
ESCUINTLA	SAN VICENTE PACAY	19.50%
GUATEMALA	SAN PEDRO SACATEPÉQUEZ	19.00%
GUATEMALA	PALENCIA	18.00%
GUATEMALA	SAN RAYMUNDO	18.00%
SACATEPÉQUEZ	CIUDAD VIEJA	18.00%
ESCUINTLA	SANTA LUCIA COTZUMALGUAPA	17.00%
ESCUINTLA	LA GOMERA	16.00%
ESCUINTLA	SIPACATE	16.00%
SACATEPÉQUEZ	ALOTENANGO	16.00%
GUATEMALA	VILLA CANALES	15.00%
ESCUINTLA	GUANAGAZAPA	14.00%
GUATEMALA	CHINAUTLA	14.00%
SACATEPÉQUEZ	ANTIGUA GUATEMALA	14.00%
GUATEMALA	MIXCO	13.80%
ESCUINTLA	LA DEMOCRACIA	13.00%
ESCUINTLA	PALÍN	13.00%
ESCUINTLA	PUERTO SAN JOSE	13.00%
GUATEMALA	AMATITLÁN	13.00%
GUATEMALA	GUATEMALA	13.00%

GUATEMALA	SAN PEDRO AYAMPUC	13.00%
SACATEPÉQUEZ	SANTIAGO SACATEPÉQUEZ	13.00%
ESCUINTLA	IZTAPA	12.00%
ESCUINTLA	MASAGUA	12.00%
ESCUINTLA	SQUINALÁ	12.00%
GUATEMALA	SAN JUAN SACATEPÉQUEZ	12.00%
GUATEMALA	SAN MIGUEL PETAPA	12.00%
SACATEPÉQUEZ	SANTA CATARINA BARAHONA	12.00%
SANTA ROSA	TAXISCO	12.00%
SACATEPÉQUEZ	SANTA LUCIA MILPAS ALTAS	11.00%
ESCUINTLA	ESCUINTLA	10.00%
GUATEMALA	CHUARRANCHO	10.00%
GUATEMALA	SAN JOSE PINULA	10.00%
GUATEMALA	SANTA CATARINA PINULA	10.00%
GUATEMALA	VILLA NUEVA	10.00%
SACATEPÉQUEZ	SAN BARTOLOMÉ MILPAS	10.00%
SACATEPÉQUEZ	SUMPANGO	10.00%
SACATEPÉQUEZ	MAGDALENA MILPAS ALT	9.00%
SACATEPÉQUEZ	PASTORES	9.00%
SACATEPÉQUEZ	SAN ANTONIO AGUAS CA	8.00%
SACATEPÉQUEZ	SAN LUCAS SACATEPÉQUEZ	8.00%
SACATEPÉQUEZ	SANTA MARÍA DE JESÚS	8.00%
GUATEMALA	FRAIJANES	7.70%

Elaborado por: Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias,
con información de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica. Noviembre 2020.

Usuarios de DEOCSA y DEORSA:

Departamento	Municipio	Alumbrado Público en Quetzales
BAJA VERAPAZ	CUBULCO	18.00
CHIMALTENANGO	ACATENANGO	3.10
CHIMALTENANGO	CHIMALTENANGO	39.37
CHIMALTENANGO	COMALAPA	10.00
CHIMALTENANGO	EL TEJAR	39.97
CHIMALTENANGO	PARRAMOS	31.58
CHIMALTENANGO	PATZICIA	10.00
CHIMALTENANGO	PATZUN	21.50
CHIMALTENANGO	SAN ANDRES ITZAPA	28.73
CHIMALTENANGO	SAN JOSE POAQUIL	28.64
CHIMALTENANGO	SAN MARTIN JILOTEPEQUE	32.34
CHIMALTENANGO	SAN MIGUEL POCHUTA	30.00
CHIMALTENANGO	SAN PEDRO YEPOCAPA	20.22
CHIMALTENANGO	SANTA APOLONIA	24.00
CHIMALTENANGO	SANTA CRUZ BALANYA	38.80
CHIMALTENANGO	TECPAN GUATEMALA	21.55
CHIMALTENANGO	ZARAGOZA	10.00
ESCUINTLA	NUEVA CONCEPCION	43.15
ESCUINTLA	TIQUISATE	49.00

HUEHUETENANGO	AGUACATAN	39.85
HUEHUETENANGO	BARILLAS	36.00
HUEHUETENANGO	CHIANTLA	17.00
HUEHUETENANGO	COLOTENANGO	25.00
HUEHUETENANGO	CONCEPCION HUISTA	25.00
HUEHUETENANGO	CUILCO	15.00
HUEHUETENANGO	JACALTENANGO	27.00
HUEHUETENANGO	LA DEMOCRACIA	23.36
HUEHUETENANGO	LA LIBERTAD	16.30
HUEHUETENANGO	MALACATANCITO	18.00
HUEHUETENANGO	NENTON	17.00
HUEHUETENANGO	PETATAN	18.00
HUEHUETENANGO	SAN ANTONIO HUISTA	27.50
HUEHUETENANGO	SAN GASPAS IXCHIL	26.31
HUEHUETENANGO	SAN ILDEFONSO IXTAHUACAN	19.00
HUEHUETENANGO	SAN JUAN ATITAN	14.00
HUEHUETENANGO	SAN JUAN IXCOY	30.00
HUEHUETENANGO	SAN MATEO IXTATAN	30.36
HUEHUETENANGO	SAN MIGUEL ACATAN	35.00
HUEHUETENANGO	SAN PEDRO NECTA	19.00
HUEHUETENANGO	SAN RAFAEL INDEPENDENCIA	35.50

HUEHUETENANGO	SAN RAFAEL PETZAL	15.00
HUEHUETENANGO	SAN SEBASTIAN COATAN	12.00
HUEHUETENANGO	SAN SEBASTIAN HUEHUETENANGO	17.00
HUEHUETENANGO	SANTA ANA HUISTA	29.00
HUEHUETENANGO	SANTA BARBARA	14.37
HUEHUETENANGO	SANTA EULALIA	14.00
HUEHUETENANGO	SANTIAGO CHIMALTENANGO	20.00
HUEHUETENANGO	SOLOMA	42.90
HUEHUETENANGO	TODOS SANTOS CUCHUMATAN	34.00
HUEHUETENANGO	UNION CANTINIL	20.00
QUETZALTENANGO	ALMOLONGA	42.59
QUETZALTENANGO	CABRICAN	36.00
QUETZALTENANGO	CAJOLA	45.54
QUETZALTENANGO	CANTEL	30.00
QUETZALTENANGO	COATEPEQUE	37.65
QUETZALTENANGO	COLOMBA COSTA CUCA	34.00
QUETZALTENANGO	CONCEPCION CHIQUIRICHAPA	35.68
QUETZALTENANGO	EL PALMAR	28.50
QUETZALTENANGO	FLORES COSTA CUCA	47.81
QUETZALTENANGO	GENOVA COSTA CUCA	39.50
QUETZALTENANGO	HUITAN	43.87

QUETZALTENANGO	LA ESPERANZA	20.00
QUETZALTENANGO	OLINTEPEQUE	28.59
QUETZALTENANGO	PALESTINA DE LOS ALTOS	35.81
QUETZALTENANGO	QUETZALTENANGO	37.45
QUETZALTENANGO	SALCAJA	40.55
QUETZALTENANGO	SAN CARLOS SIJA	35.80
QUETZALTENANGO	SAN FRANCISCO LA UNION	20.00
QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	35.00
QUETZALTENANGO	SAN MARTIN SACATEPEQUEZ	37.70
QUETZALTENANGO	SAN MATEO	35.00
QUETZALTENANGO	SAN MIGUEL SIGUILA	45.02
QUETZALTENANGO	SIBILIA	36.00
QUETZALTENANGO	ZUNIL	35.00
QUICHE	CANILLA	34.88
QUICHE	CHAJUL	16.00
QUICHE	CHICAMAN	20.00
QUICHE	CHICHE	34.85
QUICHE	CHICHICASTENANGO	29.00
QUICHE	CHINIQUE	32.67
QUICHE	CUNEN	12.97
QUICHE	JOYABAJ	15.00

QUICHE	NEBAJ	16.00
QUICHE	PATZITE	25.70
QUICHE	SACAPULAS	28.00
QUICHE	SAN ANDRES SAJCABAJA	18.50
QUICHE	SAN ANTONIO ILOTENANGO	18.00
QUICHE	SAN BARTOLOME JOCOTENANGO	53.50
QUICHE	SAN JUAN COTZAL	31.50
QUICHE	SAN PEDRO JOCOPILAS	29.50
QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	28.77
QUICHE	USPANTAN	15.00
QUICHE	ZACUALPA	25.05
RETALHULEU	CHAMPERICO	34.99
RETALHULEU	EL ASINTAL	42.61
RETALHULEU	NUEVO SAN CARLOS	37.50
RETALHULEU	RETALHULEU	46.45
RETALHULEU	SAN ANDRES VILLA SECA	39.80
RETALHULEU	SAN FELIPE	35.00
RETALHULEU	SAN MARTIN ZAPOTITLAN	45.99
RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	35.99
RETALHULEU	SANTA CRUZ MULUA	39.90
SAN MARCOS	CATARINA	39.84

SAN MARCOS	COMITANCILLO	31.50
SAN MARCOS	CONCEPCION TUTUAPA	15.10
SAN MARCOS	EL QUETZAL S. M.	28.76
SAN MARCOS	EL RODEO	28.88
SAN MARCOS	EL TUMBADOR	35.00
SAN MARCOS	ESQUIPULAS PALO GORDO	36.65
SAN MARCOS	IXCHIGUAN	21.37
SAN MARCOS	LA BLANCA	16.00
SAN MARCOS	LA REFORMA	34.00
SAN MARCOS	MALACATAN	29.50
SAN MARCOS	NUEVO PROGRESO	37.00
SAN MARCOS	OCOS	20.44
SAN MARCOS	PAJAPITA	32.67
SAN MARCOS	RIO BLANCO	40.00
SAN MARCOS	SAN ANTONIO SACATEPEQUEZ	22.00
SAN MARCOS	SAN CRISTOBAL CUCHO	27.31
SAN MARCOS	SAN JOSE OJETENAM	14.17
SAN MARCOS	SAN LORENZO	27.96
SAN MARCOS	SAN MARCOS	40.39
SAN MARCOS	SAN MIGUEL IXTAHUACAN	18.00
SAN MARCOS	SAN PABLO	28.60

SAN MARCOS	SAN PEDRO SACATEPEQUEZ	31.64
SAN MARCOS	SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA	19.00
SAN MARCOS	SIBINAL	31.38
SAN MARCOS	SIPACAPA	12.18
SAN MARCOS	TACANA	6.71
SAN MARCOS	TAJUMULCO	16.32
SAN MARCOS	TECUN UMAN	34.00
SAN MARCOS	TEJUTLA	26.01
SOLOLA	CONCEPCION	15.00
SOLOLA	NAHUALA	34.38
SOLOLA	PANAJACHEL	27.78
SOLOLA	SAN ANDRES SEMETABAJ	12.75
SOLOLA	SAN ANTONIO PALOPO	14.00
SOLOLA	SAN JOSE CHACAYA	45.96
SOLOLA	SAN JUAN LA LAGUNA	25.00
SOLOLA	SAN LUCAS TOLIMAN	27.71
SOLOLA	SAN MARCOS LA LAGUNA	27.92
SOLOLA	SAN PABLO LA LAGUNA	15.00
SOLOLA	SAN PEDRO LA LAGUNA	20.00
SOLOLA	SANTA CATARINA IXTAHUACAN	26.52
SOLOLA	SANTA CATARINA PALOPO	12.00

SOLOLA	SANTA CLARA LA LAGUNA	15.00
SOLOLA	SANTA CRUZ LA LAGUNA	25.00
SOLOLA	SANTA LUCIA UTATLAN	15.00
SOLOLA	SANTA MARIA VISITACION	25.00
SOLOLA	SANTIAGO ATITLAN	23.80
SOLOLA	SOLOLA	25.95
SUCHITEPEQUEZ	CHICACAO	31.90
SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	35.00
SUCHITEPEQUEZ	MAZATENANGO	24.99
SUCHITEPEQUEZ	PATULUL	34.90
SUCHITEPEQUEZ	PUEBLO NUEVO	19.00
SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	32.00
SUCHITEPEQUEZ	SAMAYAC	32.00
SUCHITEPEQUEZ	SAN ANTONIO SUCHITEPEQUEZ	42.01
SUCHITEPEQUEZ	SAN BERNARDINO	46.00
SUCHITEPEQUEZ	SAN FRANCISCO ZAPOTITLAN	36.40
SUCHITEPEQUEZ	SAN GABRIEL	49.89
SUCHITEPEQUEZ	SAN JOSÉ LA M ^U QUINA	34.95
SUCHITEPEQUEZ	SAN JOSE EL IDOLO	35.00
SUCHITEPEQUEZ	SAN JUAN BAUTISTA	30.00
SUCHITEPEQUEZ	SAN LORENZO	41.00

SUCHITEPEQUEZ	SAN MIGUEL PANAN	42.50
SUCHITEPEQUEZ	SAN PABLO JOCOPILAS	39.48
SUCHITEPEQUEZ	SANTA BARBARA	37.00
SUCHITEPEQUEZ	SANTO DOMINGO	38.20
SUCHITEPEQUEZ	SANTO TOMAS LA UNION	42.50
SUCHITEPEQUEZ	ZUNILITO	38.50
TOTONICAPAN	MOMOSTENANGO	10.00
TOTONICAPAN	SAN ANDRES XECUL	36.00
TOTONICAPAN	SAN BARTOLO AGUAS CALIENTES	18.00
TOTONICAPAN	SAN CRISTOBAL TONICAPAN	30.00
TOTONICAPAN	SAN FRANCISCO EL ALTO	35.00
TOTONICAPAN	SANTA LUCIA LA REFORMA	21.62
TOTONICAPAN	SANTA MARIA CHIQUIMULA	47.21
TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	23.60

ALTA VERAPAZ	CAHABON	31.00
ALTA VERAPAZ	CHAHAL	16.77
ALTA VERAPAZ	CHISEC	25.00
ALTA VERAPAZ	COBAN	56.91
ALTA VERAPAZ	FRAY BARTOLOME DE LAS CASAS	13.69
ALTA VERAPAZ	LA TINTA	42.25

ALTA VERAPAZ	LANQUIN	31.00
ALTA VERAPAZ	PANZOS	60.21
ALTA VERAPAZ	RAXRUH ^L	24.99
ALTA VERAPAZ	SAN CRISTOBAL VERAPAZ	40.00
ALTA VERAPAZ	SAN JUAN CHAMELCO	37.49
ALTA VERAPAZ	SAN PEDRO CARCHA	27.00
ALTA VERAPAZ	SANTA CRUZ	30.00
ALTA VERAPAZ	SENAHU	10.77
ALTA VERAPAZ	TACTIC	12.00
ALTA VERAPAZ	TAMAHU	34.93
ALTA VERAPAZ	TUCURU	32.00
BAJA VERAPAZ	CUBULCO	18.00
BAJA VERAPAZ	EL CHOL	38.00
BAJA VERAPAZ	GRANADOS	2.31
BAJA VERAPAZ	PURULHA	25.00
BAJA VERAPAZ	RABINAL	20.00
BAJA VERAPAZ	SALAMA	38.00
BAJA VERAPAZ	SAN JERONIMO	42.56
BAJA VERAPAZ	SAN MIGUEL CHICAJ	30.00
CHIQUMULA	CAMOTAN	38.50
CHIQUMULA	CHIQUMULA	30.00

CHIQUIMULA	CONCEPCION LAS MINAS	40.00
CHIQUIMULA	ESQUIPULAS	43.43
CHIQUIMULA	IPALA	28.88
CHIQUIMULA	JOCOTAN	40.22
CHIQUIMULA	OLOPA	49.75
CHIQUIMULA	QUEZALTEPEQUE	33.87
CHIQUIMULA	SAN JACINTO	20.00
CHIQUIMULA	SAN JOSE LA ARADA	23.50
CHIQUIMULA	SAN JUAN ERMITA	50.00
EL PROGRESO	EL JICARO	37.23
EL PROGRESO	GUASTATOYA	2.12
EL PROGRESO	MORAZAN	25.00
EL PROGRESO	SAN AGUSTIN ACASAGUASTLAN	25.00
EL PROGRESO	SAN ANTONIO LA PAZ	15.00
EL PROGRESO	SAN CRISTOBAL ACASAGUASTLAN	28.00
EL PROGRESO	SANARATE	48.78
EL PROGRESO	SANSARE	25.00
ESCUINTLA	GUANAGAZAPA	3.09
GUATEMALA	VILLA CANALES	2.89
IZABAL	EL ESTOR	50.43
IZABAL	LIVINGSTON	43.07

IZABAL	LOS AMATES	40.00
IZABAL	MORALES	37.00
IZABAL	PUERTO BARRIOS	56.13
JALAPA	JALAPA	18.00
JALAPA	MATAQUESCUINTLA	15.00
JALAPA	MONJAS	42.00
JALAPA	SAN CARLOS ALZATATE	42.80
JALAPA	SAN LUIS JILOTEPEQUE	30.59
JALAPA	SAN MANUEL CHAPARRON	44.38
JALAPA	SAN PEDRO PINULA	47.51
JUTIAPA	AGUA BLANCA	25.00
JUTIAPA	ASUNCION MITA	15.00
JUTIAPA	ATESCATEMPA	38.65
JUTIAPA	COMAPA	34.00
JUTIAPA	CONGUACO	48.00
JUTIAPA	EL ADELANTO	52.00
JUTIAPA	EL PROGRESO JUTIAPA	15.00
JUTIAPA	JALPATAGUA	18.00
JUTIAPA	JEREZ	15.00
JUTIAPA	JUTIAPA	15.00
JUTIAPA	MOYUTA	55.00

JUTIAPA	PASACO	15.00
JUTIAPA	QUEZADA	28.00
JUTIAPA	SAN JOSE ACATEMPA	19.99
JUTIAPA	SANTA CATARINA MITA	15.00
JUTIAPA	YUPILTEPEQUE	25.00
JUTIAPA	ZAPOTITLAN	49.00
PETEN	DOLORES	52.00
PETEN	EL CHAL	55.00
PETEN	FLORES	40.00
PETEN	LA LIBERTAD	30.00
PETEN	LAS CRUCES	30.00
PETEN	MELCHOR DE MENCOS	47.00
PETEN	POPTUN	65.00
PETEN	SAN ANDRES	50.00
PETEN	SAN BENITO	25.00
PETEN	SAN FRANCISCO	45.00
PETEN	SAN JOSE	78.00
PETEN	SAN LUIS	30.00
PETEN	SANTA ANA	50.00
PETEN	SAYAXCHE	44.00
QUICHE	JOYABAJ	15.00

QUICHE	PACHALUM	18.00
SANTA ROSA	BARBERENA	19.90
SANTA ROSA	CASILLAS	40.00
SANTA ROSA	CHIQUIMULILLA	19.90
SANTA ROSA	CUILAPA	17.50
SANTA ROSA	GUAZACAPAN	46.00
SANTA ROSA	NUEVA SANTA ROSA	37.50
SANTA ROSA	ORATORIO	18.90
SANTA ROSA	PUEBLO NUEVO VIDAS	17.50
SANTA ROSA	SAN JUAN TECUACO	37.00
SANTA ROSA	SAN RAFAEL LAS FLORES	42.00
SANTA ROSA	SANTA CRUZ NARANJO	45.00
SANTA ROSA	SANTA MARIA IXHUATAN	17.50
SANTA ROSA	SANTA ROSA DE LIMA	17.50
SANTA ROSA	TAXISCO	2.31
ZACAPA	CABAÑAS	24.91
ZACAPA	ESTANZUELA	21.00
ZACAPA	GUALAN	60.73
ZACAPA	HUITE	35.00
ZACAPA	LA UNION	40.00
ZACAPA	RIO HONDO	15.00

ZACAPA	SAN DIEGO	25.00
ZACAPA	SAN JORGE	25.00
ZACAPA	TECULUTAN	41.08
ZACAPA	USUMATLAN	30.00
ZACAPA	ZACAPA	48.00

Elaborado por: Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarías, con información de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica. Noviembre 2020.

V. CONCLUSIONES:

1. Se estableció según la información proporcionada por las autoridades de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, han existido una reducción en las denuncias relacionadas al aumento de la factura de energía eléctrica, esto derivado en alguna parte al aumento del subsidio que brinda el Instituto Nacional de Electrificación INDE.

En ese sentido, con el inicio de la pandemia COVID-19 el Congreso de la República, destinó más de Q. 600,000,000.00 para el subsidio a la energía eléctrica como parte del apoyo económico a las personas afectadas, por ello algunos usuarios percibieron una baja en su factura final.

Así mismo, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica CNEE, incrementó los componentes de información al usuario, para el uso adecuado de la energía eléctrica, además de los medios disponibles para presentar reclamos o brindar asistencia.

El Reglamento de Ley General de Electricidad, Acuerdo Gubernativo 256-97, establece en su artículo 106 que toda reclamación por deficiencias en la prestación del servicio de energía deberá ser recibida y registrada por el distribuidor, haciendo constar el nombre del consumidor, fecha y hora, motivo

de la misma. Esto con el propósito de brindar un servicio comercial eficiente y con atención de reclamos de interrupción las 24 horas del día.

Las Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección al Consumidor, establece que: Los Estados Miembros deben promover el acceso universal a la energía no contaminante y formular, mantener o reforzar políticas nacionales para mejorar el suministro, la distribución y la calidad de energía que sea asequible a los consumidores en función de su situación económica. Debe prestarse atención a la elección de los niveles apropiados de servicio, calidad y tecnología, la supervisión regulatoria, la necesidad de contar con programas de sensibilización y la importancia de la participación de la comunidad¹.

2. En relación con la tasa de alumbrado público, se evidencia con la información proporcionada, que existen municipios que realizan el cobro de forma porcentual y otros que realizan un cobro fijo a los usuarios, algunos de estos montos pueden superar el consumo de energía eléctrica de los usuarios. Existen entonces municipios con un cobro elevado de tasa de alumbrado, el cual es fijado por el Concejo Municipal de cada localidad, ya que según la Comisión Nacional de Energía Eléctrica la única función que tienen es autorizar que se incluya en la factura al usuario final, según lo regulado por cada municipio.

Esto impacta el presupuesto familiar de los usuarios de los municipios donde el cobro de la tasa de alumbrado puede superar el consumo de energía eléctrica, limitando así el acceso a energía a precios justos, dependiendo del criterio de cada concejo para la fijación de la tasa.

Las Directrices de las Naciones Unidas, establecen como Principios Generales para atender necesidades legítimas, como el acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales, así como la protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja².

¹ Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor, 2016, Nueva York y Ginebra, pág. 23.

² *ibid.*, pág.06.

Así mismo es necesario que existan las formas de control necesarias para garantizar que el servicio de alumbrado público sea eficiente y se cuente con cobertura en todas las zonas de los municipios, tomando en cuenta que es un monto que paga el usuario final.

VI. RECOMENDACIONES:

A la Comisión Nacional de Energía Eléctrica

1. Continuar con las acciones para la protección de los derechos de los usuarios y prevenir conductas atentatorias contra la libre competencia, prácticas abusivas o discriminatorias.
2. Intensificar los componentes de información al usuario relacionados con las formas para presentar reclamos, uso adecuado de la energía eléctrica, lecturas de medidor y factura, tarifas vigentes.