

2025-TRIMESTRE IV

INFORME DE FISCALIZACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN A USUARIOS POR PARTE DE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS



Dirección de
Fiscalización

Diciembre 2025

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES ASOCIADAS AL PROCESO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL TRIMESTRE III DE 2025	11
INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO	14
INFORME DE RESULTADOS EN ATENCIÓN AL USUARIO - DIPROVA	34
INFORME DE SUPERVISIÓN DE SISTEMAS AISLADOS.....	53
INFORME FISCALIZACIÓN DE NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES EN EL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL	82
INFORME FISCALIZACIÓN DE NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES EN LOS SISTEMAS AISLADOS	94
INFORME DE FISCALIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA PARA LA FACTURACIÓN CON BASE EN PROMEDIOS (NT-FBP)	101

RESUMEN EJECUTIVO

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) es el ente encargado de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de garantizar la confiabilidad, continuidad y calidad del servicio eléctrico suministrado a los usuarios. En cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual 2025 de la institución, específicamente los correspondiente al Producto Final 4 del Programa 12; la Dirección de Fiscalización presenta los resultados de las actividades de fiscalización y supervisión realizadas durante el cuarto trimestre del año.

El presente informe consolida los resultados derivados de las actividades de inspección realizadas por la CREE, a través de la Dirección de Fiscalización, así como las recomendaciones formuladas a partir del análisis de la información recopilada y validada a través de los procesos en cuestión, según se describen a continuación:

1. Atención de reclamos

- a. Se realizó un cierre al 11 de diciembre de 2025, y en total se encuentran **437 casos** de los cuales **365 se encuentran atendidos** (esto representa un **84 %**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. A continuación, se muestra el estado del proceso de atención correspondiente al cierre del cuarto trimestre de 2025:

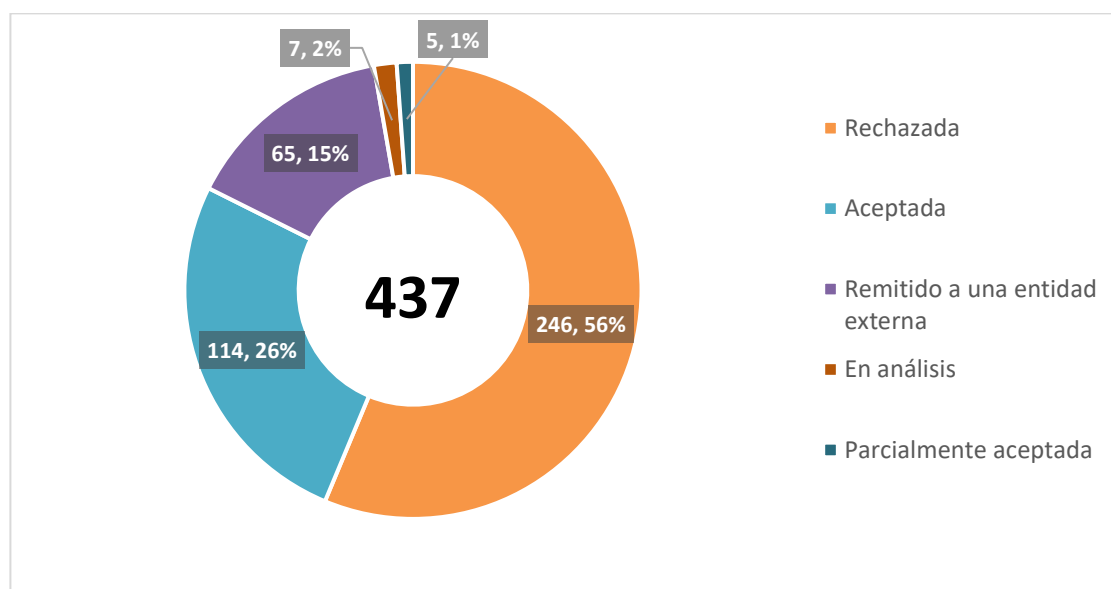


Gráfico 1 Estado actual del proceso de atención a los usuarios (fuente: propia)

- b. Durante el cuarto trimestre de 2025, se continua con la implementación de atención al usuario a través de la Mesa Técnica Interinstitucional, con el objetivo de mejorar la trazabilidad y reducir los tiempos de gestión de los casos. Desde su puesta en marcha, tal como se muestra en se han asignado un total 184 casos, de los cuales: **119 casos (65 %) han sido resueltos, y 65 casos (35 %) permanecen en estado pendiente**, conforme al seguimiento realizado por el equipo técnico.

Estos resultados preliminares reflejan un avance en la atención de casos; sin embargo, la presencia de casos pendientes indica que se requiere una mejor coordinación entre las áreas de la ENEE. Mejorar este trabajo conjunto permitirá agilizar las respuestas al usuario y atender los reclamos dentro del plazo establecido por la Comisión.

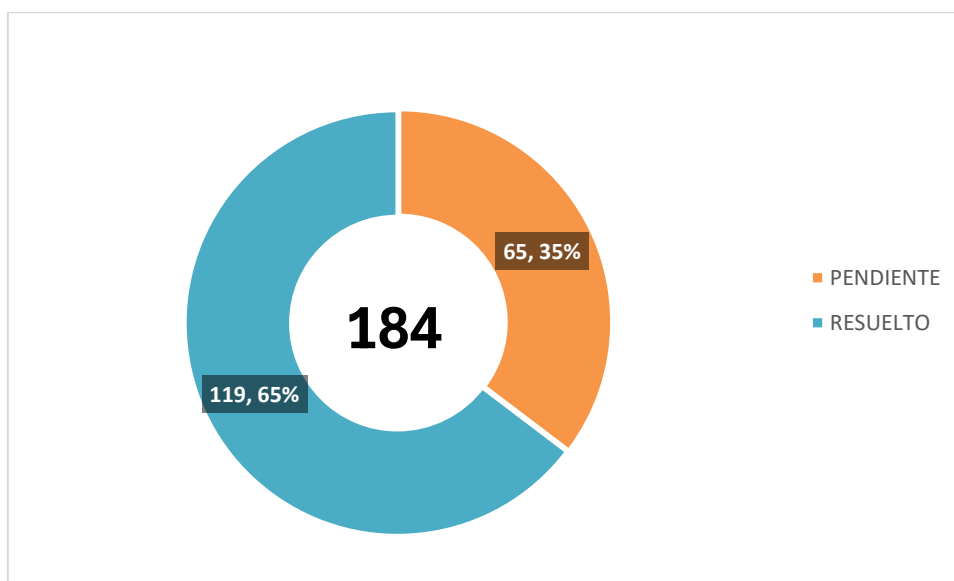


Gráfico 2 Porcentaje de resolución en la mesa técnica interinstitucional – Trimestre IV 2025 (fuente: propia)

- c. La **Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE)** presentó e impulsó el **Proyecto de Atención al Usuario** como una iniciativa institucional orientada a fortalecer la protección de los derechos de los usuarios del servicio eléctrico y modernizar los mecanismos de supervisión y atención. A partir de su implementación, se **creó el Departamento de Atención al Usuario y Agente**, estableciendo un proceso especializado y estructurado para la recepción, seguimiento y resolución de reclamos. En mayo de 2023 se habilitó la aplicación desarrollada en Power Apps, permitiendo el registro sistemático y la trazabilidad de las gestiones; posteriormente, en julio de 2024, mediante la mejora continua del departamento se puso en funcionamiento el Sistema Interno de Gestión, orientado a fortalecer los procesos de control, seguimiento, trazabilidad, cierre de los reclamos y la capacidad

de respuesta institucional. Durante 2025, la implementación de la Mesa Técnica Interinstitucional consolidó un esquema de coordinación directa con la empresa distribuidora, reduciendo los tiempos de atención y fortaleciendo la eficiencia operativa. Estos avances se reflejan de manera objetiva en **el indicador anual de resolución de reclamos como se muestra en el Gráfico 3, que pasó de un 71 % en 2023 a un 85 % en 2024, y se mantuvo en un 84 % en 2025**, evidenciando la consolidación del proceso y el fortalecimiento sostenido de la capacidad del Estado para brindar una atención más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano.

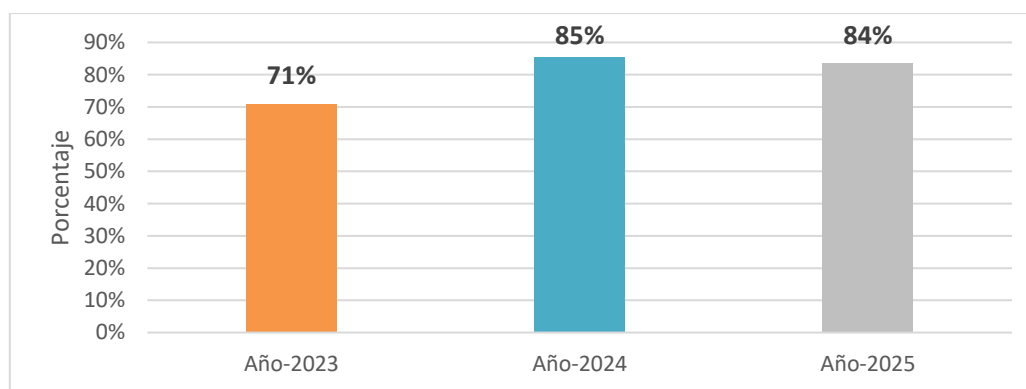


Gráfico 3 Indicador histórico anual de resolución de reclamos (fuente: propia)

2. Supervisión de sistemas aislados

a. Utila Power Company (UPCO)

- i. El periodo de lectura del sistema aislado UPCO se realiza de manera quincenal, por lo que el intervalo entre las lecturas oscila entre 14 y 15 días para el cuarto trimestre de 2025.
- ii. Los usuarios activos registrados ascienden a 2,840 usuarios para el mes de noviembre manteniendo la tendencia de crecimiento de conexiones de la empresa identificada en meses anteriores.
- iii. El sistema aislado UPCO mantiene un tiempo promedio de las resoluciones de 1.99 días para el mes de noviembre.
- iv. Se identificó que existen campos vacíos o con data no descriptiva del campo en registros de relevancia del usuario.

- v. Se realizó un análisis comparativo entre la factura actual de UPCO y los requisitos normativos establecidos en el artículo 64 del RSED, donde se identificaron sus principales falencias y observaciones a ser corregidas a fin de que cumpla con la regulación y se presenten los cargos realizados a los usuarios de manera adecuada.

b. Roatán Electric Company (RECO)

- i. Los usuarios activos registrados al mes de noviembre ascendieron a un valor de 26,362 usuarios manteniendo la tendencia de crecimiento de conexiones observada en meses anteriores.
- ii. Se observó que los períodos de lectura registrados por la empresa RECO se encuentran en su mayoría dentro del rango establecido en el artículo 57 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED).
- iii. Los promedios aplicados a los usuarios están relacionados a daños en el medidor por lo que la empresa promedia la cuenta al no tener evidencia suficiente del funcionamiento del medidor, se verificó que en este trimestre en estudio se promediaron 173 cuentas, dado que hubo un incremento de medidores dañados comparado con el periodo anterior.
- iv. Se identificó que existen campos vacíos o con data no descriptiva del campo en registros de relevancia del usuario.
- v. Se realizó un análisis comparativo entre la factura actual de RECO y los requisitos normativos establecidos en el artículo 64 del RSED, donde se identificaron sus principales falencias y observaciones a ser corregidas a fin de que cumpla con la regulación y se presenten los cargos realizados a los usuarios de manera adecuada.

3. Fiscalización de cumplimiento de la Norma Técnica de Usuarios autoprodutores (NT-UA) en el Sistema Interconectado Nacional

El análisis de la base de datos de usuarios autoprodutores remitida por la ENEE evidencia que, si bien se cuenta con un registro amplio y actualizado que asciende a 1,640 usuarios, de los cuales **1,560** se encuentran clasificados en “situación correcta”, la información disponible no cumple aún

con los requisitos mínimos de calidad, completitud y estandarización establecidos en la NT-UA y los lineamientos de la CREE. De los 49 campos que conforman la base de datos, se identificaron 24 como críticos para el análisis, determinándose que únicamente el **29 %** cumple con los criterios de completitud y formato adecuado, mientras que el **71 %** presenta inconsistencias, vacíos de información o formatos no conformes, incluyendo errores en la categorización tarifaria y ausencia de definiciones normativas claras en ciertos campos. Estas deficiencias limitan la confiabilidad y trazabilidad del registro y constituyen una restricción técnica para sustentar el análisis tarifario y la aplicación de la tarifa por excedentes de energía, por lo que resulta necesario que la ENEE complete la depuración, estandarización y validación de la información conforme al marco regulatorio vigente antes de avanzar en dicho proceso. Sin embargo, ENEE ha presentado avances significativos en la clasificación de los usuarios, y en la construcción de una base de datos para ser de utilidad para la aplicación de la tarifa por excedentes de usuarios autoprodutores.

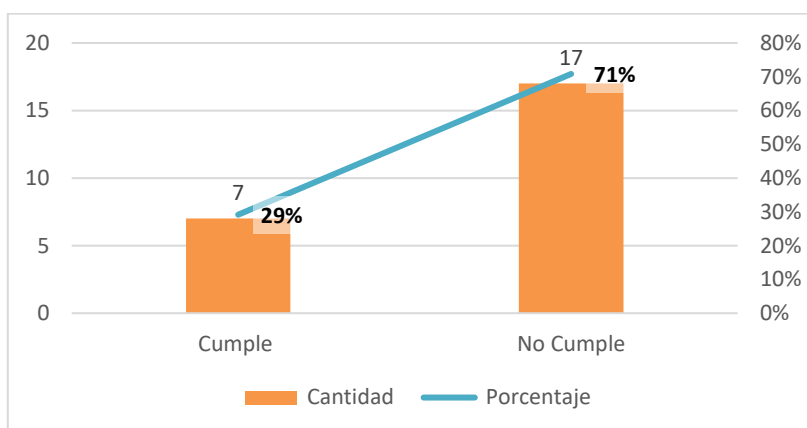


Gráfico 4 Cumplimiento base de datos usuarios autoprodutores ENEE (fuente: propia)

4. Fiscalización de cumplimiento de la NT-UA en los Sistemas Aislados:

El análisis de la información remitida por las empresas distribuidoras que operan en sistemas aislados, específicamente Utila Power Company (UPCO) y Roatán Electric Company (RECO), en el marco del proyecto Bases de Datos Regulatorios (BDR), evidencia que, en términos generales, se cumple con los requerimientos establecidos en la NT-UA y el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) en cuanto a la identificación y registro de los usuarios autoprodutores. El seguimiento al proyecto BDR ha permitido fortalecer la sistematización, trazabilidad y disponibilidad de la información regulatoria, facilitando los procesos de análisis y fiscalización por parte de la

Comisión; no obstante, se identificaron registros con campos incompletos o desactualizados que limitan la consistencia y confiabilidad integral de la base de datos. En particular, se constató la existencia de 1 usuario autoprodutor adicional en el sector residencial de RECO y 2 usuarios autoprodutores en condición de inactivos en UPCO, situaciones que fueron consideradas en el análisis y evidencian la necesidad de reforzar los mecanismos de control, validación y actualización periódica de la información, a fin de garantizar su calidad y adecuada utilización para la toma de decisiones regulatorias.

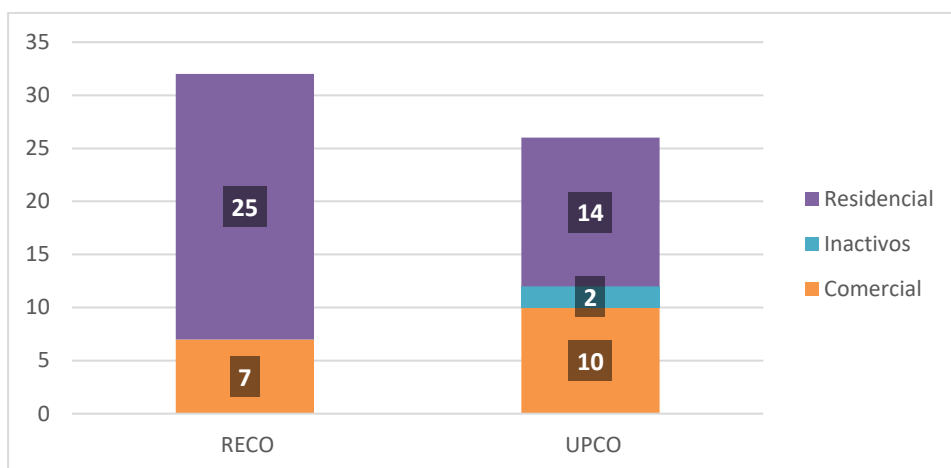


Gráfico 5 Usuarios autoprodutores identificados en RECO (fuente: propia)

5. Informe de visita técnica a usuario DIPROVA

El análisis energético realizado al supermercado DIPROVA permitió verificar la coherencia y confiabilidad de la información de consumo registrada por el sistema de medición y facturación de la ENEE, concluyéndose que los valores facturados, incluso en períodos con consumos iguales durante varios meses consecutivos, corresponden a lecturas reales y consistentes, sin evidenciar errores técnicos de medición o procesamiento. La comparación de los consumos antes y después de la instalación del sistema fotovoltaico muestra una tendencia general de disminución del consumo energético, destacándose el mes de septiembre como el período de mayor reducción, aproximadamente un mes después de la puesta en operación del sistema; no obstante, dicha reducción se ve atenuada en el último trimestre del año debido a condiciones climáticas de menor irradiación solar. El análisis del consumo diario, basado en los días con información completa del período de medición, corroboró el comportamiento esperado del perfil de carga, verificándose que

las pérdidas temporales de comunicación del medidor no generaron distorsiones en los registros finales. Asimismo, la comparación entre las mediciones obtenidas por los analizadores de red instalados por la CREE y el medidor de la ENEE arrojó una diferencia del **1.69 %**, considerada técnicamente aceptable, lo cual, junto con los resultados de las pruebas de precisión realizadas por la ENEE que reflejaron un error promedio de **0.2895 %**, permite concluir que el equipo de medición opera adecuadamente y que la información de consumo utilizada para el análisis es consistente y confiable.

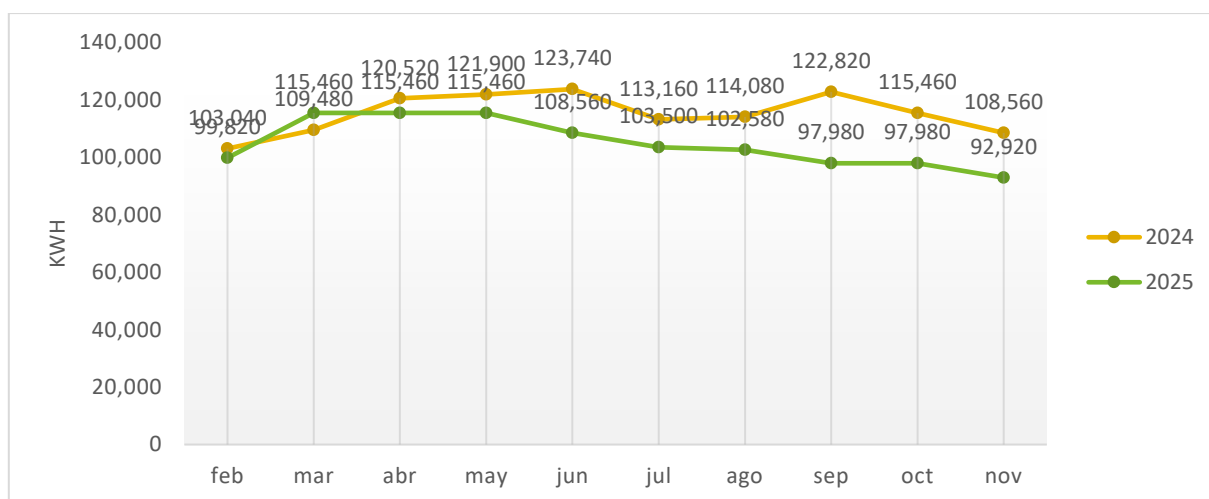


Gráfico 6 Consumo histórico de DIPROVA 2024 y 2025 (fuente: propia)

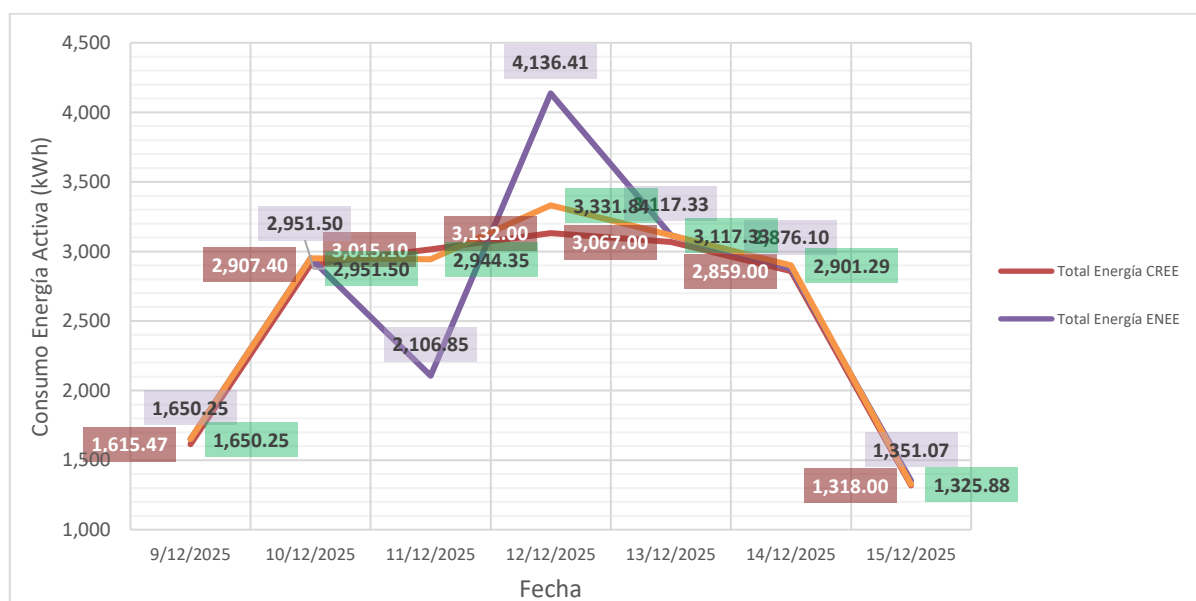


Gráfico 7 Comparación de consumos durante el periodo de medición (fuente: propia)

6. Fiscalización de la Norma Técnica para la Facturación con Base en Promedios (NT-FBP)

El presente informe tiene como objetivo fiscalizar la aplicación de la Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios por parte de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), a partir de la revisión de la información remitida en los informes mensuales, bases de datos y comunicaciones oficiales relacionadas con la facturación promediada del servicio eléctrico, se identifica que la facturación con base en promedios representa, en términos generales, un valor promedio cercano al **12.77 %** de la facturación total mensual de los usuarios en los años 2024 y 2025, con variaciones a lo largo del período analizado. Esta información permite contar con un indicador referencial del peso que mantiene la aplicación de promedios dentro del proceso de facturación, evidenciando la persistencia de un volumen relevante de cuentas que continúan siendo facturadas bajo esta metodología. Asimismo, a partir de la revisión de los informes mensuales, no se identifica las acciones que ejecuta la empresa asociada a la reducción de los promedios. Finalmente, con el objetivo de fortalecer el control regulatorio, el informe incorpora una matriz de seguimiento, estructurada por componentes y artículos de la norma, que permite evaluar el estado de aplicación de cada disposición, identificar avances, aspectos pendientes y establecer una base objetiva para el seguimiento continuo por parte de la CREE. Este enfoque facilita la trazabilidad de la información, la verificación de las acciones reportadas por la empresa y el monitoreo de la aplicación progresiva de la norma.

SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES ASOCIADAS AL PROCESO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL TRIMESTRE III DE 2025

Sección	Recomendación	Seguimiento	Estado
Atención de reclamos	Se recomienda dar continuidad y fortalecer el mecanismo de monitoreo periódico del cumplimiento de plazos y de la calidad de las respuestas a los reclamos, tanto para la ENEE como para los operadores de sistemas aislados, utilizando los canales formales de comunicación correspondientes (Mesa Técnica Interinstitucional en el caso de la ENEE, y oficios formales para los sistemas aislados), con el objetivo de asegurar una atención oportuna, técnicamente y regulatoriamente fundamentada a los reclamos remitidos por la CREE.	En el marco del seguimiento a los reclamos atendidos por esta Comisión, se realiza una revisión <i>recurrente</i> e integral del proceso, que comprende el análisis técnico y regulatorio del reclamo, la comunicación con la empresa distribuidora cuando resulta necesario (a través de la Mesa Técnica Interinstitucional para la ENEE o mediante oficio formal en el caso de los sistemas aislados), y la posterior emisión de la resolución, así como la comunicación de la respuesta al usuario.	En proceso
	Remitir informe de resultados obtenidos conforme a la mesa técnica interinstitucional a la empresa distribuidora ENEE concernientes a los resultados del tercer trimestre de 2025.	Se dio cumplimiento al monitoreo de las respuestas brindadas por la ENEE, mediante Oficio No. CREE-579-2025, de fecha 11 de noviembre de 2025, se notificó la reunión realizada el 4 de noviembre donde se presentaron los resultados correspondientes al período comprendido del 7 de febrero al 19 de septiembre de 2025. Posteriormente, mediante Oficio No. CREE-456-2025, se remitió a la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) el Informe de Resultados de la Mesa Técnica. La CREE dará continuidad al seguimiento mediante la remisión trimestral de informes de resultados.	Finalizado

Sección	Recomendación	Seguimiento	Estado
Supervisión de los sistemas aislados	Implementar un seguimiento periódico de la estructura de datos regulatorios remitidos por los sistemas aislados, que permita verificar su consistencia y brindar retroalimentación técnica para la mejora de la información reportada.	Se han realizado los análisis correspondientes con base en la información remitida mensualmente por los sistemas aislados, no obstante, se requiere dar seguimiento y retroalimentación.	En proceso
Atención al Usuario DIPROVA	Remitir y presentar los resultados del análisis técnico a la empresa DIPROVA.	Se realizaron durante el tercer y cuarto trimestre de 2025 tres visitas técnicas para la obtención de los datos necesarios para realizar el análisis técnico del consumo de energía de la empresa DIPROVA, y comparar la información con los registros de ENEE.	En proceso

INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



DICIEMBRE 2025

INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO

INTRODUCCIÓN

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) desarrolla de manera continua funciones de supervisión y fiscalización sobre la prestación del servicio público de electricidad, orientadas a verificar el cumplimiento del marco regulatorio vigente y a garantizar una atención adecuada a los usuarios del servicio eléctrico.

Como parte de la atención institucional al usuario, el Departamento de Atención al Usuario y Agente es responsable de la recepción, registro y seguimiento de los reclamos presentados, generando información clave para la evaluación de la gestión comercial de las empresas distribuidoras, los tiempos de atención y la correcta aplicación de la normativa vigente.

El presente informe expone los resultados del proceso de fiscalización de la atención al usuario correspondientes, principalmente, al cuarto trimestre del año 2025, con base en el análisis de los reclamos gestionados conforme a la metodología institucional de atención y seguimiento implementada por la Comisión, así como en las respuestas emitidas por las empresas distribuidoras, incluidos los sistemas aislados. De manera complementaria, se incorpora un segmento que describe el fortalecimiento del proceso de atención al usuario desde su implementación en el año 2023 hasta su situación actual en 2025, con el propósito de brindar un marco de referencia que permita comprender los resultados presentados en el período analizado.

OBJETIVO

Fiscalizar el cumplimiento del marco regulatorio y supervisar las acciones ejecutadas a los usuarios por parte de las empresas distribuidoras incluyendo los sistemas aislados.

Objetivos específicos

1. Supervisar los procedimientos de atención que las empresas distribuidoras realizan a los usuarios.
2. Corroborar los cargos y créditos facturados a las cuentas de los usuarios.
3. Inspeccionar los tiempos de atención a los expedientes generados por los usuarios.
4. Fiscalizar y monitorear que los usuarios reciban una atención de calidad a los reclamos que interponen ante la empresa distribuidora.
5. Mostrar los resultados y los principales hallazgos del proceso de atención al usuario.

MARCO LEGAL

Entre las disposiciones legales, reglamentarias y procedimientos técnicos asociados al desarrollo de las actividades de supervisión descritas en el presente informe se establece:

1. Que la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) aprobada mediante Decreto No. 404-2013, publicado en el diario oficial “La Gaceta” el 20 de mayo del 2014 y todas sus reformas, tiene por objeto regular las actividades de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica en el territorio de la República de Honduras.
2. Que el artículo 1 de la LGIE, establece el objeto y ámbito de aplicación de las disposiciones que constituyen el Reglamento del Servicio Eléctrico, el cual tiene por objeto regular las condiciones para la prestación del servicio público de electricidad dentro del territorio de la República de Honduras, con especial énfasis en las relaciones entre la Empresa Distribuidora y los Usuarios o terceros que tengan alguna vinculación con los sistemas de distribución eléctrica.
3. Que la Ley en su artículo 3, literal D, romanos I establece que es una función de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE o Comisión) la aplicación y fiscalización del cumplimiento de las normas y reglamentos que rigen la actividad del subsector eléctrico, para lo cual podrá realizar las inspecciones que considere con el fin de confirmar la veracidad de la información que las empresas del sector o los consumidores le hayan suministrado.
4. Que la Ley en su artículo 3, literal D, romano XIII establece que es una función de la CREE, someter trimestralmente al Poder Ejecutivo y al Congreso Nacional un informe de las actividades y sugerencias sobre las medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los usuarios y el desarrollo de la industria eléctrica.
5. Que el Reglamento de la Ley General de la industria Eléctrica (RLGIE), establece en el artículo 1, que el presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las disposiciones de la Ley General de la Industria Eléctrica. En particular, desarrollar la regulación de las actividades de generación, transmisión, operación, distribución y comercialización de electricidad en el territorio de la República de Honduras; la importación y exportación de energía eléctrica, en forma complementaria a lo establecido en los tratados internacionales sobre la materia.
6. Que el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), establece las disposiciones que

constituyen las condiciones para la prestación del servicio público de electricidad dentro del territorio de la República de Honduras, con especial énfasis en las relaciones entre la Empresa Distribuidora y los Usuarios o terceros que tengan alguna vinculación con los sistemas de distribución eléctrica.

7. Que el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) Título V, establece los mecanismos de atención a los reclamos.
8. Por último, la normativa de Alumbrado Público en su artículo 1, tiene por objeto desarrollar las disposiciones establecidas en el artículo 16 de la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE), en particular, establecer los procedimientos y reglas asociadas a la prestación del servicio de alumbrado público en el territorio de la República de Honduras.

ANTECEDENTES

El proceso de atención a los reclamos de los usuarios del servicio eléctrico se inició en el año 2023 con la habilitación de la aplicación Power Apps para el registro y seguimiento, a través de la cual el Departamento de Atención al Usuario y Agente comenzó a canalizar de manera sistemática las gestiones presentadas ante la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica. Este mecanismo permitió centralizar la información, fortalecer la trazabilidad de los casos y establecer criterios uniformes para su análisis y seguimiento.

Posteriormente, en el año 2024, como resultado de las mejoras implementadas en los procesos internos del departamento, se puso en funcionamiento el Sistema Interno de Gestión, orientado a optimizar el control, seguimiento y cierre de los reclamos, así como a mejorar la organización entre las distintas áreas técnicas y administrativas que intervienen en su análisis y resolución.

Durante el año 2025 se realizó la implementación de la Mesa Técnica Interinstitucional como mecanismo de coordinación entre la CREE, a través del Departamento de Atención al Usuario y Agente, y la empresa distribuidora ENEE. Este esquema permitió una remisión más ágil de los casos a las unidades responsables, un seguimiento más eficiente de las respuestas y una mejora progresiva en los niveles de atención y resolución de los reclamos, reflejando la evolución favorable del proceso desde su inicio en 2023 hasta la actualidad.

PROCEDIMIENTO

Como parte de las acciones que se realizan a los reclamos recibidos, una vez analizado el reclamo y verificado el incumplimiento del marco legal, se envía a la empresa distribuidora una comunicación oficial emitida por la Dirección, según sea el caso para que la empresa regulada realice las acciones y correcciones correspondientes.

Conforme a lo que establece el RSED en el artículo 80 respecto al tipo de reclamo, en la plataforma se reciben los siguientes reclamos relacionados a:

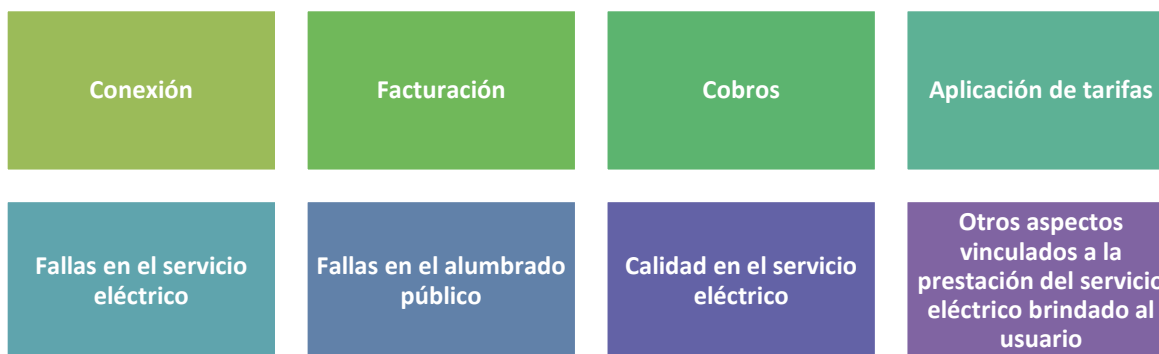


Imagen 1 Tipos de reclamos (fuente: propia)

Fiscalización de los reclamos

La CREE brinda atención y asesoría a los usuarios que visitan las instalaciones, así como también realiza visitas a comunidades, esta atención puede ser por asesoramiento, solicitudes de información, ingreso de reclamo, seguimiento y respuesta a un reclamo. La CREE a través del Departamento de Atención al Usuario y Agente realiza un seguimiento personalizado con los usuarios que interponen reclamos no solo presencialmente también por medio de correo electrónico y llamadas telefónicas para poder tener un mejor acercamiento con los usuarios y así poder dar celeridad a los reclamos.

Los estados que se han empleado para el flujo interno de cada reclamo del usuario contemplados por la Dirección de Fiscalización permiten que se dé una mejor gestión y trazabilidad del proceso de análisis.

Actualmente, los reclamos se atienden por medio de la Mesa Técnica; sin embargo, aquellos que se consideran necesarios de tramitar mediante oficio continúan utilizando los estados ya descritos para el flujo interno. En la siguiente figura se muestran los estados que puede tener un caso o reclamo.

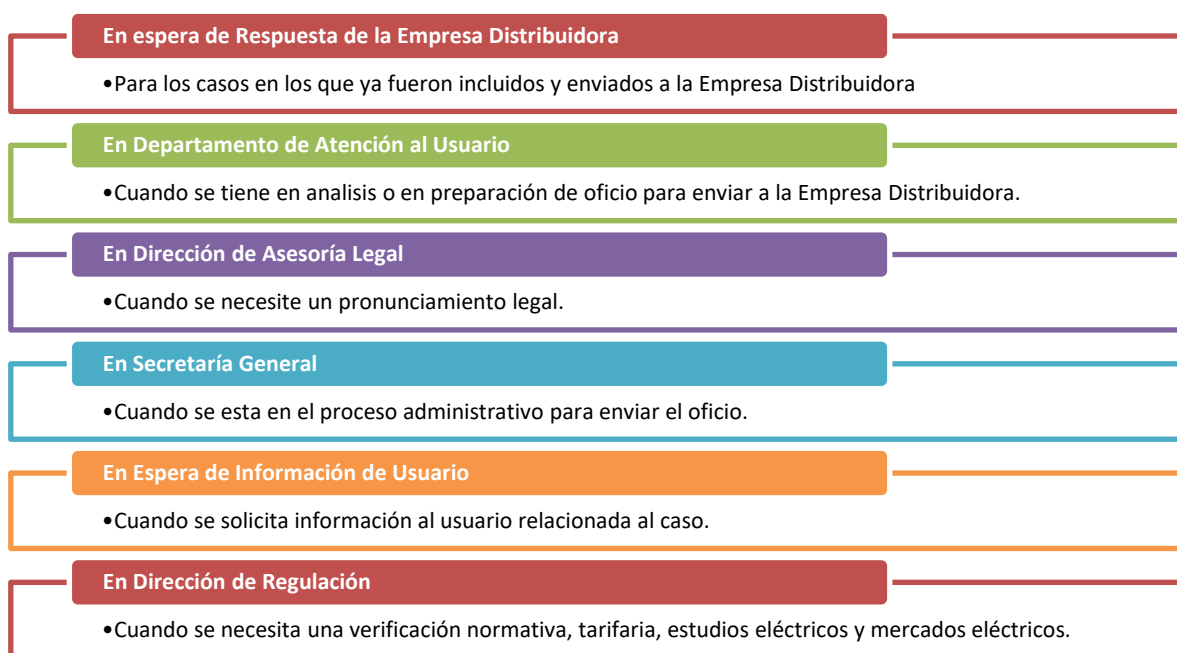


Imagen 2 Estados de proceso de análisis de reclamos (fuente: propia)

Estados de cierre de un reclamo

Al tener una respuesta por parte de la Empresa Distribuidora se procede a analizar si es conforme a lo requerido, si esta respuesta no es conforme se da un seguimiento a la Empresa Distribuidora según lo establecido en el Marco Regulatorio, una vez concluido el análisis, se procede a notificar al usuario mediante correo electrónico y adicionalmente se realiza una llamada al usuario para detallar la respuesta y solución del caso, para luego proceder a realizar el cierre del reclamo ante el Departamento y darlo por finalizado. En consonancia con los estados estipulados en el artículo 96 literal H de la Norma Técnica de Calidad de Distribución se muestran los estados internos de cierre de un reclamo.

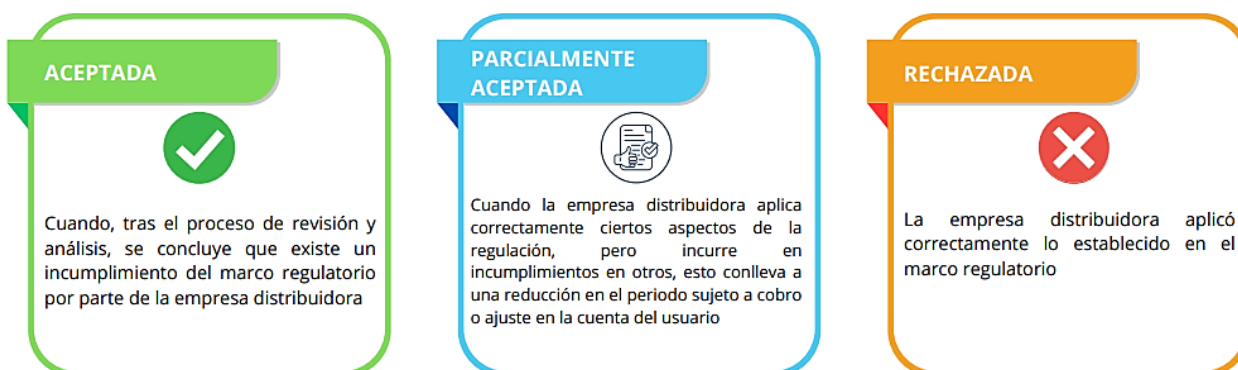


Imagen 3 Estados de cierre de los reclamos (fuente: propia)

RESULTADOS

Los resultados presentados son con la base de datos con las siguientes condiciones:

1. Todas las gestiones que han ingresado en el año 2025.
2. Todas las gestiones pendientes indiferentemente la fecha de ingreso.
3. Todas las gestiones que se han resuelto en el año 2025 independientemente de la fecha de ingreso.

El cierre se realizó el 11 de diciembre de 2025, y considerando las tres condiciones previamente mencionadas, se registró un total de **437 casos**, de los cuales **333 han ingresado en el año 2025** destacándose los meses de junio y agosto como los de mayor cantidad de casos, con 37 y 51 reclamos respectivamente, tal como se muestra en el **Gráfico 8**.

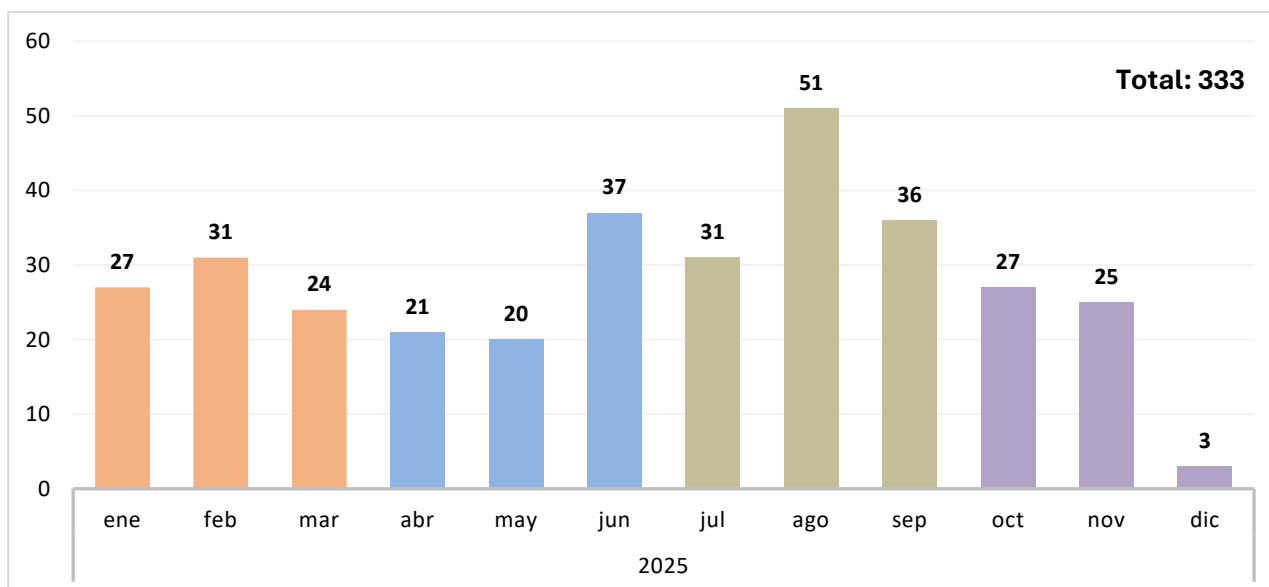


Gráfico 8 Reclamos ingresados por mes en el año 2025 (fuente: propia)

Nota: De los 333 reclamos ingresados, 327 corresponden a usuarios cuya empresa distribuidora es la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) y 1 reclamo fue presentado por usuario de Roatán Electric Company (RECO). Adicionalmente se identificaron 5 reclamos de prueba generados en el Sistema Interno de Gestión.

En total se encuentran **437 casos** de los cuales **365 se encuentran atendidos** (esto representa un **84 %**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. La distribución de los estados actuales de los casos se muestra en el **Gráfico 9**.

Actualmente, se está a la espera de la resolución de **72 casos pendientes**, lo que representa el **16 %** del total. De estos, **65 casos (14.87 %)** se encuentran **remitidos a una entidad externa** y **7 casos (1.60 %)** continúan

en análisis, según se muestra en el **Gráfico 9**. La responsabilidad de la mayoría de estos casos recae en la Empresa Distribuidora; una vez recibidas sus respuestas, será posible continuar con el análisis y proceder al cierre correspondiente.

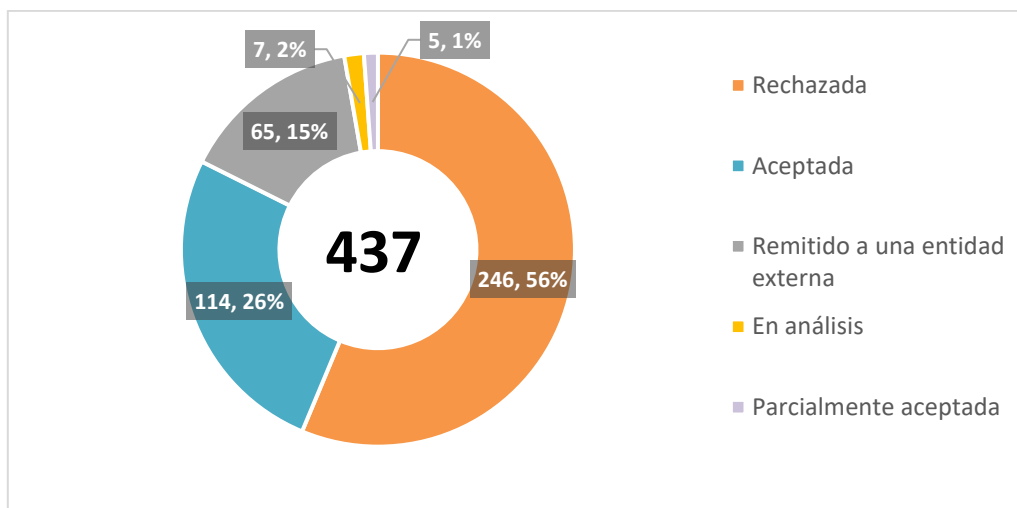


Gráfico 9 Estado actual del proceso de atención a los usuarios. (fuente: propia)

De los **365 casos** cerrados presentados en el **Gráfico 10**, **114 fueron aceptados (31 %)**, lo que evidencia que, al momento del análisis, se identificó una incorrecta aplicación del marco regulatorio. En comparación con los, **246 casos que fueron rechazados (68 %)** debido a que la Empresa Distribuidora aplicó correctamente la normativa, y **5 casos (1 %)** fueron parcialmente aceptados. En todos los casos se brinda atención personalizada al usuario, mediante llamadas, presencial o comunicaciones por correo electrónico durante el proceso de análisis y en la resolución final, proporcionando la asesoría necesaria para un adecuado uso del suministro eléctrico.

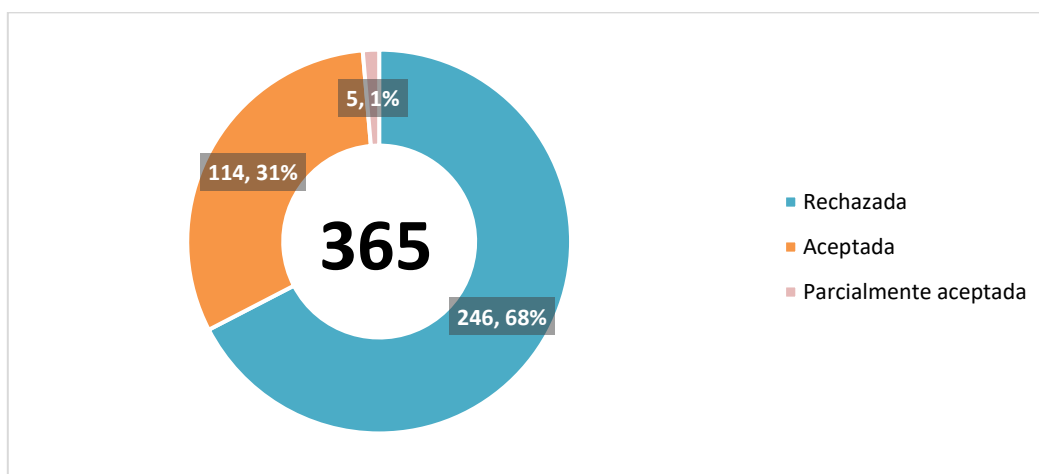


Gráfico 10 Reclamos atendidos y cerrados por parte del Departamento de Atención al Usuario y Agente (fuente: propia)

El **Gráfico 11** muestra el avance en la gestión de atención a los usuarios, con un **porcentaje de resolución del 84 %**. Este resultado refleja un progreso significativo, atribuido a la resolución de las gestiones a lo largo de los **cuatro trimestres del año 2025**, y evidencia la oportunidad de seguir mejorando en la atención a los usuarios.

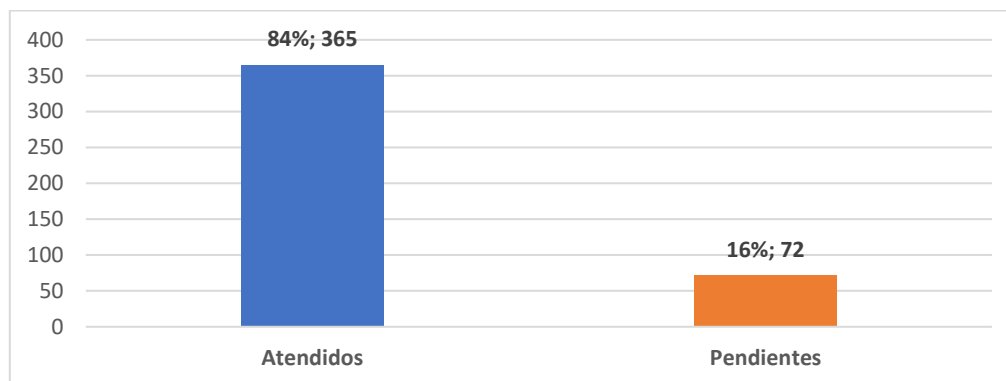


Gráfico 11 Porcentaje de casos resueltos y porcentaje de casos pendientes (fuente: propia)

Respecto al **16 %**, que representa **72 casos aún pendientes**, la mayoría se encuentra bajo la responsabilidad de la Empresa Distribuidora. Esta situación evidencia el esfuerzo del personal, el seguimiento continuo del proceso, la coordinación con otras áreas de apoyo de la CREE, así como el fortalecimiento del acercamiento con las empresas distribuidoras, en particular con la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE).

Es relevante indicar que, gracias a la implementación de la mesa técnica institucional, se ha logrado agilizar el proceso de remisión por parte de la CREE. Con esta nueva metodología, el estado anteriormente denominado “Remitido a otra unidad (CREE)” ha dejado de utilizarse, ya que el Departamento de Atención al Usuario y Agente analiza y remite directamente a las unidades de la ENEE, los casos que requieren atención. Esta forma de trabajo **fortalece la comunicación interinstitucional** y propicia una respuesta más oportuna y expedita por parte de la empresa distribuidora.

En el **Gráfico 12** se muestran las solicitudes que ingresan a la plataforma, donde se aprecia que la mayoría son por cobros excesivos, seguidamente de inconformidades en la facturación por promedios facturados y en menor cantidad se recibieron reclamos por daños a aparatos eléctricos y solicitudes de medidor dañado no atendidas.

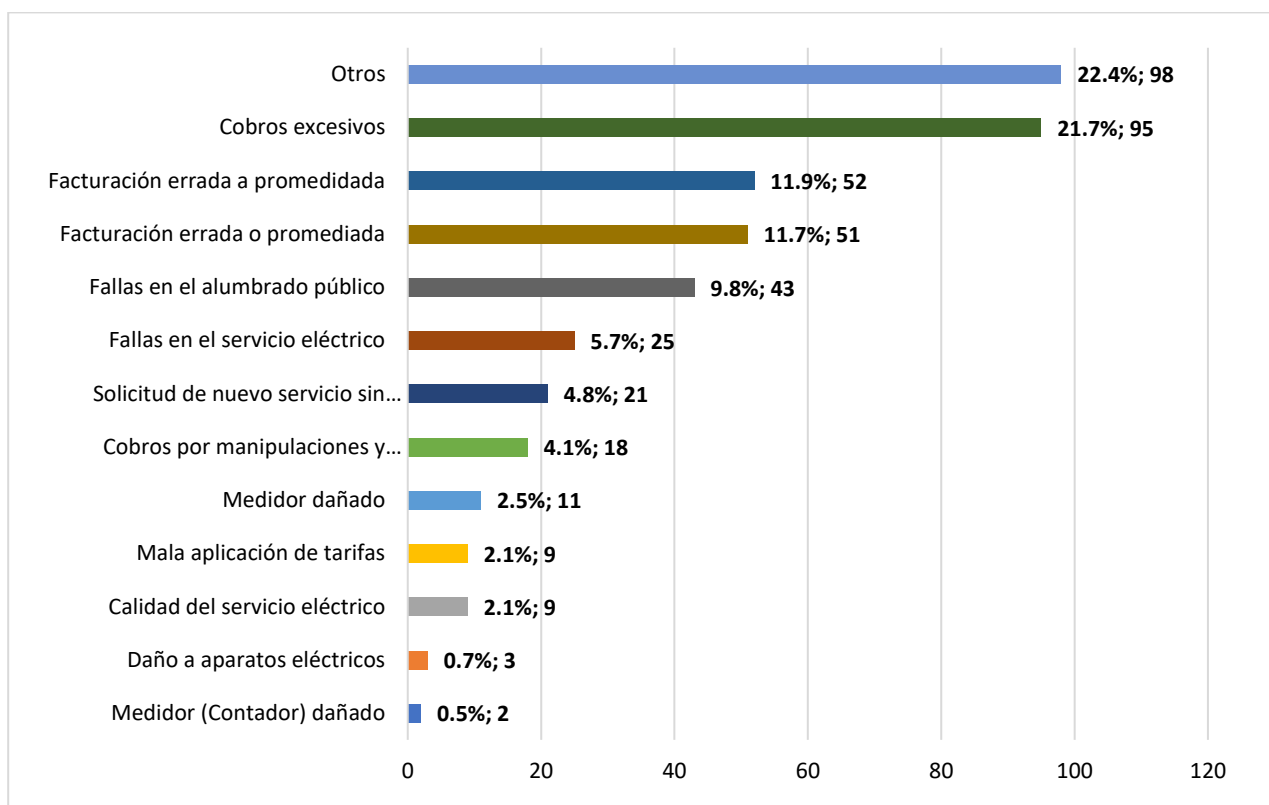


Gráfico 12 Cantidad de reclamos ingresados según tipo de gestión (fuente: propia)

Indicadores de Calidad Comercial

Según se muestra en la **Tabla 1** se observa que en la CREE a través del Departamento de Atención al Usuario y Agente a la fecha ha revisado, analizado y finalizado 365 casos equivalentes a un **84 %** del total y se tiene en estado pendiente 72 reclamos equivalente al **16%**, los cuales en su mayoría se encuentran a la espera de respuesta por parte de la empresa distribuidora y dentro de ese porcentaje solo un **1 %** se encuentra en análisis en el departamento de atención al usuario.

Estado	Cantidad	Porcentaje
Finalizado	365	84%
Pendiente	72	16%

Tabla 1 Estado general de la atención a los usuarios (fuente: propia).

En el **Gráfico 13** se muestra el tiempo de resolución en días respecto a la cantidad de reclamos cerrados, para los casos aceptados y rechazados siendo el **tiempo promedio de resolución de 86 días**. Los días que se muestran es el tiempo desde que entró a la Comisión un caso hasta su cierre.

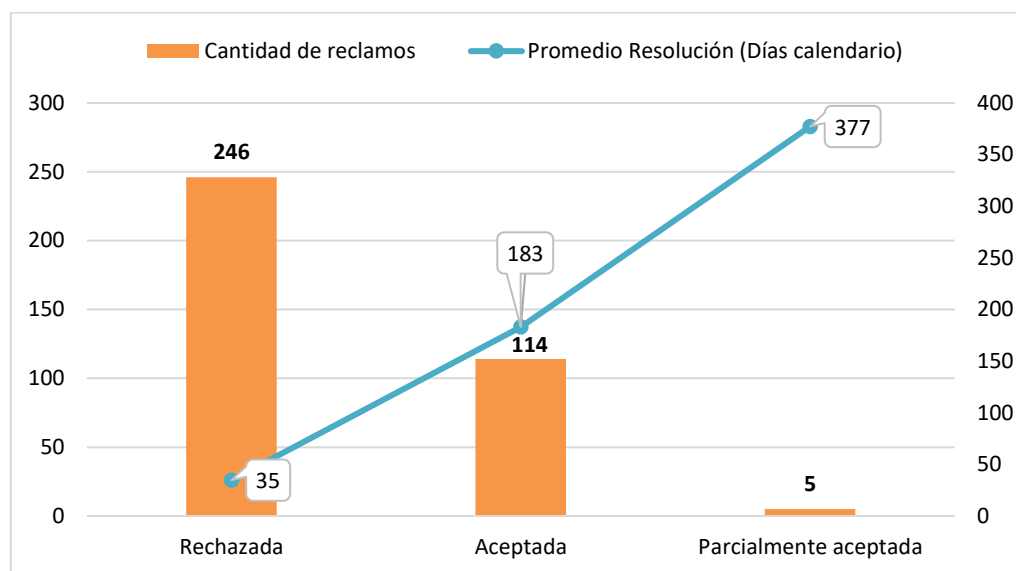


Gráfico 13 Tiempo promedio de resolución en días (fuente: propia)

En el **Gráfico 14** se aprecia la cantidad de reclamos pendientes, así como el tratamiento dado a aquellos casos cuya responsabilidad recae principalmente en la Empresa Distribuidora. En estos casos, el tiempo promedio de atención pendiente es de 255 días por parte de la Empresa Distribuidora, 165 días por parte del Departamento de Atención al Usuario y Agente. Este tiempo en el departamento se debe a que existen casos que requieren información o documentación adicional por parte del usuario para su análisis.

De igual forma, se han presentado reclamos relacionadas con arrendatarios de inmuebles o locales con submedición, quienes señalan que el cobro por consumo de energía eléctrica resulta excesivamente mayor el valor del kWh conforme a la tarifa aprobada por la Comisión. En seguimiento a esta problemática, la Comisión emitió el 5 de diciembre de 2025 un comunicado sobre el uso adecuado del servicio eléctrico y la prohibición de la reventa, detallado en el **Anexo 1**. La Comisión continuará implementando otras acciones para regular esta situación.

Es importante señalar que estos tiempos se calculan a partir de la fecha de ingreso del reclamo y representan el total de días transcurridos desde entonces.

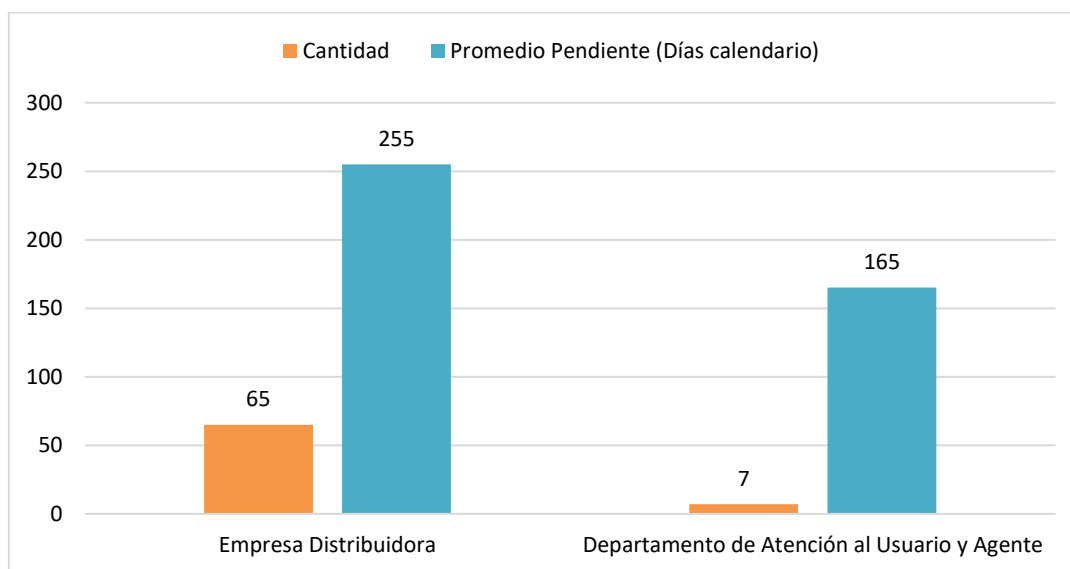


Gráfico 14 Casos en tratamiento con la localización correspondiente. (fuente: propia)

Asimismo, se muestra en el **Gráfico 15** que, desde el lanzamiento de la plataforma, se ha evidenciado un avance en los indicadores de resolución de reclamos. Durante el cuarto trimestre de 2025, el porcentaje de resolución de reclamos se **elevó al 84 %**. Este aumento se atribuye a las reuniones sostenidas con todas las áreas involucradas de la empresa distribuidora ENEE, conformando la mesa técnica institucional, en la que se destacó la necesidad de resolver oportunamente las asignaciones para brindar respuestas efectivas a los usuarios. Cabe hacer la observación que el porcentaje 44 % del primer trimestre es bajo debido a que se eliminaron todos los casos resueltos del año 2024, dejando únicamente los reclamos pendientes al cierre del primer trimestre del año 2025, lo cual afecta de manera significativa el indicador, pero este proceso será natural en el primer trimestre de cada año, esto también indica la cantidad de casos pendientes que migren de un año a otro.

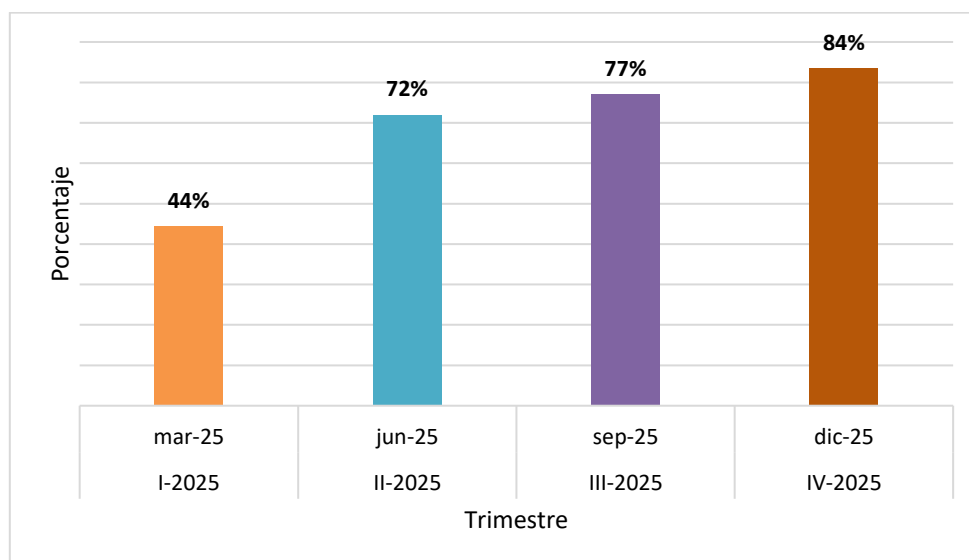


Gráfico 15 Avances en las resoluciones de los reclamos – Indicador histórico de resolución (fuente: propia)

Es importante destacar que la variación entre el porcentaje de resolución del **segundo trimestre (72 %)** y el **tercero (77 %)** **no es muy marcada**, debido a la poca respuesta por parte de la empresa distribuidora, lo que limita el avance esperado en la resolución de los reclamos. Sin embargo, durante el cuarto trimestre se observa una mejora alcanzando un **84 % de resolución**, lo que refleja un mayor compromiso de atención a los usuarios.

Análisis Anual de los Resultados del Indicador de Resolución de Reclamos

Los resultados presentados corresponden al porcentaje anual de resolución de reclamos, calculado al cierre de cada año con base en el acumulado de los cuatro trimestres que conforman cada período anual y cuyos valores para los años **2023, 2024 y 2025** se presentan de forma consolidada en el **Gráfico 17**, permitiendo apreciar la evolución del desempeño institucional en la gestión de los reclamos.

La plataforma de reclamos fue habilitada para la ciudadanía el 29 de mayo de 2023, mediante la plataforma Power Apps, dando inicio al registro sistemático y al seguimiento formal de las gestiones presentadas por los usuarios del servicio eléctrico. Posteriormente, como resultado de las mejoras implementadas en el Departamento de Atención al Usuario y Agente, el 12 de julio de 2024 se puso en funcionamiento el Sistema Interno de Gestión, orientado a fortalecer los procesos de control, seguimiento y cierre de los reclamos. Desde la implementación de estos mecanismos y hasta el cierre del año 2025, se contabilizó un total de 1,257 reclamos, lo que evidencia la consolidación progresiva de este canal como mecanismo institucional de atención.

Como se muestra en el **Gráfico 16** del total de **reclamos 1,257** registrados en el período analizado, **1,185 fueron resueltos**, lo que representa la amplia mayoría de las gestiones tramitadas, **mientras que 72 reclamos permanecen pendientes de resolución**. En cuanto a los reclamos resueltos, estos se cerraron bajo distintos estados: **684 fueron rechazados, 489 resultaron aceptados y 12 fueron parcialmente aceptados**. Esta distribución refleja el nivel de respuesta institucional alcanzado, así como la diversidad de resultados derivados del análisis técnico y administrativo de las solicitudes presentadas por los usuarios.

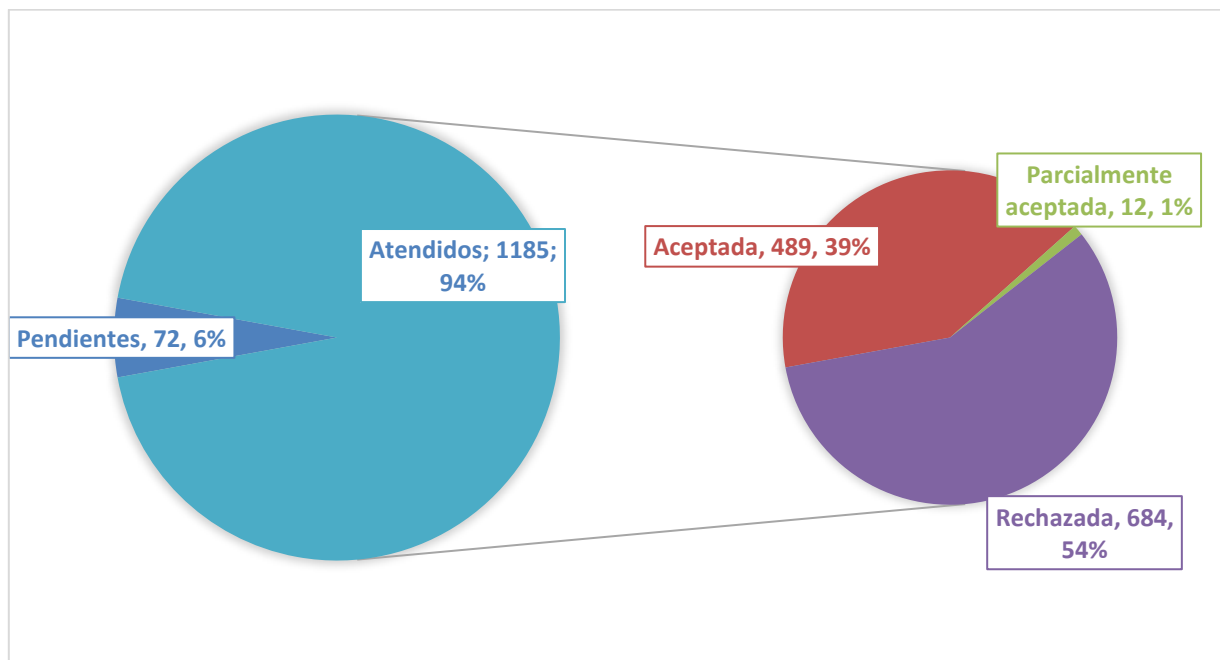


Gráfico 16 Distribución de los reclamos por estado de resolución (fuente: propia)

Al cierre del año 2023, efectuado el 29 de diciembre, se registraron 304 reclamos, alcanzándose un **porcentaje de resolución del 71 %**, resultado que corresponde al primer año de funcionamiento de la plataforma y que refleja una etapa inicial de implementación, en la cual se definieron los procedimientos operativos, los criterios de análisis y los mecanismos de cierre de los casos.

Durante el año calendario 2024, con cierre realizado el 12 de diciembre, se contabilizaron 604 reclamos ingresados al momento del cierre anual. Al finalizar el año, el total de reclamos ingresados ascendió a 620, de los cuales 16 casos, registrados con posterioridad al cierre, fueron considerados para el cierre del primer trimestre de 2025, conforme a los plazos establecidos. Al cierre del período anual 2024, **el porcentaje de resolución alcanzó el 85 %**, resultado asociado principalmente a que una proporción significativa de los reclamos fue atendida y resuelta mediante análisis técnico y orientación directa al usuario, sin requerir

intervención por parte de la empresa distribuidora.

Para el año 2025, cuyo cierre se efectuó el 11 de diciembre, se registraron 333 reclamos, observándose una disminución en el volumen de ingresos respecto al año anterior y, durante este período, se implementó la Mesa Técnica Interinstitucional como mecanismo formal de coordinación entre la Comisión y la empresa distribuidora, orientado a optimizar la gestión de los reclamos mediante su remisión directa a las unidades responsables, situándose al cierre del período anual el **porcentaje de resolución en 84 %**, lo que evidencia la consolidación del modelo de gestión y la estabilidad de los procesos de seguimiento y cierre.

El análisis del indicador anual de resolución, calculado al cierre de cada año calendario, evidencia una evolución favorable en la capacidad institucional para la gestión de los reclamos, sustentada en la optimización de los mecanismos de atención, el fortalecimiento de la coordinación interinstitucional y la aplicación consistente del marco regulatorio vigente.

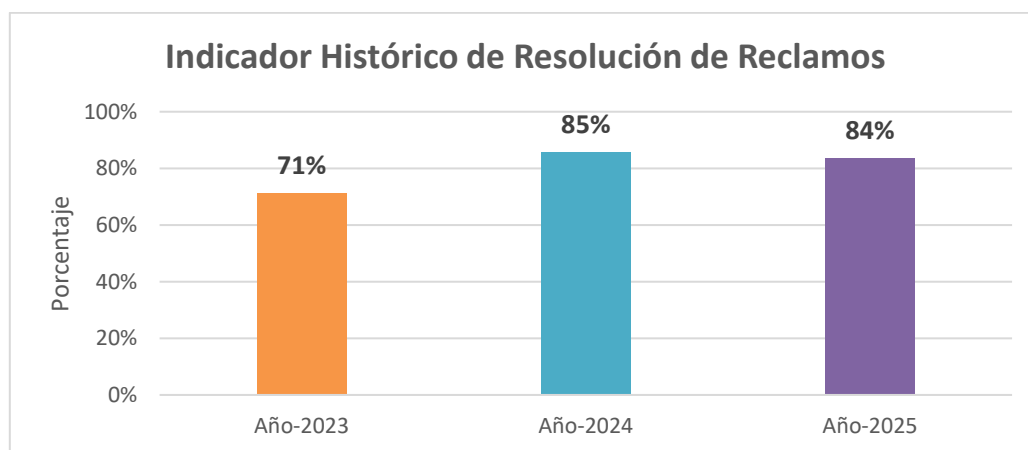


Gráfico 17 Indicador histórico anual de resolución de reclamos (fuente: propia)

Metodología de Atención a Reclamos

Mesa técnica Interinstitucional

Desde la implementación de la Mesa Técnica Interinstitucional, el 17 de febrero de 2025, la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) adoptó una nueva metodología para la gestión de reclamos, reemplazando el modelo tradicional basado en la emisión de oficios, que requería múltiples revisiones internas y aprobación del Directorio de Comisionados y su remisión formal a través de Secretaría General.

El nuevo enfoque se gestiona de forma digital y ágil a través de la plataforma Microsoft Teams. El Departamento de Atención al Usuario y Agente carga semanalmente los reclamos recibidos en un control maestro en Excel, donde se registran datos clave como número de reclamo, fecha de ingreso y unidad responsable. Este documento es compartido con la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), quien proporciona sus respuestas directamente en el mismo archivo, eliminando la necesidad de emitir oficios individuales para cada caso.

Posteriormente, se da seguimiento continuo al archivo para verificar si las áreas responsables han proporcionado respuesta a los casos asignados. Una vez recibida la información correspondiente, se procede con la notificación de la resolución al usuario y el cierre del reclamo en el sistema interno de gestión de la Comisión.

Adicionalmente, se realizan reuniones periódicas con los miembros que conforman la Mesa Técnica para informar sobre los avances, identificar puntos de mejora y obtener retroalimentación de todas las partes involucradas. Este modelo ha optimizado la trazabilidad de los casos, mejorado el seguimiento técnico y mejorar los tiempos en el proceso de atención, consolidando un modelo más dinámico, colaborativo y centrado en el usuario.



Imagen 4 Procedimiento de atención al usuario – Mesa Técnica Interinstitucional (fuente: propia)

Desde la entrada en operación de la Mesa Técnica Interinstitucional, como se muestra en el **Gráfico 18** se han asignado 184 casos a través del nuevo mecanismo, de los cuales **119 casos (65 %) han sido resueltos**, y **65 casos (35 %) permanecen en estado pendiente**, conforme al seguimiento realizado por el equipo técnico.

Los resultados muestran un avance en la atención de casos; sin embargo, la cantidad de casos pendientes indica la necesidad de optimizar la gestión conjunta y asegurar respuestas más ágiles para cumplir con los plazos acordados, promoviendo de esa manera una mejora continua en la eficiencia y calidad de la atención.

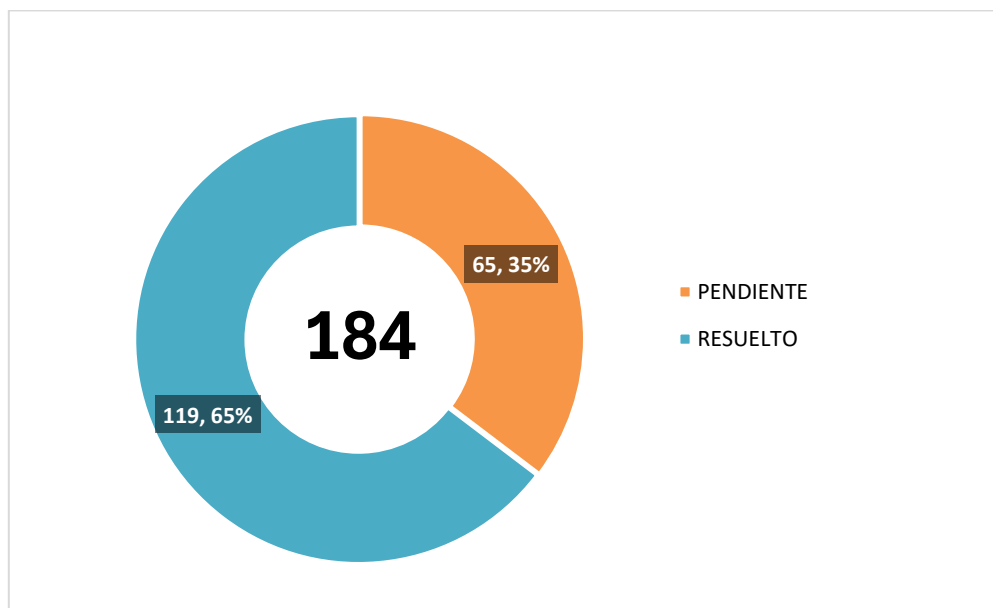


Gráfico 18 Porcentaje de resolución en la mesa técnica interinstitucional – Trimestre IV 2025 (fuente: propia)

CONCLUSIONES

1. Al cierre del 11 de diciembre de 2025 se registraron 437 reclamos, de los cuales **365 (84 %) han sido atendidos**. Este total incluye respuestas emitidas por la Comisión tras el análisis correspondiente, así como casos que requirieron acciones por parte de la empresa distribuidora. Del total atendido, el 56.29 % resultó en resoluciones rechazadas, el 26.09% en resoluciones aceptadas y el 1.14 % en resoluciones parcialmente aceptadas. Es importante señalar que la mayoría de los casos rechazados se deben a que, tras la verificación realizada, se confirmó que los reclamos fueron gestionados conforme al marco regulatorio vigente.
2. Se mantiene un seguimiento continuo de los reclamos, brindando asesoría personalizada mediante comunicación directa con los usuarios. Esto fortalece el compromiso de la Comisión con la prestación de un servicio eléctrico transparente y de calidad, generando confianza en el proceso.
3. La implementación de la mesa técnica, creada con el propósito de coordinar de forma eficiente los reclamos y responder en el menor plazo posible, ha mejorado significativamente la comunicación y coordinación entre la CREE y la ENEE, facilitando una gestión más dinámica y con mayor trazabilidad.
4. A lo largo de los cuatro trimestres del año 2025 se ha observado un avance gradual en la resolución de reclamos, alcanzando el porcentaje más alto en el cuarto trimestre (84%), superior al 77 % registrado en los trimestres anteriores. Esta mejora se atribuye a las reuniones sostenidas con la ENEE, donde se reafirmó el compromiso de atención al usuario y la importancia de la mejora continua.
5. A raíz de los reclamos presentados por usuarios afectados por cobros indebidos en esquemas de submedición, la Comisión iniciará el proceso correspondiente para verificar la información proporcionada. En respuesta, se emitió el comunicado del 5 de diciembre de 2025, reiterando la prohibición de la reventa de energía y las obligaciones asociadas al uso adecuado del servicio eléctrico. La Comisión continuará adoptando medidas complementarias para garantizar el cumplimiento de la normativa y la protección de los derechos de los usuarios.
6. Los resultados del período 2023–2025 evidencian la consolidación del modelo institucional de gestión de reclamos, reflejada en altos niveles de resolución, procesos estables de seguimiento y cierre, y un fortalecimiento de la coordinación interinstitucional.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la coordinación entre la CREE y la ENEE para asegurar la continuidad de la mejora en los tiempos de respuesta y reducir el número de reclamos pendientes, garantizando una atención eficiente.
2. Mantener reuniones periódicas entre ambas instituciones para revisar avances, atender causas de retrasos y asegurar la implementación oportuna de acciones correctivas, tomando como referencia la retroalimentación registrada en el archivo de Excel, con especial énfasis en asegurar la digitación adecuada de las fechas de respuesta de los reclamos.
3. Planificar acciones de supervisión en casos de submedición, enfocadas en verificar los cobros y asegurar la correcta aplicación de la tarifa aprobada, así como dar seguimiento al cumplimiento del comunicado emitido el 5 de diciembre de 2025.

MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana 2025)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
1	Fiscalización adecuada de la atención	Revisión y parametrización de los reclamos según el tipo	Archivo de seguimiento de reclamos	Continuo	En proceso
2	Seguimiento y control de los reclamos asignados por la CREE en la conformación de la mesa técnica interinstitucional	Asignación de reclamos y seguimiento de respuestas	Microsoft Teams	Continuo	En proceso
3	Remitir informe de resultados obtenidos conforme a la mesa técnica a la empresa distribuidora.	Realización de informe de la mesa técnica	Correo electrónico	Continuo	En proceso
4	Planificar acciones de supervisión en casos de submedición, enfocadas en verificar los cobros y asegurar la correcta aplicación de la tarifa aprobada	Sujeto a la planificación y procedimiento a realizar para atender casos específicos de submedición	Actas de verificación, informe de las visitas.	2026	En proceso
5	Expansión del Sistema Interno de Gestión	Interfaz con un servidor	Sistema en producción con mejoras implementadas	2026	En proceso

ANEXO

Anexo 1 Comunicado “Disposiciones sobre el Uso Apropiado del Servicio Eléctrico y Prohibición de Reventa”



COMUNICADO

Disposiciones sobre el Uso Apropiado del Servicio Eléctrico y Prohibición de Reventa

En cumplimiento de las atribuciones conferidas por la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) y en atención a la reciente publicación en el Diario Oficial La Gaceta del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) aprobado mediante Acuerdo CREE-099-2025 vigente a partir del 15 de agosto de 2025, la CREE comunica a los usuarios del sistema eléctrico nacional lo siguiente:

Que el Artículo 9 del RSED define la responsabilidad directa del Usuario sobre el uso apropiado del servicio eléctrico desde el Punto de Entrega en adelante, utilizando dicho servicio para los fines y en el lugar establecido en el Contrato de Suministro, sin excepción.

Este artículo prohíbe expresamente la reventa, cesión o uso con fines lucrativos de la energía eléctrica suministrada por la empresa distribuidora se considera una infracción a la Ley y al reglamento.

Lo anterior aplica a todo tipo de usuarios, incluyendo administradores de residenciales, condominios, complejos inmobiliarios, centros comerciales, edificios corporativos y cualquier otra instalación donde el servicio eléctrico sea redistribuido internamente.

En consecuencia, los actores que administren o redistribuyan el servicio eléctrico deben trasladar de manera íntegra y proporcional a la facturación del suministro eléctrico proveniente de la empresa distribuidora, garantizando que no exista lucro ni distorsión en el cobro hacia terceros.

Por último, la CREE exhorta a todos los usuarios a cumplir rigurosamente las disposiciones antes descritas, lo anterior en vista que el no cumplimiento de las mismas dará inicio a un proceso de fiscalización con el fin de garantizar la transparencia, la equidad tarifaria y la estabilidad del sistema eléctrico nacional.

Tegucigalpa M.D.C. 05 de diciembre de 2025

 2222-0494

 www.creee.gob.hn

 Cid. Los Castaños Sur, Anexo al edificio interamericana, 1er nivel, Tegucigalpa HN

Comisión Reguladora de Energía Eléctrica

INFORME DE RESULTADOS ANÁLISIS TÉCNICO A LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS (DIPROVA)



DICIEMBRE 2025

INFORME DE RESULTADOS EN ATENCIÓN AL USUARIO - DIPROVA

INTRODUCCIÓN

El presente informe de análisis energético se elabora en atención a la situación planteada por el supermercado DIPROVA, quien manifestó ante la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) que, a pesar de haber instalado un sistema de generación fotovoltaica para autoconsumo, no se refleja una disminución significativa en el consumo de energía eléctrica facturado por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE). Según lo expuesto por el usuario, esta condición podría estar asociada a posibles inconsistencias en la medición del medidor de energía instalado por la empresa distribuidora.

En el marco de sus atribuciones regulatorias y como medida de resolución, la CREE procedió a la instalación de analizadores de red en las instalaciones del supermercado DIPROVA, con el objetivo de obtener registros independientes y confiables de las variables eléctricas relevantes. Estos equipos permitieron recopilar información detallada sobre el consumo de energía, la demanda y otros parámetros eléctricos, con el fin de comparar las mediciones obtenidas por la CREE con los datos registrados por el sistema de medición de la ENEE.

El análisis desarrollado a partir de la información recabada busca verificar la consistencia y confiabilidad del sistema de medición de la empresa distribuidora, así como evaluar el comportamiento energético real del usuario en relación con la operación de su sistema fotovoltaico. De esta manera, el informe constituye una herramienta técnica para determinar si la ausencia de una reducción apreciable en la factura eléctrica obedece a eventuales fallas en la medición, a las características del perfil de consumo del establecimiento, o a otros factores asociados a la operación del sistema eléctrico y de generación distribuida.

OBJETIVO

Analizar los resultados del estudio energético obtenido a partir de la visita técnica realizada en las instalaciones de la empresa Distribuidora de Productos (DIPROVA), ubicadas en la ciudad de Tegucigalpa, departamento de Francisco Morazán, con el fin de verificar el correcto funcionamiento y registro del medidor de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), mediante un análisis técnico-energético del consumo, y emitir las recomendaciones correspondientes con base en los resultados obtenidos.

MARCO LEGAL

A continuación, se describen las disposiciones legales y reglamentarias asociadas al presente informe:

1. Que la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) aprobada mediante Decreto Legislativo 404-2013, publicada en el diario oficial “La Gaceta” en fecha 20 de mayo de 2014 y reformada mediante Decreto Legislativo 46-2022 establece que su objeto es regular las actividades de generación, transmisión y distribución de electricidad en el territorio de la República de Honduras.
2. Define en su artículo 1 la Distribución como el transporte de la energía desde la red eléctrica de alta tensión hasta las instalaciones de los consumidores finales, y las redes de distribución están formadas por instalaciones de tensión inferior a sesenta mil voltios más los transformadores y equipos asociados para conectarlas a la red de transmisión.
3. Establece en su artículo 4 que las empresas del subsector eléctrico están obligadas a cumplir en tiempo y forma con las normas de calidad en el servicio establecidas y con todos los requisitos de las normas legales y reglamentarias vigentes que les sean aplicables.
4. Establece en su artículo 8 literal B que la secretaria, previa opinión de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE), puede acordar a la intervención de cualquier empresa de distribución cuya situación o desempeño amenace afectar la continuidad o seguridad del servicio.
5. Establece en su artículo 15 literal k lo siguiente:
 - a. Que, salvo caso fortuito o fuerza mayor, cuando se produzcan interrupciones u otras desviaciones de la calidad del servicio, cuando se produzcan interrupciones u otras desviaciones de la calidad de servicio con respecto a las normas aplicables, la empresa distribuidora deberá indemnizar a los usuarios afectados.
 - b. Las empresas distribuidoras y transmisoras tendrán derecho a incluir en sus tarifas un componente razonable que les permita recuperar el monto esperado de las compensaciones que tendrán que pagar a los usuarios si la calidad del servicio que prestan correspondiera exactamente a la norma de calidad aplicable.
6. Establece en el artículo 15 lo siguiente:
 - a. Que las empresas distribuidoras no pueden poseer centrales generadoras, salvo en casos excepcionales que deberán de ser certificados por la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE), pero sin que la capacidad instalada total de generación propiedad de una distribuidora exceda de un cinco por ciento de su demanda máxima de potencia. Y se

exceptúan de esta regla a las empresas distribuidoras que sirven de sistemas aislados, las cuales podrán tener sus propias centrales generadoras.

- b. Las instalaciones de distribución estarán sujetas a normativas de construcción y de operación emitidas por la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) que definirán sus características técnicas y de seguridad.
- c. Las inversiones realizadas en instalaciones de distribución que no hayan sido pagadas por la distribuidora no podrán ser trasladar a tarifas.

7. Establece en su Artículo 17 lo siguiente:

- a. Los distribuidores estarán obligados a permitir la conexión a sus redes de cualquier empresa del subsector eléctrico o consumidor que le solicite. El Operador del Sistema debe comprobar previamente que la red correspondiente tiene la capacidad requerida para conducir los nuevos flujos de energía, o que se proponen lo refuerzos necesarios para que la misma alcance esa capacidad.
- b. Establece en el Artículo 18 que en ningún caso se trasladaran al consumidor final, vía, tarifas, las ineficiencias operacionales o administrativas de las empresas públicas, privadas, o mixtas del subsector eléctrico, sean estas de generación, transmisión o distribución.
- c. Establece en el Artículo 28 en la sección E que las disposiciones reglamentarias que establezcan las normas de calidad de servicio, tanto para la transmisión como para la distribución, deberán prever su aplicación de manera gradual durante un periodo de transición, teniendo en cuenta la condición inicial de las redes y el tiempo que llevara realizar las obras para su reforzamiento y expansión.

- 8. El Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), aprobado mediante la Resolución CREE-099-2025, regula las condiciones técnicas, comerciales y operativas para la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica, estableciendo los derechos y obligaciones de las empresas distribuidoras y de los usuarios finales. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 1 y 2, el reglamento define su objeto, ámbito de aplicación y las principales definiciones técnicas relacionadas con el suministro eléctrico, la medición de la energía y la relación contractual entre la empresa distribuidora y el usuario.

- a. En materia de medición del servicio eléctrico, el RSED 099-2025 establece, conforme a los artículos 13 y 19, que la empresa distribuidora es responsable de la instalación, ubicación, operación, mantenimiento y reemplazo de los equipos de medición en los puntos de suministro. Dichos equipos deben cumplir con las especificaciones técnicas y metrológicas vigentes, garantizando la exactitud, confiabilidad e integridad de los registros de energía, los cuales constituyen la base para la facturación del servicio eléctrico.
- b. Asimismo, el reglamento dispone, de acuerdo con los artículos 53 y 68, los procedimientos aplicables para la verificación técnica de los equipos de medición, la atención de inconsistencias en los registros y la corrección de errores de facturación derivados de fallas en la medición. Estas disposiciones establecen las responsabilidades económicas asociadas a la verificación de los medidores y aseguran que los ajustes en la facturación se realicen conforme a criterios técnicos y plazos regulados.
- c. En relación con los derechos y obligaciones de los usuarios, el RSED establece, conforme a los artículos 2, 45 y 66, el derecho de los usuarios a recibir información clara y verificable sobre su consumo de energía, a contar con plazos adecuados para el pago de las facturas y a presentar reclamos cuando existan dudas sobre el funcionamiento de los equipos de medición. De igual forma, se regulan las obligaciones de los usuarios respecto al resguardo de los equipos de medición, la notificación oportuna en casos de robo o daño, y el acceso para inspección por parte de la empresa distribuidora.
- d. Adicionalmente, el RSED 099-2025 incorpora disposiciones específicas relacionadas con la manipulación indebida de los equipos de medición y la energía consumida y no pagada, de conformidad con lo establecido en los artículos 74, 75 y 76. Estos artículos regulan los criterios técnicos, administrativos y documentales que deben seguirse para la determinación de consumos no registrados, así como las metodologías de cálculo aplicables, garantizando el debido proceso y la trazabilidad de la información utilizada

ANTECEDENTES

A continuación, se describen los antecedentes y hechos asociados al presente informe:

Se ha recibido en esta Comisión un reclamo relacionado con la facturación del servicio eléctrico, en el cual el usuario, empresa Distribuidora de Productos (**DIPROVA**), identificado con el código de usuario **1541538** y cuyo suministro eléctrico es provisto por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (**ENEE**), manifiesta su inconformidad debido a que, a recientemente ejecutaron la instalación de un proyecto de generación fotovoltaica, y que a pesar de que ya lleva un tiempo generando, no se ha reflejado una disminución en el consumo facturado, contraria a la generación esperada. El usuario solicitó una verificación de la medición que realiza la empresa distribuidora para comprobar que se esté realizando de la manera correcta.

PROCEDIMIENTO

A continuación, se brinda el procedimiento para la evaluación del consumo energético:

Procedimiento Primera Visita

Evaluación de la información sobre las instalaciones de la empresa Distribuidora de Productos (DIPROVA)

Inicialmente se sostuvo una reunión con los representantes de la empresa Distribuidora de Productos (DIPROVA) donde manifestaron su inconformidad con la empresa distribuidora debido a que ellos expresaron no obtener un resultado distinto luego de haber instalado un sistema de generación fotovoltaico. Se emitió la respuesta en donde se solicitó información técnica y administrativa para proceder con la planificación y coordinación de la visita a las instalaciones de DIPROVA en la ciudad de Tegucigalpa.

Asimismo, se solicitó la presencia del personal técnico encargado del mantenimiento de la empresa. La visita incluyó la evaluación de la calidad del producto del suministro eléctrico, que DIPROVA recibe por parte de la empresa distribuidora.

La información se presentó luego de que la empresa recolectara los datos, donde se incluyó los datos técnicos generales del transformador y se describen en la siguientes **Tabla 2**. Los datos se utilizaron para realizar los cálculos necesarios para la configuración de los analizadores de red.

Descripción	Datos
Tipo	Banco de Transformadores
Nivel de Tensión	34.5 KV
Capacidad	50 kVA
Tipo de Conexión	Estrella-Estrella Y:Y
Descripción	Datos

Descripción	Datos
Tipo	Banco de Transformadores
Nivel de Tensión	34.5 KV
Capacidad	75 KVA
Tipo de Conexión	Estrella

Tabla 2 Datos técnicos DIPROVA (fuente: propia)

Se configuraron los analizadores un día antes de la visita una vez se identificaron mediante el recorrido dentro de las instalaciones, y se colocaron tres (3) equipos de medición de la siguiente manera:

1. Analizador 079: Transferencia carga 1 donde se encuentra la entrada de ENEE.
2. Analizador 078: Transferencia donde se encuentra la entrada del sistema fotovoltaico.
3. Analizador 075: Transferencia carga 2 donde se encuentra la entrada de ENEE.

En la siguiente **Imagen 5** se muestra la instalación de los analizadores de red.



Imagen 5 Instalación de analizadores primera sesión (fuente: propia)

Funcionamiento del equipo de generación de respaldo

Las instalaciones cuentan con un sistema de generación de respaldo cuando se producen interrupciones del suministro eléctrico. Tienen un generador diésel de marca SDMO con una capacidad de 230 kVA que alimenta la primera carga, y otro generador de la misma marca con una capacidad de 150 kVA que alimenta la segunda carga; asimismo, la operación es de manera automática sin embargo puede también realizarse de forma manual.

Transformadores

La instalación cuenta con un banco de 3 transformadores de 75 kVA cada uno, y otro banco de 3 transformadores de 50 kVA, así como se muestra en la **Imagen 6**. La carga está dividida, y según lo manifestado por los representantes de la empresa, la separación de la carga esta simplemente por área.



Imagen 6 Banco de transformadores DIPROVA (fuente: propia)

Sistema fotovoltaico instalado

El sistema fotovoltaico tiene una capacidad instalada de 187.5 kWp que alimenta la carga de las instalaciones de DIPROVA.

Inversores

El proyecto fotovoltaico cuenta con 2 inversores modelo Solis-EPM3-5GPRO con una capacidad de 60 kW cada uno. En la siguiente **Imagen 7** se muestran los inversores y la placa de datos técnicos del equipo.

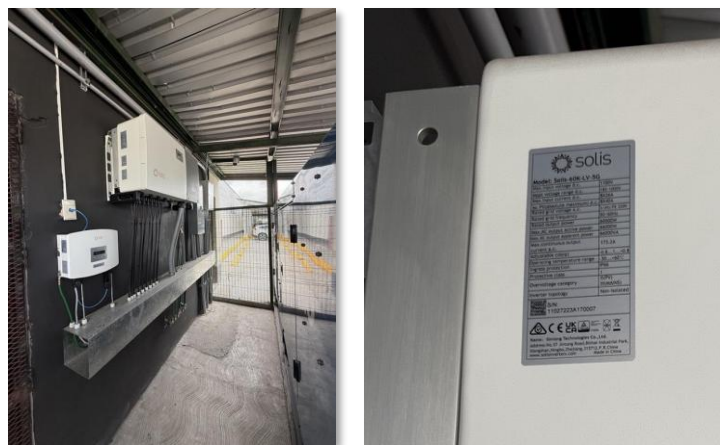


Imagen 7 Inversores sistema fotovoltaico DIPROVA (fuente: propia)

Modulo fotovoltaico

El proyecto fotovoltaico cuenta con un total de 214 módulos fotovoltaicos de 705 W cada uno, distribuidos en 13 strings, y en la siguiente **Imagen 8** se muestra una referencia de la instalación.



Imagen 8 Módulos fotovoltaicos DIPROVA (fuente: propia)

Diagrama Unifilar

La instalación de los analizadores se determinó por la información recopilada durante el recorrido realizado en las instalaciones de DIPROVA. En **Imagen 9** se muestra el diagrama y la conexión de los analizadores en los puntos de medición.

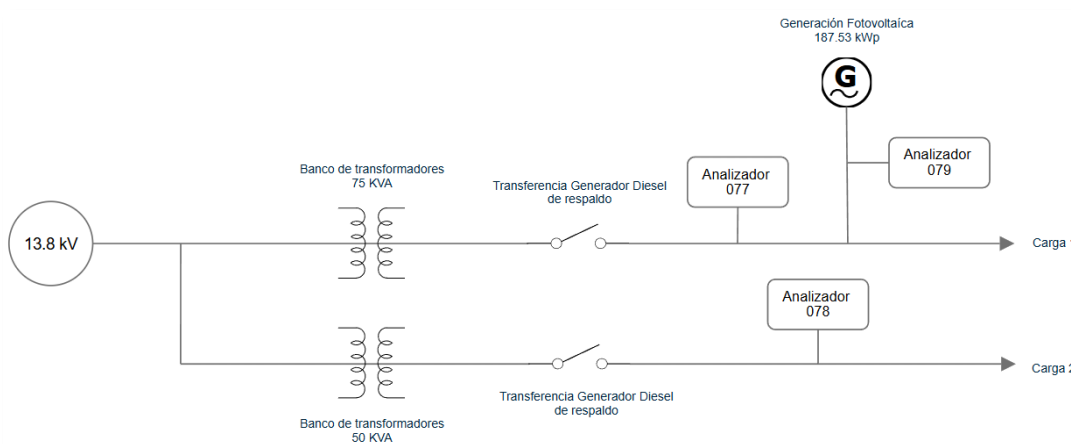


Imagen 9 Diagrama unifilar instalación primera sesión (fuente. propia)

Procedimiento Segunda Visita

Por otro lado, debido a la necesidad de continuar con la validación y análisis de los datos se programó una segunda visita en conjunto con el equipo designado por la empresa Solaris y ENEE, con el objetivo de que existiera intervención por parte de la empresa distribuidora y poder obtener nuevamente una verificación del medidor, y una medición de los datos en tiempo real para obtener nuevamente los datos por parte de la CREE y ENEE, valorando un periodo de medición del 24 al 28 de noviembre, e instalando los analizadores de la siguiente manera como se muestra en la **Imagen 10**.

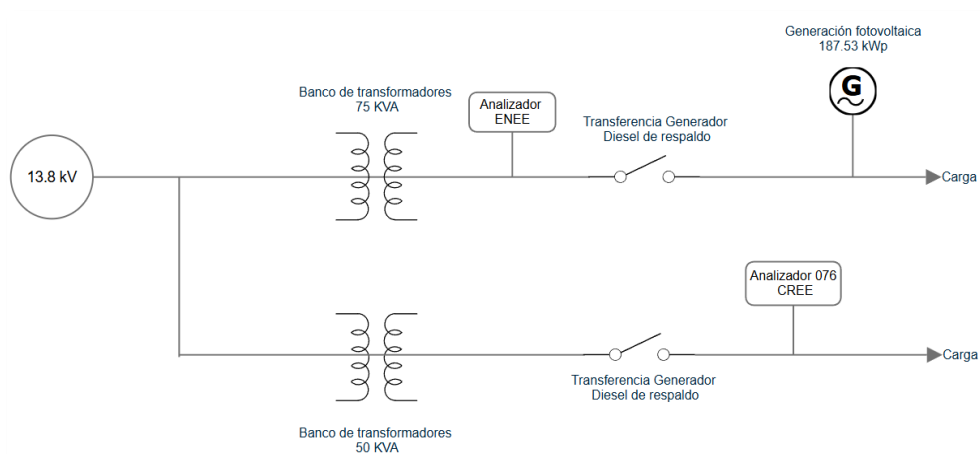


Imagen 10 Diagrama unifilar instalación segunda sesión (fuente: propia)

Se instaló el analizador de ENEE en lo que sería una de las cargas y se encuentra también conectado el sistema fotovoltaico, un generador, y el banco de transformadores de 75 kVA y se puede observar en la **Imagen 12**. Por otro lado, el analizador de la CREE se instaló en una segunda carga donde solamente se encuentra un generador, y el banco de transformadores de 50 kVA, así como se puede identificar en la **Imagen 11**.

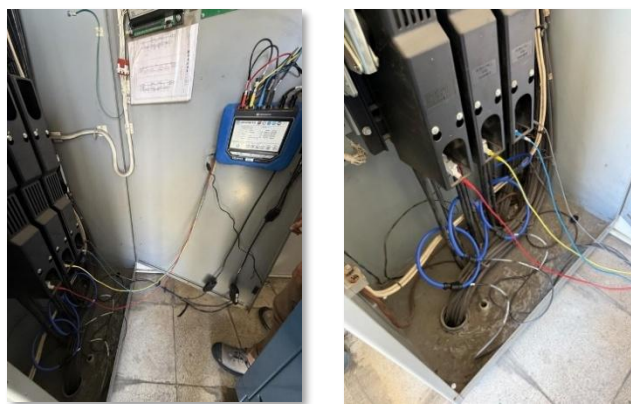


Imagen 11 Instalación analizador CREE segunda sesión (fuente: propia)



Imagen 12 Instalación de analizadores segunda sesión ENEE (fuente: propia)

Adicionalmente, la ENEE efectuó nuevas pruebas al equipo de medición instalado en las instalaciones de DIPROVA, con el propósito de corroborar su correcto funcionamiento.

Procedimiento Tercera Visita

Durante el proceso de revisión técnica se determinó la necesidad de programar una tercera visita, con el fin de reinstalar los analizadores de red y obtener nuevamente los registros correspondientes. Esta acción permitió contar con información actualizada, consistente y suficiente para proseguir con el análisis y alcanzar conclusiones técnicas confiables dentro del marco de la evaluación en curso, y los equipos se instalaron como se muestra en el diagrama de la **Imagen 13**. El periodo de medición de los analizadores para esta visita fue de 7 días continuos del 09 al 15 de diciembre.

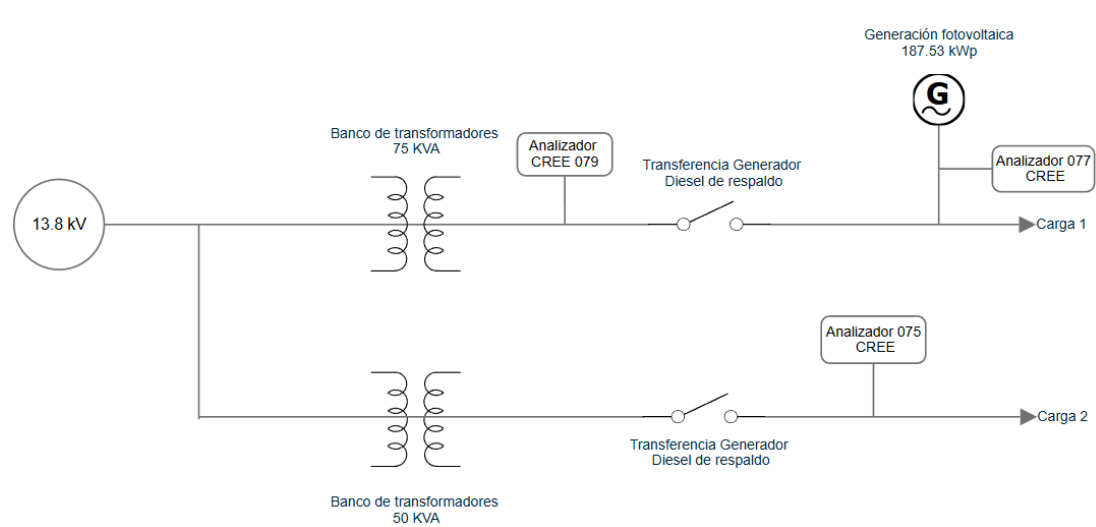


Imagen 13 Diagrama unifilar instalación tercera sesión (fuente: propia)

RESULTADOS

Comportamiento de los consumos sistema comercial

Durante el análisis del historial de consumo, se identificaron períodos en los que el usuario fue facturado con valores iguales durante los meses de marzo, abril y mayo. Al revisar las lecturas reflejadas en el perfil de carga, se constató que dichas mediciones presentan coherencia con los datos registrados por el sistema de medición, sin evidenciar alteraciones o inconsistencias técnicas que pudieran atribuirse a errores de lectura o procesamiento por parte de la empresa distribuidora. Por tanto, se concluye que los datos facturados se ajustan a los registros del sistema de medición.

Por otro lado, se realizó una comparación de los consumos de energía correspondientes a los meses de febrero a noviembre de los años 2024 y 2025, con el fin de visualizar la variación del consumo antes y después de la instalación del sistema fotovoltaico, según se presenta en la **Tabla 3** y el **Gráfico 19**. Del análisis se observa que septiembre de 2025 registra la mayor disminución del consumo de energía, lo cual coincide con el primer mes posterior a la finalización de la instalación del proyecto fotovoltaico. Asimismo, se evidencia una tendencia general de reducción del consumo durante el período analizado.

No obstante, se aclara que dicha disminución no se presenta de forma uniforme ni pronunciada, debido a las condiciones climáticas propias del último trimestre del año, período en el cual la menor irradiación solar limita el nivel de generación del sistema fotovoltaico y, por ende, su impacto en la reducción del consumo de energía de la red.

FECHA	LECTURA kWh	ENERGÍA CÁLCULO kWh	MULTIPLICADOR	CONSUMO REAL kWh	CÁLCULO CONSUMO kWh
6/12/2023	14,897		460	106,720	
5/1/2024	15,111	214	460	98,440	98,440
5/2/2024	15,335	224	460	103,040	103,040
8/3/2024	15,573	238	460	109,480	109,480
9/4/2024	15,835	262	460	120,520	120,520
11/5/2024	16,100	265	460	121,900	121,900
12/6/2024	16,369	269	460	123,740	123,740
14/7/2024	16,615	246	460	113,160	113,160
15/8/2024	16,863	248	460	114,080	114,080
16/9/2024	17,130	267	460	122,820	122,820
17/10/2024	17,381	251	460	115,460	115,460
15/11/2024	17,617	236	460	108,560	108,560
16/12/2024	17,849	232	460	106,720	106,720

FECHA	LECTURA kWh	ENERGÍA CÁLCULO kWh	MULTIPLICADOR	CONSUMO REAL kWh	CÁLCULO CONSUMO kWh
14/1/2025	18,070	221	460	101,660	101,660
12/2/2025	18,287	217	460	99,820	99,820
15/3/2025	18,538	251	460	115,460	115,460
15/4/2025	18,789	251	460	115,460	115,460
16/5/2025	19,040	251	460	115,460	115,460
17/6/2025	19,276	236	460	108,560	108,560
19/7/2025	19,501	225	460	103,500	103,500
20/8/2025	19,724	223	460	102,580	102,580
20/9/2025	19,937	213	460	97,980	97,980
22/10/2025	20,150	213	460	97,980	97,980
22/11/2025	20,352	202	460	92,920	92,920

Tabla 3 Consumo facturado en el sistema comercial de ENEE (fuente: propia)

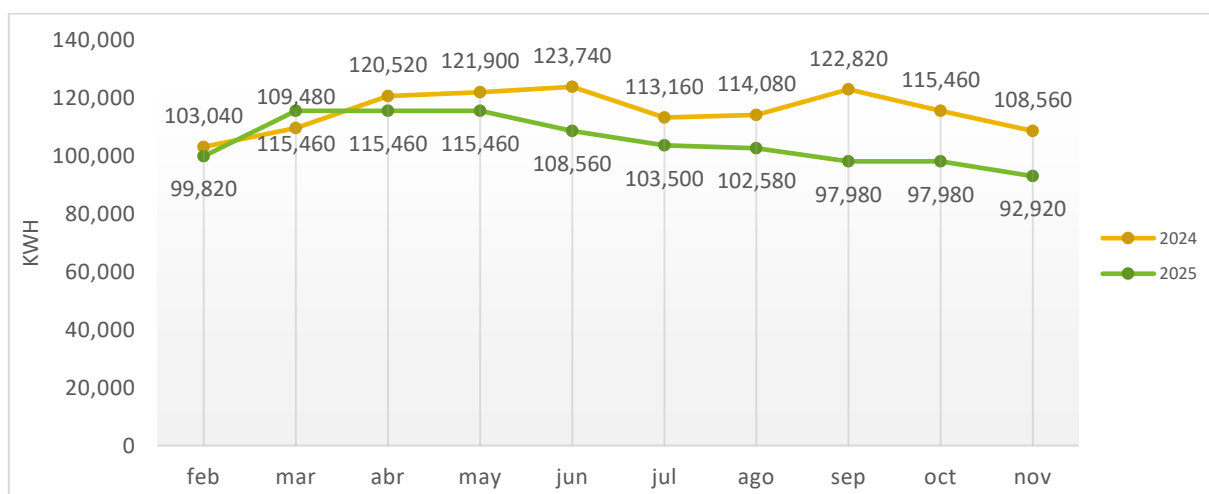


Gráfico 19 Comparación consumo febrero a noviembre de 2024 y 2025 (fuente: propia)

Asimismo, como parte del análisis de los consumos en la **Tabla 4** se describe una breve diferencia porcentual entre los meses de agosto y noviembre de 2024 y 2025, siendo relevante que en agosto de 2025 culminó en su totalidad la instalación del proyecto fotovoltaico y se puede observar una disminución en los siguientes consumos entre **17 % y 25 %**.

Año	2024	2025	Diferencia porcentual
Agosto	114,080	102,580	11%
Septiembre	122,820	97,980	25%
Octubre	115,460	97,980	18%
Noviembre	108,560	92,920	17%

Tabla 4 Diferencia de consumo entre agosto a noviembre de 2024 y 2025 (fuente: propia)

Por otra parte, se efectuó la evaluación de las fechas y horas de lectura registradas en el perfil de carga proporcionado por la ENEE, con el objetivo de verificar la existencia de lecturas coincidentes durante los meses de marzo, abril y mayo de 2025 y se puede observar en la **Tabla 5**. El usuario DIPROVA dispone de un medidor telegestionado, el cual, conforme al procedimiento de lectura aplicado por la ENEE para efectos de facturación, considera únicamente el valor entero del registro energético al momento de la toma de lectura. En consecuencia, al realizar el cálculo del consumo facturado bajo este criterio, se obtienen valores idénticos entre los períodos analizados.

Adicionalmente, se realizó un ejercicio de cálculo utilizando la información completa del perfil de carga de la ENEE, incorporando los valores con decimales. De este análisis se determinó que la diferencia porcentual máxima observada es del **0.079 %**, mientras que la mínima es del **0.039 %**. En virtud de lo anterior, se concluye que las variaciones identificadas se encuentran dentro de márgenes técnicamente aceptables, sin evidenciar inconsistencias relevantes en las lecturas ni en el consumo registrado.

FECHA	HORA	MULTIPLICADOR	LECTURA kWh	CÁLCULO ENERGÍA kWh	CÁLCULO CONSUMO kWh	LECTURA PERFIL DE CARGA ENEE	CONSUMO PERFIL ENEE kWh	CÁLCULO CONSUMO REGISTROS ENEE kWh
12/2/2025	13:00	460	18,287	217	99,820	18,287.5058		0.00
15/3/2025	22:15	460	18,538	251	115,460	18,538.3065	250.80	115,368.32
15/4/2025	12:00	460	18,789	251	115,460	18,789.4055	251.10	115,505.54
16/5/2025	11:45	460	19,040	251	115,460	19,040.4408	251.04	115,476.24

Tabla 5 Análisis de lecturas con el perfil de carga de ENEE (fuente: propia)

Consumo diario durante el periodo de medición

Durante el análisis se identificaron intervalos en los que el medidor de la ENEE presentó pérdidas de comunicación, lo que ocasionó la ausencia temporal de registros continuos; sin embargo, una vez restablecida la señal, el equipo reflejó en el intervalo siguiente el consumo acumulado correspondiente al período sin comunicación, sin generar inconsistencias en la lectura total final. Esta condición fue corroborada mediante la comparación con los registros de los analizadores de red instalado por la CREE (A079 y A075 Ver **Imagen 13**). Para el análisis del consumo diario se consideraron los siete (7) días del período de medición, cuyos resultados se presentan en el **Gráfico 20**, el cual incluye tres conjuntos de datos: los registros de los analizadores de la CREE, el perfil de carga de la ENEE y la información procesada del perfil de carga de la ENEE, esta última ajustada debido a las pérdidas de comunicación del medidor en determinados intervalos, donde se procesó extrayendo un promedio del valor acumulado entre los intervalos que el medidor no registró. En general, se observa que las mediciones obtenidas por la CREE y la

ENEE son consistentes y similares en cuanto a la energía activa diaria consumida, y que los picos identificados responden a la acumulación de datos tras la recuperación de la comunicación, sin afectar el resultado final del consumo total de energía activa.

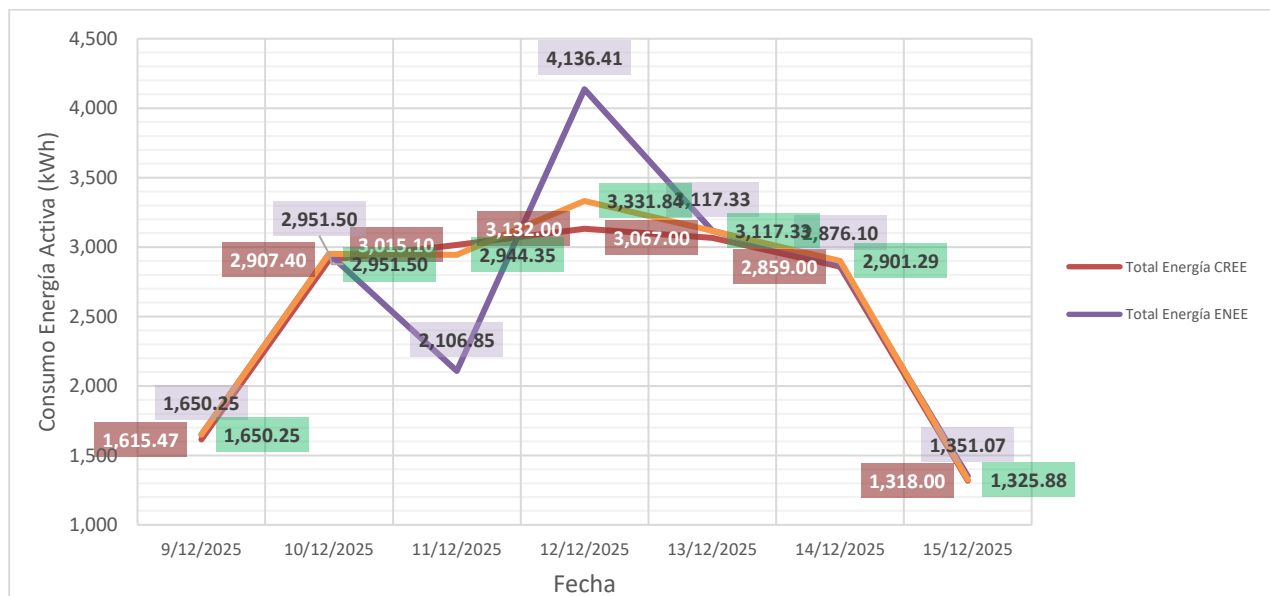


Gráfico 20 Consumo diario durante el periodo de medición (fuente: propia)

En cuanto a los resultados obtenidos, se puede observar en el **Gráfico 21** el análisis del consumo de energía activa evidencia que los datos registrados por los analizadores de red instalados por la CREE reflejan un consumo total de **17,913.97 kWh**, mientras que el medidor de energía de la ENEE registró un consumo de **18,222.43 kWh** para el período de medición completa. La diferencia absoluta entre ambas mediciones es de 308.46 kWh, lo que representa una variación aproximada del **1.69 %**, tomando como referencia el valor medido por la ENEE. Esta diferencia porcentual se considera reducida y se mantiene dentro de márgenes técnicamente aceptables para sistemas de medición de energía eléctrica, lo que permite evaluar la consistencia entre ambas fuentes de medición.

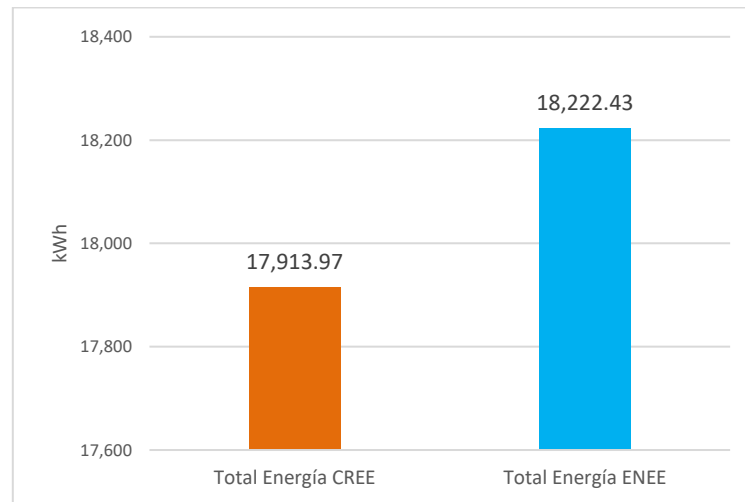


Gráfico 21 Consumo total durante el periodo de medición (fuente: propia)

Distancias de los transformadores desde el punto de medición

Para obtener más información con respecto a la instalación de DIPROVA se identificaron los puntos de interés, tal como se muestran en la **Imagen 14**, el punto de medición que se encuentra en la entrada del suministro en un nivel de tensión de 13.8 kV, los transformadores de 75 kVA que se encuentra a 20 metros del medidor y; los transformadores de 50 kVA que se encuentra a 181.69 metros del medidor de ENEE.

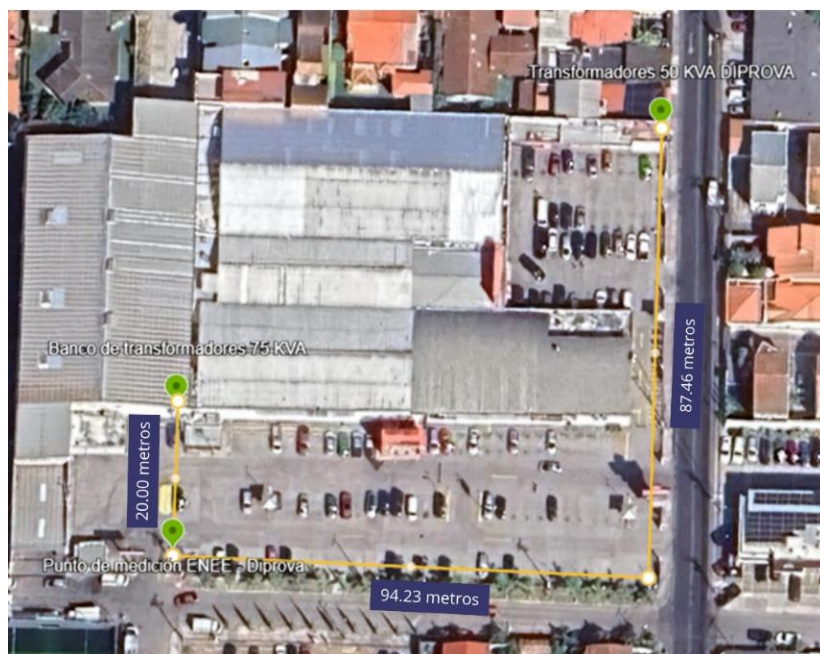


Imagen 14 Puntos de interés tomados durante la visita en campo (fuente: propia)

Resultados pruebas al medidor por parte de ENEE

Como parte de la segunda visita técnica realizada a las instalaciones de DIPROVA, se efectuaron pruebas adicionales al equipo de medición instalado realizadas por el Programa Nacional de Reducción de Perdidas (PNRP) bajo el acta técnica No. 527206 el día 24 de noviembre 2025. Durante la verificación de la energía activa, se obtuvieron porcentajes de error de **0.274 %** en la primera prueba y de **0.305 %** en la segunda, resultando en un valor promedio de error de **0.2895 %**.

FECHA	HORA	MULTIPLICADOR	LECTURA kWh	CÁLCULO ENERGÍA kWh	CÁLCULO CONSUMO kWh	LECTURA PERFIL DE CARGA ENEE	CONSUMO kWh	CÁLCULO CONSUMO REGISTROS ENEE kWh
12/2/2025	13:00	460	18,287	217	99,820	18,287.5058		0.00
15/3/2025	22:15	460	18,538	251	115,460	18,538.3065	250.80	115,368.32
15/4/2025	12:00	460	18,789	251	115,460	18,789.4055	251.10	115,505.54
16/5/2025	11:45	460	19,040	251	115,460	19,040.4408	251.04	115,476.24

Tabla 6 Ejemplo de cálculo de lectura ENEE (fuente: propia)

CONCLUSIONES

A partir de los análisis descritos en el presente informe se concluye:

1. Del análisis del historial de consumo del sistema comercial del supermercado DIPROVA se concluye que los valores facturados por la empresa distribuidora presentan coherencia con las lecturas registradas por el sistema de medición, aun en aquellos períodos en los que se observaron consumos iguales durante varios meses consecutivos. No se identificaron inconsistencias técnicas atribuibles a errores de lectura, cálculo o procesamiento de la información por parte de la ENEE.
2. La comparación de los consumos de energía antes y después de la instalación del sistema fotovoltaico evidencia una tendencia general de disminución del consumo energético, siendo el mes de septiembre el período en el que se registró la mayor reducción, aproximadamente un mes después de finalizada la instalación del proyecto. Sin embargo, dicha disminución no se presenta de forma pronunciada en todos los meses analizados, lo cual es consistente con las condiciones climáticas propias del último trimestre del año, caracterizadas por una menor irradiación solar que limita la generación fotovoltaica.
3. El análisis del consumo diario, basado en los días con información completa durante el período de medición, permitió corroborar el comportamiento esperado del perfil de carga del usuario. A pesar de haberse identificado pérdidas temporales de comunicación del medidor, estas no generaron distorsiones en la lectura diaria final, ya que el equipo registró de forma acumulada el consumo correspondiente a los intervalos sin comunicación.
4. Finalmente, la comparación entre las mediciones de energía activa obtenidas por los analizadores de red instalados por la CREE y el medidor de la ENEE mostró una diferencia porcentual del **1.69 %**, la cual se encuentra dentro de márgenes técnicamente aceptables para sistemas de medición de energía eléctrica. Este resultado permite concluir que el medidor de la empresa distribuidora presenta un desempeño adecuado y que las mediciones realizadas son consistentes y confiables.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al usuario DIPROVA realizar un seguimiento continuo del desempeño del sistema fotovoltaico, considerando las variaciones estacionales de la irradiación solar y su impacto en la generación de energía, a fin de establecer expectativas realistas sobre la reducción del consumo facturado.
2. Asimismo, se sugiere evaluar el perfil de carga del establecimiento y analizar posibles ajustes operativos o medidas de eficiencia energética que permitan maximizar el aprovechamiento de la energía generada por el sistema fotovoltaico, especialmente durante las horas de mayor producción solar.
3. A la empresa distribuidora se le recomienda asegurar la continuidad de la comunicación del sistema de medición, con el objetivo de minimizar la ocurrencia de intervalos sin transmisión de datos, aun cuando estos no hayan generado inconsistencias en la facturación.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana 2025)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
1	Remitir y presentar los resultados del análisis técnico a la empresa DIPROVA.	Documento/Acción	Oficio remisión y presentación de informe de resultados análisis técnico	Semana 52	Pendiente

SUPERVISIÓN DE SISTEMAS AISLADOS

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



DICIEMBRE 2025

INFORME DE SUPERVISIÓN DE SISTEMAS AISLADOS

INTRODUCCIÓN

La Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE), faculta a la CREE para poder fiscalizar a las empresas del subsector eléctrico y así que se vele por una correcta aplicación de la ley, su reglamento y las normas vigentes. En este caso específico, se supervisan dos de los sistemas aislados dentro del territorio nacional: Utila Power Company (UPCO) y Roatán Electric Company (RECO).

OBJETIVO

Garantizar que la información crítica relacionada a la normativa vigente sea recolectada, almacenada, procesada y compartida de manera eficiente y segura, garantizando el cumplimiento continuo de todas las obligaciones regulatorias aplicables.

Objetivos Específicos

1. Verificar los tiempos de atención de los reclamos ingresados por los usuarios.
2. Presentar los resultados de la ejecución del marco regulatorio de los sistemas aislados.

MARCO LEGAL

A continuación, se detallan las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con el presente informe:

1. Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) la que a partir de su reforma mediante Decreto Legislativo 46-2022 incorpora como un objetivo específico la protección de los derechos de los usuarios.
2. El Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución aprobado mediante Acuerdo CREE-099-2025 tiene por objeto regular las condiciones para la prestación del servicio eléctrico, en particular, enfocándose en las relaciones entre la Empresa Distribuidora y los Usuarios, así como terceros vinculados a los sistemas de distribución eléctrica.
3. El Reglamento de Tarifas aprobado mediante Resolución CREE-148-2019 tiene por objeto establecer las metodologías, criterios y procedimientos para el cálculo tarifario, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General de la Industria Eléctrica.
4. La Norma Técnica de Calidad de Distribución aprobada mediante Acuerdo CREE-050-2021 tiene por objeto desarrollar las disposiciones de la Ley General de la Industria Eléctrica relacionadas con la calidad del servicio en los sistemas de distribución de energía eléctrica en Honduras. Regula específicamente la Calidad del Producto, la Calidad Técnica del Servicio y la Calidad Comercial del Servicio.

- La Norma Técnica para el Pago y Liquidación de la Tasa de Regulación aprobada mediante Acuerdo CREE-023-2020 tiene por objeto desarrollar el procedimiento para que las Empresas Distribuidoras, o la Empresa Nacional de Energía Eléctrica en calidad de Empresa Distribuidora, hagan el pago de la tasa de regulación que establece la LGIE.

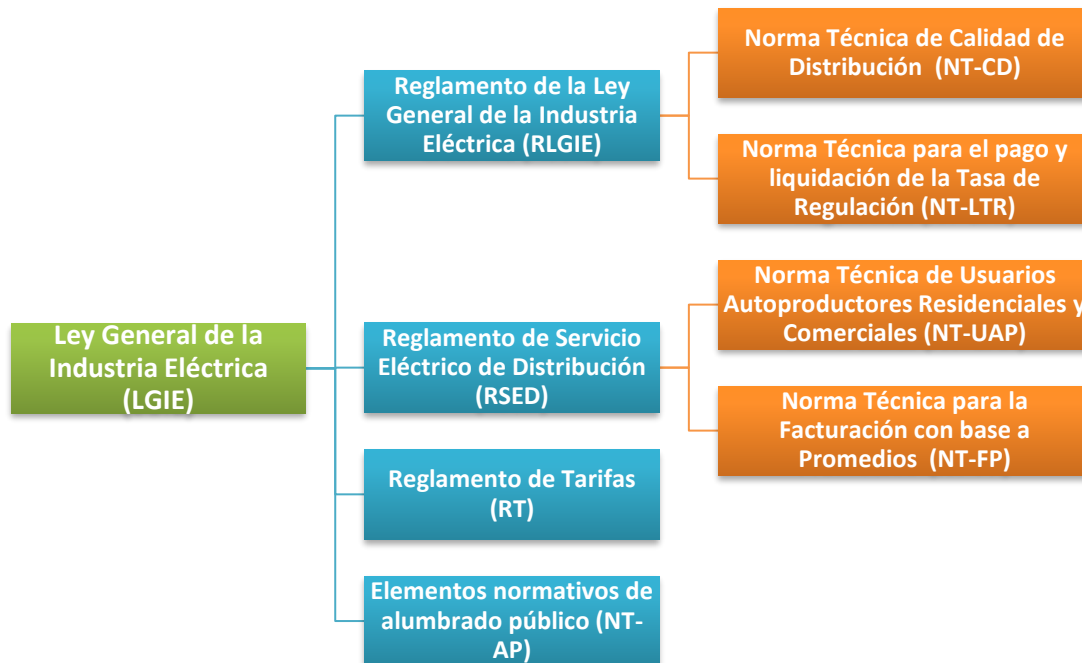


Imagen 15 Marco Legal (fuente: propia)

ANTECEDENTES

Con el propósito de optimizar las comunicaciones y la transferencia de información entre las Empresas Distribuidoras y la CREE, la Dirección de Fiscalización impulsó el proyecto denominado “Bases de Datos Regulatorios (BDR)”, realizando reuniones con distintos actores para su planteamiento y ejecución. En este marco, se ha trabajado en colaboración con Utila Power Company (UPCO) y Roatán Electric Company (RECO), empresas que forman parte de los sistemas aislados del país, dando seguimiento al proyecto con el fin de mejorar la calidad de los datos solicitados y proporcionados, fortaleciendo así las tareas de fiscalización a cargo de la CREE.

A continuación, se describen antecedentes relevantes asociados al presente documento:

- Inspección al sistema aislado de Utila**, donde la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica realizó una inspección en el sistema eléctrico de la Isla de Utila, en diciembre de 2022, en seguimiento a las

comunicaciones recibidas por parte de la Secretaría de Energía (SEN) con respecto al deterioro de la calidad del suministro y el incremento significativo en los precios de la energía eléctrica en los sistemas eléctricos en islas de la Bahía.

El informe identificó la necesidad de contar con elementos normativos aplicables a las situaciones particulares que se presentan en los sistemas aislados, regularizar procesos comerciales de acuerdo con marco normativo aplicable, determinación de tarifas del sistema aislado en cuestión y posteriormente la aplicación de subsidios correctamente focalizados.

- Solicitud de datos regulatorios de UPCO, donde, a partir de mayo de 2024 UPCO ha entregado mensualmente la información solicitada mediante el oficio **CREE 126-2024**, la cual consta de datos de gestión comercial (facturación y usuarios), atención a solicitudes por parte de usuarios y datos operativos que permiten realizar un diagnóstico preliminar de los niveles de confiabilidad en el sistema aislado en cuestión.
- A partir de mayo de 2024 RECO ha entregado mensualmente la información solicitada mediante **CREE 125-2024**, la cual consta de datos de gestión comercial (facturación y usuarios), atención a solicitudes por parte de usuarios y datos operativos que permiten realizar un diagnóstico preliminar de los niveles de confiabilidad en el sistema aislado en cuestión.
- Durante actividades de inspección realizadas durante el cuarto trimestre de 2024 se verificó la calidad de los datos entregados, se realizaron las observaciones correspondientes al personal de la empresa distribuidora, se pactó el compromiso de subsanación de la información a partir de la entrega de los datos correspondientes al mes de noviembre de 2024 que fueron entregados el 16 de diciembre de 2024 tanto para UPCO y RECO.
- Proceso de elaboración y aprobación del nuevo pliego tarifario, en julio de 2024 la CREE, mediante el oficio CREE-338-2024, solicitó a RECO la presentación de una propuesta del pliego tarifario a ser aplicable para el año 2025 a sus usuarios. En atención de las respuestas recibidas a dicho oficio y los intercambios de información derivados del proceso en mención, se ha avanzado significativamente con la determinación de un nuevo pliego tarifario el cual se estima que sea aplicado a partir de diciembre de 2025.

En el marco del proceso de aprobación de este nuevo pliego tarifario, la Dirección de Fiscalización emitió el memorándum DF-120-2025 el 07 de noviembre de 2025 mediante el cual se requirió

formalmente a través de la Secretaría General de la CREE, solicitando a RECO información técnica sobre medición, registro de demanda máxima, categorías tarifarias y procedimiento del cargo por potencia.

Asimismo, el 20 de noviembre se remitió a RECO el Oficio **CREE-624-2025** con observaciones formales sobre inconsistencias en su facturación, incumplimientos al artículo 64 del RSED y la obligación de presentar un Plan de Regularización. Incluye, además, lineamientos sobre implementación del nuevo pliego tarifario y procedimientos de cálculo para determinados cargos.

Por otro lado, RECO respondió al requerimiento del memorándum DF-120-2025 mediante escrito adjuntando anexos Excel (“respuesta inciso 1” y “respuesta inciso 2”), en cumplimiento al requerimiento. RECO aclaró que, actualmente, no factura potencia a ningún usuario y que solo dos modelos de medidores tienen capacidad de registrar demanda.

PROCEDIMIENTO

1. Establecer reuniones con los representantes de cada sistema aislado considerando los siguientes puntos:
 - Implementación de bases de datos para la supervisión de la operación de distribución.
 - Entrega de datos mensual.
 - Definición de canales de datos y versiones finales de plantillas y formatos.
2. Revisión de la información enviada mensualmente para brindar retroalimentación a cada sistema aislado según corresponda con el fin de normalizar y optimizar el proceso de análisis.
3. Análisis de la información recibida en cumplimiento con la normativa vigente.

RESULTADOS

UTILA POWER COMPANY (UPCO)

Aspectos Generales

Una de las particularidades del sistema aislado UPCO es que presta el servicio eléctrico en dos modalidades, Prepago y Postpago. Donde la mayoría de los usuarios del sistema se reportan bajo la categoría de prepago, los cuales conllevan una menor operativa al no efectuarse el proceso de lectura y su posterior facturación. Con base a la información presentada por UPCO, podemos observar en el **Gráfico 22** que al cierre del trimestre cuatro (septiembre a noviembre) la empresa tiene un total de 2,840 usuarios al mes de noviembre de los cuales se han identificado un total de 1,859 usuarios en la modalidad de Prepago.

Donde en comparación a inicio del año, ha habido un incremento de 69 usuarios en total, pero una disminución de 269 usuarios prepago, como se puede observar en el **Gráfico 22** lo que representa un 2.43 % en aumento con respecto a enero para el total de usuarios, y una disminución del 12.64 % para los usuarios prepago en comparación a inicios de año.

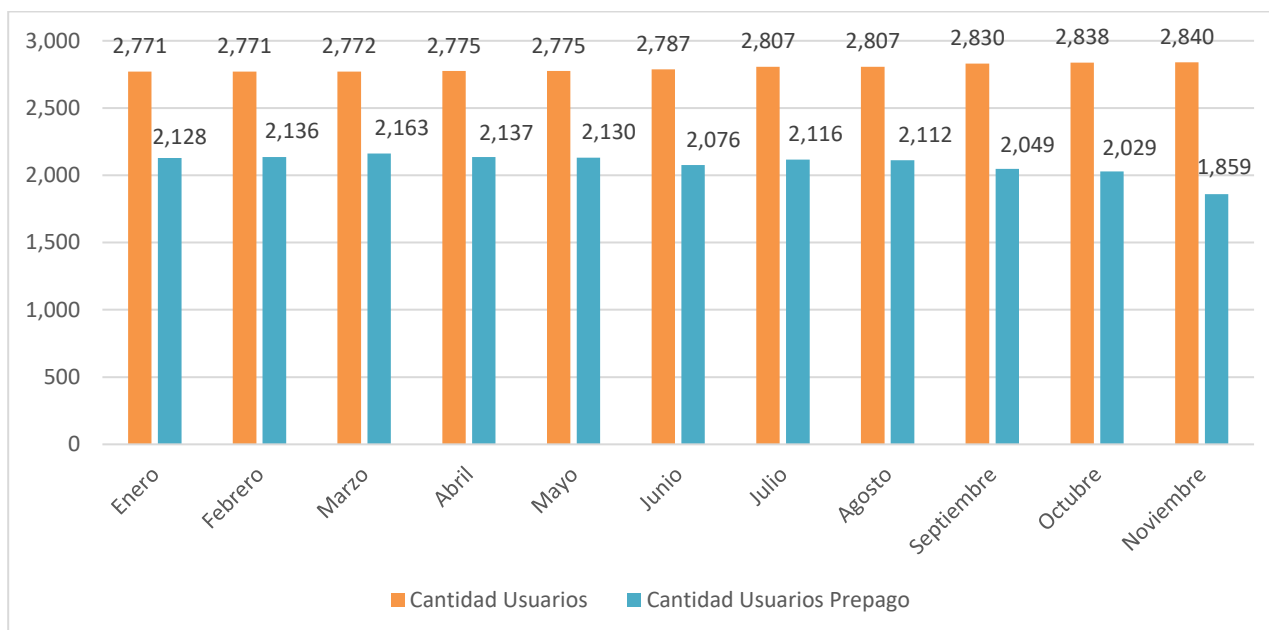


Gráfico 22 Histórico de usuarios del sistema aislado UPCO, 2025 (fuente: propia))

A su vez, los usuarios se dividen dentro de 2 categorías tarifarias, Residencial y Comercial, en el **Gráfico 23** se puede ver la distribución donde para el mes de Noviembre UPCO cuenta con un total de 1,561 usuarios dentro de la categoría Residencial y 1,279 dentro de la categoría Comercial.

Manteniendo una tendencia de crecimiento en el número de usuarios conectados al sistema aislado UPCO, comparable a trimestres anteriores.

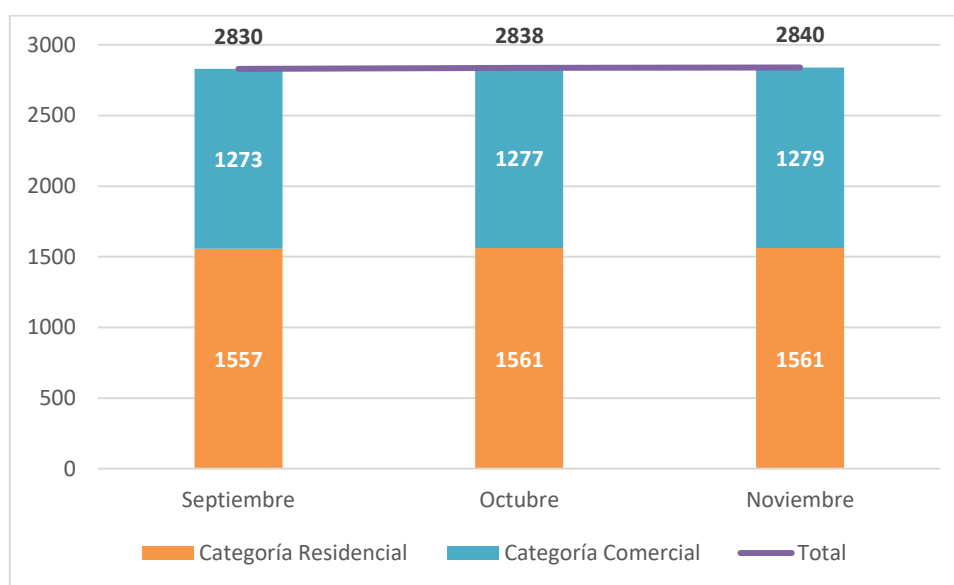


Gráfico 23 Total de Usuarios por Categoría Tarifaria (fuente: propia)

Donde de estos usuarios, 1,859 usuarios son usuarios Prepago, y se distribuyen 1,087 en la categoría Residencial y 772 en la categoría Comercial (**Gráfico 24**).

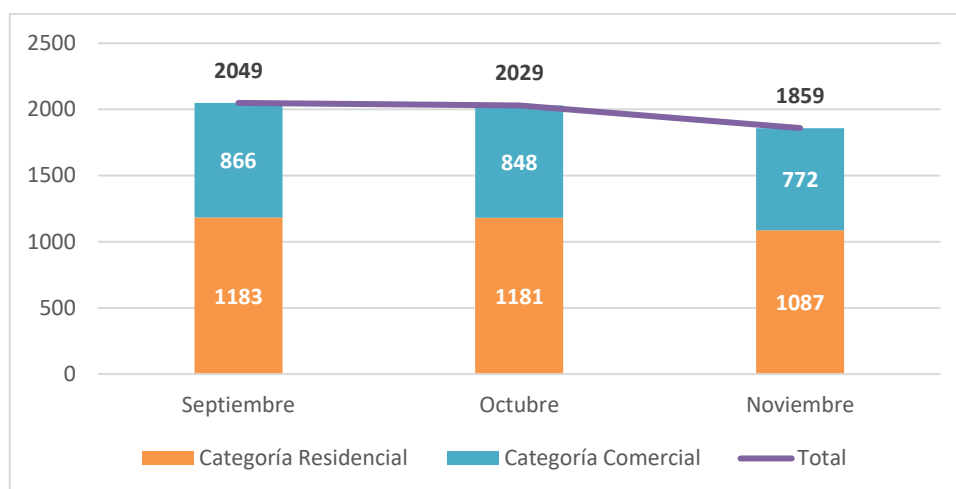


Gráfico 24 Total de Usuarios Prepago por Categoría Tarifaria (fuente: propia)

Atención al Usuario

Reclamos

UPCO clasifica la gestión según la naturaleza del reclamo, que incluye “Consulta”, “Solicitud” y “Reclamo” distribuidos de la siguiente manera para el trimestre 4 como se muestra en el **Gráfico 25**. donde podemos ver que, para el mes de noviembre, se tienen 89 solicitudes, 31 reclamos y 3 consultas.

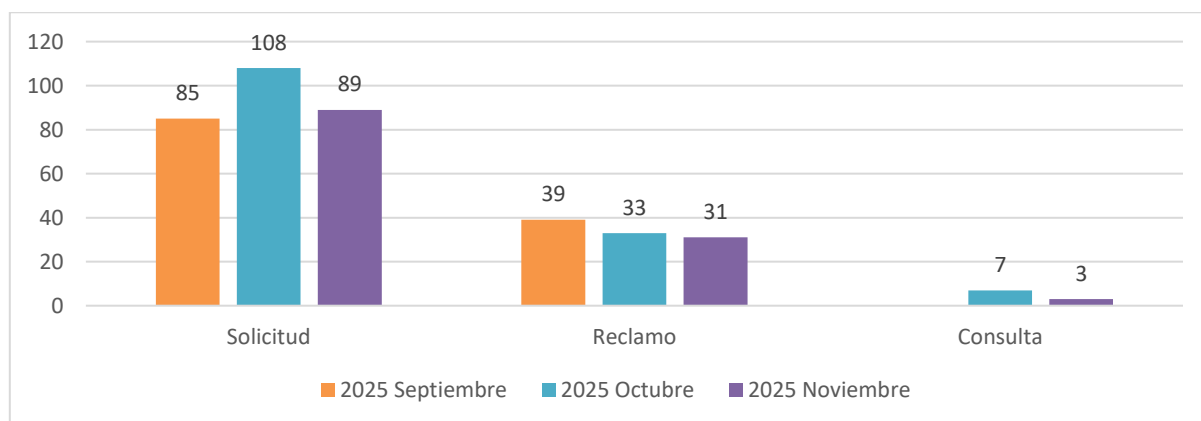


Gráfico 25 Distribución de Reclamos por Clasificación en el 3er trimestre del sistema UPCO (fuente: propia)

A su vez, estas gestiones se subdividen en múltiples categorías según su naturaleza, las cuales se detallan en el **Gráfico 26**, donde entre las más frecuentes podemos ver que se encuentran la “Fluctuaciones de voltaje” con 73 durante el trimestre 4, “Revisión o cambio de medidor” con 64, “Revisión o cambio de teclado” con 55 y “Reporte de una falla de energía” con 33.

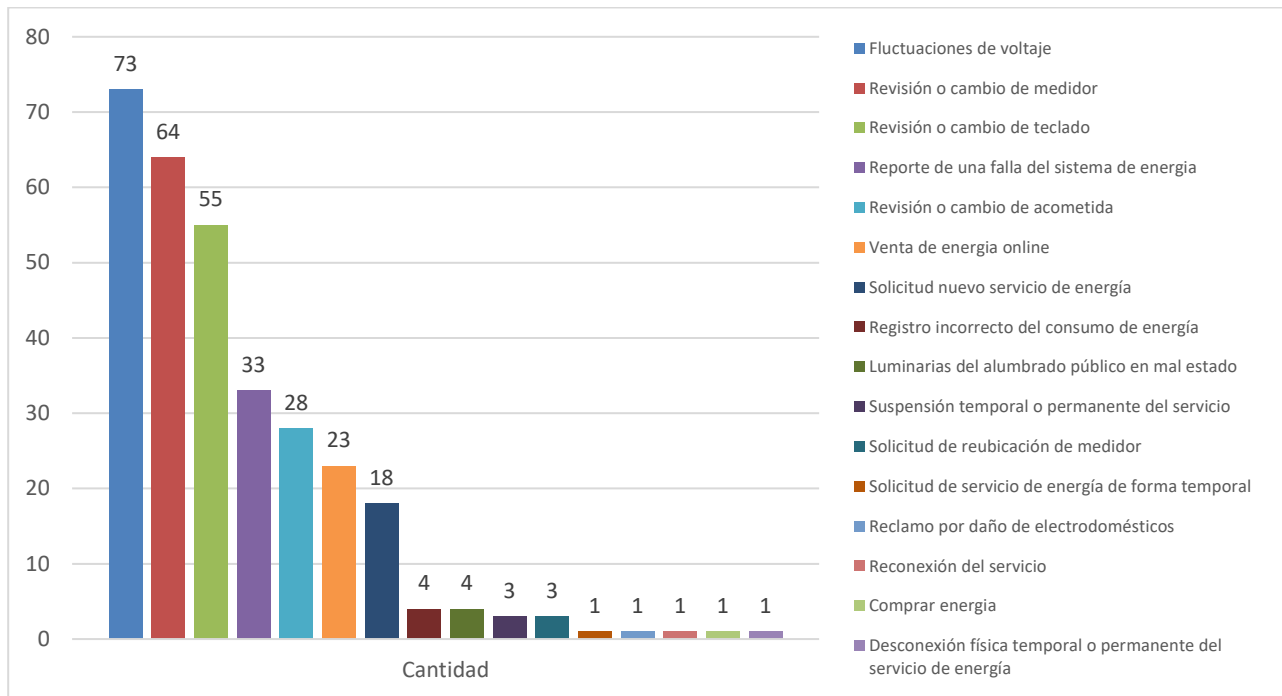


Gráfico 26 Cantidad de Gestiones en el Trimestre por Tipo de Gestión (fuente: propia)

En el **Gráfico 27**, se desglosa el estado de los reclamos por mes, teniendo el mayor volumen de solicitudes y reclamos en el mes de septiembre, y al cierre del trimestre, quedaron pendientes 40 gestiones contra 81 gestiones resueltas, teniendo 2 canceladas.

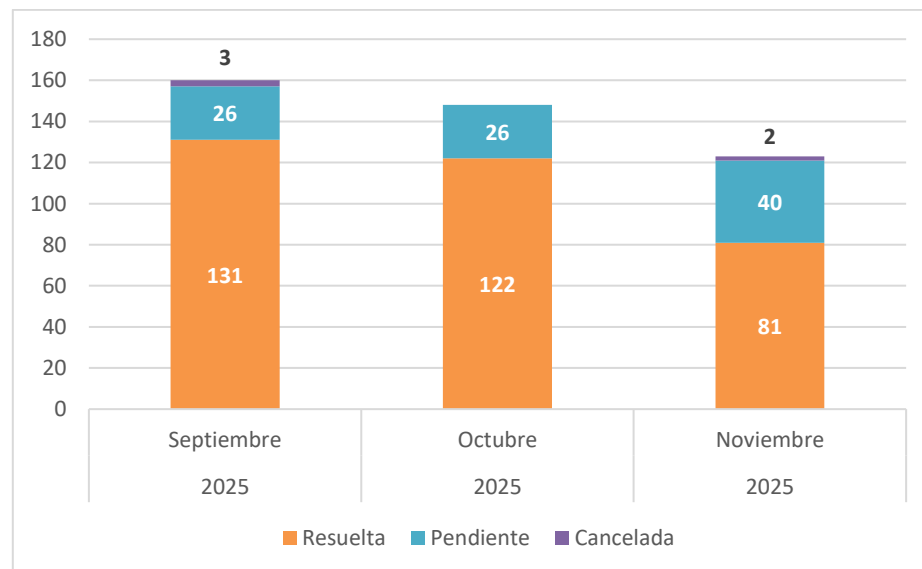


Gráfico 27 Estado de Resolución de Gestiones por Mes (fuente: propia)

Con respecto a el tiempo promedio de resolución a los reclamos interpuestos en el trimestre por los usuarios de UPCO este fue de un promedio de 1.99 días para el final del trimestre, en el **Gráfico 28** se muestra el TPR

por mes donde se puede apreciar una tendencia de reducción, en parte a una disminución de gestiones en comparación con el inicio del trimestre.

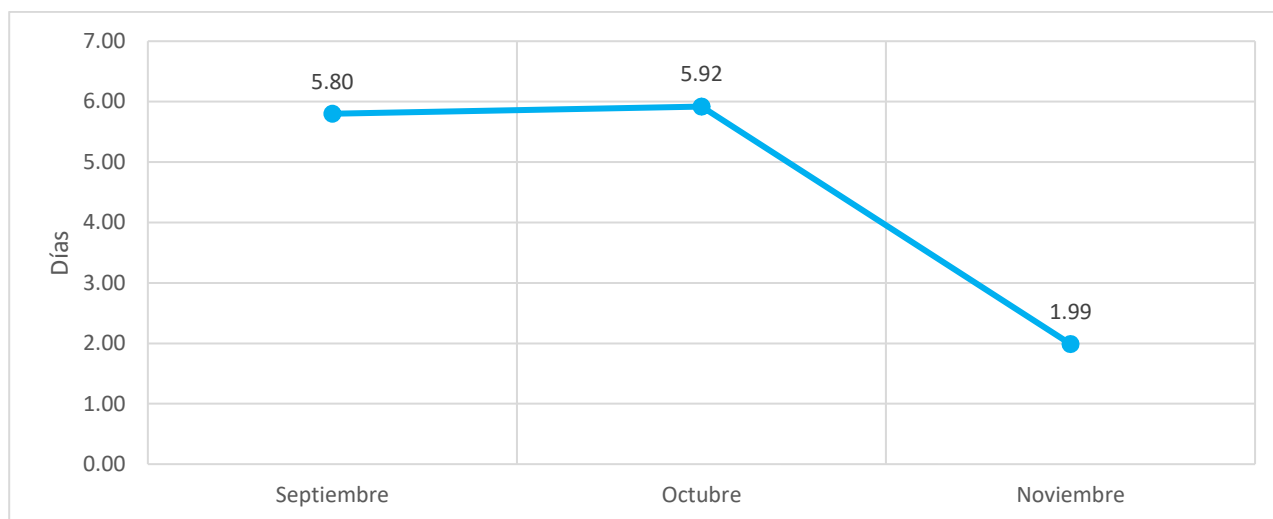


Gráfico 28 Tiempo promedio de resolución del sistema UPCO (fuente: propia)

Gestión Comercial

Lectura y Facturación

El sistema aislado UPCO realiza una facturación quincenal a los usuarios Postpago, es decir dos (2) facturas por mes. El ciclo de lectura se realiza en el periodo de 14 a 15 días, tal como se muestra en el **Gráfico 29**.

Se observa que en el trimestre 4 la empresa no realizó la lectura en los tiempos establecidos en base a la normativa dado que mantiene un periodo de lectura quincenal.

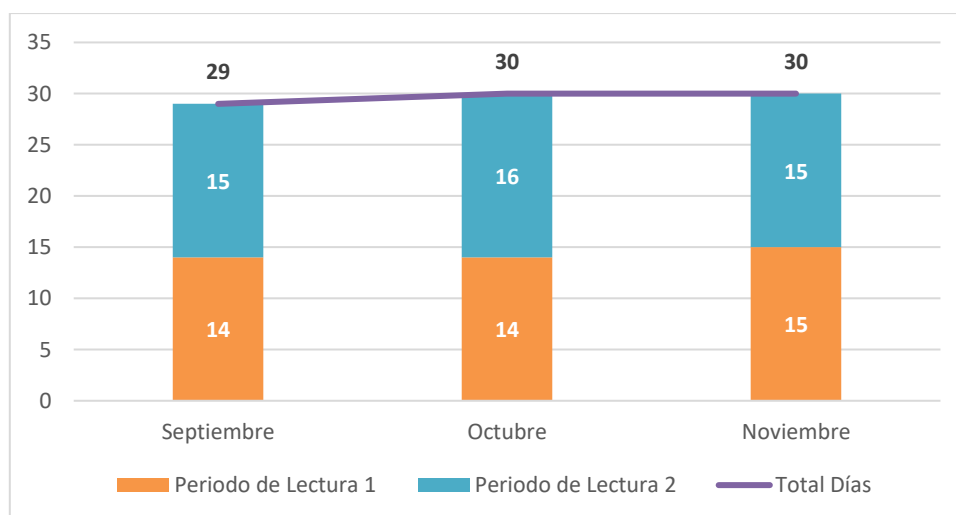


Gráfico 29 Ciclo de lectura en el sistema aislado UPCO (fuente: propia)

Por último, se presenta con el **Gráfico 30** las frecuencias y frecuencias acumuladas de los rangos de consumo de los usuarios del sistema aislado UPCO para el mes de noviembre, donde se puede observar que el sector de consumo de mayor a 150 kWh es el de mayor volumen, seguido por el de 0 a 50.

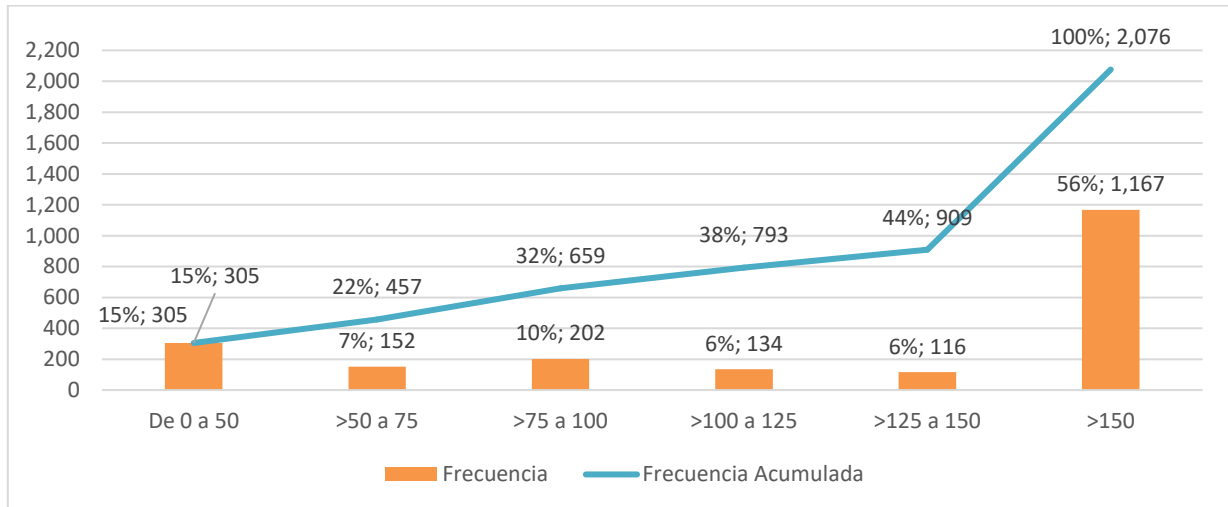


Gráfico 30 Frecuencia para el mes de noviembre – UPCO (fuente: propia)

Formato de la factura emitida

En la **Tabla 7** se presenta un análisis comparativo entre la factura actualmente utilizada por UPCO y los requisitos normativos establecidos en el artículo 64 del RSED, identificando las principales falencias y observaciones que deben ser corregidas a fin de garantizar el cumplimiento regulatorio y la adecuada presentación de los cargos aplicados al usuario. La presente comparativa se elaboró con base en una factura emitida por UPCO correspondiente al mes de diciembre de 2025.

Literales	Requisito del Artículo 64 RSED	¿Se cumple en la factura de UPCO?	Observaciones/Falencias
a)	Nombre, dirección, tarifa, clave, ubicación, número de medidor y fecha máxima de pago.	Parcial	La factura identifica al usuario en el campo “Cuenta”; sin embargo, no se presenta explícitamente como Nombre del titular, lo cual puede generar ambigüedad. No se muestra la dirección del usuario o la ubicación del suministro. Se incluye el número de medidor y la categoría tarifaria (Comercial). No se presenta fecha máxima de pago.
b)	Fechas y valores de las lecturas del medidor (anterior y actual).	No	La factura no presenta lecturas anteriores ni actuales, únicamente muestra el consumo total categorizado como “Energía”. No existe evidencia de lecturas registradas.
c)	Factor multiplicador del medidor	No	La factura no indica el factor multiplicador , dato fundamental para validar la conversión de lectura a consumo.

Literal	Requisito del Artículo 64 RSED	¿Se cumple en la factura de UPCO?	Observaciones/Falencias
d)	Consumo de energía activa y reactiva, demanda máxima y factor de potencia, e indicación si el consumo es real o promedio.	No	Se muestra el consumo activo (kWh) representado como “Energía”, pero no se presenta energía reactiva, demanda máxima/leída ni factor de potencia . Tampoco se aclara si el consumo es real o promedio .
e)	Historial de consumo de al menos los seis meses anteriores en forma gráfica y numérica.	No	La factura no incluye historial de consumo , ni gráfico ni valores numéricos.
f)	Precio o precios aplicados, cantidades respectivas y montos resultantes.	Si	Se indican dos tarifas unitarias: L 5.75/kWh (energía) y L 5.45/kWh (combustible) .
g)	Monto total por pagar con desglose de cargos por generación, transmisión, operación y distribución.	No	La factura solo muestra montos totales sin explicar la composición del cargo. No existe desglose por servicio (generación, distribución, entre otros).
h)	Cargo por alumbrado público	No visible	En la factura presentada no aparece ningún rubro asociado a alumbrado público, se requiere confirmar si este es aplicado bajo alguno de los cargos facturados como “Energía” o “Combustible”.
i)	Descuentos y recargos individuales (saldos, subsidios, intereses, etc.).	Si	El formato muestra los campos “Exento”, “Descuentos” e “ISV”, aunque todos aparecen en L 0. El análisis de BDR refleja que los valores facturados equivalen únicamente al cargo por energía, por lo que UPCO no está aplicando otros descuentos o recargos.
j)	Monto total por pagar.	Si	El monto total por pagar se presenta de manera clara en la sección inferior.
k)	Saldo del depósito en garantía del usuario, más intereses acumulados.	No visible	No se presenta ningún dato relacionado con depósito en garantía del usuario.
l)	Tasa por cargo de regulación.	No visible	La factura no incluye ningún rubro identificado como “Cargo de Regulación” ni el equivalente porcentual, LGIE Art. 3.
m)	Cargo por comercialización.	No visible	No se observa en el desglose ningún concepto identificado como “Cargo Fijo” o “Cargo de Comercialización”
n)	Medios y lugares donde se puede realizar el pago.	No	La factura no indica los lugares, métodos o canales habilitados para realizar el pago.
o)	Horarios, teléfonos y direcciones donde se pueden efectuar reclamos.	Parcial	Aparecen teléfonos y dirección general, pero no se detalla horario de atención ni canales específicos de reclamos o correo electrónico de soporte técnico, se desconoce si estos datos generales aplican para atención a reclamos.

Tabla 7 Análisis Comparativo de la factura actual de UPCO (fuente: propia)

Estructura Tarifaria en la Facturación

Esta sección presenta los resultados del análisis de los procesos de facturación aplicados actualmente por UPCO. El análisis se fundamenta en la información remitida por UPCO al proyecto de Bases de Datos

Regulatorios (BDR) correspondiente al año 2025, facturas emitidas por la empresa durante el periodo evaluado, y el pliego tarifario publicado en su sitio web oficial.

Durante la revisión de los registros BDR del año 2025, particularmente en el mes de enero, se identificaron valores reportados en varios campos tarifarios (alumbrado público, cargo fijo comercial, tasa de regulación y penalización por bajo factor de potencia) que no corresponden a una aplicación real del concepto tarifario, sino a duplicaciones del cargo por energía. En estos casos revisados el valor reportado en dichos campos es idéntico al monto facturado en el cargo por energía, el total de la factura coincide exclusivamente con el cargo por energía y no existe evidencia de cálculo, medición o aplicación diferenciada de los conceptos mencionados. Por tanto, estos registros deben interpretarse como errores de carga o clasificación en la BDR, y no como una aplicación efectiva de dichos cargos en la facturación del usuario.

A continuación, se detallan los cargos contenidos en la factura de UPCO:

- a) **Cargo por Energía:** Con base en la información recopilada en el proyecto BDR, se identifica que UPCO aplica una tarifa uniforme por concepto de energía a todos los usuarios, sin diferenciar por categoría tarifaria, sector de consumo ni modalidad de cobro.

UPCO opera bajo dos esquemas de facturación:

- **Prepago:** el usuario realiza múltiples recargas durante el mes (n transacciones), cada una generando un registro de consumo y cobro.
- **Pospago:** el usuario recibe dos facturaciones mensuales, correspondientes a la primera y segunda quincena del mes.

Independientemente de la modalidad (prepago o pospago) o del criterio de medición asociado, los datos del BDR evidencian que la tarifa aplicada al cargo por energía es exactamente la misma para todos los usuarios, sin segmentación por bloques, categorías tarifarias o niveles de consumo.

- b) **Cargo por Potencia:** De acuerdo con la información obtenida del proyecto BDR, UPCO no aplica actualmente el cargo por Potencia a ninguno de sus usuarios. No se identifican registros que reflejen medición, cálculo o facturación asociada a demanda máxima ni a otro parámetro técnico que pudiera utilizarse como base para este cargo, por lo que se concluye que este concepto no forma parte de la estructura tarifaria implementada por UPCO en la práctica.

- c) **Alumbrado Público:** Con base en la información analizada en el proyecto BDR, se determina que

UPCO no aplica el cargo por Alumbrado Público (AP) en las facturaciones emitidas a sus usuarios.

- d) **Cargo fijo Comercial:** Con base en la información del proyecto BDR, UPCO no aplica actualmente el cargo fijo de comercialización a sus usuarios.
- e) **Tasa de Regulación:** Con base en la información del proyecto BDR, UPCO no aplica actualmente la Tasa de Regulación a ninguno de sus usuarios.
- f) **Penalización por bajo factor de potencia:** Con base en la información del proyecto BDR, UPCO no aplica actualmente una penalización por bajo factor de potencia a sus usuarios.
- g) **Otros cargos de facturación:**

Combustible: A diferencia de los cargos anteriores, el rubro de combustible sí presenta evidencia de aplicación real en la factura física del usuario.

En una factura de diciembre de 2025, UPCO detalla:

- **Cargo por energía:** L5.75/kWh
- **Cargo por combustible:** L5.45/kWh

La suma de ambos asciende a aproximadamente 11.20 HNL/kWh, que corresponde al valor unitario consolidado que aparece en el BDR bajo el campo “Cargo por Energía”.

En la operación interna de UPCO, el combustible se factura como un componente separado, pero en la BDR, ambos cargos se reportan agrupados como “cargo por energía”, lo cual eleva el valor unitario registrado.

Por lo tanto, el cargo BDR de aproximadamente 11.20 HNL/kWh no es una tarifa única, sino la sumatoria de energía + combustible aplicado por la empresa.

Análisis de la relación entre la tarifa aplicada y el costo del combustible

En los sistemas eléctricos aislados, la estructura tarifaria presenta una alta dependencia del costo del combustible debido a que la mayor parte de la energía se produce mediante centrales térmicas que operan con diésel u otros derivados del petróleo. A diferencia del Sistema Interconectado Nacional, donde la matriz incorpora fuentes renovables y economías de escala que permiten estabilidad relativa en los costos de generación, los sistemas aislados enfrentan una realidad distinta: su componente de generación representa

un porcentaje significativamente mayor dentro de la tarifa final.

El costo del combustible es el principal determinante del costo variable de generación, y su volatilidad impacta directamente en las tarifas aplicadas a los usuarios. Para el desarrollo del presente análisis se utilizó como referencia la información oficial remitida por la Secretaría de Energía (SEN), correspondiente al precio del diésel sin la aplicación del impuesto denominado Aporte para la Atención a Programas Sociales y Conservación del Patrimonio Vial (ACPV), junto con el valor obtenido del análisis de costos de flete y transporte realizado por la Dirección de Fiscalización (es importante mencionar que este valor se calculó considerando transporte hasta Guanaja). La utilización de este valor responde a la necesidad de contar con una base homogénea y técnicamente comparable para evaluar la relación entre la tarifa aplicada y el costo del combustible utilizado por el operador del sistema aislado.

Bajo este contexto, la comparación entre la tarifa promedio aplicada y el precio del GLP importado sin impuestos permite identificar si las variaciones observadas en el componente de generación responden efectivamente a los cambios en el costo del combustible, sin embargo, debido a que la tarifa de UPCO está congelada actualmente, el efecto del precio del combustible en dicha tarifa no será apreciable en el **Gráfico 31**.

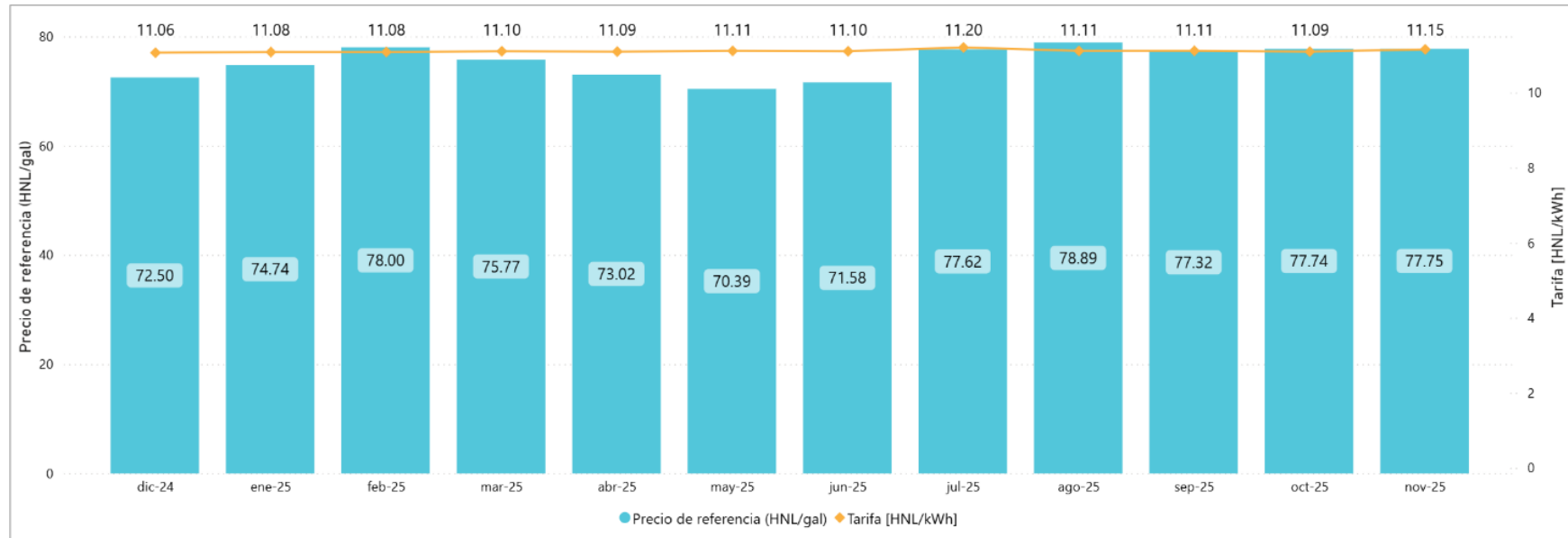


Gráfico 31 Análisis de la relación entre la tarifa aplicada y el costo del combustible (Fuente: SEN, UPCO)

ROATÁN ELECTRIC COMPANY (RECO)

Aspectos Generales

Análisis de los usuarios conectados por mes

Para el mes de septiembre con base a la información proporcionada por la empresa RECO se puede observar que el total de usuarios fue de un total de 26,059 usuarios, luego al mes de octubre hubo un incremento de 220 usuarios lo que llevo el total a 26,279, y finalmente, para el mes de noviembre, el número de usuarios incrementando con 83, dejando un total de 26,362 usuarios, manteniendo una tendencia de crecimiento de conexiones observada en los trimestres anteriores. En el **Gráfico 32** se muestra el desglose del total de usuarios por mes en el año, donde se puede observar una tendencia de crecimiento mantenida a lo largo del año, donde en comparación con enero, hubo un incremento de 4,095 usuarios, lo que representa un aumento del 15.53%.

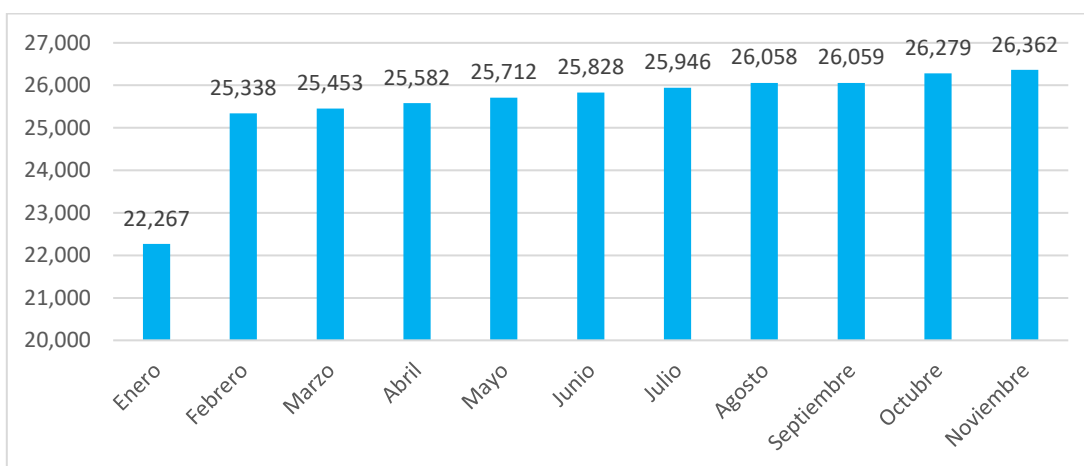


Gráfico 32 Usuarios del Sistema Aislado RECO (fuente: propia)

De estos totales se desglosa el total de usuarios por categoría tarifaria para lo que es el trimestre 4, de septiembre a noviembre en el **Gráfico 33** tal como lo registra la empresa RECO en su base de datos, donde divide a sus usuarios en 5 categorías, Residencial, Comercial, Gobierno, Industrial y Municipal.

Para el mes de septiembre se puede observar que hubo un incremento de los usuarios de los sectores Residencial y Comercial en línea con la tendencia observada en meses anteriores, el cual se mantuvo durante el trimestre.

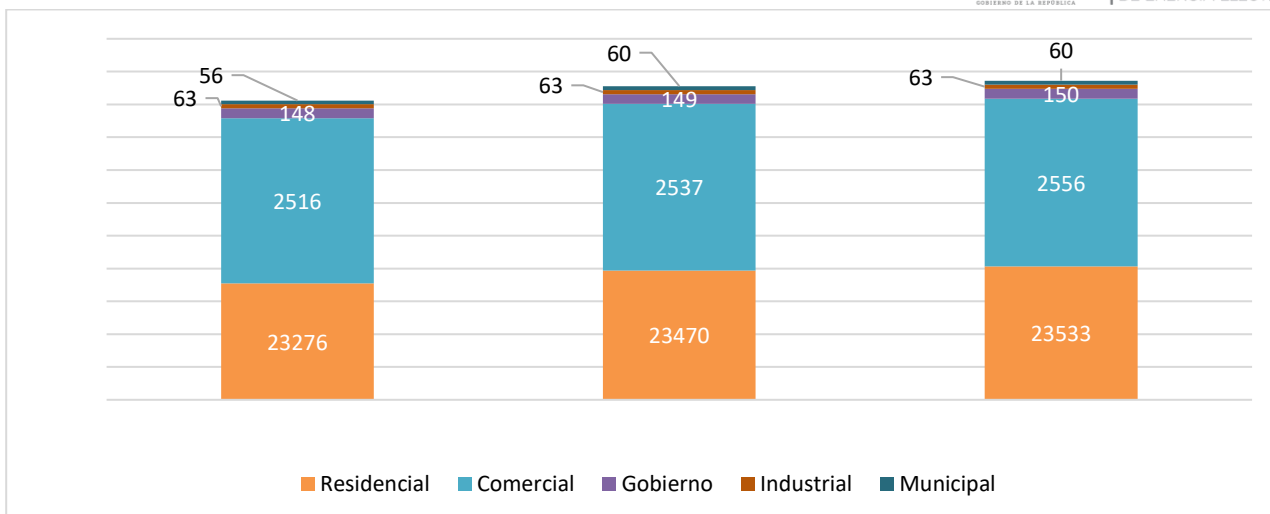


Gráfico 33 Total de usuarios del sistema RECO por categoría tarifaria por mes (fuente: propia)

Atención al Usuario

El sistema aislado RECO maneja 11 tipos de gestiones para sus gestiones, siendo el remplazo de “Lampara” el que lleva un tiempo promedio de resolución más alto, siendo de 4.85 para el trimestre 4, seguido por las categorías de “Emergencia” con 2.52, “Inspección” con 1.83 y “Meter Inspection” con 1.33.

El **Gráfico 34** desglosa los TPRs para todas las categorías durante el trimestre cuatro.

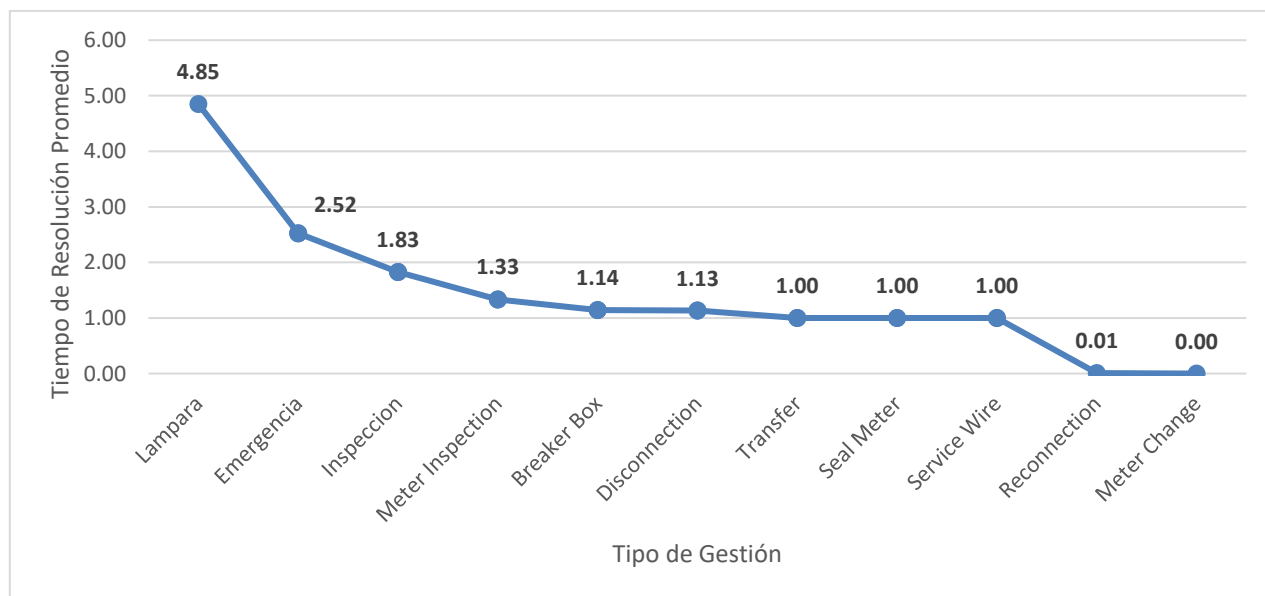


Gráfico 34 Tiempo Promedio de Resolución en el Trimestre por Tipo de Gestión (fuente: propia)

Por último, en el **Gráfico 35** se muestran el total de gestiones por categoría manejadas por RECO desglosado por su estado de completitud para el trimestre cuatro.

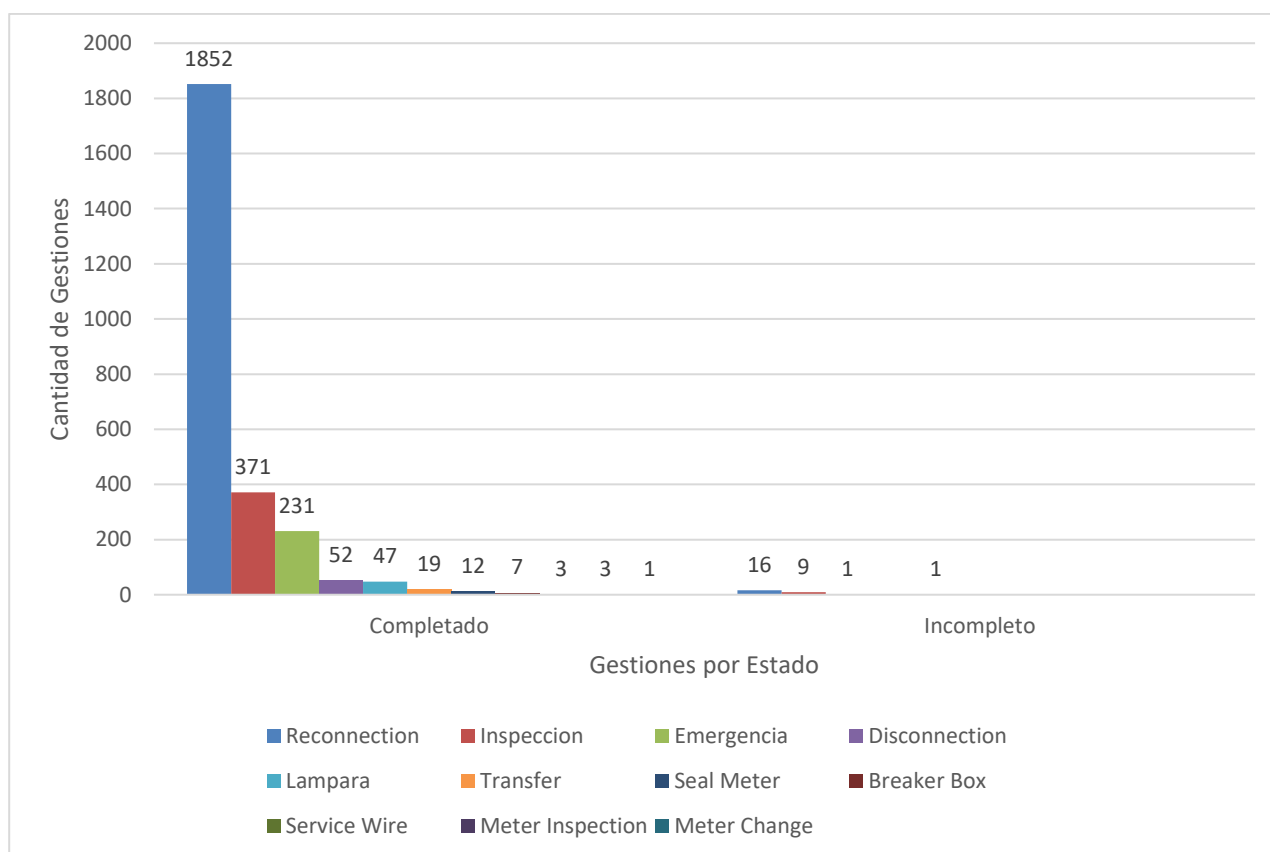


Gráfico 35 Total de gestiones por categoría y estado de completitud del mes de junio del sistema RECO (fuente: propia)

Tiempo promedio de resolución

En el **Gráfico 36** se muestra el TPR por mes, donde el mes de septiembre muestra el valor de promedio de 0.75 comparado con el mes de agosto, siendo de 2.04 días, para el mes de octubre, se puede ver que hubo un incremento a 0.89, y para el mes de noviembre cerrando el trimestre con un valor promedio de 0.32 donde podemos ver que hubo una tendencia de disminución en el tiempo de respuestas.

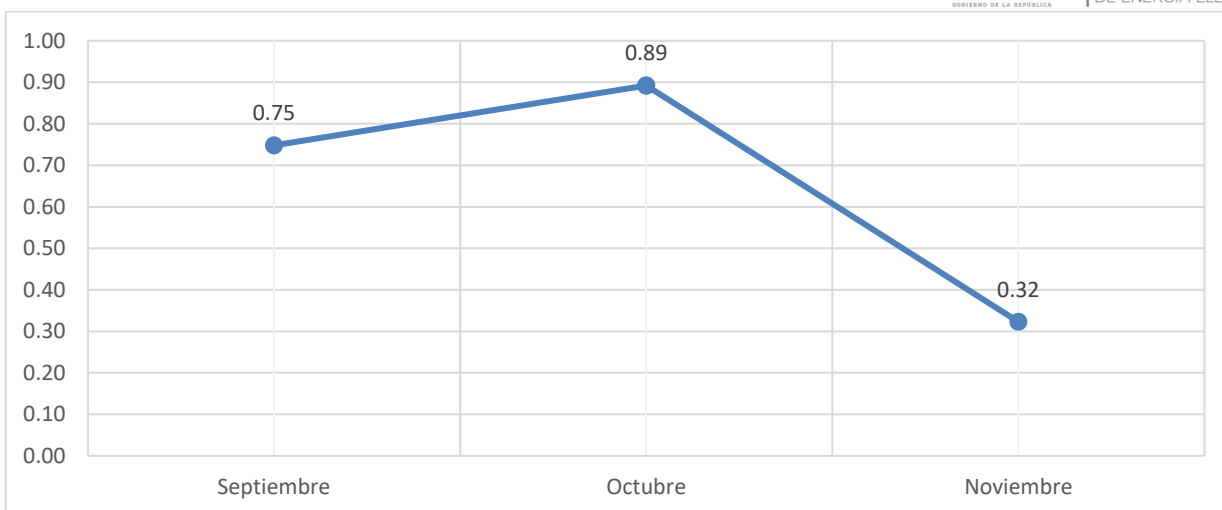


Gráfico 36 Tiempo promedio de resolución del sistema RECO (fuente: propia)

Gestión Comercial

Lectura y facturación

El sistema aislado operado por RECO realiza un proceso de facturación mensual dirigido a los usuarios registrados en su sistema. Las actividades de toma de lectura en campo se ejecutan generalmente al inicio de cada mes, mientras que la emisión de facturación concluye hacia mediados del mismo mes.

El **Gráfico 37** muestra la cantidad de casos en los que se aplicaron promedios debido a inconvenientes en la medición de energía eléctrica por medidor dañado o inexistente.

Durante el período comprendido se puede observar que hubo un incremento de los medidores dañados comparado con el trimestre anterior, en el cual se terminó con 46 casos reportados para el mes de agosto, contra los 65 del mes de septiembre, sin embargo, se puede observar durante el trimestre el número de casos reportados empezó a disminuir, cerrando al mes de noviembre con 53 casos.

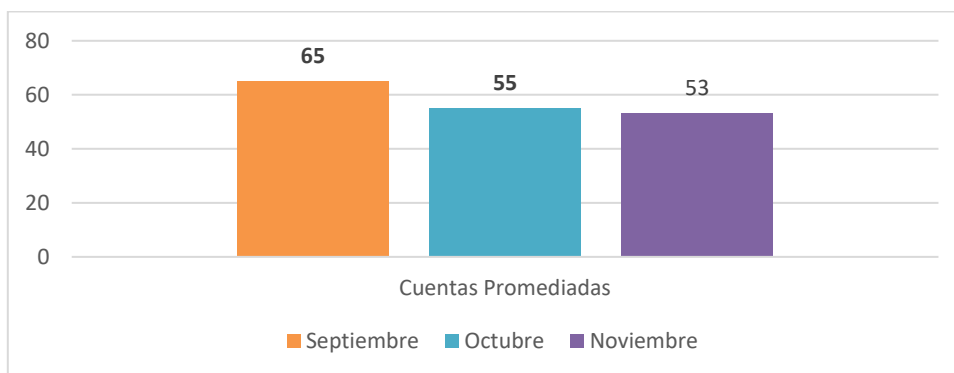


Gráfico 37 Cantidad de cuentas promediadas en el 4to trimestre del sistema RECO (fuente: propia)

Para finalizar, el **Gráfico 38** detalla la Frecuencia y Frecuencia Acumulada de los rangos de consumo de los usuarios del sistema aislado RECO para el mes de noviembre, donde se puede observar que el sector de consumo de mayor a 150 kWh es el de mayor volumen, seguido por el de 0 a 50.

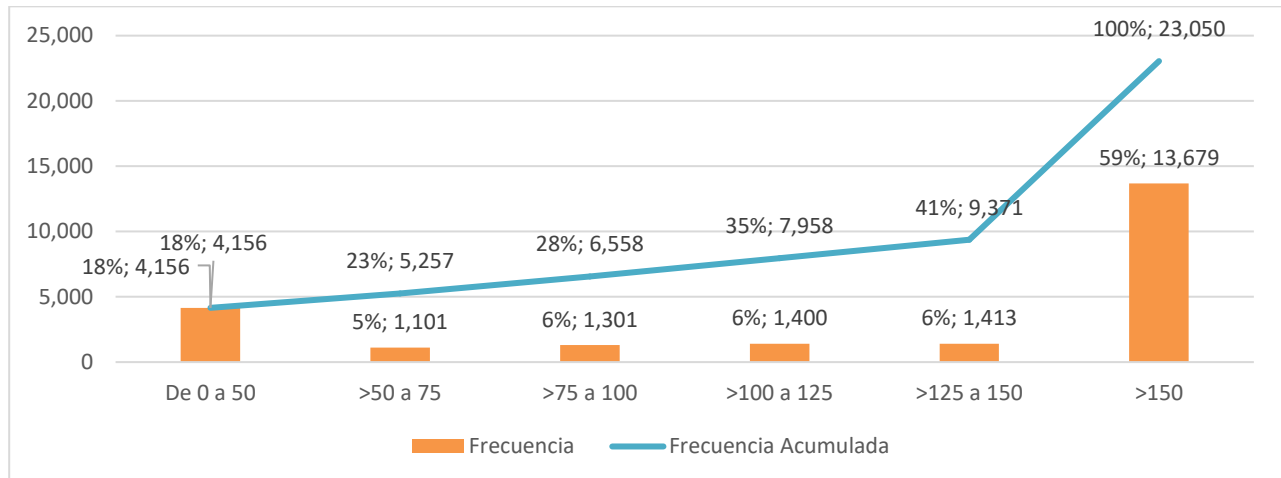


Gráfico 38 Frecuencia para el mes de noviembre - RECO.

Formato de la factura emitida

En la **Tabla 8** se presenta un análisis comparativo entre la factura actualmente utilizada por RECO y los requisitos normativos establecidos en el artículo 64 del RSED, identificando las principales falencias y observaciones que deben ser corregidas a fin de garantizar el cumplimiento regulatorio y la adecuada presentación de los cargos aplicados al usuario. La presente comparativa se elaboró con base en una factura emitida por RECO correspondiente al mes de octubre de 2025.

Literal	Requisito del Artículo 64 RSED	¿Se cumple en la factura de RECO?	Observaciones/Falencias
a)	Nombre, dirección, tarifa, clave, ubicación, número de medidor y fecha máxima de pago.	Parcial	Se incluyen nombre, dirección y número de medidor; no se indica la tarifa aplicada o no hay claridad de esta . La fecha máxima de pago sí está presente, pero se debe considerar un plazo de pago de al menos 28 días según el artículo 66 del RSED.
b)	Fechas y valores de las lecturas del medidor (anterior y actual).	Si	Se muestran claramente las fechas y lecturas en la parte inferior izquierda (Fechas de Lectura Anterior/Actual - Lectura Anterior/Actual).
c)	Factor multiplicador del medidor	No	La factura no indica el factor multiplicador , dato fundamental para validar la conversión de lectura a consumo.
d)	Consumo de energía activa y reactiva, demanda máxima y factor de potencia, e indicación si	No	Se muestra el consumo activo (kWh), pero no se presenta energía reactiva, demanda máxima/leída ni factor de potencia . Tampoco se aclara si el consumo es real o

Literal	Requisito del Artículo 64 RSED	¿Se cumple en la factura de RECO?	Observaciones/Falencias
	el consumo es real o promedio.		promedio.
e)	Historial de consumo de al menos los seis meses anteriores en forma gráfica y numérica.	Parcial	Se incluye gráfico de barras con historial de consumo mensual, aunque no se especifican los valores numéricos exactos.
f)	Precio o precios aplicados, cantidades respectivas y montos resultantes.	No	La factura no muestra el detalle de las tarifas por bloque o cargo unitario aplicado (L/kWh, L/kW); solo se listan montos globales sin desglose técnico.
g)	Monto total por pagar con desglose de cargos por generación, transmisión, operación y distribución.	No	No hay claridad en los cargos facturados al usuario que se especifican como R-1, AC, IMU, AP, D10, CRE. Se debe detallar y dar entendimiento de los cargos según la tarifa aprobada por la CREE.
h)	Cargo por alumbrado público	Parcial	Se presenta el rubro “AP”, pero no está claramente identificado como “Cargo por Alumbrado Público”.
i)	Descuentos y recargos individuales (saldos, subsidios, intereses, etc.).	Parcial	Se muestran “Descuentos y Rebajas” detallando una sustracción por concepto de “D10” pero no está claramente identificado como “Descuento Tercera Edad” o según corresponda.
j)	Monto total por pagar.	Si	Se incluye de manera visible en la parte superior derecha “Total Bill” y el “CARGO MES ACTUAL”. *Sin embargo, se observan leyendas en idioma inglés, por lo que la factura debe presentarse íntegramente en idioma español , conforme al idioma oficial de Honduras. En los casos que dicha factura comercial, se consigne en idioma distinto al español, el Importador o Declarante, debe adjuntar en hojas separadas, la traducción correspondiente.
k)	Saldo del depósito en garantía del usuario, más intereses acumulados.	No visible	La factura no presenta ningún dato sobre depósito en garantía
l)	Tasa por cargo de regulación.	Parcial	Se presenta el concepto “CRE”, pero no está claramente identificado como “Cargo por regulación”.
m)	Cargo por comercialización.	No	No se observa en el desglose ningún concepto identificado como “Cargo Fijo” o “Cargo de Comercialización”
n)	Medios y lugares donde se puede realizar el pago.	Parcial	Se mención al pie de la factura que el pago puede realizarse presencial, pero no se especifica claramente el lugar y medios de pago.
o)	Horarios, teléfonos y direcciones donde se pueden efectuar reclamos.	Parcial	Aparecen teléfonos y dirección general, pero no se detalla horario de atención ni canales específicos de reclamos o correo electrónico de soporte técnico, se desconoce si estos datos generales aplican para atención a reclamos.

Tabla 8 Análisis Comparativo de la factura actual de RECO (fuente: propia)

Estructura Tarifaria en la Facturación

Esta sección presenta los resultados del análisis de los procesos de facturación aplicados actualmente por RECO. El análisis se fundamenta en la información remitida por RECO al proyecto de Bases de Datos Regulatorios (BDR) correspondiente al año 2025, facturas emitidas por la empresa durante el periodo evaluado, y el pliego tarifario publicado en su sitio web oficial.

- a) **Cargo por Energía:** se identifica que RECO aplica una tarifa variable de energía para la Tarifa Residencial se calcula mediante un esquema de bloques crecientes por consumo, donde cada tramo de energía consumida se multiplica por el valor unitario aprobado para ese bloque tarifario. Adicionalmente, RECO incorpora un concepto denominado “ajuste de tarifa”, que se suma al costo de energía por bloques.

$$R - 1 = Total Tarifa + Total Ajuste de Tarifa$$

Ecuación 1 Calculo de Tarifa, RECO

- b) **Cargo por Potencia:** RECO no posee ningún procedimiento operativo relacionado con la aplicación del cargo por potencia, así mismo no se registró ningún cargo asociado a potencia para ningún usuario. No se identifican un procedimiento interno vigente para su determinación o aplicación.
- c) **Alumbrado Público:** Con base en la información analizada en el proyecto BDR, se determina que RECO aplica el cargo por Alumbrado Público (AP) en las facturaciones emitidas a sus usuarios, utilizando una tasa del 14% aplicada como un porcentaje directo al consumo mensual de energía.

Sin embargo, al revisar la facturación real reportada en el proyecto BDR octubre 2025, se identificó que la empresa aplica actualmente una tasa del 18 % sobre el consumo de energía del usuario.

- d) **Cargo fijo Comercial:** Con base en la información del proyecto BDR, RECO aplica actualmente los siguientes cargos fijos de comercialización a sus usuarios
- a. **Residencial:** L 14.00 por cliente-mes
 - b. **Comercial, Industrial, Gubernamental y Municipal:** L 40.00 por cliente-mes
- e) **Tasa de Regulación:** RECO aplica un cargo por regulación utilizando un porcentaje del 0.25 % el cual calcula multiplicando el monto total facturado al usuario (R-1, **Ecuación 1**), incluyendo el concepto denominado Ajuste de Combustible (AC):

$$CRE = (R - 1 + AC) \times 0.25 \%$$

Ecuación 2 Tasa Regulación, RECO

Lo que implica que en la práctica RECO aplica el 0.25% sobre el total facturado por energía más el ajuste de combustible.

- f) **Penalización por bajo factor de potencia:** RECO aplica una penalización por bajo factor de potencia utilizando una fórmula propia, basada en la diferencia entre un “factor ideal” de 0.85 y el factor de potencia medido en el mes no aplica actualmente una penalización por bajo factor de potencia a sus usuarios.

$$Penalidad = (FP_{ideal} - FP_{actual}) \times (Consumo \text{ en Lempiras})$$

Ecuación 3 Penalización por bajo factor de potencia

- g) **Otros cargos de facturación:** Se identifican otros cargos adicionales que RECO aplica en la factura del usuario, los cuales no forman parte de la estructura tarifaria propuesta:

- **Ajuste de Combustible (AC):** RECO aplica un cargo denominado “Ajuste de oil” o ajuste de combustible, calculado como un multiplicador fijo aplicado al consumo mensual del usuario, donde no se especifica en el procedimiento la referencia al cargo “Ajuste de Oil”

$$AC = (Ajuste \text{ de oil}) \times Consumo \text{ actual}$$

Ecuación 4 Ajuste de Combustible, RECO

- **Impuesto Municipal (IMU):** RECO aplica un porcentaje adicional sobre el consumo del usuario en concepto de impuesto municipal.

$$U = (Consumo \text{ actual}) \times 3.55\%$$

Ecuación 5 Impuesto Municipal, RECO

- **Descuento del 10% (D10):**

$$D10 = ((R - 1) + AP + IMU + AC) \times (-10\%)$$

Ecuación 6 Descuento del 10%, RECO

Análisis de la relación entre la tarifa aplicada y el costo del combustible

En los sistemas eléctricos aislados, la estructura tarifaria presenta una alta dependencia del costo del combustible debido a que la mayor parte de la energía se produce mediante centrales térmicas que operan

con diésel u otros derivados del petróleo, o en el caso de RECO con gas licuado de petróleo (GLP o por sus siglas en inglés LPG). A diferencia del Sistema Interconectado Nacional, donde la matriz incorpora fuentes renovables y economías de escala que permiten estabilidad relativa en los costos de generación, los sistemas aislados enfrentan una realidad distinta: su componente de generación representa un porcentaje significativamente mayor dentro de la tarifa final.

El costo del combustible es el principal determinante del costo variable de generación, y su volatilidad impacta directamente en las tarifas aplicadas a los usuarios. Para el presente análisis se tomó como referencia la información oficial remitida por la Secretaría de Energía (SEN), particularmente los archivos que contienen el precio importador del LPG sin impuestos como el Aporte para la Atención a Programas Sociales y Conservación del Patrimonio Vial (ACPV), puesto en Tela, Atlántida. Este valor constituye la fuente técnica más adecuada para evaluar la evolución del costo del combustible utilizado por RECO, dado que su matriz de generación en el sistema aislado de Islas de la Bahía depende casi en su totalidad del uso de LPG.

El precio importador sin impuestos refleja el costo real de adquisición del combustible antes de la aplicación de impuestos internos, márgenes comerciales o costos adicionales de distribución en el territorio nacional. Este precio está compuesto por elementos como el valor FOB (que indica hasta dónde llega la responsabilidad del vendedor y desde dónde asume los costos y riesgos el comprador), flete marítimo, seguros, costos de internación y gastos logísticos, lo que permite contar con una base objetiva y estandarizada para realizar comparaciones con la tarifa aplicada a los usuarios del sistema aislado.

Bajo este contexto, la comparación entre la tarifa promedio aplicada y el precio del GLP importado sin impuestos permite identificar si las variaciones observadas en el componente de generación responden efectivamente a los cambios en el costo del combustible que, aunque no es el reportado por RECO, el precio utilizado se puede utilizar como una buena referencia en la dicha comparación, la cual se muestra en el **Gráfico 39**.

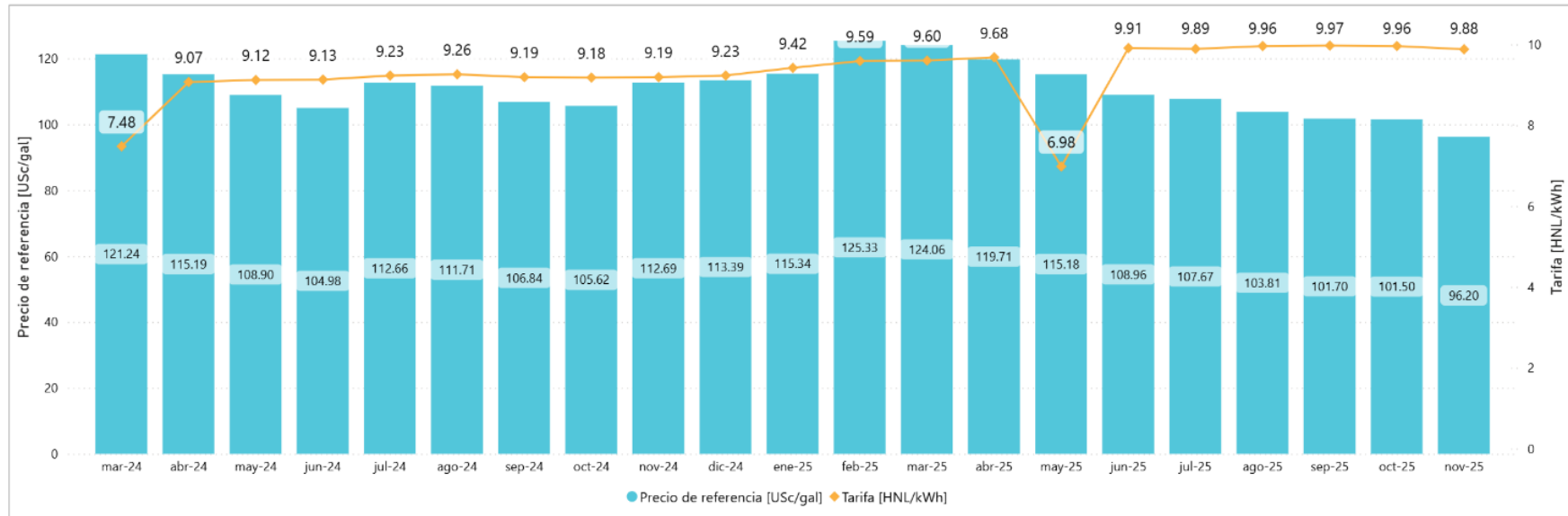


Gráfico 39 Análisis de la relación entre la tarifa aplicada y el costo del combustible (Fuente: SEN, RECO)

Durante el período analizado, la tarifa oscila aproximadamente entre 6.98 y 9.97 HNL/kWh, presentando incrementos y reducciones puntuales que no siguen de manera estricta la trayectoria descendente del precio del combustible.

Por otro lado, se identifican períodos en los cuales, pese a la reducción del precio del combustible LPG, la tarifa se mantiene constante o incluso registra incrementos, lo que evidencia que la evolución tarifaria no respondió de forma inmediata ni proporcional a las variaciones del precio del combustible.

CONCLUSIONES

Con respecto a la empresa UPCO

1. Los usuarios activos registrados al mes de noviembre ascienden a 2,840 manteniendo la tendencia de crecimiento del número de conexiones observada en meses previos.
2. El sistema aislado UPCO cumple eficientemente con los tiempos de resolución de reclamos interpuestos por los usuarios, siendo de 81 gestiones resueltas contra 123 gestiones en total al mes de noviembre.
3. En base al análisis comparativo entre la factura actual de UPCO y los requisitos normativos establecidos en el artículo 64 del RSED, se identificaron los principales puntos de mejora a ser corregidas a fin de que estas cumplan con la regulación, así como que se presenten los cargos realizados a los usuarios de manera adecuada.
4. Con respecto a la tarifa se identificó que el costo del combustible es el principal determinante del costo variable de generación, usando como referencia la información oficial remitida por la Secretaría de Energía (SEN), correspondiente al precio del diésel sin la aplicación del impuesto denominado Aporte para la Atención a Programas Sociales y Conservación del Patrimonio Vial (ACPV), junto con el valor obtenido del análisis de costos de flete y transporte realizado por la Dirección de Fiscalización se identificó que las variaciones observadas en el componente de generación responden efectivamente a los cambios en el costo del combustible usando la comparativa entre la tarifa promedio aplicada y el precio del GLP importado sin impuestos, sin embargo, debido a que la tarifa de UPCO está congelada actualmente, el efecto del precio del combustible en dicha tarifa no es apreciable para el usuario.

Con respecto a la empresa RECO

1. Los usuarios activos registrados al mes de noviembre ascienden a 26,362 manteniendo la tendencia de crecimiento en número de conexiones observada en meses previos.
2. Para el trimestre 4, el total de gestiones atendidas por RECO fueron un total de 2,598, habiendo una disminución con el periodo anterior el cual fue de 2,726.
3. El total de usuarios al que se le aplicaron promedios en el trimestre fueron de 173, habiendo un incremento comparado con el periodo anterior, debido a un incremento en gestiones de medidores dañados en comparación con meses anteriores.
4. En base al análisis comparativo entre la factura actual de RECO y los requisitos normativos establecidos en el artículo 64 del RSED, se identificaron los principales puntos de mejora a ser corregidas a fin de que estas cumplan con la regulación, así como que se presenten los cargos realizados a los usuarios de manera adecuada.
5. Con respecto a la tarifa se identificó que el costo del combustible es el principal determinante del costo variable de generación, y su volatilidad impacta directamente en las tarifas aplicadas a los usuarios, donde para el período analizado estas oscilan aproximadamente entre 6.98 y 9.97 HNL/kWh, presentando incrementos y reducciones que no siguen de manera estricta la trayectoria descendente del precio del combustible, donde hay períodos en los cuales pese a la reducción del precio del combustible la tarifa se mantiene constante o incluso registra incrementos lo que evidencia que la evolución tarifaria no respondió de forma inmediata ni proporcional a las variaciones del precio del combustible.

RECOMENDACIONES

1. Completar y mejorar/expandir la base de datos regulatoria en base a la información proporcionada por las empresas distribuidoras con el fin de supervisar todos los aspectos regulatorios de los sistemas aislados.
2. Dar seguimiento mensual a la información presentada en los procesos comerciales y de lectura, verificando su cumplimiento con el marco regulatorio.

MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana 2025)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
1	Seguimiento de la estructura de datos regulatoria requerida por los sistemas aislados mensualmente	Base de Datos Regulatoria	Correo electrónico	Continuo	En proceso
2	Proporcionar retroalimentación al actor para aclarar y proponer puntos de mejora a la información remitida por los sistemas aislados	Reunión con el Actor	Microsoft Teams	Continuo	En proceso

INFORME DE FISCALIZACIÓN DE NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES EN EL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL



DICIEMBRE 2025

INFORME FISCALIZACIÓN DE NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES EN EL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL

INTRODUCCIÓN

El presente informe técnico se elabora en atención a la información remitida por la Gerencia de Distribución de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) a la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE), relativa al universo de usuarios autoprodutores registrados en el sistema de distribución. La revisión y análisis de estos datos resultan necesarios para contar con una base técnica confiable que permita dar continuidad al proceso de evaluación tarifaria aplicable a este segmento de usuarios.

De conformidad con lo establecido en la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) y en la NT-UA, la CREE es responsable de definir y aprobar las metodologías tarifarias relativas a los autoprodutores, incluyendo las disposiciones asociadas a la valoración de los excedentes de energía entregados a la red de distribución. En este marco, la información proporcionada por la ENEE constituye un elemento fundamental para asegurar que el análisis tarifario se sustente en datos precisos, consistentes y alineados con las obligaciones regulatorias vigentes.

En ese sentido, el presente informe describe el alcance de la información recibida, los criterios técnicos aplicados en su revisión y los principales resultados obtenidos. Su propósito es proporcionar soporte técnico para la formulación del estudio tarifario que permitirá la determinación y aprobación de la tarifa correspondiente a los autoprodutores, en cumplimiento del mandato regulatorio y bajo principios de transparencia, objetividad y rigor técnico.

MARCO LEGAL

Entre las disposiciones legales, reglamentarias y procedimientos técnicos asociados al desarrollo de las actividades de supervisión descritas en el presente informe se establece:

1. Que la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) aprobada mediante Decreto No. 404-2013, publicado en el diario oficial “La Gaceta” el 20 de mayo del 2014, y reformada mediante los Decretos Legislativos números 61-2020 y 46-2022, tiene por objeto regular las actividades de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica en el territorio de la República de Honduras.
2. Que la Ley en su artículo 3, literal D, romanos I establece que es una función de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE o Comisión) la aplicación y fiscalización del cumplimiento de

las normas y reglamentos que rigen la actividad del subsector eléctrico, para lo cual podrá realizar las inspecciones que considere con el fin de confirmar la veracidad de la información que las empresas del sector o los consumidores le hayan suministrado.

3. Que el acuerdo CREE-01-2023 publicado en el Diario Oficial La Gaceta en 2 de marzo de 2023, contiene la modificación de los artículos 47, 48, 49 y 50 del Reglamento de la Ley General de la Industria Eléctrica que establecen los requisitos mínimos a cumplir para un usuario autoproductor, las reglas que deberán cumplirse para la inyección de excedentes a la red, el método de remuneración por la inyección de excedentes, y las reglas para que los usuarios autoprodutores puedan conectarse a las redes de distribución y transmisión.
4. Que la NT-UA aprobada mediante el acuerdo CREE-25-2022 publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” el 31 de agosto de 2022 dicta todas las disposiciones para la conexión, registro, operación, supervisión y remuneración a la que están sujetos los usuarios autoprodutores.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la consistencia, integridad y suficiencia de la información remitida por la Gerencia de Distribución de la ENEE respecto al universo de usuarios autoprodutores, con el fin de contar con una base técnica confiable que sirva como insumo para la formulación del estudio tarifario y la determinación de la tarifa aplicable a los excedentes de energía inyectados al sistema de distribución.

Objetivos específicos

1. Verificar la exactitud y completitud de los datos proporcionados en la base de usuarios autoprodutores, asegurando que la información remitida cumpla con los requisitos establecidos en la LGIE, sus reglamentos y la normativa técnica aplicable.
2. Analizar la metodología y el procedimiento utilizados por la ENEE para la identificación, clasificación, depuración y actualización de los registros de autoprodutores, conforme a lo descrito en los informes y comunicaciones remitidas en atención a los oficios CREE-043-2025, CREE-337-2025 y CREE-596-2025.
3. Identificar inconsistencias, vacíos o divergencias en la información técnica y administrativa de los proyectos de autogeneración, tales como estado del usuario, capacidad instalada, medición bidireccional, documentación de autorización y demás elementos necesarios para la valoración tarifaria de excedentes.

4. Determinar el grado de cumplimiento de la información presentada con los parámetros de validación establecidos por la CREE, incluyendo la correspondencia con el cronograma e informe de depuración requeridos mediante el Oficio CREE-337-2025.
5. Generar observaciones y recomendaciones técnicas orientadas a mejorar la confiabilidad, trazabilidad y estandarización de los datos de autoprodutores, a fin de fortalecer los procesos de registro y verificación del operador de distribución.
6. Proporcionar los insumos técnicos necesarios para la elaboración del estudio tarifario que permitirá la determinación y aprobación de la tarifa por excedentes de energía, garantizando un análisis sustentado en información verificable y alineado con el marco regulatorio vigente

ANTECEDENTES

Mediante Oficio **CREE-043-2025**, la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) solicitó a la Gerencia de Distribución de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) la remisión de la información preliminar sobre el universo de usuarios autoprodutores registrados en el sistema de distribución. Esta solicitud inicial tuvo como finalidad disponer de una base de datos referencial que permitiera avanzar en la evaluación técnica asociada al proceso regulatorio y al estudio tarifario para autoprodutores.

Posteriormente, mediante **Oficio CREE-337-2025**, y en seguimiento al proceso de la Consulta Pública **CREE-CP-05-2024** “Tarifa para usuarios Auto productores”, la CREE formalizó un requerimiento integral a la ENEE. En este oficio se solicitó un cronograma detallado de las actividades que la Gerencia de Distribución ejecutaría para llevar a cabo la corrección y depuración de los datos asociados a los usuarios autoprodutores, y un informe técnico que describiera los resultados del proceso de depuración, incluyendo la identificación de los usuarios, la verificación de la medición de energía, la documentación de soporte de los proyectos y la actualización de los registros conforme a los parámetros establecidos en la normativa vigente.

Dichos requerimientos tenían como objetivo asegurar que la información utilizada para el análisis tarifario fuera precisa, completa y verificable.

Finalmente, a través del **Oficio CREE-596-2025**, la Comisión comunicó a la ENEE los resultados de la revisión técnica realizada sobre la “Base de datos final Autoprodutores” previamente remitida, identificando inconsistencias y observaciones que requerían subsanación. En consecuencia, el oficio solicitó la entrega de una versión corregida y depurada de dicha base de datos, elaborada conforme a los parámetros establecidos por la CREE y garantizando la inclusión de la totalidad de los usuarios identificados. Asimismo, se requirió

que la información subsanada incorporara las aclaraciones técnicas necesarias para orientar el proceso de homologación, sistematización y verificación de los registros.

El conjunto de oficios y la información remitida por la ENEE constituyen los antecedentes que fundamentan el presente informe técnico, cuyo propósito es evaluar la consistencia y suficiencia de los datos de los usuarios autoprodutores que servirán de base para el estudio tarifario correspondiente.

PROCEDIMIENTO

Construcción de la base de datos de usuarios autoprodutores por ENEE

La base de datos de usuarios autoprodutores fue construida a partir del “Informe de Actividades para la Depuración y Actualización de la Base de Datos de Clientes Autoprodutores”, remitido por la Gerencia de Distribución de ENEE mediante oficio GD-437-10-2025. El proceso incluyó acciones de revisión, depuración, validación y consolidación de información técnica y comercial, con el fin de identificar correctamente a los autoprodutores conectados al sistema de distribución.

1. Revisión y Diagnóstico Inicial

Se evaluó la base de datos existente, identificando inconsistencias derivadas de la integración de información proveniente de distintas gerencias. Se detectaron registros duplicados, medidores con anomalías y la ausencia de un sistema comercial que permitiera clasificar adecuadamente a los autoprodutores.

2. Definición y Estructuración de la Nueva Base de Datos

Se establecieron criterios técnicos y administrativos para la creación de una base depurada, priorizando la legalización de proyectos, la instalación de medidores bidireccionales y la actualización periódica de la información. Dada la magnitud de las inconsistencias, se optó por una nueva consolidación en lugar de la depuración de la base anterior.

3. Recopilación y Validación de Información

Mediante cruces de información entre distintas áreas, se identificaron inicialmente 1,659 posibles autoprodutores. Tras la revisión y validación por parte de responsables regionales, se consolidó un universo depurado de 1,539 suministros.

4. Notificación a Clientes Autoprodutores

Se elaboraron y entregaron notificaciones personalizadas para informar a los clientes sobre su condición de

autoprodutores y los requisitos asociados. La entrega alcanzó un 99.09% mediante actas de campo.

5. Implementación de Formularios y Canales de Atención

Se habilitaron formularios estándar (digital y presencial) para recopilar información técnica y administrativa, logrando 741 registros válidos. Además, se establecieron canales de atención especializados (oficinas, call center y personal técnico).

6. Verificación Técnica en Campo

Se efectuaron 84 visitas técnicas entre el 9 y el 28 de julio de 2025 en las tres regiones operativas de distribución, con el fin de verificar condiciones de medición y equipos instalados.

7. Telegestión y Contribución de Energía

Se remitió a la CREE una base preliminar con información sobre la energía aportada por los autoprodutores telegestionados. Se excluyeron usuarios con configuraciones que no contribuyen a la inyección o que corresponden a generación distribuida

Procedimiento de análisis de la información

Con el fin de evaluar el cumplimiento adecuado de la NT-UA, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Solicitud de información a la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) de los datos sobre los usuarios autoprodutores como mínimo: información del usuario, datos técnicos, capacidad instalada del proyecto y su tecnología, fecha de inicio de operación, y estado.
2. Revisión y análisis de la información entregada por parte de la Gerencia de Distribución de la ENEE, donde se identificaron inconsistencias, campos incompletos, ausencia de otros parámetros técnicos obligatorios.
3. Remisión de oficio con las observaciones identificadas, un cronograma sobre las actividades que la ENEE realizó para la corrección y depuración de los datos asociados a los usuarios 86 autoprodutores, atendidos y pendientes, y un informe técnico sobre el procedimiento de elaboración de la base de datos de usuarios autoprodutores.
4. Evaluar la base de datos corregida y verificar que todas las observaciones fueron atendidas, y realizar el informe final.

Según la NT-UA en el artículo 5 establece que las empresas distribuidoras deberán mantener un registro

actualizado con la información de los usuarios autoprodutores conectados a su red eléctrica. Dentro de la plantilla compartida sobre los datos se encuentran los campos mínimos los cuales se evaluaron según el formato requerido en las observaciones dentro del oficio CREE-596-2025.

RESULTADOS

A partir de la revisión de la base de datos remitida por la empresa distribuidora, estructurada en una tabla en formato Excel, se identificaron un total de 49 columnas que abarcan información general del usuario, desde la clave y dirección, hasta datos técnicos asociados al proyecto de generación. De estas, se determinaron **24 campos como críticos para el análisis**, por corresponder a los requerimientos de información establecidos en el artículo 5 de la NT-UA que deben constar en el registro administrado por la empresa distribuidora.

El análisis de calidad de la información evidenció que únicamente el **29 %** de los campos evaluados cumplen con los criterios de completitud y formato adecuado, mientras que el **71 %** restante presenta inconsistencias, información incompleta o formatos no conformes, lo cual limita la confiabilidad y utilidad de la base de datos para la correcta caracterización y seguimiento de los usuarios autoprodutores. La diferencia se puede observar en el siguiente **Gráfico 40**.

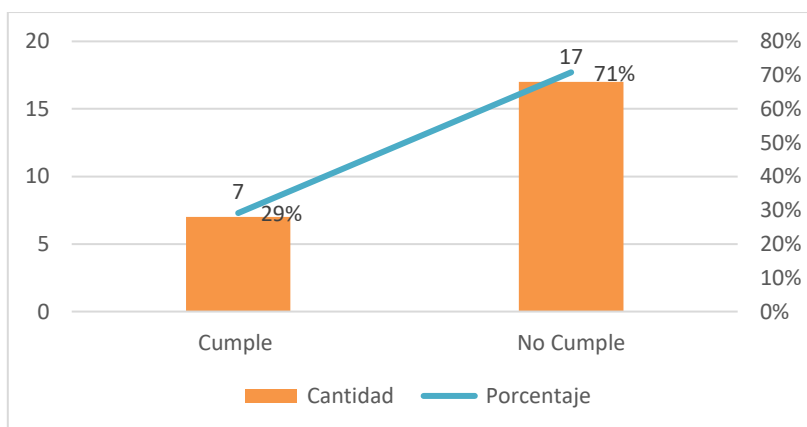


Gráfico 40 Cumplimiento sobre la información de la base de datos presentado por ENEE (fuente: propia)

Asimismo, el análisis de la base de datos permitió identificar errores recurrentes que constituyen incumplimientos a los requerimientos de información establecidos en la NT-UA. Entre los principales hallazgos se encuentran la existencia de campos vacíos en información considerada obligatoria; el incumplimiento de formatos específicos exigidos para campos de carácter técnico y numérico; y la inconsistencia en la clasificación de la categoría tarifaria, la cual no se encuentra alineada con la estructura

definida por la CREE. Adicionalmente, se identificaron campos sin una definición normativa clara respecto a su alcance, así como la falta de estandarización en aquellos registros que requieren uniformidad para asegurar la trazabilidad, comparabilidad y confiabilidad de la información.

Estas deficiencias limitan el cumplimiento efectivo de la NT-UA y afectan la calidad del registro de usuarios autoprodutores, lo cual resulta crítico considerando que dicha información constituye un insumo fundamental para la caracterización técnica, económica y regulatoria del segmento. En consecuencia, las inconsistencias identificadas representan una restricción para avanzar de manera técnicamente sustentada en el análisis y diseño de una tarifa específica para usuarios autoprodutores, al no contar aún con una base de datos robusta, completa y estandarizada conforme a los requerimientos normativos vigentes.

Por otro lado, del análisis del informe sobre la construcción de la base de datos de usuarios autoprodutores se identificó inicialmente un total de 1,365 usuarios. No obstante, en la base de datos más reciente remitida por la ENEE, con información actualizada a la fecha, el número total asciende a 1,640 usuarios. A partir de esta actualización, se efectuó una nueva clasificación conforme a los criterios establecidos por la ENEE, determinándose que 1,560 usuarios se encuentran catalogados en “situación correcta”. La información se presenta desagregada por fuente de información, de acuerdo con el departamento responsable de su gestión, y se puede observar en el **Gráfico 41**.

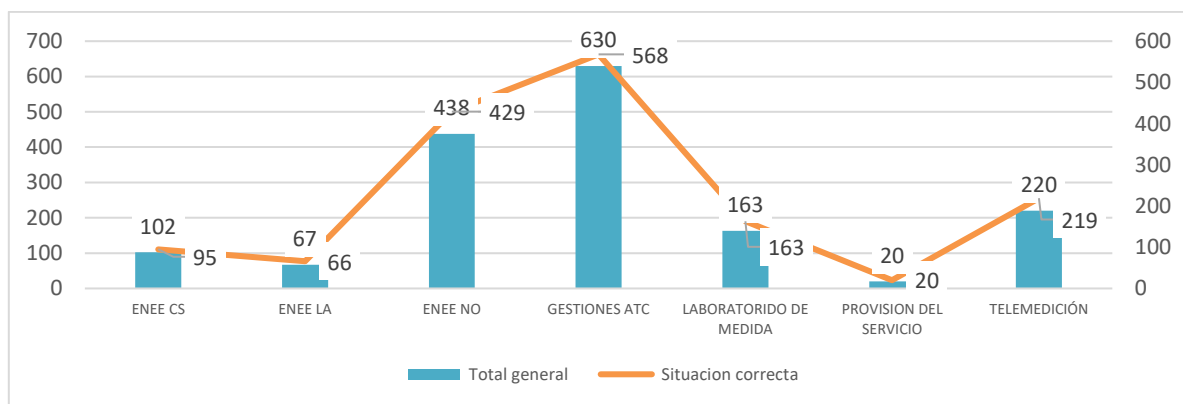


Gráfico 41 Cantidad de usuarios autoprodutores identificados por ENEE (fuente: propia)

En función de los resultados del análisis efectuado, se concluye que, si bien la ENEE ha avanzado en la actualización y clasificación del registro de usuarios autoprodutores, la información actualmente disponible no cumple aún con los requisitos de calidad, completitud y estandarización establecidos en la NT-UA y en los lineamientos de validación de la CREE. En consecuencia, no se considera técnicamente procedente iniciar la aplicación de la tarifa por excedentes de energía, hasta tanto se disponga de una base de datos validada y alineada con el marco regulatorio vigente.

Por ejemplo, en el **Gráfico 42** se muestra los datos sobre la tecnología de los autoprodutores, donde aparecen en su clasificación “Fotovoltaico y Renovable”, pero si se evalúa la categoría de Renovable se observa que el tipo de equipos son inversores asociados a un sistema fotovoltaico. Asimismo, se observa que

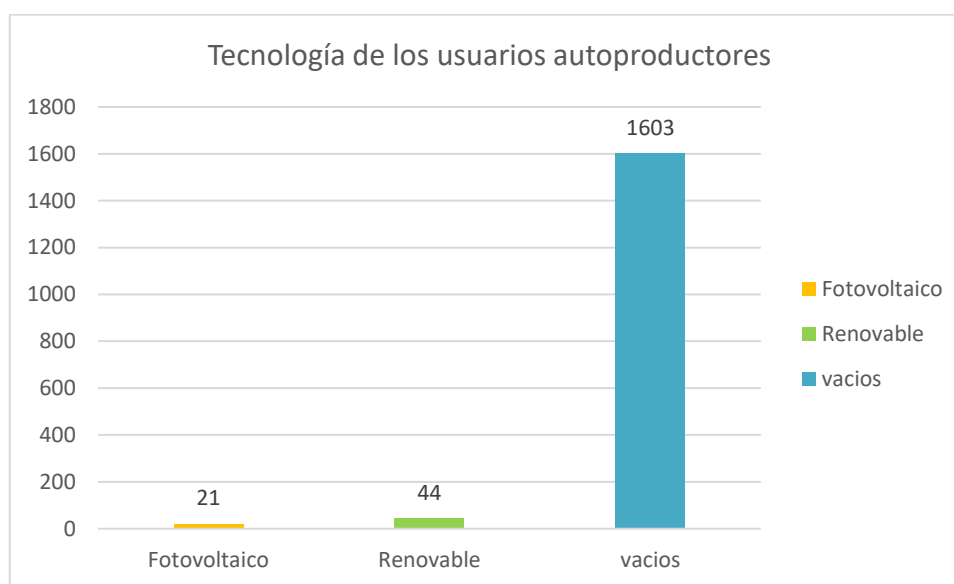


Gráfico 42 Tecnología identificada de los usuarios autoprodutores (fuente: propia)

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se presentan a continuación se derivan de la revisión y evaluación del grado de cumplimiento del objetivo general y de los objetivos específicos establecidos en el presente informe, con base en el análisis de la información remitida por la Gerencia de Distribución de la ENEE respecto a los usuarios autoprodutores:

1. La evaluación de la base de datos remitida por la Gerencia de Distribución de la ENEE evidencia que, si bien se dispone de un registro amplio de usuarios autoprodutores, la información actualmente disponible no presenta los niveles mínimos de consistencia, integridad y suficiencia requeridos para constituirse como una base técnica confiable. El bajo porcentaje de cumplimiento en los campos críticos definidos por la NT-UA limita su uso como insumo directo para la formulación de un estudio tarifario y la determinación de la tarifa aplicable a los excedentes de energía inyectados al sistema de distribución.
2. Del análisis de los 24 campos considerados críticos, se determinó que únicamente el 29 % cumple con los criterios de completitud y formato adecuado, mientras que el 71 % restante presenta vacíos de información, errores de formato o inconsistencias. Esta situación evidencia un incumplimiento parcial de los requisitos establecidos en la LGIE, sus reglamentos y la normativa técnica aplicable, particularmente en lo relativo a la calidad y estructura de la información que debe respaldar el registro de usuarios autoprodutores.
3. Se identificaron divergencias relevantes en información técnica y administrativa asociada a los proyectos de autogeneración, tales como campos obligatorios incompletos, ausencia de formatos numéricos estandarizados, categorización tarifaria no alineada con la estructura definida por la CREE y campos sin una definición normativa clara. Estas inconsistencias afectan la trazabilidad y verificabilidad de los datos, elementos indispensables para la correcta valoración tarifaria de los excedentes de energía.
4. En atención a los resultados obtenidos, se concluye que, en el estado actual de la información, la base de datos de usuarios autoprodutores no constituye aún un insumo técnico suficiente para sustentar de manera robusta la elaboración del estudio tarifario y la determinación de la tarifa por excedentes de energía. Previo a avanzar en dicho proceso, resulta necesario que la ENEE complete la depuración, estandarización y validación de la información conforme a los requerimientos normativos vigentes, garantizando así que el análisis tarifario se base en información verificable,

consistente y alineada con el marco regulatorio aplicable.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Gerencia de Distribución de la ENEE realice un proceso integral de depuración y validación de la base de datos de usuarios autoprodutores, asegurando la completitud, consistencia y corrección de los campos críticos definidos en la NT-UA, particularmente aquellos vinculados a información técnica, medición, capacidad instalada, estado del usuario y categorización tarifaria
2. Se recomienda revisar y corregir la clasificación de la categoría tarifaria de los usuarios autoprodutores, de forma que esta se encuentre plenamente alineada con la estructura tarifaria establecida por la CREE, evitando ambigüedades o interpretaciones discrecionales que afecten futuros análisis regulatorios y tarifarios.
3. Se sugiere que la ENEE revise y fortalezca su metodología y procedimientos internos para la identificación, clasificación, depuración y actualización de los registros de usuarios autoprodutores, incorporando controles de calidad, validaciones automáticas y revisiones periódicas que aseguren el cumplimiento continuo de la NT-UA y demás disposiciones regulatorias aplicables.
4. Se considera indispensable la realización de una reunión técnica entre la CREE y el equipo responsable de la Gerencia de Distribución de la ENEE, con el objetivo de presentar los hallazgos del presente informe, aclarar criterios técnicos y normativos, definir responsabilidades y acordar un plan de trabajo con plazos concretos para la corrección, estandarización y validación de la base de datos de usuarios autoprodutores.

MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

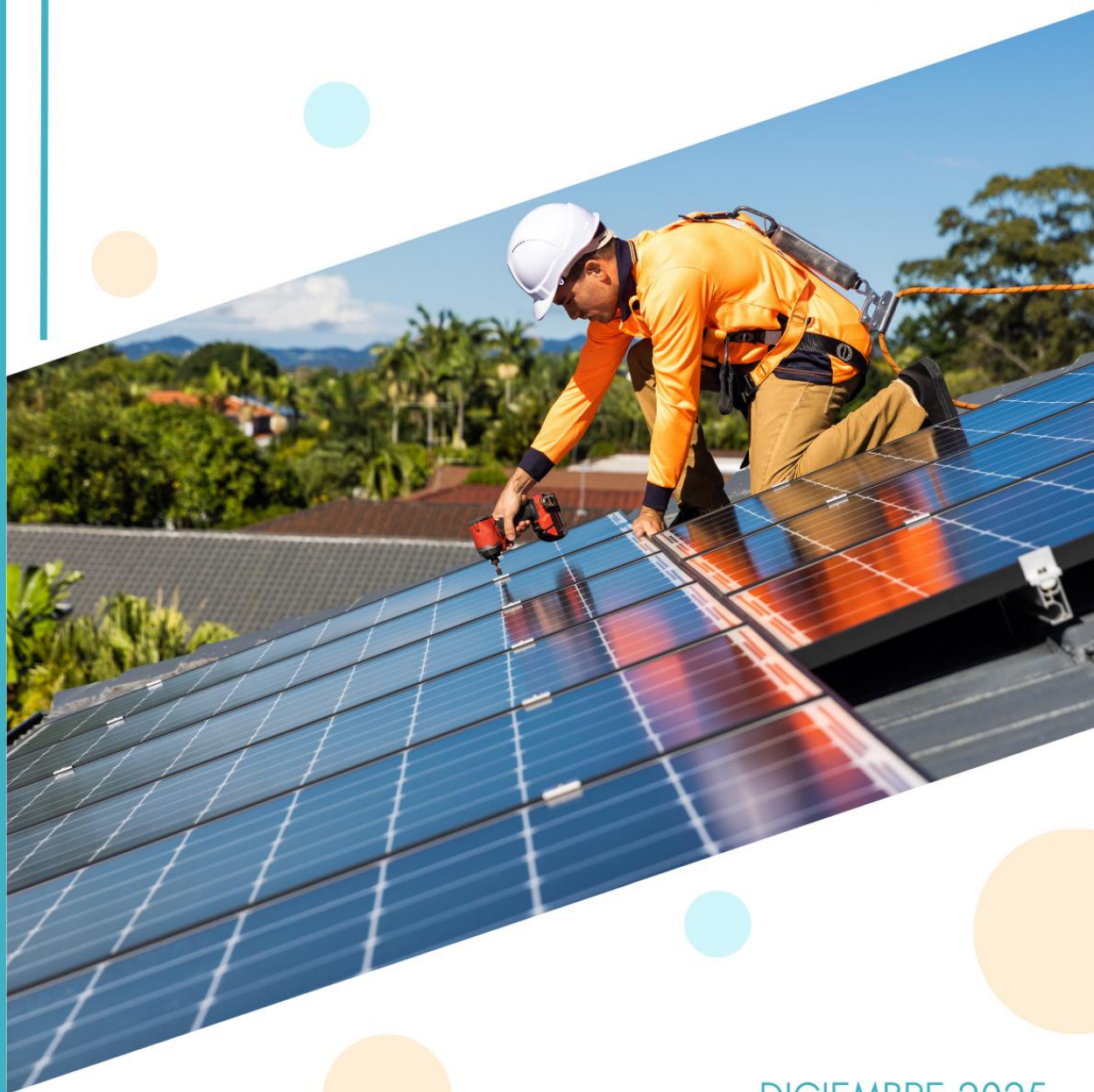
No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana 2025)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
1	Supervisión del análisis y aplicación de la tarifa por excedentes de usuarios autoprodutores cuando esta se apruebe	Acción	Información entregada trimestralmente	Continuo	En proceso

ANEXOS

Anexo 1 Evaluación de los campos requeridos por la NT-UA

No.	Campos Requeridos	Cumplimiento	Observación
1	Clave	Cumple	Es necesario que se completen y se adjunte en un campo de observaciones los motivos de la falta de información sobre la clave de usuario
2	Cantidad de equipos	No cumple	Existen campos vacíos y presenta campos donde la información no se encuentra estandarizada
3	Capacidad instalada por equipo (kW)	No cumple	Existen campos vacíos y presenta campos donde la información no se encuentra estandarizada
4	Capacidad de almacenamiento	No cumple	Existen campos vacíos. Es necesario mencionar si los campos que se encuentran vacíos son porque no aplica para el usuario
5	Subestación	No cumple	Existen campos vacíos
6	Circuito	No cumple	Existen campos vacíos. Y en algunos datos no se mantiene la nomenclatura establecida para los circuitos de distribución
7	Transformador	No cumple	Existen campos vacíos, y no se establece la nomenclatura y formato correcto para los equipos de transformación
8	Nivel de tensión en el punto de conexión kV	No cumple	Existen campos vacíos, no se establece la nomenclatura y el formato correcto para completar los datos
9	Fecha de inicio de operación DD/MM/YYYY	No cumple	Existen campos vacíos
10	Nombre Suministro	Cumple	Existen campos vacíos, se encuentran sin clave de usuario, en caso de no tener, aclarar en observaciones el motivo de la inconsistencia
11	UTM X	No Cumple	Existen campos vacíos
12	UTM Y	No Cumple	Existen campos vacíos
13	Tarifa	No Cumple	La categoría tarifaria no se completó según la estructura establecida por la CREE, por lo que es necesaria la reconstrucción de los datos
14	Correo electrónico	No cumple	Existen campos vacíos
15	Número de Teléfono	No cumple	Existen campos vacíos
16	Clasificación (Tipo A, B o C según el Artículo 4 de la Norma Técnica)	No cumple	Existen campos vacíos
17	Capacidad de generación permitida en el punto de conexión	No cumple	Existen campos vacíos, y el formato es desigual
18	Tecnología de generación	No cumple	Existen campos vacíos y no se encuentra estandarizado
19	Tipo de equipo de generación	No cumple	Existen campos vacíos y no se encuentra estandarizado
20	Departamento	Cumple	Completar los campos vacíos
21	Municipio	Cumple	Completar los campos vacíos
22	Aldea	Cumple	Completar los campos vacíos
23	Colonia	Cumple	Completar los campos vacíos
24	Dirección	Cumple	Completar los campos vacíos

INFORME DE FISCALIZACIÓN DE NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES EN LOS SISTEMAS AISLADOS



DICIEMBRE 2025

INFORME FISCALIZACIÓN DE NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES EN LOS SISTEMAS AISLADOS

OBJETIVO GENERAL

El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados sobre el análisis del cumplimiento de la NT-UA.

Objetivos Específicos

1. Analizar y presentar los resultados de la verificación del cumplimiento de la Empresa Distribuidora respecto a la NT-UA y al Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), en relación con la identificación de los usuarios autoprodutores conectados al Sistema Interconectado Nacional (SIN).
2. Analizar y presentar los resultados de la verificación del cumplimiento de las Empresas Distribuidoras respecto a la NT-UA y al RSED, en relación con la identificación de los usuarios autoprodutores conectados a los Sistemas Aislados.

MARCO LEGAL

1. Que la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) aprobada mediante Decreto No. 404-2013, publicado en el diario oficial “La Gaceta” el 20 de mayo del 2014, y reformada mediante los Decretos Legislativos números 61-2020 y 46-2022, tiene por objeto regular las actividades de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica en el territorio de la República de Honduras.
2. Que la Ley en su artículo 3, literal D, romanos I establece que es una función de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE o Comisión) la aplicación y fiscalización del cumplimiento de las normas y reglamentos que rigen la actividad del subsector eléctrico, para lo cual podrá realizar las inspecciones que considere con el fin de confirmar la veracidad de la información que las empresas del sector o los consumidores le hayan suministrado.
3. Que el acuerdo CREE-01-2023 publicado en el Diario Oficial La Gaceta en 2 de marzo de 2023, contiene la modificación de los artículos 47, 48, 49 y 50 del Reglamento de la Ley General de la Industria Eléctrica que establecen los requisitos mínimos a cumplir para un usuario autoprodutor, las reglas que deberán cumplirse para la inyección de excedentes a la red, el método de remuneración por la inyección de excedentes, y las reglas para que los usuarios autoprodutores puedan conectarse a las redes de distribución y transmisión.

4. Que la NT-UA aprobada mediante el acuerdo CREE-25-2022 publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” el 31 de agosto de 2022 dicta todas las disposiciones para la conexión, registro, operación, supervisión y remuneración a la que están sujetos los usuarios autoprodutores.

ANTECEDENTES

Con el propósito de optimizar las comunicaciones y la transferencia de información entre las Empresas Distribuidoras y la CREE, la Dirección de Fiscalización impulsó el proyecto denominado “Bases de Datos Regulatorios (BDR)”, realizando reuniones con distintos actores para su planteamiento y ejecución. En este marco, se ha trabajado en colaboración con Utila Power Company (UPCO) y Roatán Electric Company (RECO), empresas que forman parte de los sistemas aislados del país, dando seguimiento al proyecto con el fin de mejorar la calidad de los datos solicitados y proporcionados, fortaleciendo así las tareas de fiscalización a cargo de la CREE.

PROCEDIMIENTO

Para poder realizar los análisis de la información se sigue una serie de actividades por parte de la CREE, mismas que se detallan a continuación:

- 1. Solicitud de información:** En esta etapa se establecen las comunicaciones con la empresa distribuidora para solicitar la información que está detallada en el *artículo 5 de la NT-UAP*, así como los registros de energía que se poseen de cada usuario.
- 2. Verificación de la información:** En los casos que corresponda se realiza una verificación y cotejo de la información con otros sistemas a los que la CREE tiene acceso, por medio de los cuales se puede verificar que los datos coincidan con la información presentada por las empresas con relación a los usuarios autoprodutores, y su registro de energía.
- 3. Análisis de los datos:** En este proceso se realiza el filtrado de los datos y la construcción de los dashboards para la visualización de la información en formato gráfico.
- 4. Informe de resultados:** Se elabora el informe con los resultados obtenidos concluyendo la información y planteando recomendaciones a seguir para los siguientes periodos de análisis.
- 5. Remisión de la información:** De ser necesario se traslada la información analizada y sus resultados a las unidades interesadas previa autorización de la Dirección de Fiscalización.

RESULTADOS

Sistemas Aislados (UPCO y RECO)

Como parte de las acciones orientadas a la automatización y optimización del proceso de análisis de la información considerada en el presente informe, y a iniciativa de la Dirección de Fiscalización de esta Comisión, se da seguimiento al proyecto denominado Bases de Datos Regulatorios (BDR). Dicho proyecto tiene como objetivo establecer y fortalecer los mecanismos de transferencia sistemática de información entre las empresas distribuidoras y la Comisión, a fin de permitir la realización de los análisis técnicos y regulatorios correspondientes, en el marco de las atribuciones y responsabilidades establecidas en la normativa vigente.

En este contexto, se ha dado seguimiento y se han sostenido comunicaciones con las empresas distribuidoras que operan en algunos de los sistemas aislados del país, específicamente Utila Power Company (UPCO) y Roatán Electric Company (RECO). Como resultado de este proceso, se presenta la información correspondiente a los usuarios autoprodutores en los **Gráfico 43** y **Gráfico 44**. Cabe señalar que, en el caso de RECO, se identifica un usuario autoprodutor adicional clasificado en el sector residencial. Asimismo, para UPCO se identifican dos usuarios autoprodutores que se encuentran en condición de inactivos, situación que ha sido considerada dentro del análisis y se refleja en la información presentada en los referidos gráficos.

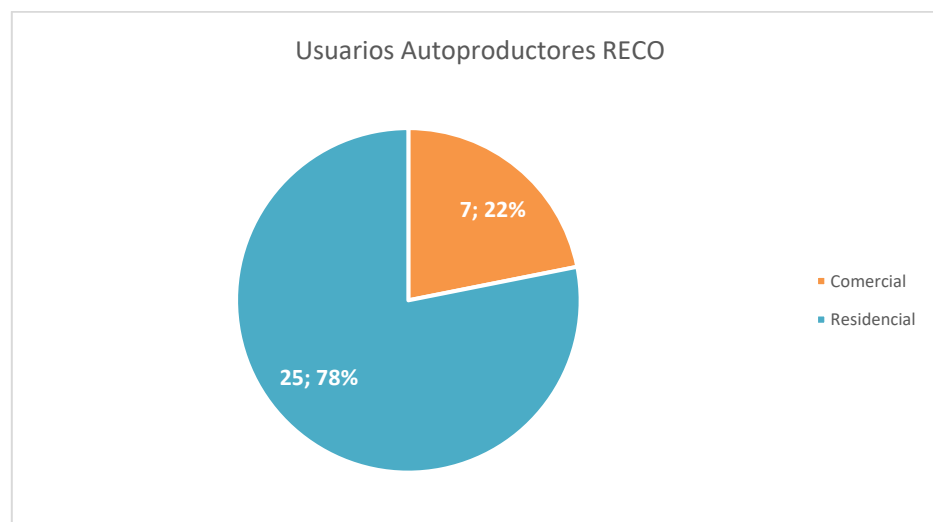


Gráfico 43 Usuarios autoprodutores RECO (fuente: propia)

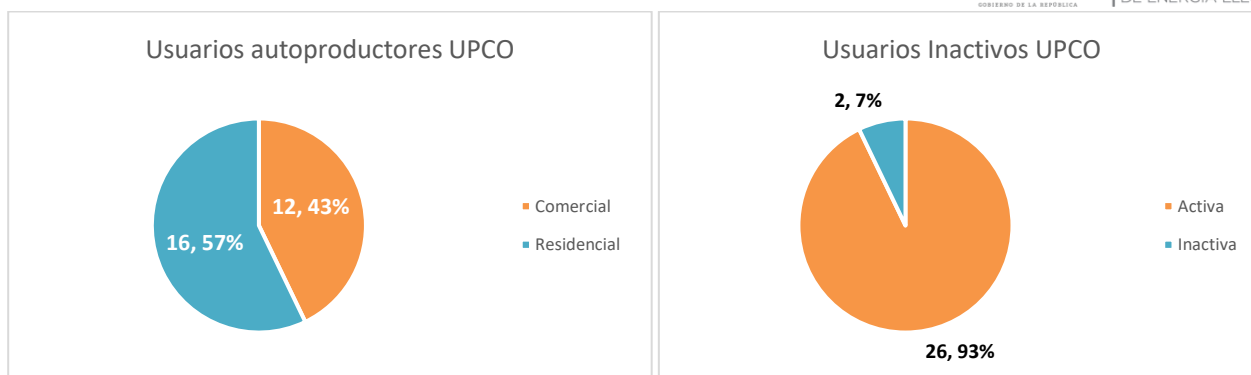


Gráfico 44 Usuarios autoprodutores UPCO (fuente: propia)

Con base en el análisis efectuado y en la información reportada por las empresas distribuidoras a través del proyecto BDR, se concluye que, de manera general, se evidencia el cumplimiento de la Norma Técnica aplicable a los usuarios autoprodutores en los sistemas aislados operados por RECO y UPCO. No obstante, se identificaron registros que presentan campos de información incompletos o desactualizados, lo cual limita la consistencia y confiabilidad de la base de datos. En este sentido, resulta necesario fortalecer los procesos de supervisión y control, así como requerir de forma periódica la actualización y validación de la información, a fin de asegurar la calidad, integridad y trazabilidad de los datos utilizados para el análisis y la toma de decisiones regulatorias.

CONCLUSIONES

1. Del análisis realizado a la información remitida por las empresas distribuidoras que operan en sistemas aislados, específicamente Utila Power Company (UPCO) y Roatán Electric Company (RECO), a través del proyecto Bases de Datos Regulatorios (BDR), se concluye que, en términos generales, se observa un parcialmente el cumplimiento de la Norma Técnica de Autoprodutores (NT-UA) y del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) en lo relativo a la identificación de los usuarios autoprodutores.
2. La implementación y seguimiento del proyecto BDR ha permitido mejorar la sistematización, trazabilidad y disponibilidad de la información regulatoria, facilitando los procesos de verificación y análisis técnico por parte de la Comisión, en el marco de sus atribuciones de fiscalización.
3. No obstante, lo anterior, se identificaron inconsistencias en la calidad de la información, principalmente asociadas a la existencia de campos incompletos o desactualizados en algunos registros de usuarios autoprodutores, lo cual limita la confiabilidad integral de la base de datos

utilizada para el análisis.

4. En el caso particular de RECO, se constató la existencia de un usuario autoprodutor adicional clasificado en el sector residencial, situación que fue incorporada en el análisis. Asimismo, para UPCO se identificaron dos usuarios autoprodutores en condición de inactivos, lo cual evidencia la necesidad de mantener actualizada la clasificación y el estado operativo de los usuarios registrados.
5. Las situaciones identificadas reflejan la importancia de fortalecer los mecanismos de control, validación y actualización continua de la información remitida por las empresas distribuidoras, a fin de garantizar la consistencia de los datos y su adecuada utilización para fines regulatorios.

RECOMENDACIONES

1. Requerir a las empresas distribuidoras que operan en sistemas aislados, en particular a UPCO y RECO, la actualización periódica y validación de la información correspondiente a los usuarios autoprodutores, asegurando la completitud y consistencia de todos los campos exigidos en la NT-UA y el RSED.
2. Fortalecer los procesos de supervisión y fiscalización continua por parte de la Comisión, utilizando el proyecto BDR como herramienta principal para el seguimiento del cumplimiento normativo y la detección temprana de inconsistencias en la información reportada.
3. Establecer lineamientos específicos para la identificación y gestión de usuarios autoprodutores en condición de inactivos, a fin de que dicha situación sea debidamente reportada, justificada y reflejada en la base de datos regulatoria.
4. Promover la estandarización de los formatos y criterios de reporte de información por parte de las empresas distribuidoras, con el objetivo de mejorar la comparabilidad, integridad y trazabilidad de los datos utilizados en los análisis regulatorios.
5. Dar continuidad al fortalecimiento del proyecto BDR, incorporando mejoras que permitan automatizar validaciones básicas de calidad de datos, reduciendo la incidencia de errores u omisiones y optimizando los procesos de análisis para futuros periodos de evaluación.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana 2025)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
1	Seguimiento mediante BDR	Base de datos regulatorios	Revisión mensual	Continúa	En proceso

INFORME DE FISCALIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA PARA LA FACTURACIÓN CON BASE EN PROMEDIOS (NT-FBP)

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



DICIEMBRE 2025

INFORME DE FISCALIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA PARA LA FACTURACIÓN CON BASE EN PROMEDIOS (NT-FBP)

INTRODUCCIÓN

La *Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios*, aprobada mediante el Acuerdo CREE-83-2023, establece el marco regulatorio que define las condiciones, procedimientos y controles bajo los cuales las Empresas Distribuidoras pueden aplicar la facturación del servicio eléctrico utilizando consumos promediados. Esta normativa desarrolla lo dispuesto en el Artículo 18 de la Ley General de la Industria Eléctrica y tiene como finalidad garantizar que la aplicación de consumos estimados se realice únicamente en situaciones excepcionales, debidamente justificadas y documentadas, asegurando transparencia, trazabilidad y protección de los derechos de los Usuarios.

La norma regula los casos en los que procede la facturación con base en promedios, los requisitos técnicos y administrativos que deben cumplir las Distribuidoras, la estructura de los informes mensuales que deben remitirse a la CREE, así como los mecanismos de verificación, supervisión y evaluación de casos especiales por parte del ente regulador. Asimismo, delimita las situaciones en las que se prohíbe expresamente el uso de consumos promediados y establece plazos para la implementación de ajustes en sistemas comerciales, formatos de factura y canales de entrega de información.

En su conjunto, la norma constituye un instrumento esencial para asegurar que la facturación por promedios se aplique únicamente cuando resulte estrictamente necesario, manteniendo el principio de medición real como regla general, y fortaleciendo los mecanismos de control y fiscalización en beneficio de la calidad del servicio y la transparencia del proceso de facturación.

MARCO LEGAL

Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE)

1. Que, de acuerdo con lo establecido en la Ley General de la Industria Eléctrica, el Estado supervisará la operación del Subsector Eléctrico a través de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica.
2. Que, de conformidad con la Ley General de la Industria Eléctrica, la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica tiene dentro de sus funciones la de expedir las regulaciones y reglamentos necesarios para la mejor aplicación de esta Ley y el adecuado funcionamiento del subsector eléctrico.
3. Que según lo establecido en la Ley General de la Industria Eléctrica no procederá la facturación con base en promedio de consumo, excepto cuando no exista medidor o esté dañado, o cuando por

cualquier causa no sea posible realizar la medición por parte del ente encargado de hacerlo; en cualquiera de las excepciones antes mencionadas, la promediación debe ser autorizada por la CREE.

Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución (RSED)

1. El Artículo 60 establece que la facturación del servicio eléctrico debe basarse en lecturas reales del consumo y que la facturación con base en promedios no procede como práctica ordinaria. La estimación del consumo solo es permisible de forma excepcional, cuando no existe medidor, el equipo se encuentra dañado o no es posible realizar la medición por causas justificadas, y requiere autorización previa de la CREE. En estos casos, el consumo puede estimarse con base en el promedio de los últimos tres consumos reales, obligando además a la Empresa Distribuidora a corregir posteriormente cualquier error de facturación derivado de la aplicación de promedios.
2. El Artículo 64 establece que la factura que se emite al Usuario debe reflejar de forma clara, expresa y transparente si el consumo facturado corresponde a una medición real o a un consumo calculado con base en promedios. En este sentido, el reglamento obliga a las Empresas Distribuidoras a identificar explícitamente en la factura la naturaleza del consumo utilizado para la facturación, evitando ambigüedades para el Usuario.

PROCEDIMIENTO DE FISCALIZACIÓN

La LGIE establece que, la CREE es el ente encargado de supervisar y regular la operación del subsector eléctrico, incluyendo la actividad de distribución. Dentro de sus atribuciones está:

1. Verificar la correcta aplicación de la normativa regulatoria.
2. Requerir información, documentación y reportes a los agentes regulados.
3. Evaluar el cumplimiento de las disposiciones técnicas y comerciales emitidas por la Comisión.

El Reglamento de la LGIE complementa estas facultades por lo que para la fiscalización de la Norma se contempló:

1. Solicitar información a la ENEE-UTCD.
2. Analizar los procesos, metodologías y respuestas brindadas por la empresa en referencia con el marco regulatorio.
3. Emitir observaciones, requerimientos y acciones de seguimiento derivadas de dicha revisión. En caso de corresponder, medidas posteriores, que pueden ir desde recomendaciones técnicas hasta el inicio de procedimientos administrativos, según el resultado de la fiscalización.

ANTECEDENTES

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE), en ejercicio de las atribuciones establecidas en la Ley General de la Industria Eléctrica, aprobó mediante el Acuerdo CREE-03-2023 y su enmienda contenida en el Acuerdo CREE-83-2023, la Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios, cuyo propósito es regular las condiciones excepcionales bajo las cuales las Empresas Distribuidoras pueden aplicar consumos estimados cuando no sea posible obtener la lectura real del equipo de medición. La norma establece obligaciones específicas para la corrección, documentación, reporte e indemnización asociadas a la facturación promediada, así como los mecanismos de fiscalización a cargo del ente regulador.

No obstante, la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), a través de la Gerencia de Distribución, remitió el 18 de enero de 2024 el oficio GD-013-01-2024 en el cual expone las implicaciones operativas derivadas de la entrada en vigencia de la norma. En dicho documento, la ENEE señala que, tras realizar un análisis del impacto en los procesos comerciales, persiste un volumen significativo de Órdenes de Servicio pendientes heredadas de la antigua administración de Empresa Energía Honduras (EEH), lo que limitaba su capacidad de cumplir plenamente con los requerimientos de la normativa en el corto plazo. Asimismo, indica que, aunque se han implementado estrategias para la reducción de atrasos, el ciclo comercial aún requería estabilización y normalización del universo de usuarios.

Debido a lo anterior, la ENEE solicitó formalmente una prórroga de un año para la aplicación de la Norma Técnica de Promedios, comprendida desde el 7 de diciembre de 2023 hasta el 30 de diciembre de 2024, argumentando la necesidad de culminar los procesos de corrección de promedios, estabilizar el ciclo comercial y atender adecuadamente los componentes de servicio, atención de reclamos y gestión de medición. El oficio incorporó indicadores del universo de clientes promediados, planes de normalización y el presupuesto destinado para la corrección de estas situaciones.

Como parte de la solicitud de prórroga presentada por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) para la implementación de la Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios, la Gerencia de Distribución remitió a la CREE un anexo con el análisis detallado del universo de clientes que actualmente son facturados mediante consumos promediados. Dicho documento, recibido por la Secretaría General de la CREE el 6 de mayo de 2024, constituye un insumo para comprender la magnitud operativa y comercial del fenómeno.

De acuerdo con la información contenida en el anexo, el sistema registra un total de 331,706 clientes promediados, de los cuales 71,485 presentan una deuda superior a tres meses, situación que deriva en la

suspensión del servicio y en la consecuente aplicación de consumos promediados cuando se detecta suministro fuera del medidor. El análisis identifica además un subconjunto relevante: 166,444 suministros que deben ser gestionados prioritariamente por presentar consumos promediados con una reincidencia igual o mayor a tres ocasiones, condición que la ENEE considera crítica para la estabilización del ciclo comercial y para la corrección de anomalías asociadas a errores de lectura o fallas en equipos de medición. El documento también presenta una planificación anual de normalización, en la cual la UTCD se compromete a ejecutar 222,052 acciones de corrección entre diciembre de 2023 y diciembre de 2024. Esta programación incluye normalización de nuevos suministros, correcciones por lectura reiterada, revisiones de equipos de medición, atención de incidencias PQR, denuncias, alumbrado público y otras intervenciones operativas necesarias para la depuración del sistema. Asimismo, se adjunta una estimación presupuestaria para la ejecución de estas actividades, cuya inversión total asciende a USD 134.932.881,04, distribuida entre control de energía del ciclo comercial, control de pérdidas, rutas RAE, alumbrado público, responsabilidad social y otros componentes logísticos.

Este conjunto de datos evidencia que la aplicación de consumos promediados no solo responde a casos excepcionales, sino que se encuentra asociada a un volumen significativo de suministros que requieren intervención técnica y comercial. Por tanto, la información contenida en el anexo constituye un antecedente esencial para evaluar la capacidad operativa de la ENEE, los avances en la reducción de promedios y la pertinencia de la prórroga solicitada, así como para orientar el proceso de fiscalización que debe ejercer la CREE conforme a lo establecido en la normativa vigente.

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) emitió el Oficio No. CREE-344-2025 de fecha 9 de septiembre de 2025, mediante el cual dio seguimiento a la solicitud de prórroga presentada previamente por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) a través del Oficio GD-013-01-2024, aclarando que el plazo asociado a dicha solicitud ya había concluido y, por tanto, no resultaba procedente. En ese contexto, y en ejercicio de su función fiscalizadora, la CREE requirió a la ENEE la presentación de un informe técnico integral orientado a verificar la aplicación de la Norma Técnica, solicitando información específica sobre la normalización de usuarios promediados, el cumplimiento de las disposiciones transitorias, las acciones implementadas para impedir la facturación con base en promedios en los casos expresamente prohibidos y la remisión de los informes mensuales de aplicación de promedios, otorgando un plazo de diez días hábiles para su atención. En respuesta a dicho requerimiento, la ENEE, mediante el Oficio GD-418-09-2025 de fecha 25 de septiembre de 2025, remitió a la CREE un informe detallado en el que expuso las acciones ejecutadas para la implementación de la Norma Técnica, incluyendo modificaciones en los sistemas comerciales, ajustes

en la metodología de cálculo de consumos promediados, adecuaciones en la estructura de facturación, habilitación del canal de transferencia de información, medidas para reducir la aplicación de promedios en situaciones no permitidas e implementación de esquemas informáticos para la remisión de los informes mensuales, adjuntando la documentación de respaldo correspondiente. Posteriormente, y en continuidad con el proceso de fiscalización, la ENEE, a través del Oficio ENEEUTCD-REMP-2025-01-6141 de fecha 10 de octubre de 2025, solicitó a la CREE la realización de una reunión de seguimiento, con el objeto de homologar criterios, consensuar interpretaciones técnicas y exponer las implicaciones operativas derivadas de la aplicación de la Norma Técnica.

OBJETIVO GENERAL

Fiscalizar la aplicación de la Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios por parte de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), a fin de verificar el proceso implementado y el estado de su ejecución conforme al marco normativo vigente.

Objetivos específicos

1. Analizar el procedimiento aplicado por la Empresa Distribuidora para la facturación con base en promedios, conforme a lo establecido en la Norma Técnica.
2. Identificar el estado actual de implementación de la Norma Técnica en los distintos componentes técnicos, comerciales y operativos.
3. Dar seguimiento a las acciones ejecutadas por la Empresa Distribuidora para la atención de los aspectos previstos en la Norma Técnica, en el marco del proceso de fiscalización.

RESULTADOS

En la base de datos presentada bajo el oficio GD-418-09-2025, corresponde a la normalización de los años comprendidos entre 2023 y 2024 y se muestra que para estos años se normalizaron a 134,604 usuarios. Dicha base de datos no se determina si las normalizaciones corresponden solo a cierto sector o departamento en vista de que no se cuenta con una especificación o aclaración en la información remitida. Es importante resaltar que se identificó que, 2,158 cuentas están duplicadas es decir que estos usuarios cuentan con más de una gestión de normalización en el periodo contemplado, se revisaron ciertas cuentas y se identificó que ambas gestiones tienen un cambio del medidor realizado.

En contexto con el Oficio/Anexo “Universo de clientes promediados” (GD-013-01-2024), donde la ENEE reporta un universo significativo de clientes promediados y un volumen importante de suministros que requieren normalización (incluyendo casos reiterativos), además de la revisión de los informes mensuales

permite evidenciar que, aunque podría apreciarse cierta disminución respecto a ese universo inicial, el nivel mensual de promedios sigue siendo considerable, lo cual respalda la necesidad de que la empresa identifique las causas, evidencias y acciones correctivas para orientar la normalización y la aplicación adecuada de la norma. En referencia se muestra en el **Gráfico 45**, que la normalización de cuentas 2023–2024 se concentra de forma marcada en el segmento de baja tensión (BT) correspondiente al sector Residencial (101), con 124,875 usuarios, lo que representa la gran mayoría del total (134,604). En segundo orden, los casos BT Comercial Monofásico (201) con 7,993 y BT Comercial Trifásico (202) con 616, mientras que el resto de las categorías presenta volúmenes significativamente menores (MT Gobierno, Municipalidades, Industrial y servicios comunitarios). En conjunto, se refleja que las acciones de normalización reportadas por la empresa se han orientado principalmente al universo masivo de usuarios residenciales, y en menor medida a segmentos comerciales y otros usuarios especiales, lo cual es relevante para interpretar el alcance real del proceso.

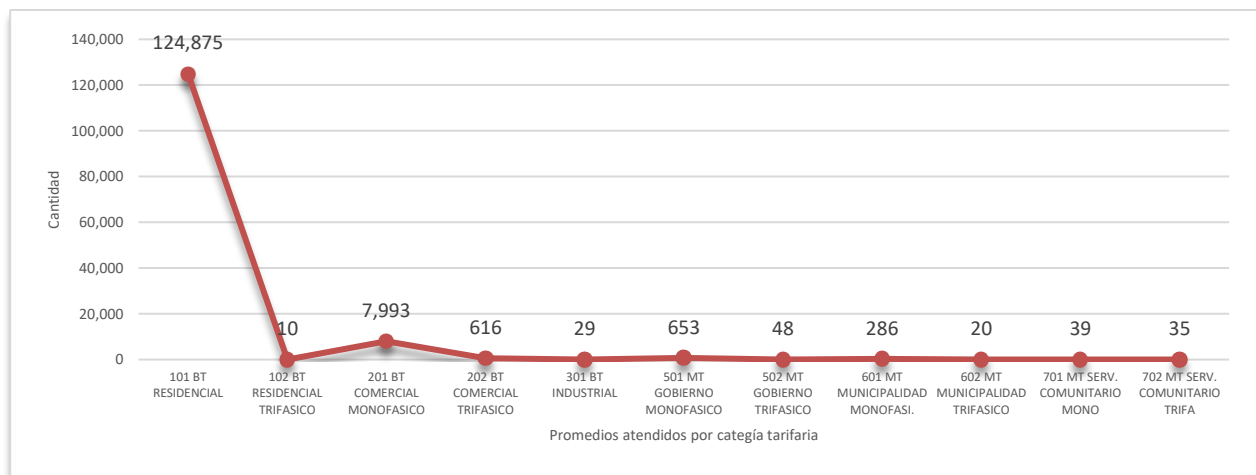


Gráfico 45 Normalizaciones realizadas por categoría tarifaria

Análisis general del comportamiento de los promedios (2024–2025)

Con base en la información contenida en los informes mensuales remitidos por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), a través de la Unidad Técnica de Control de Distribución (UTCD), se realizó un análisis general del comportamiento de la facturación con base en promedios durante el período 2024–2025. A partir de los registros consolidados (ver **Gráfico 46**), se observa que la facturación promedio se ha mantenido de forma recurrente a lo largo del período analizado teniendo un porcentaje arriba del 11 % respecto a la facturación total.

Si bien en términos generales puede apreciarse una reducción respecto al universo de clientes promediados reportado inicialmente por la ENEE los cuales correspondían en el año 2024 a 331,706, en el contexto de la solicitud de prórroga presentada, los datos mensuales evidencian que aún existe un volumen significativo

de consumos facturados bajo promedio. Este comportamiento indica que, aunque se han realizado acciones orientadas a la normalización, existen condiciones operativas y comerciales que continúan generando la aplicación de promedios de manera reiterada, lo cual resulta relevante para efectos de seguimiento y fiscalización de la Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios.

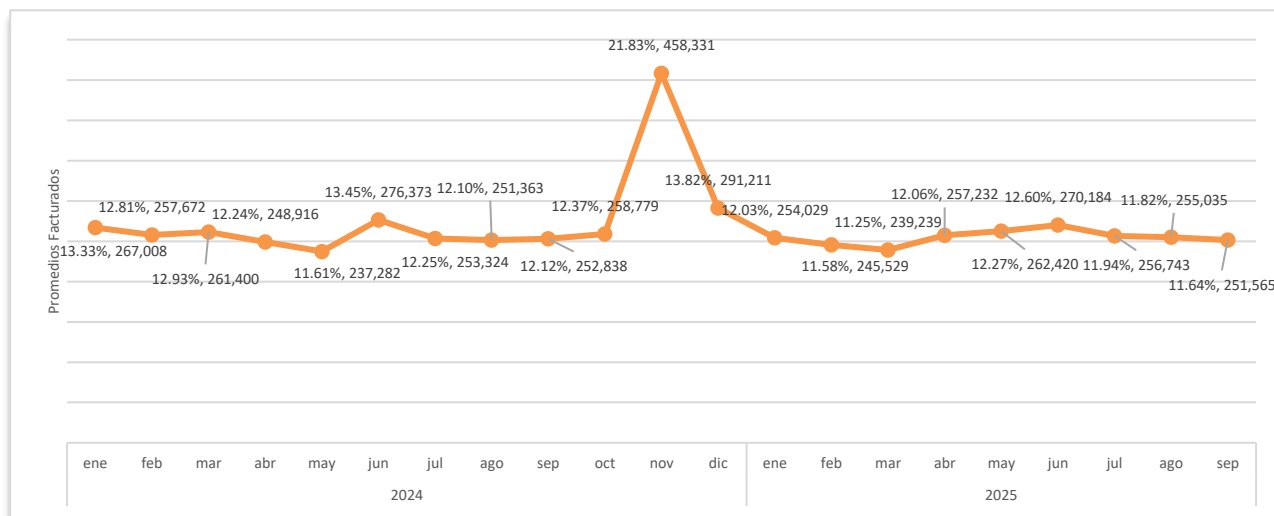


Gráfico 46 Promedios facturados en 2024 y 2025 (fuente: Informes mensuales ENEE-UTCD)

Conforme a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad de la Distribución, específicamente en el artículo 66 indica el indicador de calidad **Porcentaje de Facturación Promediada (PFP)** el cual se calcula como la relación entre la cantidad de facturas emitidas con consumos promediados (Fp) y la cantidad total de facturas emitidas (Ft), multiplicada por cien, de acuerdo con la siguiente expresión: $PFP = (Fp / Ft) \times 100$.

El artículo 66 y la Tabla 15, (ver **Imagen 16**) define una tolerancia máxima del cinco por ciento (5 %) para el porcentaje de facturación estimada, dentro de los indicadores de calidad de la gestión comercial. No obstante, a partir de la revisión de los informes mensuales de facturación remitidos por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica, se observa que, durante los períodos 2024 y 2025, la facturación con base en promedios representa, en promedio, aproximadamente el 12.7 % del total de la facturación, valor que se sitúa por encima del indicador de referencia establecido en la normativa técnica. Esta situación constituye un elemento relevante a considerar dentro del proceso de fiscalización, en cuanto a la aplicación y seguimiento de los indicadores de calidad asociados a la gestión comercial.

Índice	Tolerancia
Indicador de reclamos (IRC)	5 %
Tiempo promedio de resolución (TPR)	10 días
Porcentaje de facturación estimada (PFE)	5 %
Falta de notificación por interrupción programada (FNIP)	2 %

Imagen 16 Tolerancias indicadas en la NTCD, artículo 66 Tabla 15

Hallazgos relevantes derivados del análisis de incidencias reportadas

Del análisis cualitativo de las incidencias reportadas en los informes mensuales, se identifican hallazgos relevantes que ameritan especial atención en el marco de la fiscalización. En particular, se observa la generación de consumos promediados asociados a novedades tales como “sin novedad” o “posible no consumo”, situaciones que, en principio, no evidencian de forma directa una imposibilidad material para la toma de lectura real. Esta práctica plantea la necesidad de revisar y aclarar los criterios operativos que sustentan la aplicación del promedio en estos casos, así como su consistencia con las condiciones establecidas en la normativa vigente.

Adicionalmente, se identifican períodos específicos, como el mes de noviembre, en los que se registra un incremento significativo en los consumos promediados, atribuido por la ENEE a condiciones operativas particulares. Este tipo de variaciones refuerza la importancia de contar con un seguimiento sistemático y documentado de las causas que originan estos incrementos, a fin de evaluar si las medidas adoptadas contribuyen efectivamente a la normalización progresiva de los suministros y a la reducción de la facturación con base en promedios.

Asimismo, no se identifica de forma directa ni sistemática la descripción de las acciones concretas que la Empresa ejecuta para la reducción de la cantidad de suministros facturados con base en promedios. Si bien los informes presentan información estadística y explicaciones puntuales asociadas a determinadas incidencias, no se evidencia un seguimiento explícito que permita vincular dichas incidencias con planes de normalización, medidas correctivas específicas o resultados verificables orientados a disminuir la facturación promediada, conforme al enfoque de excepcionalidad establecido en la Norma.

Adicionalmente, se identificó la existencia de usuarios que presentan un patrón repetitivo en la aplicación de facturación con base en promedios. En dichas gestiones se evidencia que, de forma reiterada, las causas asociadas a la generación de promedios se vinculan con intervenciones en el equipo de medición (en referencia ver la **Imagen 17**, **Imagen 18** e **Imagen 19**) lo cual impide la obtención de lecturas reales y deriva

[illegible]

Imagen 17 Ejemplo de cuenta de usuario con reiteradas gestiones de revisión

Género	Auditor	Tipo PQR	Comentario Ingreso	Fecha Creación	Estado PQR	Estado OS	Fecha Resolución	Fecha Ent. OS	Comentario I	Género	Auditor	Tipo PQR	Comentario Ingreso	Fecha Creación	Estado PQR	Estado OS	Fecha Resolución	Fecha Ent. OS	Comentario I
13187341	VER	AUTORIZACIÓN DE PAGOS	Chama solicitud de autorización de pago de 12.917.000.000	25/05/2022 09:00 AM	RESUELTA	RESOLVER EN ESCRITORIO	25/05/2022 09:05 PM	25/05/2022 09:05 PM	Chama solicitud autorizada monto 12.917.000.000	31218701	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, por posible delito	25/05/2022 02:04 PM	PENDIENTE	ENVIAR A CAMPO	25/06/2022 02:09 PM	25/06/2022 02:09 PM	
13109154	VER	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	COPRE Y RECON- GEBN- TOS 1307, Supersteno en base o multa	22/05/2022 09:00 AM	RESUELTA	RESUELTA	22/05/2022 12:50 PM	30/05/2022 04:29 PM	Cierre Automático después gestión	31246851	VER	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	COPRE Y RECON- GEBN- TOS 1307, Supersteno en base o multa	15/05/2022 02:28 PM	NO PROCESO	ANULARLA	15/06/2022 02:29 PM	15/06/2022 11:08 PM	FOR DESPREMIACIÓN RECONOCIÓN, SE CERRA ASOCIADA UNA SOLICITU. PROCESADA, NO PROCESO POR POR OS ANULARLA
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se solicita revisión de la comarca para la persona comarca no comarca y/o altera	14/05/2022 09:00 AM	RESUELTA	RESUELTA	22/05/2022 04:06 PM	22/05/2022 04:06 PM	Cierre Automático después gestión	31246851	VER	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	COPRE Y RECON- GEBN- TOS 1307, Supersteno en base o multa	15/05/2022 02:28 PM	NO PROCESO	ANULARLA	15/06/2022 02:29 PM	15/06/2022 11:08 PM	FOR DESPREMIACIÓN RECONOCIÓN, SE CERRA ASOCIADA UNA SOLICITU. PROCESADA, NO PROCESO POR POR OS ANULARLA
13109587	VER	CAMERÍA OJO RMA CONTROL DE ENFERMEDAD	Comprobar para la revisión de pacientes ingresados, determinar que el Etapa de Medida que al límite de la prioridad y en norma en la formalización. Hacer una Revisión Completa de la actual información, Subordinación y Estandarizado toda anomalía detectada.	20/11/2021 04:28 PM	NO PROCESO	ANULARLA	30/11/2021 04:28 PM	24/05/2022 02:27 PM	Cierre Automático después gestión	31011196	VER	RECONOCIÓN DE SERVICIO	TAX RP-6818275, RECHA 14 10 2022 12:00 PM MONTO 305071	15/06/2022 12:23 PM	RESUELTA	RESUELTA	13/06/2022 12:23 PM	30/06/2022 07:31 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	COPRE Y RECON- GEBN- TOS 1307, Supersteno en base o multa	15/05/2022 02:28 PM	NO PROCESO	ANULARLA	15/05/2022 02:28 PM	15/05/2022 02:28 PM	Cierre Automático después gestión	31071088	VER	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	COPRE Y RECON- GEBN- TOS 1307, Supersteno en base o multa	15/05/2022 02:28 PM	RESUELTA	RESUELTA	11/06/2022 12:23 PM	30/06/2022 07:31 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	COPRE Y RECON- GEBN- TOS 1307, Supersteno en base o multa	15/05/2022 02:28 PM	NO PROCESO	ANULARLA	15/05/2022 02:28 PM	15/05/2022 02:28 PM	Cierre Automático después gestión	29805476	VER	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	COPRE Y RECON- GEBN- TOS 1307, Supersteno en base o multa	14/05/2022 11:48 AM	NO PROCESO	ANULARLA	14/05/2022 11:48 AM	16/06/2022 17:31 PM	FOR ANULARLAOS BRANHO TENDIO DE VA OS DE OS PROCESADA AUTOMÁTICA ANULARLA
13109587	VER	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	COPRE Y RECON- GEBN- TOS 1307, Supersteno en base o multa	15/05/2022 02:28 PM	NO PROCESO	ANULARLA	15/05/2022 02:28 PM	15/05/2022 02:28 PM	Cierre Automático después gestión	28848139	VER	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	COPRE Y RECON- GEBN- TOS 1307, Supersteno en base o multa	12/05/2022 03:00 PM	NO PROCESO	ANULARLA	12/05/2022 03:17 PM	14/05/2022 11:54 PM	FOR ANULARLAOS BRANHO TENDIO DE VA OS DE OS PROCESADA AUTOMÁTICA ANULARLA
13109587	VER	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	COPRE Y RECON- GEBN- TOS 1307, Supersteno en base o multa	15/05/2022 02:28 PM	NO PROCESO	ANULARLA	15/05/2022 02:28 PM	15/05/2022 02:28 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión	27338899	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM	RESUELTA	RESUELTA	21/07/2022 04:41 PM	24/07/2022 07:22 PM	Cierre Automático después gestión
13109587	VER	REVISIÓN O CAMBIO DE MEDICOR	Se requiere revisión o cambio de médico, validar y corregir anomalías encontradas, se promueve por posible delito, según observaciones del sector (cierre, sentido y/o falta de auditoría)	21/07/2022 03:00 PM															

Imagen 18 Gestiones de campo generadas (fuente Sistema comercial ENEE-UTCD)

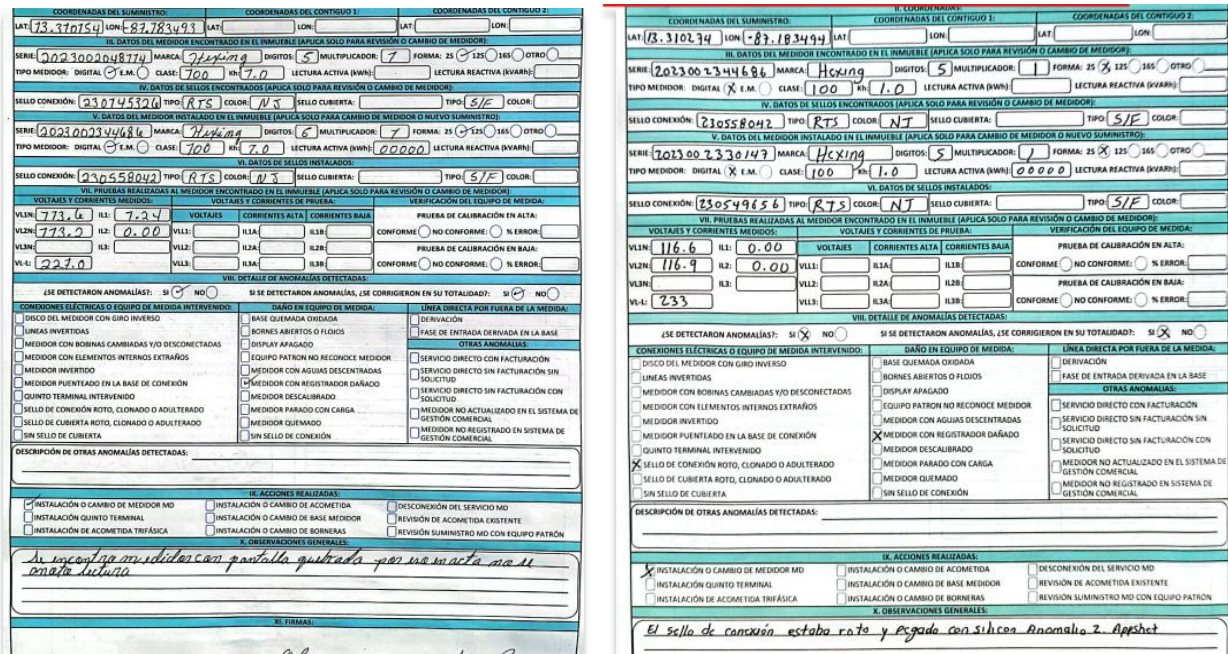


Imagen 19 Actas de campo por cambio de equipo de medición (fuente Actas de normalización del sistema comercial ENEE-UTCD)

De acuerdo con lo expuesto por la ENEE-UTCD en respuesta al Oficio CREE-344-2025, en la cual la empresa expone que la aplicación estricta de la metodología prevista en la norma tendría un impacto en la facturación mensual. La ENEE presenta la comparación entre el escenario actual y un escenario aplicando la norma refleja una reducción en el número de clientes promediados con consumo, así como una disminución en el consumo facturado y en el importe mensual asociado. Adicionalmente, la empresa identifica un subconjunto de clientes cuyo ajuste implicaría variaciones adicionales en energía e ingresos. Esta información es utilizada por la ENEE para sustentar su posición respecto a los efectos financieros de la implementación de la metodología definida en la normativa. En referencia se muestra la **Tabla 9** la cual detalla la diferencia que disminuirá los clientes promediados con el importe monetario.

Metodología	Cientes Promediados con Consumo	Consumo (kWh)	Importe HNL/Mes
Actual	198,310.00	32,825,888.00	L157,470,410.30
Aplicando Norma	164,004.00	29,629,840.00	L142,138,517.68
Diferencia	-30,593.00	-3,196,048.00	-L15,331,892.62

Tabla 9 Repercusiones monetarias aplicando la Norma (fuente Oficio GD-418-09-2025)

Es importante mencionar que producto de la revisión de la información remitida por la ENEE se identifican avances relevantes en la aplicación de la NTFBP. Entre los principales elementos observados, se constata que en la factura emitida al usuario se incorpora de manera visible la identificación del tipo de consumo facturado, diferenciando si este corresponde a consumo real o consumo promediado (**Imagen 20**), en concordancia con lo establecido en la norma mencionada.

Imagen 20 Facturas con modificaciones al tipo de consumo facturado (fuente ENEE-UTCD)

Matriz de fiscalización

Con el fin de fiscalizar el cumplimiento de la norma, se preparó una estructura fundamenta directamente en los artículos de la norma, permitiendo verificar, para cada disposición, los aspectos sustantivos que deben ser observados por la ENEE, así como la evidencia mínima requerida para acreditar su aplicación. En ese sentido, los artículos fueron clasificados en componentes tales como control, fiscalización, información, procedimiento, obligaciones operativas y disposiciones transitorias, según corresponda. El componente de control agrupa aquellos artículos orientados a regular y limitar el uso de la facturación con base en promedios; el componente de fiscalización comprende las disposiciones que facultan y regulan la supervisión por parte de la CREE; el componente de información incluye los artículos que establecen obligaciones de reporte, transparencia y comunicación hacia el regulador y los usuarios; mientras que los componentes operativos y procedimentales abarcan las acciones que debe ejecutar la empresa en sus sistemas comerciales, facturación y normalización de suministros. Esta metodología permitirá evaluar el estado de aplicación de la norma de forma integral, identificar brechas específicas por tipo de obligación y facilitar el seguimiento posterior, especialmente en aquellos componentes que requieren acciones continuas y verificables por parte de la empresa.

La tabla incluye el seguimiento que detallará el estado de aplicación de los artículos de la norma, acompañada de los respectivos soportes evaluados, permitiendo identificar para cada disposición el tipo de acción implementada y el alcance de su aplicación. Estos insumos constituyen elementos de referencia para el análisis del grado de implementación de la normativa y para el desarrollo de las acciones de seguimiento por parte de la Comisión. (Ver **Anexo 1, Tabla 10**)

La matriz de seguimiento fue diseñada como una herramienta técnica de fiscalización para evaluar, de manera estructurada y trazable, el estado de aplicación de la Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios.

Explicación de las columnas de la matriz

A continuación, se explica el contenido de la matriz de fiscalización:

Artículo

Corresponde al artículo específico de la Norma Técnica que se evalúa. Constituye la base normativa del análisis y asegura que la fiscalización se encuentre estrictamente alineada al marco regulatorio vigente.

Descripción

Resume el contenido del artículo, indicando de forma sintética qué regula o establece. Esta columna facilita la comprensión rápida del alcance del artículo sin necesidad de remitirse constantemente al texto completo de la norma.

Aspecto a verificar

Define el elemento concreto que debe ser evaluado durante la fiscalización. No se limita al texto literal del artículo, sino que traduce la obligación normativa en una acción, condición o resultado verificable (por ejemplo: existencia y aplicación de procedimientos, corrección de promedios, notificación en factura, entre otros).

Evidencia requerida

Identifica el tipo de información, documento o soporte técnico que permitiría comprobar objetivamente la aplicación del artículo. Esta evidencia puede ser documental, operativa, sistémica o informativa, según la naturaleza del artículo evaluado.

Evidencia presentada

Registra la información efectivamente remitida por la empresa durante el proceso de fiscalización. Permite contrastar lo requerido en la norma y disposición de la CREE frente a lo entregado y sustenta la determinación del estado de aplicación.

Estado de aplicación

Clasifica el nivel de aplicación del artículo con base en el análisis de la evidencia presentada, utilizando categorías como:

- Aplicado
- Parcialmente aplicado
- No aplicado
- No verificable

CONCLUSIONES

A partir de los hallazgos obtenidos se concluye lo siguiente:

1. Del análisis de la información contenida en los informes mensuales remitidos por la ENEE-UTCD, correspondientes al período 2024–2025, se observa que la facturación con base en promedios se mantiene como un componente relevante dentro del proceso de facturación. Si bien se identifican variaciones mensuales y una disminución respecto a los volúmenes reportados en períodos anteriores, los datos evidencian que persiste un porcentaje por encima del 11 % de suministros que continúan siendo facturados bajo promedios.
2. A partir de la revisión de las categorías de novedades asociadas al promedio facturado, se identifica que una proporción importante de los promedios continúa vinculada a situaciones relacionadas con el equipo de medición, el sistema comercial y condiciones operativas.
3. De la información consolidada en las bases de datos remitidas por la ENEE-UTCD, se identifica la presencia de suministros que presentan un patrón repetitivo de facturación por promedio. En estos casos, las gestiones asociadas evidencian intervenciones recurrentes en los equipos de medición, lo cual deriva en la aplicación reiterada de consumos promediados y limita la normalización efectiva del suministro.
4. En la revisión de los informes mensuales no se logra identificar de manera directa y sistemática las acciones específicas ejecutadas por la empresa orientadas a la reducción progresiva de la cantidad de promedios facturados. Si bien se presenta información cuantitativa sobre el volumen de

promedios, no se detalla de forma explícita el vínculo entre dicha información y las medidas correctivas implementadas para atender las causas que los generan.

5. Del análisis efectuado se concluye que la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) no ha dado cumplimiento a la Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios, aun habiendo transcurrido el período de prórroga que fue solicitado para la implementación de las disposiciones establecidas en dicha normativa.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los hallazgos del presente informe se recomienda lo siguiente:

1. Requerir a la Empresa Nacional de Energía Eléctrica, en su calidad de empresa regulada, la aplicación efectiva de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley General de la Industria Eléctrica, mediante el cumplimiento estricto de la Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios, en particular en lo relativo a la correcta categorización de los promedios, la gestión y resguardo de la documentación de soporte correspondiente, y la remisión oportuna y completa de los informes mensuales a la CREE, a fin de permitir el ejercicio adecuado de las funciones de fiscalización y seguimiento por parte del ente regulador.
2. Dar seguimiento a las respuestas brindadas por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica, a través de la UTCD, en el marco del proceso de fiscalización de la Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios, a fin de verificar la evolución de los indicadores asociados a la cantidad de clientes facturados bajo esta metodología.
3. Solicitar a la empresa la presentación de una planificación estratégica de normalización, debidamente estructurada, que permita identificar las acciones programadas para la atención de las gestiones pendientes relacionadas con equipos de medición, acceso a la lectura y demás causas que derivan en la facturación promediada, incluyendo metas, plazos, responsables y evaluación periódica.
4. Requerir que, en los informes mensuales remitidos a la CREE, se incorpore información clara y trazable sobre las acciones ejecutadas por la empresa para la reducción de la facturación con base en promedios, permitiendo vincular los resultados reportados con las medidas implementadas en campo y en el sistema comercial.
5. Iniciar procesos de fiscalización en los sistemas aislados, a través del proyecto BDR, con el propósito de verificar la aplicación de la Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios y el cumplimiento de lo establecido en el artículo 18 de la Ley General de la Industria

Eléctrica, considerando las particularidades operativas de dichos sistemas y asegurando la trazabilidad de la información relacionada con la facturación, medición y gestión de consumos promediados.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana 2025)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
1	Requerir a la ENEE, en su calidad de empresa regulada, la aplicación efectiva de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley General de la Industria Eléctrica, mediante el cumplimiento estricto de la Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios, en particular en lo relativo a la correcta categorización de los promedios, la gestión y resguardo de la documentación de soporte correspondiente, y la remisión oportuna y completa de los informes mensuales a la CREE, a fin de permitir el ejercicio adecuado de las funciones de fiscalización y seguimiento por parte del ente regulador.	Oficio	Correo electrónico	Año 2026-T1	Pendiente
2	Dar seguimiento a las respuestas brindadas por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica, a través de la UTCD, en el marco del proceso de fiscalización de la Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios, a fin de verificar la evolución de los indicadores asociados a la cantidad de clientes facturados bajo esta metodología.	Oficio	Correo electrónico	Año 2026-T1	Pendiente
3	Solicitar a la empresa la presentación de una planificación estratégica de normalización, debidamente estructurada, que permita identificar las acciones programadas para la atención de las gestiones pendientes relacionadas con equipos de medición, acceso a la lectura y demás causas que derivan en la facturación promediada, incluyendo metas, plazos, responsables y evaluación periódica	Oficio	Correo electrónico	Año 2026-T1	Pendiente

No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana 2025)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
4	Requerir que, en los informes mensuales remitidos a la CREE, se incorpore información clara y trazable sobre las acciones ejecutadas por la empresa para la reducción de la facturación con base en promedios, permitiendo vincular los resultados reportados con las medidas implementadas en campo y en el sistema comercial	Oficio	Correo electrónico	Año 2026-T1	Pendiente
5	Iniciar procesos de fiscalización en los sistemas aislados, a través del proyecto BDR, con el propósito de verificar la aplicación de la Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios y el cumplimiento de lo establecido en el artículo 18 de la Ley General de la Industria Eléctrica, considerando las particularidades operativas de dichos sistemas y asegurando la trazabilidad de la información relacionada con la facturación, medición y gestión de consumos promediados.	Oficio	Correo electrónico	Año 2026-T1	Pendiente

ANEXOS

Anexo 1 Resumen de especificaciones de acuerdo con la NT-FBP

Artículo	Descripción	Aspecto a verificar	Evidencia requerida	Evidencia presentada	Estado de aplicación	Componente
Art.1	Objeto	Existencia y referencia al objeto de la norma	Documento normativo		No verificable	General
Art.2	Ámbito de aplicación	Aplicación solo en casos excepcionales	Procedimientos internos		No aplicado	General
Art.3	Obligaciones de la distribuidora	Corrección de diferencias e indemnizaciones	Procedimientos, reportes		No aplicado	Obligaciones
Art.4	Cálculo del consumo promedio	Uso de consumos reales disponibles	Metodología de cálculo		No aplicado	Técnica
Art.5	Medidor inexistente o dañado	Identificación y atención del caso	Evidencia fotográfica y demás soportes		No aplicado	Técnica
Art.6	Imposibilidad de medición	Correspondencia con Anexo I	Justificación documental		No aplicado	Técnica
Art.7	Autorización expedita	Aplicación conforme a la norma	Procedimiento autorizado		No aplicado	Procedimiento
Art.8	Notificación al usuario	Indicación en la factura	Facturas emitidas a los usuarios	Capturas de facturas de energía	Aplicado	Procedimiento
Art.9	Informe mensual de promedios	Remisión mensual con requerimientos mínimos	Base de datos / informes	Informes mensuales de la ENEE-UTCD	Parcialmente aplicado	Reportes/informes
Art.10	Casos especiales	Soporte documentado	Informe de casos especiales		No aplicado	Reportes/informes
Art.11	Repositorio de información	Uso de nomenclatura y estructura	Acceso al repositorio		No aplicado	Información
Art.12	Canal de entrega	Canal definido e implementado	Evidencia de canal		No aplicado	Información
Art.13	Verificación por la CREE	Disponibilidad y presentación de información	Acceso a datos		No aplicado	Fiscalización
Art.14	Evaluación casos especiales	Atención a observaciones	Respuestas documentadas		No aplicado	Fiscalización
Art.15	Información sobre la facturación con base en promedios	Acceso a la información relacionada con la facturación	Sitio web disponible para los usuarios		No aplicado	Fiscalización

Artículo	Descripción	Aspecto a verificar	Evidencia requerida	Evidencia presentada	Estado de aplicación	Componente
Art.16	Sistemas comerciales	Adecuaciones implementadas	Evidencia de BD y accesos		No aplicado	Transitorio
Art.17	Canal de información	Implementación del canal	Plataforma implementación los mecanismos de entrega de información		No aplicado	Transitorio
Art.18	Modificación de facturas	Estructura ajustada	Facturas actualizadas y conformes	Facturas modificadas conforme a norma	Aplicado	Transitorio
Art.19	Prohibiciones	No aplicación de promedios en casos prohibidos	Reportes de control	Presentado en el oficio GD-418-09-2025	Parcialmente aplicado	Control
Art.20	Normalización	Normalización de situaciones relacionadas a equipos de medición	Plan de normalización de los usuarios identificados	Base de datos de usuarios promediados	Parcialmente aplicado	Control
Art.21	Actualización de los casos aplicables	Revisión de oficio o de parte			No verificable	Fiscalización
Art.22	Falta de cumplimiento de plazos establecidos	Atención dentro de los plazos	Revisión de aplicación de cada artículo		No verificable	Control

Tabla 10 Matriz de seguimiento de aplicación de la Norma

**CERTIFICACIÓN DE INFORME “INFORME DE FISCALIZACIÓN DE LA GESTIÓN
COMERCIAL Y ATENCIÓN A USUARIOS POR PARTE DE EMPRESAS
DISTRIBUIDORAS”**

Yo, Juan José Pérez, en mi calidad de Director de Fiscalización de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE), por medio de la presente certifico que el Informe “INFORME DE FISCALIZACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN A USUARIOS POR PARTE DE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS” se compone de **118 páginas**, las cuales forman parte íntegra del mismo, otorgándole la validez legal correspondiente con firma electrónica avanzada, certificando y garantizando la autenticidad, integridad y no repudio del documento, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 3, numeral 2 y 4, así como el artículo 6 de la Ley sobre Firmas Electrónicas (Decreto No. 149-2013), asegurando que el contenido del presente informe no ha sido alterado desde su firma y que la identidad del firmante ha sido debidamente verificada a través del Proveedor de Servicios de Certificación de Firma Electrónica de la CREE “**HONDUCERT S.A. SUB CA**” autorizado por la Dirección General de Propiedad Intelectual del Instituto de la Propiedad.

En fe de lo anterior, firmo y sello digitalmente este documento en la Ciudad de Tegucigalpa M. D. C., a los 23 días del mes de diciembre del año 2025.

