

Evalúan a empresas eléctricas municipales, pero no a su proveedor

Ojo con mi Pisto

26-01-2024

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) publicó los resultados de su encuesta de satisfacción de usuarios. Evaluó a las 19 empresas municipales de energía eléctrica.

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) publicó los resultados de una encuesta en la que evaluaron la calidad de las Empresas Eléctricas Municipales (EEM) durante 2024. Las alcaldía que mejor puntuaron fueron **Gualán**, Zacapa; **Guastatoya**, **El Progreso**; y ciudad de **Guatemala**. Las peor calificadas fueron **Santa Eulalia**, Huehuetenango; **Tacaná**, San Marcos, y la cabecera de **Zacapa**.

Juan Pablo Roblero Morales, administrador de la EEM de Tacaná, considera que el descontento de los usuarios es lo común dentro de la prestación de servicios públicos. La comuna obtuvo un 59.9% de satisfacción del usuario en la encuesta, la penúltima.

“La gente es más exigente cuando viene de un servicio público a que sea de un servicio particular. Es la naturaleza del ser humano”, dijo. Tacaná tiene un 70.6 % de su población en pobreza, según los índices de la Secretaría Planificación y Programación de la Presidencia (Segeplan).

El descontento humano

Roblero Morales observa dos factores que influyeron en la calificación: lo político y lo social. El primero, menciona que las nuevas estrategias de las autoridades tuvieron parte de responsabilidad en el porcentaje que obtuvo Tacaná en la encuesta. “El alcalde acaba de entrar y pues ya quiere cambiar todas las políticas”, se presiona más al usuario hoy en día para el pago”, dijo.

Eleodoro Vásquez, alcalde de la comuna, cumplió su primer año en el puesto y fue electo con el partido CABAL.

Al administrador le extrañan los datos porque en otras ocasiones habían tenido más problemas en la prestación de servicio, y “la gente se había quejado menos”. Es el factor social, dijo: “las personas están naturalmente descontentas con los servicios públicos”. El proveedor de energía eléctrica de este municipio es Energuate.

En el caso de Guastatoya, pese a que el municipio se encuentra en segundo lugar, el alcalde de la comuna, **José Elías Herrera**, electo por el partido Valor, aseguró que el resultado de la encuesta “no es el que quisieran”. La EEM ha tenido inconvenientes con la “precaria situación en la que encontraron la red de distribución de la empresa”. Mencionó que una de las metas de 2025 es potenciar la red y “mejorar y mejorar” la satisfacción del usuario.

El municipio tiene un 41.9% de su población en situación de pobreza.

Los criterios

Según el artículo 114 de la Ley General de Electricidad, todos los años las EEM deben realizar una encuesta representativa a consumidores ubicados en la zona en la que brindan el servicio.

Los porcentajes de cálculo toman en cuenta lo siguiente:

- Porcentaje Promedio de Satisfacción de la encuesta:

Promedio de Satisfacción de los Usuarios de Producto Técnico, Servicio Técnico y Calidad Comercial.

- Porcentaje de satisfacción CPT:

Porcentaje de usuarios que indican estar satisfechos con el Producto Técnico (mide la percepción del usuario sobre las variaciones de voltaje en el servicio).

- % Satisfacción CST:

Porcentaje de usuarios que indican estar satisfechos con el Servicio Técnico (mide la percepción del usuario sobre las interrupciones del servicio).

- % Satisfacción CC:

Porcentaje de usuarios que indicaron estar satisfechos con la Calidad Comercial (mide la percepción del usuario sobre la atención comercial).

Calificaciones bajas en servicios públicos

“Siempre se van buscando mejoras, pero los números son claros”, dice **Virginia Pinto**, investigadora de la Asociación de Investigación y Estudios Sociales (ASIES). La prestación de servicios públicos municipales continúa siendo un gran desafío para las alcaldías. Por ejemplo, dijo, el último ranking de la gestión municipal de Segeplan de 2021.

Una de las cifras que señala es que el 88% de las municipalidades se encuentran en una calificación media-baja y baja. “Los números si bien pueden ser molestos porque nos señalan cosas, en realidad nos reflejan áreas de oportunidad de mejora para los gobiernos locales”, mencionó.

Pinto comentó que en el país existe una cultura pasiva, hasta cierto punto de resignación en cuanto a exigir mínimos de eficiencia y eficacia. “Este mismo sentimiento, por ejemplo, se intensifica más con los cambios de autoridades”, los cuales siempre traen grandes expectativas, dijo.

También poner atención a los planes de trabajo que presentan las municipalidades, como los planes operativos multianuales.

Rodrigo Fernández, consultor en energía, explicó que la encuesta realizada por la CNEE hace un sondeo de percepción de la calidad de las distribuidoras. Esto sirve como información tomada de campo para que la Comisión pueda tomar medidas sobre la percepción de los usuarios para mejorar o asesorar a las EEM.

“Los resultados también son dispares en el sentido que hay empresas eléctricas municipales muy bien calificadas, como la empresa eléctrica municipal rural de Ixcán, y hay otras que siempre salen muy mal, como Tacaná”, explicó. La encuesta sirve para detectar a quiénes puntúan bajo para que tomen en cuenta y mejoren el servicio.

Es difícil que los usuarios estén satisfechos con los servicios de la EEM. Son corporaciones pequeñas, no siempre se invierte con la rapidez e intensidad en que una red de energía eléctrica lo necesita, añadió Fernández.

“El envejecimiento y decaimiento de la calidad siempre va a afectar a estas empresas que son administradas de manera ineficiente”, comentó. Regularmente el usuario de las empresas eléctricas municipales siempre va a ser un cliente insatisfecho por estas condiciones.