

Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarios



Monitoreo de Seguimiento a la

Tarifa de Energía Eléctrica

Guatemala, junio 2022

12 avenida, 12-54, zona 1  
Guatemala, Ciudad, C.A  
(502) 2424 1717  
pdh@pdh.org.gt  
www.pdh.org.gt



## **I. ANTECEDENTES**

La Procuraduría de los Derechos Humanos, realizó en el mes de octubre 2020, la Supervisión a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, la cual tenía como objetivo verificar los procesos que desarrolla la comisión para la protección del usuario y los mecanismos de fiscalización a las empresas comercializadoras de energía eléctrica.

Esta intervención finalizó con la notificación de recomendaciones en el mes de enero 2021 a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, para que continuara con las acciones para proteger al usuario y prevenir conductas atentatorias contra la libre competencia, prácticas abusivas o discriminatorias; así como intensificar los componentes de información para que los/as usuarios/as presenten de forma ágil sus reclamos, puedan realizar medidas de medidos y factura.

Estas recomendaciones se dan en el marco de reactivación económica, post pandemia, derivado del alza registrada en denuncias por alza en la factura eléctrica, por las medidas de confinamiento y prevención para el COVID-19, ya que muchas personas usuarias al estar mayor período de tiempo en sus residencias, generaron mayor consumo, teniendo un impacto en su factura mensual.

 12 avenida, 12-54, zona 1  
Guatemala, Ciudad, C.A  
 (502) 2424 1717  
 pdh@pdh.org.gt  
 www.pdh.org.gt



## **II. BASE LEGAL**

El Artículo 274 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que el Procurador de los Derechos Humanos, tendrá facultades de supervisar la administración; el Artículo 275 también establece que dentro de las atribuciones está la de promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental en materia de derechos humanos.

La Constitución Política de la República de Guatemala también reconoce en su Artículo 43, la libertad de industria, de comercio y de trabajo; así como el Artículo 119, establece dentro de las obligaciones fundamentales del Estado, 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.

Dentro de la legislación específica la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, se crea mediante el Decreto número 93-96, Ley General de Electricidad, donde se establecen sus funciones, dentro de las cuales se destaca la de velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios, además de proteger los derechos de los/as usuarios/as. Este mismo marco legal, establece en su artículo 60, que las tarifas a usuarios/as de servicio de distribución final serán determinadas por la CNEE, tomando en cuenta costos de generación, adquisición de potencia y energía, entre otros.

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 desventaja<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor, 2016, Nueva York y Ginebra, pág.

**18 avenida, 12-54, zona 1**

**Guatemala, Ciudad, C.A**

**(502) 2424 1717**

**pdh@pdh.org.gt**

**www.pdh.org.gt**





# PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

## III. OBJETIVOS

### Objetivo General:

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

### Objetivos Específicos:

- Identificar el avance de las recomendaciones emitidas por la Procuraduría de los Derechos Humanos, relacionadas con la protección de las personas usuarias de energía eléctrica.
- Evaluar los procesos de atención de quejas realizadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica CNEE.
- Verificar las suspensiones irregulares de servicio de energía eléctrica y los mecanismos de compensación al usuario implementado.



12 avenida, 12-54, zona 1  
Guatemala, Ciudad, C.A  
(502) 2424 1717  
pdh@pdh.org.gt  
www.pdh.org.gt



<b>HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEFENSORÍA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS</b>		
<b>Hallazgos</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>Recomendaciones</b>
<b>Monitoreo a la Tarifa de Energía Eléctrica</b>		
<p><b>1. Procesos de Fiscalización y Mecanismos de Protección a las Personas Usuaris:</b></p> <p>Delegados de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuaris realizaron visita in situ el 11 de mayo de 2022, en la sede central de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, ubicada en la 4 avenida 15-70 zona 10 de la Ciudad de Guatemala, siendo atendidos por la licenciada Lesly Garcia Alvarado, Jefa del Departamento de Atención al Usuario, quien informó que en relación con el alumbrado público no tienen competencia para poder realizar acciones de supervisión, ya que es cada corporación municipal que</p>	<p>1. La Comisión Nacional de Energía Eléctrica no cuenta con la competencia legal para emitir regulación relacionada con la fijación de la tasa de alumbrado, esto quedó evidenciado dentro de la supervisión desarrollada en el año 2020 y aún persiste el cobro en su mayoría con tasa fija y no porcentual, lo que encarece la factura mensual de energía eléctrica, impidiendo que los/as usuarios/as tengan precios justos, en algunos casos la tasa de alumbrado supera el consumo de energía eléctrica.</p> <p>Por ello persisten los reclamos de usuarios, en procesos de mala gestión comercial,</p>	<p><b>A la Comisión Nacional de Energía Eléctrica:</b></p> <p>1. Continuar con las acciones de protección a las personas usuarias del servicio de la energía eléctrica y prevenir conductas atentatorias contra la libre competencia, prácticas abusivas o discriminatorias.</p> <p><b>A las Municipalidades:</b></p> <p>1. Promover la migración al modelo de cobro porcentual en la tasa de alumbrado público, con el objetivo de establecer mecanismos más justos y equitativos de</p>



Procurador de los Derechos Humanos  
Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuaris  
C. A.



mediante acuerdo, proceden a establecer la tasa de alumbrado, la Comisión podrá autorizar la inclusión dentro de la factura de los usuarios conectado a la red distribuidora.

La comisión durante el año 2021, recibió 40 solicitudes para la aprobación de la tasa de alumbrado público y durante el primer semestre del año 2022 ha recibido 11 solicitudes.

Mediante informe DAU-Informe-1901 del Departamento de Denuncias y Atención al Usuario de la Gerencia de Fiscalización y Normas de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, informó que en relación a los mecanismos de fiscalización al Valor Agregado de Distribución, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Electricidad y su Reglamento, la Comisión de forma trimestral realiza la revisión de tarifas al usuario final, además que de manera mensual las distribuidoras les remiten las

como por ejemplo interrupciones en el servicio, deficiente atención en llamadas de emergencia, no conexión del servicio entre otras.

Es necesario que la Comisión, mantenga los mecanismos de fiscalización a las empresas distribuidoras para evitar que los reclamos por estas causas persistan, en especial las relacionadas con interrupciones del servicio.

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, establece que *[l]os 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*

cobro, realizando para el efecto un estudio técnico que establezca el porcentaje a fijar, y que permita que los ingresos por concepto de esta tasa sean utilizados exclusivamente a servicios relacionados con alumbrado público, transparencia del cobro y asuntos relacionados con la electrificación rural.

**A la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario del Congreso de la República de Guatemala:**

1. Promover la instalación de una mesa técnica para el estudio y análisis del marco legal vigente, que permita establecer mecanismos de cobro más justos y equitativos por concepto de alumbrado público, bajo los principios de proporcionalidad y razonabilidad.





bases de datos de facturación a sus usuarios finales para los mecanismos de verificación de aplicación de tarifas vigentes.

+

**2. TARIFAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR USUARIOS/AS:**

En el mismo informe remitido por la Comisión, indica el número de reclamos recibidos en el año 2021, de la siguiente manera:

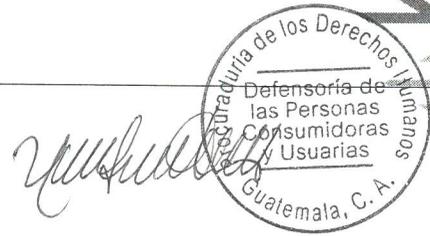
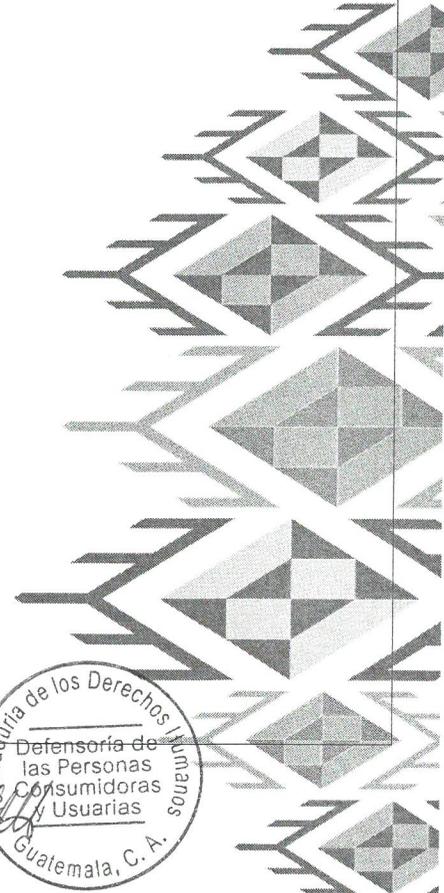
DEOSA 756; DEORSA 491; EEGSA 197; EEM Huehuetenango 2; EEM Jalapa 1; EEM Joyabaj 1; EEM Puerto Barrios 2; EEM Quetzaltenango 1 y EEM Zacapa 1, para un total de 1,452 reclamos en el año 2021 relacionados con diversas inconformidades presentadas por usuarios.

En los meses del año 2022, a la fecha se tienen 485 reclamos presentados, siendo la

*servicio, calidad y tecnología, la supervisión regulatoria, la necesidad de contar con programas de sensibilización y la importancia de la participación de la comunidad<sup>2</sup>.*

2. Es necesario que la Comisión mantenga los procesos estrictos y técnicos de revisión de la tarifas de energía eléctrica, aplicando los ajustes necesarios para que exista un precio justo, reflejando los ajustes que se puedan aplicar.

Por ello en relación a la fijación de la tasa de alumbrado, es necesario que las municipalidades migren a la forma de cobro porcentual, para que así no existan casos en donde la factura presenta mayor cobro por tasa municipal de alumbrado que por consumo de energía eléctrica, en especial en los municipios que tienen tasas elevadas.



<sup>2</sup> Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor, 2016, Nueva York y Ginebra, pág. 23.



## PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

empresa con mayores reclamos DEOCSA con 208 y DEORSA con 193.

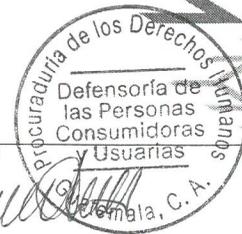
En relación a las sanciones impuestas a las distribuidoras de energía eléctrica, durante el año 2021 se sancionó y/o ordeno la indemnización en 2,096 casos.

En relación a las variables que influyeron en los costos de la energía vigentes para el año 2021 y 2022, se presentan con tendencia al alza derivado al incremento de los costos para la prestación del servicio de energía eléctrica, principalmente en la generación, teniendo esto impacto en los costos que se trasladan al consumidor final.

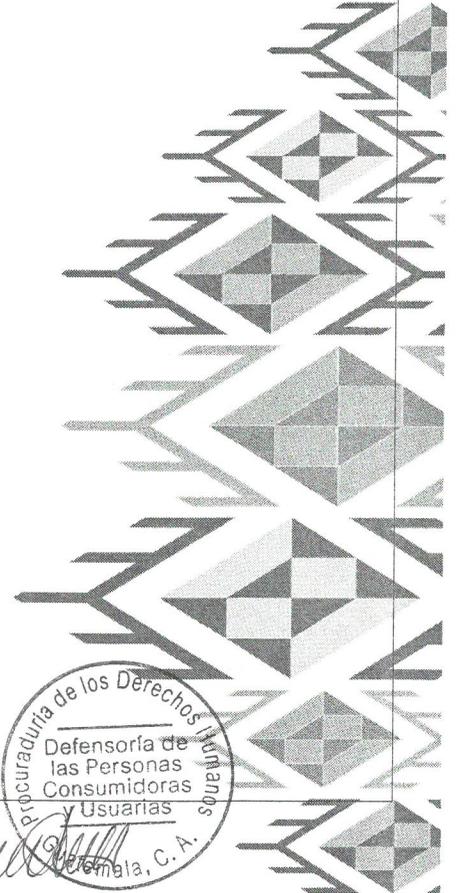
Esto impide que las personas usuarias tengan acceso a la energía eléctrica, ya que de lo contrario se puede impedir el acceso por su elevado costo.

Además, el destino de lo recaudado debe utilizarse únicamente para el mantenimiento de la red de alumbrado y los asuntos conexos, pues en la supervisión realizada por la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias en el año 2021, reflejó que algunas municipalidades utilizan los fondos recaudados por concepto de tasa de alumbrado para otros asuntos no relacionados con el origen de la tasa.

En ese sentido, es necesario que el Congreso de la República, retome la aprobación del marco legal que permita regular este cobro y no dejarlo de forma discrecional por cada municipalidad, pues



*[Handwritten signature]*





# PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

podría en algún momento generar limitación de acceso al servicio, en especial en personas usuarias con menor poder adquisitivo.

*[Handwritten signature]*  
Procuraduría de los Derechos Humanos  
Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias  
Guatemala, C. A.

