

El papel de los miembros de ARIAE en la protección al Consumidor -Caso de Guatemala-

Presentado
Por
Carmen Urizar H.
Presidente
Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE)



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.

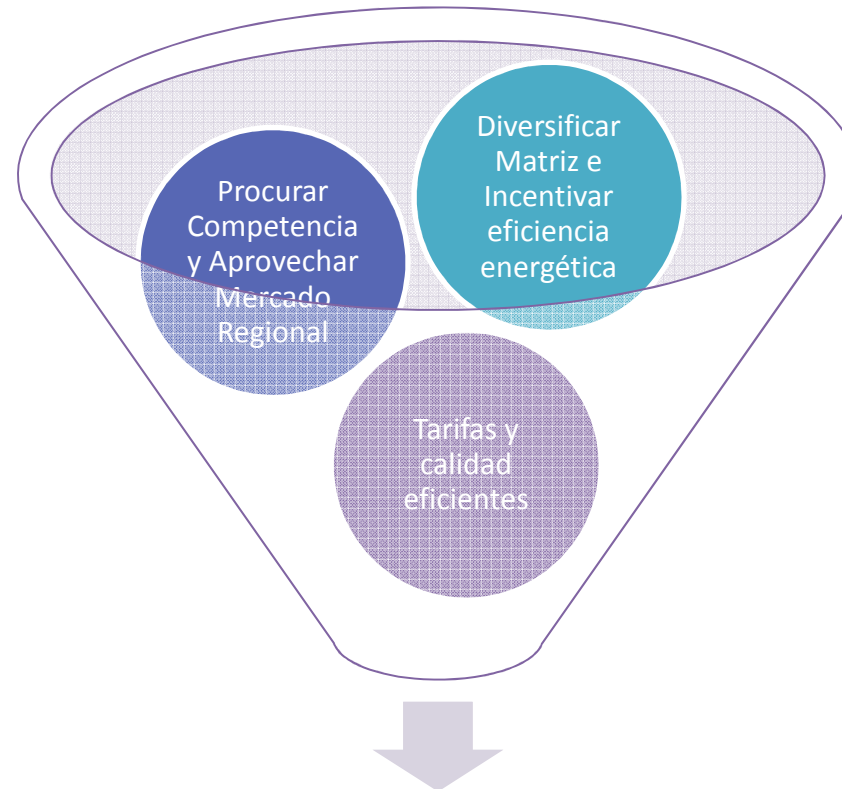
Servicio

- 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.

Garantizar los derechos de los usuarios



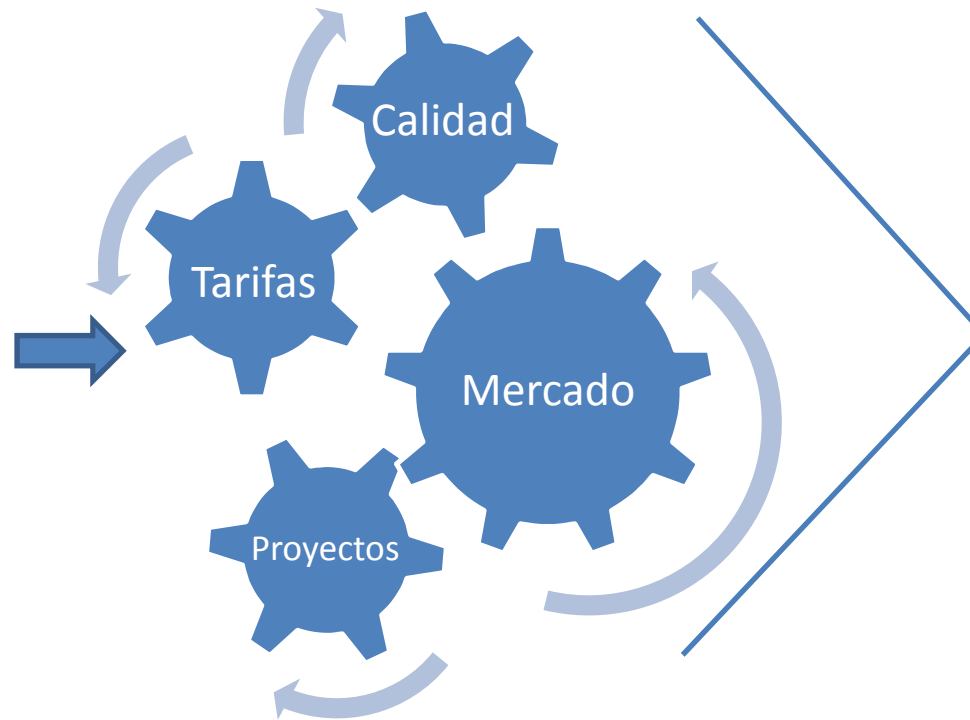
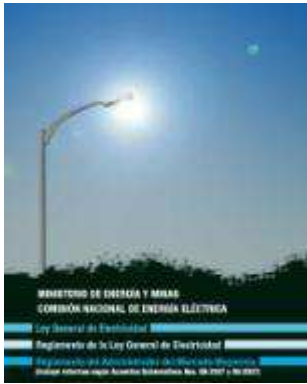
Garantía de la continuidad del Suministro, Cobertura, Precios Competitivos y Calidad

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.

¿Cómo lo hace la CNEE?



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

Normativa de detalle

- | | | |
|-------------------------------------|---|--|
| Mercado | → | <ul style="list-style-type: none">• Normas de Coordinación Comercial y Operativa del Mercado Mayorista (NCCs) |
| Distribución | → | <ul style="list-style-type: none">• 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 | → | <ul style="list-style-type: none">• 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 | → | <ul style="list-style-type: none">• 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 | → | <ul style="list-style-type: none">• 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 |

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



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

Difusión de información

CNEE Comisión Nacional de Energía Eléctrica República de Guatemala

Google® Búsqueda personalizada

- Inicio
- Qué esta CNEE
- Marco Legal
- Generación
- Transporte
- Distribución
- Comercialización
- Usuarios
- Mercado Regional
- Calidad
- Eficiencia Energética
- Link para Inversionistas
- Sala de Prensa
- Ley Información Pública
- Licitaciones
- Enlaces de Interés
- Oportunidad de Empleo

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)



Cómo leer un contador o medidor electromecánico

Descargue el manual de lectura de contadores

Contador Tipo Ciclométrico	Contador Tipo Reloj
<p>En éste tipo de registro la lectura es más sencilla, ya que se presenta directamente en las ventanillas.</p> <p>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</p>	<p>La lectura se toma de derecha a izquierda anotando el número que señale cada una de las agujas cumpliendo las siguientes indicaciones:</p>

Boletín de Monitoreo del Mercado Mayorista Semanal y mensual



Comisión Nacional de Energía Eléctrica

www.cnee.gov.gt

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

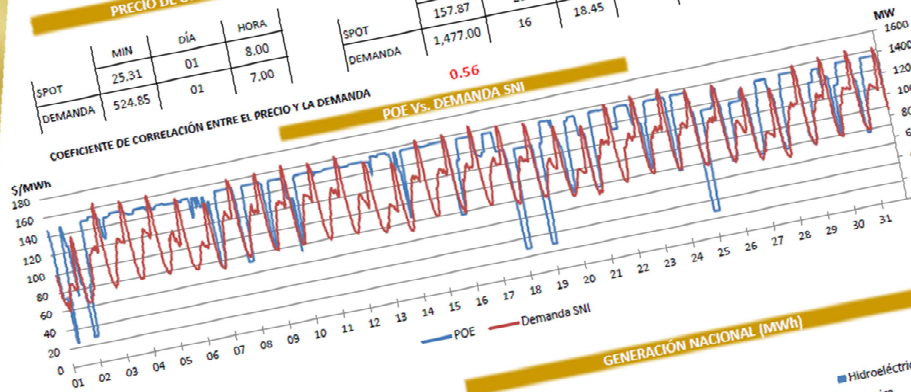
PRECIO DE OPORTUNIDAD DE LA ENERGÍA (POE) Y DEMANDA DEL SISTEMA NACIONAL INTERCONECTADO (SNI)

	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	978.58	▲ 75.10

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN ENTRE EL PRECIO Y LA DEMANDA
0.56



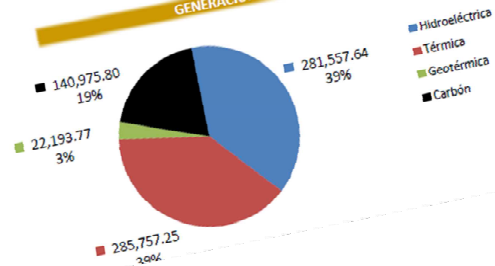
Nota:

FACTOR DE UTILIZACIÓN

	Hidro	Geo	Termo
Min	29%	80%	45%
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)



Comisión Nacional de
Energía Eléctrica
República de Guatemala



Google® Búsqueda personalizada

Buscar

Información para Grandes Usuarios

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

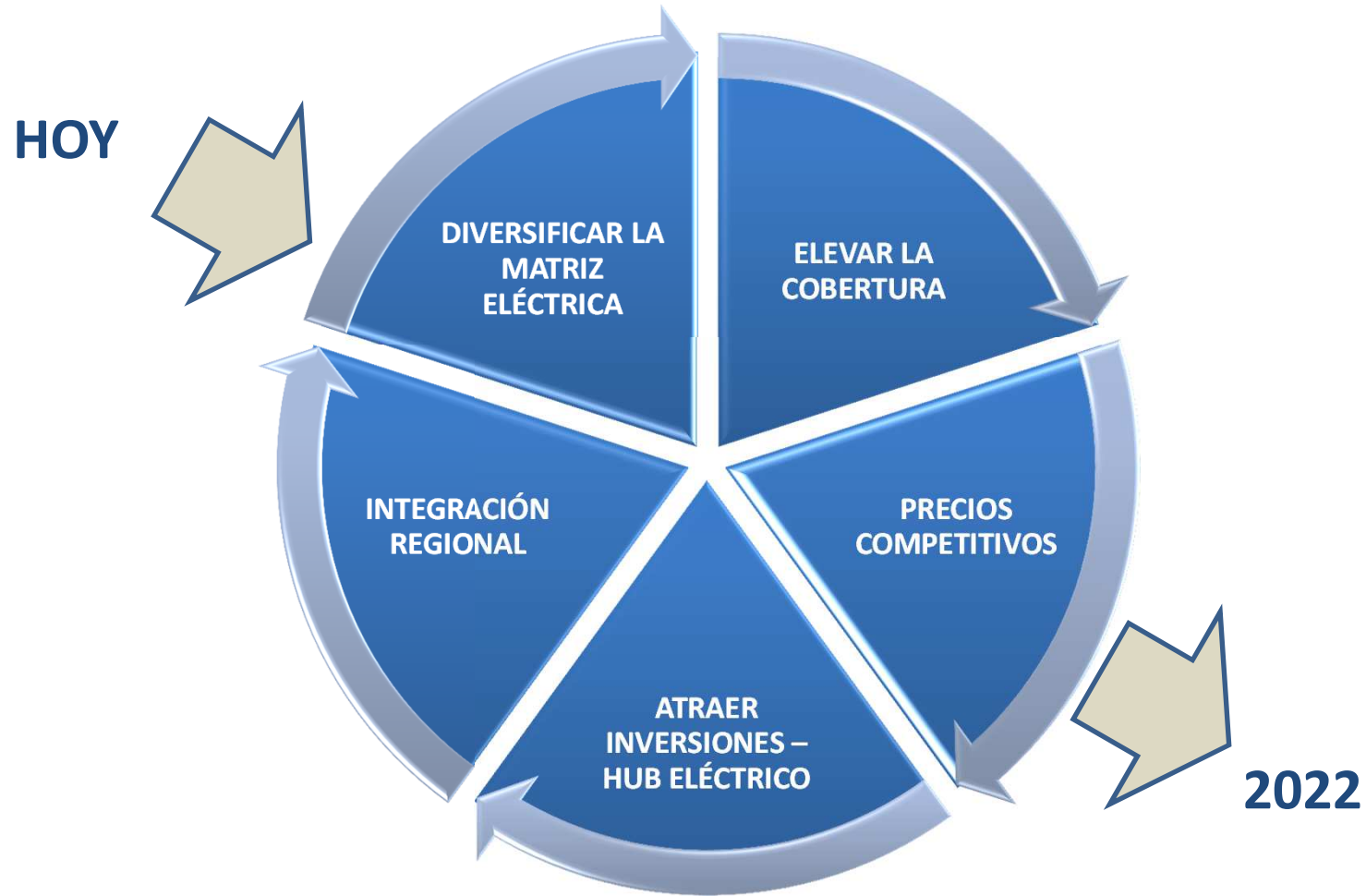


Podemos acá las presentaciones discutidas en el seminario del 2009:

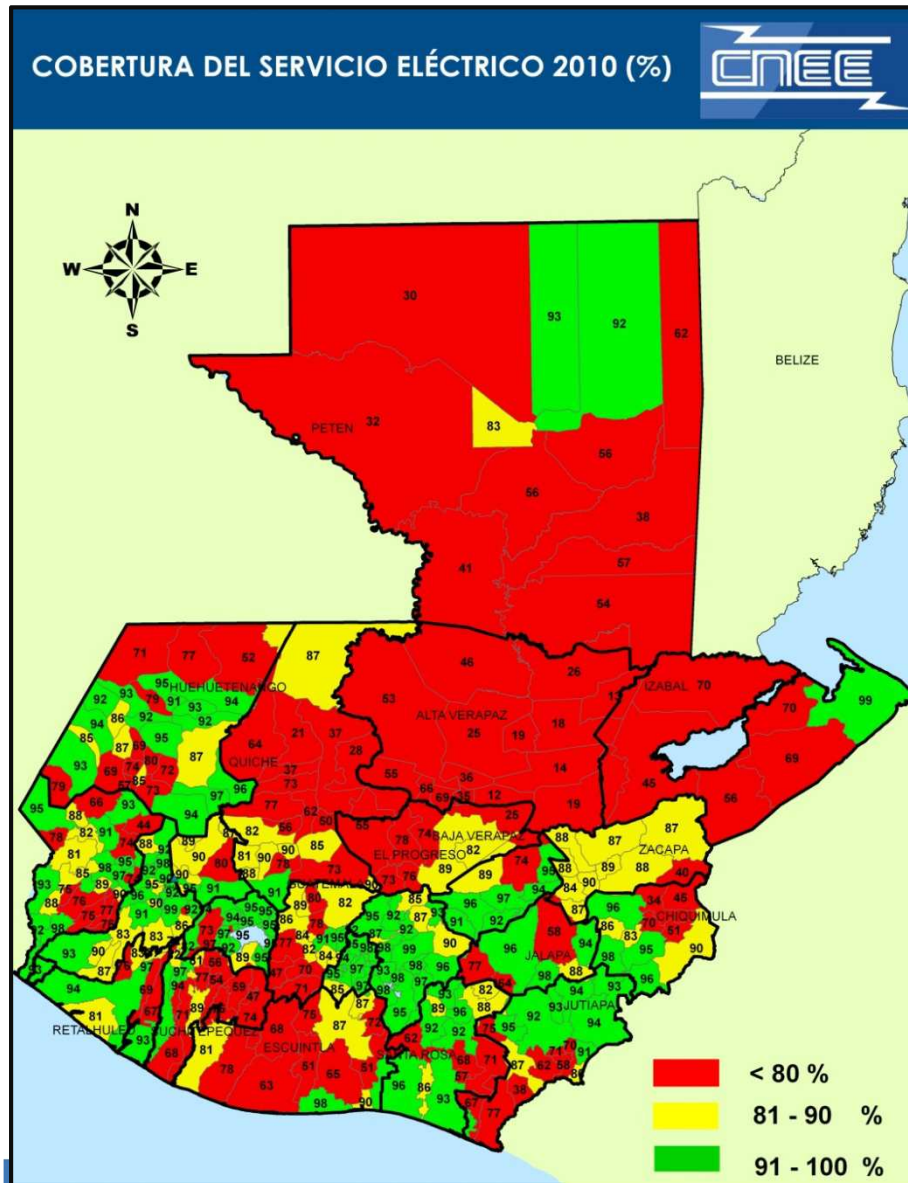
- El mercado mayorista de electricidad
- El gran usuario y el mercado mayorista



POLÍTICA ENERGÉTICA



Retos: Índice de Cobertura del Servicio Eléctrico por Municipio



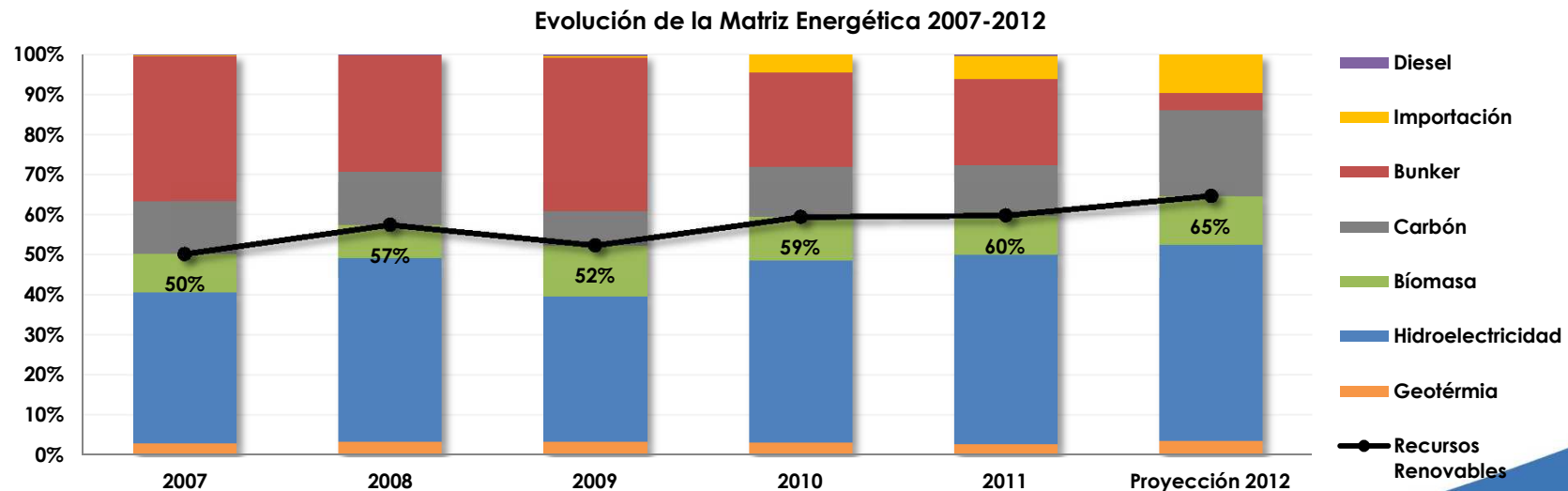
Departamento	Hogares	Usuarios	Índice
Alta Verapaz	185,791	63,867	34.40%
Petén	108,110	55,581	51.40%
Baja Verapaz	58,222	39,876	68.50%
Quiché	160,998	112,666	70.00%
Izabal	79,115	58,243	73.60%
Escuintla	171,039	132,522	77.50%
Chiquimula	79,327	61,549	77.60%
Suchitepéquez	104,337	82,650	79.20%
Chimaltenango	118,549	99,156	83.60%
Zacapa	59,118	49,706	84.10%
Jutiapa	103,726	87,552	84.40%
Retalhuleu	63,380	53,483	84.40%
Jalapa	57,804	49,235	85.20%
Huehuetenango	191,868	164,056	85.50%
San Marcos	186,118	160,431	86.20%
Santa Rosa	79,553	68,544	86.20%
Totonicapán	88,170	79,358	90.00%
El Progreso	39,501	35,790	90.60%
Sololá	74,470	67,978	91.30%
Quetzaltenango	181,126	168,716	93.10%
Sacatepéquez	72,125	69,092	95.80%
Guatemala	799,771	772,067	96.50%
Índice de Electrificación Nacional	3,062,219	2,532,118	82.70%

POLÍTICA ENERGÉTICA 2007

Plan de Expansión Indicativo del Sistema de Generación 2008-2022

Objetivos del Plan:

- Cumplir la Política Energética aprobada por el MEM en 2007
- Diversificar la composición de la matriz energética, priorizando el desarrollo de los recursos renovables
- Promover las inversiones en generación eficiente
- Reducir los costos del suministro de energía eléctrica
- Minimizar el impacto en el medio ambiente de las emisiones de CO₂
- Impulsar la integración energética regional
- Conformar una base de datos para la elaboración del Plan de Expansión del Sistema de Transporte.



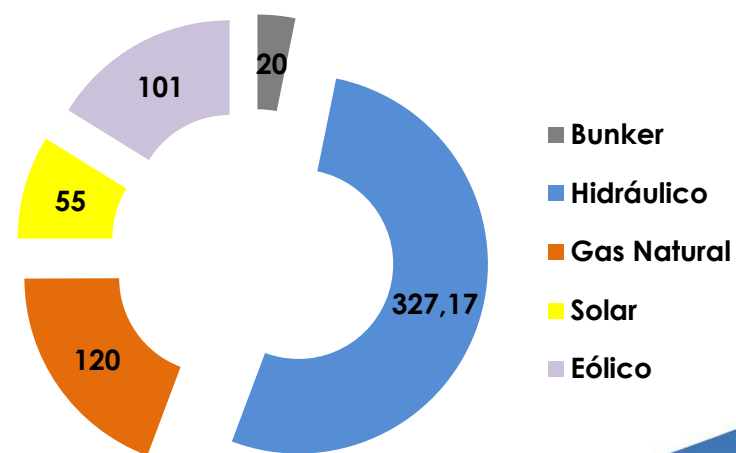
Metas alcanzadas: Garantía de Suministro y Accesibilidad a las redes

Licitación Abierta No.	Empresas Oferentes	Kilómetros de línea adjudicados	Subestaciones	Objetivo
PET-1-2009	3 (1 adjudicada)	815	36 ampliaciones 30 nuevas	Fortalecer la Red de Transmisión: <ul style="list-style-type: none"> Mejoras en la calidad Acceso a fuentes de Generación

Licitaciones de Generación de Energía Eléctrica

Licitación	PEG-1-2010	PEG-2-2012
Empresas Participantes	59	63
Empresas oferentes	33	42
MW adjudicados	213	623
Resultados	Todos renovables	80% de energía renovables.
		120 MW de gas natural, mediante interconexión Guatemala-México.

Resultado PEG-2-2012
MW por tipo de Generación



Metas alcanzadas 2013: Garantía de Suministro y Accesibilidad a las redes

- Como resultado de la última Licitación (PEG – 2), se tiene:
- La nueva capacidad que se construirá como resultado de la adjudicación es alrededor de 707MW nuevos,
- Una Potencia adicional disponible para el mercado eléctrico que puede ser utilizada por otros usuarios de alrededor de **84MW**.
- Esto representa una inversión aproximada de USD 1,600 millones, que se están incorporando a la economía guatemalteca en los próximos años.
- El precio estimado de la compra total de la adjudicación para el año 2015 es de **US\$120/MWH**, que en valor presente referido al año 2012 es de **US\$112.4/MWH**, considerando una inflación de 2.248%.
- Actual costo de compra de las distribuidoras **US\$167/MWh y US\$175/MWh** lo que significaría un variación hacia la baja de entre 28 y 36% de la tarifa actual, que se comenzaría a apreciar en el año 2015.

Logros Calidad del Servicio y Producto

Supervisión en campo



Fiscalización de Agencias



Reto: Mantener un equilibrio adecuado



Principales retos para un regulador

- **Asimetría de información**

Desconocimiento de los usuarios de las funciones reguladoras.

Difundir información a los usuarios y público en general

Impartir formación.

- **Manejo del volumen de denuncias y reclamos y de la Fiscalización de campo.**
- **Establecimiento de costos eficientes para el calculo de tarifas.**
- **Vigilancia y Monitoreo del Mercado:** Supervisión de los costos de generación.
- **Aprovechar las ventajas el Mercado Eléctrico Regional e interconexiones, preservando los principios de competitividad local.**

El reto del regulador, es vigilar el desarrollo del mercado procurando que sea en un Ambiente competitivo cuyos resultados se traduzcan en beneficios para los consumidores