

2025-TRIMESTRE II

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





CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES ASOCIADAS AL PROCESO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL TRIMESTRE I DE 2025	7
INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO	9
SUPERVISIÓN DE SISTEMAS AISLADOS	24
INFORME DE MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE SERVICIO ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN (RSED)	38
INFORME FISCALIZACIÓN DE NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES	51



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. La Dirección de Fiscalización de la CREE, para cumplir con los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual de la institución para 2025, en particular, con respecto al Producto Final 4 del Programa 12; ha elaborado el presente documento con el fin de informar los resultados de las actividades de fiscalización y supervisión realizadas durante el segundo trimestre de 2025. El presente informe presenta los resultados de las actividades de inspección realizadas por la CREE por medio de la Dirección de Fiscalización, así como las recomendaciones que se derivan 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 24 de junio de 2025, y en total se encuentran **255 casos** de los cuales **184 se encuentran atendidos** (esto representa un **72.16 %**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. A continuación, se muestra el estado del proceso de atención correspondiente al cierre del segundo trimestre de 2025:

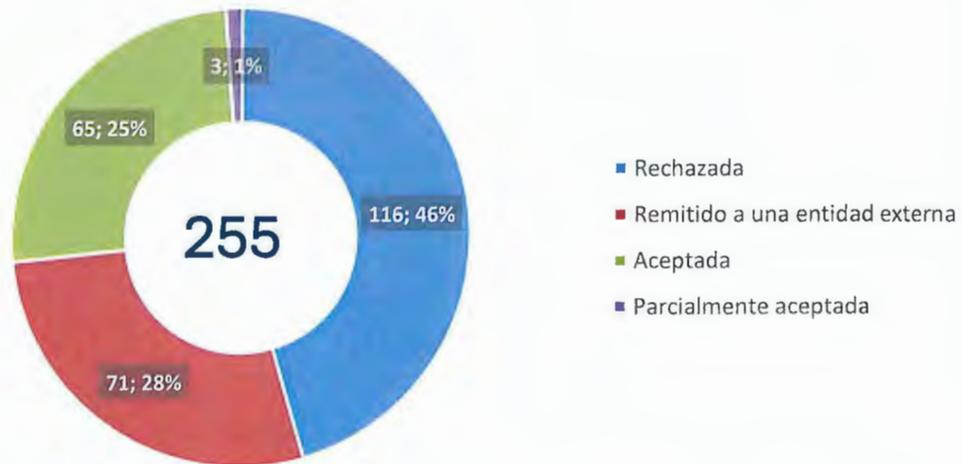
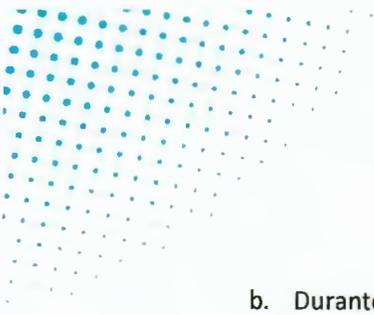


Gráfico 1 Estado actual del proceso de atención a los usuarios.





- b. Durante el segundo 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, se han asignado un total de 117 casos, de los cuales: 61 casos (52 %) han sido resueltos, y 56 casos (48 %) permanecen en estado pendiente, conforme al seguimiento realizado por el equipo técnico.

Estos resultados preliminares reflejan un avance importante en la implementación de esta modalidad, que promueve una atención más colaborativa, transparente y orientada a la mejora continua del servicio eléctrico brindado a los usuarios del país.

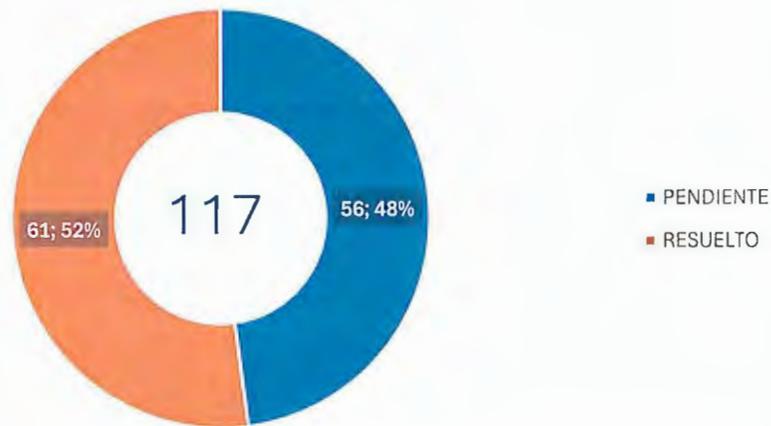


Gráfico 2 Porcentaje de resolución en la mesa técnica interinstitucional – Trimestre II 2025

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 13 y 18 días. Se verifica que según el artículo 57 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), que establece que el periodo entre dos lecturas sucesivas no puede ser menor de 28 días ni mayor de 32 días calendario. Por lo que se concluye que, aunque la lectura se realizar quincenal, un mes los días contemplados corresponden de 28 a 32 días.



- ii. Los usuarios activos registrados ascienden a un valor de 2,769, de los cuales 1533 corresponden al sector comercial y 1,236 al sector residencial, siendo este último el predominante.
- iii. El sistema aislado UPCO mantiene un promedio de las resoluciones de 0.07 días.

b. Roatán Electric Company (RECO)

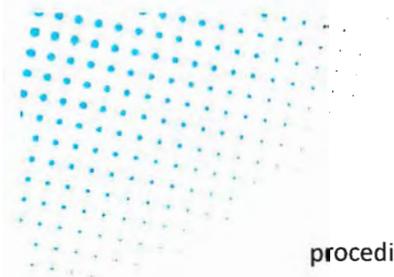
- i. Los usuarios activos registrados al mes de mayo ascendieron a un valor de 22,769 y su mayor cantidad de clientes pertenece al sector residencial.
- ii. Se observó que los períodos de lectura registrados por la empresa RECO se encuentran en su mayoría dentro del rango establecido en el artículo 57 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), el cual dispone que el intervalo entre dos lecturas sucesivas no debe ser menor a 28 días ni mayor a 32 días calendario. No obstante, se identificaron algunas variaciones que no coinciden con los días establecidos en normativa.
- iii. Se aprecia que la mayor cantidad de 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 51 cuentas por daños en el medidor.
- iv. Se identificó que existen campos vacíos en datos de relevancia del usuario.

3. Modificaciones al Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución

El presente informe expone las modificaciones al Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), derivadas del proceso de consulta pública CREE-CP-05-2023, de revisiones internas efectuadas por la CREE y de sesiones técnicas sostenidas con la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE).

Las reformas introducidas tienen como propósito fortalecer el marco regulatorio, mejorar la operatividad del reglamento y brindar mayor seguridad jurídica tanto a los usuarios como a la Empresa Distribuidora. Entre los cambios más relevantes se destacan: la incorporación de nuevas definiciones, el ajuste en los plazos para cumplimiento de obligaciones, la actualización del





procedimiento para el cálculo de Energía Consumida y No Pagada (ECNP) y la mejora en los procesos de verificación técnica.

Asimismo, se promueve una mayor transparencia mediante la trazabilidad de valores, el respaldo documental obligatorio y el reconocimiento de los derechos de los usuarios durante procesos de reclamo y suspensión del servicio. Estas modificaciones representan un avance significativo en la regulación del servicio eléctrico, en consonancia con los principios de equidad, eficiencia y transparencia.

En total, se modificaron aproximadamente 58 artículos, como resultado de las 152 observaciones admisibles recibidas durante la consulta pública, los cambios de oficio realizados por la CREE y los acuerdos alcanzados en reuniones técnicas con ENEE. El detalle y justificación de cada modificación se encontrará disponible en el *Informe de Resultados de la Consulta Pública CREE-CP-05-2023*.

4. Usuarios autoprodutores

De la información analizada en la BDR en este segundo trimestre respecto a los usuarios autoprodutores de los Sistemas Aislados:

1. Existe un cumplimiento general de la normativa aplicable a usuarios autoprodutores.
2. Se observa poca participación de usuarios autoprodutores, asimismo, se menciona que en reuniones sostenidas con la empresa distribuidora esta comenta que los usuarios no han seguido el debido proceso de autorización y conexión. Asimismo, es importante verificar si la información que presentan las empresas cuenta con las actualizaciones ante nuevos cambios.

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

Sección	Recomendación	Seguimiento	Estado
Atención de reclamos	Fiscalización adecuada de la atención.	Se realiza una revisión recurrente de los reclamos, que comprende el proceso de análisis, la resolución de este y la debida comunicación con el usuario.	En proceso
	Se recomienda establecer un mecanismo de monitoreo periódico del cumplimiento de plazos y calidad de las respuestas brindadas por la ENEE a través de la Mesa Técnica Interinstitucional, con el fin de garantizar una atención más oportuna y efectiva a los reclamos canalizados por la CREE.	Para dar cumplimiento a esta recomendación, se propone que la CREE implemente informes de seguimiento, en el que se consolide el estado de los casos asignados (resueltos, en proceso o pendientes), el tiempo de respuesta por unidad, y observaciones sobre la calidad de las respuestas.	En proceso
	Expansión del Sistema Interno de Gestión	Agregación de módulos al Sistema Interno de Gestión	En proceso
Supervisión de los sistemas aislados	Seguimiento de la estructura de datos regulatoria requerida por los sistemas aislados mensualmente	Se realizaron los análisis de la información presentada por las empresas	En proceso



INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



JUNIO 2025

INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

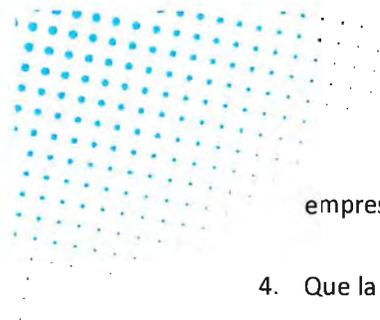
1. Supervisar los procedimientos de atención que las empresas distribuidoras realizan a los usuarios.
2. Corroborar los cargos y créditos facturados a las cuentas de los usuarios.
3. Inspeccionar los tiempos de atención a los expedientes generados por los usuarios.
4. Fiscalizar y monitorear que los 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





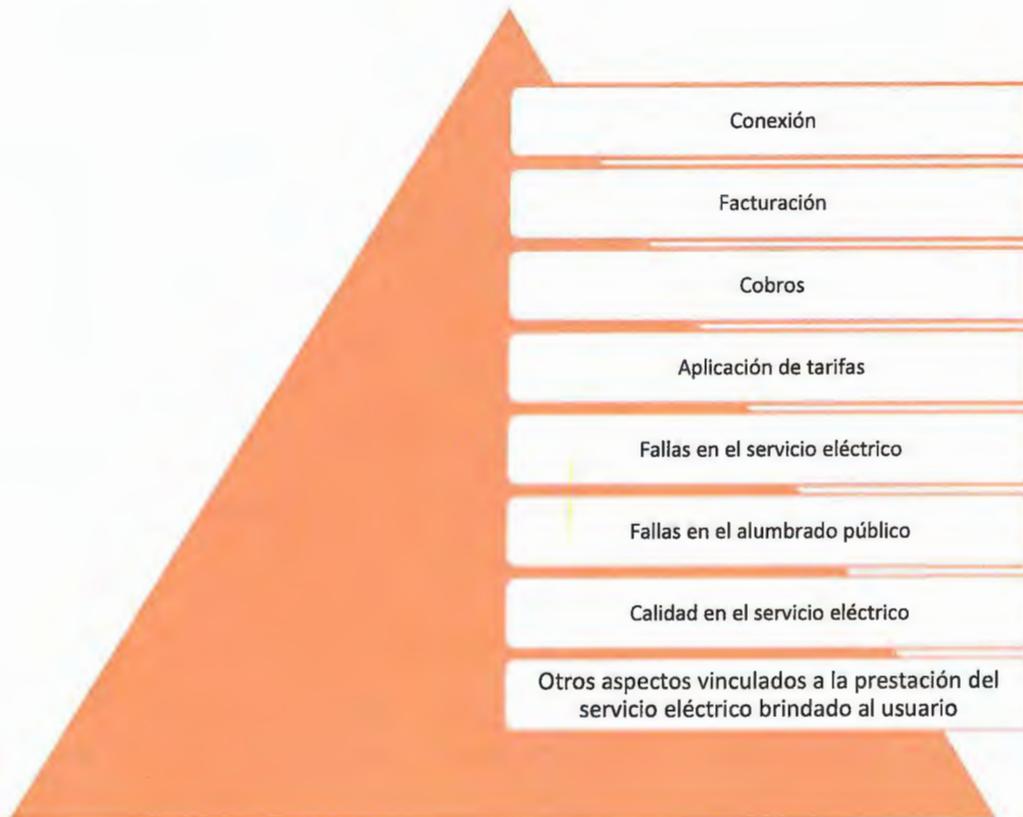
empresas del sector o los consumidores le hayan suministrado.

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.

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:

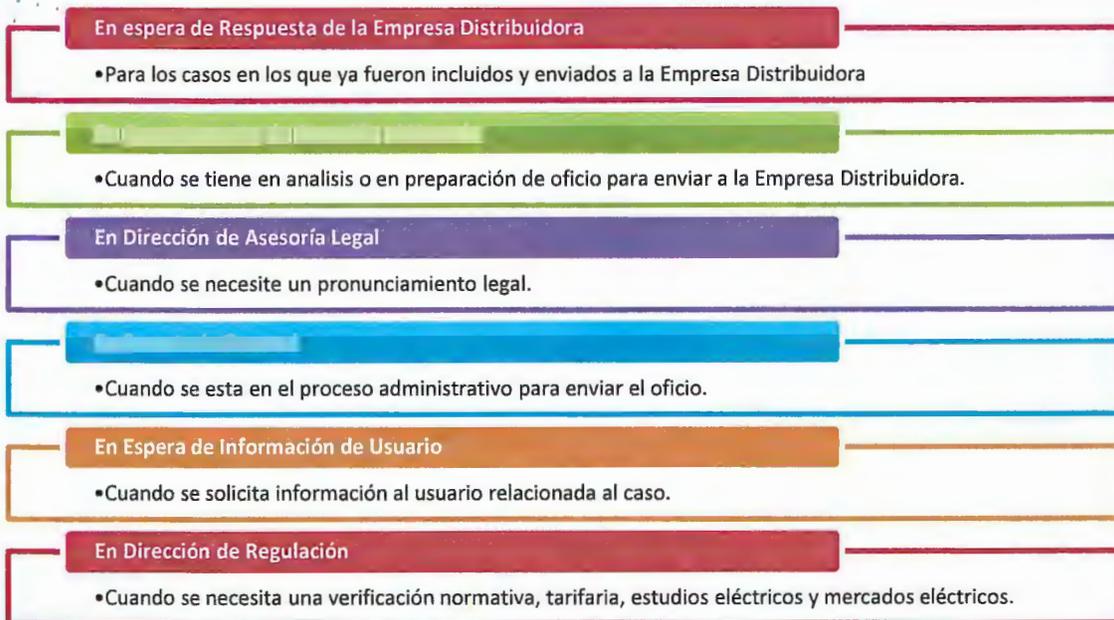


Fiscalización de los reclamos

La CREE brinda atención y asesoría a los usuarios que visitan las instalaciones, 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 para el flujo interno de cada reclamo del usuario contemplados por la Dirección, permite que se dé una mejor gestión y trazabilidad del proceso de análisis. En la siguiente figura se muestran los estados que puede tener un caso o reclamo.





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.

Aceptada



Cuando, tras el proceso de revisión y análisis, se concluye que hay un incumplimiento del marco regulatorio por parte del Distribuidor.

Parcialmente Aceptada



Cuando la empresa distribuidora aplica correctamente ciertos aspectos de la regulación, pero incurre en incumplimientos en otros, esto conlleva a una reducción en el período sujeto a cobro o ajuste en la cuenta del usuario

Rechazada



El distribuidor aplicó correctamente la regulación.

RÉSULTADOS

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 al 24 de junio de 2025, y considerando las tres condiciones previamente mencionadas, se registró un total de 255 casos, de los cuales 151 han ingresado en el año 2025 destacándose los meses de febrero y junio como los de mayor cantidad de casos, con 31 y 28 reclamos respectivamente, tal como se muestra en el **Gráfico 3**.



Gráfico 3 Reclamos ingresados por mes en el año 2025

Nota: De los 151 reclamos ingresados, 148 corresponden a usuarios cuya empresa distribuidora es la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), 2 reclamos fueron presentados por usuarios atendido por Roatán Electric Company (RECO) y 1 reclamo por un usuario de Utila Power Company.

En total se encuentran **255 casos** de los cuales **184 se encuentran atendidos** (esto representa un **72.16 %**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. La distribución de los estados actuales de los casos se muestra en el **Gráfico 4**.



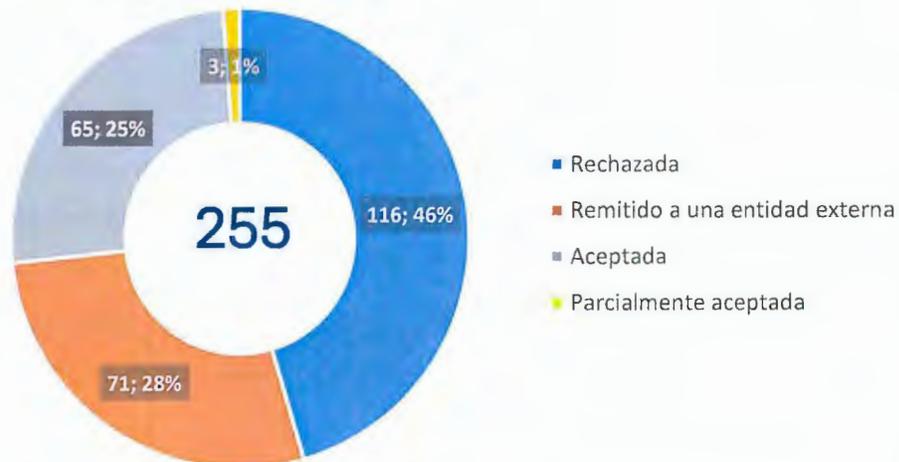


Gráfico 4 Estado actual del proceso de atención a los usuarios.

De los **184 casos** cerrados mostrados en el Gráfico 5, **65 han sido aceptados (representan un 35%)** es decir que al momento del análisis de estos, se encontró una incorrecta aplicación del marco regulatorio. No obstante cabe mencionar que **116 han sido rechazados (representan un 63%)** debido a que la Empresa Distribuidora aplicó correctamente el marco regulatorio y **3 ha sido parcialmente aceptado (representa un 2 %)**. En cada uno de ellos se le brinda **atención personalizada al usuario**, realizando llamadas o comunicaciones vía correo electrónico en el proceso de análisis y resolución final de caso. Al usuario se le brinda toda la **asesoría** necesaria para que este pueda hacer un buen uso del suministro eléctrico proporcionado por las empresas distribuidoras.

Actualmente, se está a la espera de la resolución de **71 casos pendientes (27.84 %)** cuyo estado se encuentra como **remitido a una entidad externa** tal como se muestra en el Gráfico 4. La responsabilidad de estos casos recae en la empresa distribuidora, y una vez que se reciban las respuestas correspondientes, será posible continuar con el análisis y proceder al cierre de los mismos.

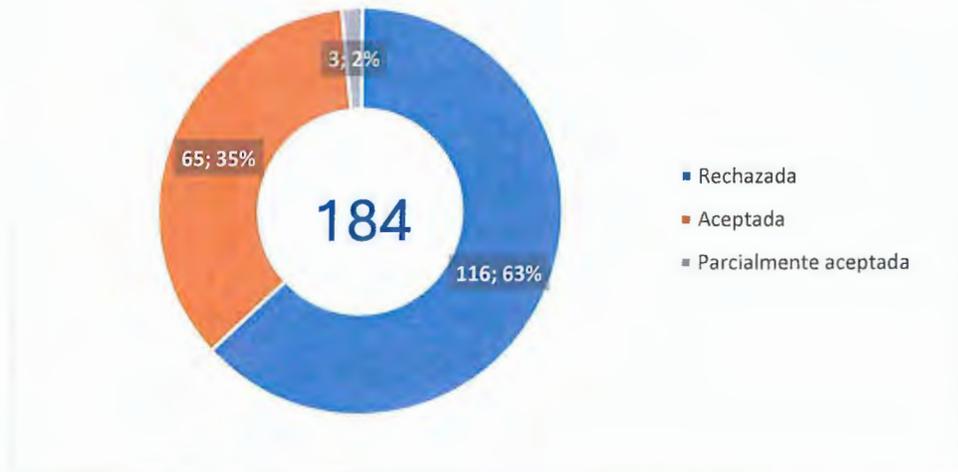


Gráfico 5 Reclamos atendidos y cerrados por parte del Departamento de Atención al Usuario y Agente

El **Gráfico 6** muestra el avance en la gestión de atención a los usuarios, con un **porcentaje de resolución del 72.16 %**. Este resultado refleja una mejora significativa, atribuida a la resolución de las gestiones durante el primer y segundo trimestre del año 2025.

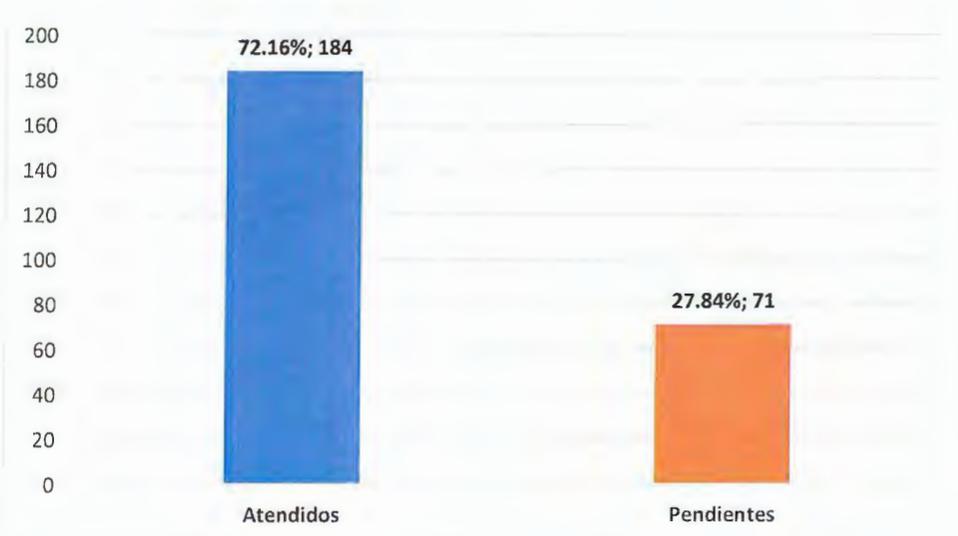


Gráfico 6 Porcentaje de casos resueltos y porcentaje de casos pendientes

Respecto al **27.84 %** de los casos que aún se encuentran pendientes, estos están bajo responsabilidad de la empresa distribuidora, lo que refleja el esfuerzo del personal, el seguimiento continuo del proceso, la coordinación con otras áreas de apoyo de la CREE y el fortalecimiento del acercamiento con las empresas distribuidoras, en particular con la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE).

Cabe señalar que, gracias a la implementación de la mesa técnica institucional, se ha logrado agilizar el proceso de remisión por parte de la CREE. En este contexto, el estado anteriormente denominado “Remitido a otra unidad (CREE)” ha dejado de utilizarse, ya que con esta nueva metodología el Departamento de Atención al Usuario y Agente analiza y remite directamente a 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 7** 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 y en menor cantidad se recibieron reclamos por solicitudes de medidor no atendidas y daños a aparatos eléctricos.

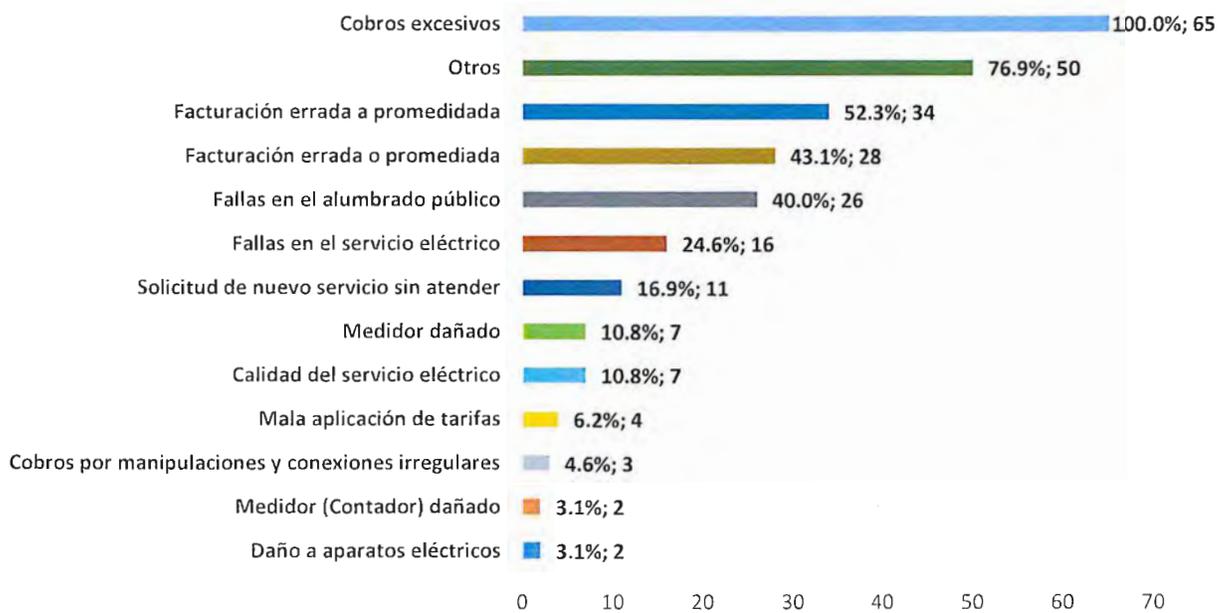


Gráfico 7 Cantidad de reclamos por tipo seleccionado por los usuarios



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 184 casos equivalentes a un **72.16 %** del total y se tiene en estado pendiente 71 reclamos equivalente al **27.84 %**, los cuales se encuentran a la espera de respuesta por parte de la empresa distribuidora.

Estado	Cantidad	Porcentaje
Finalizado	184	72.16 %
Pendiente	71	27.84 %

Tabla 1 Estado general de la atención a los usuarios.

En el **Gráfico 8** 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 74 días**. Los días que se muestran es el tiempo desde que entró a la Comisión un caso hasta su cierre.

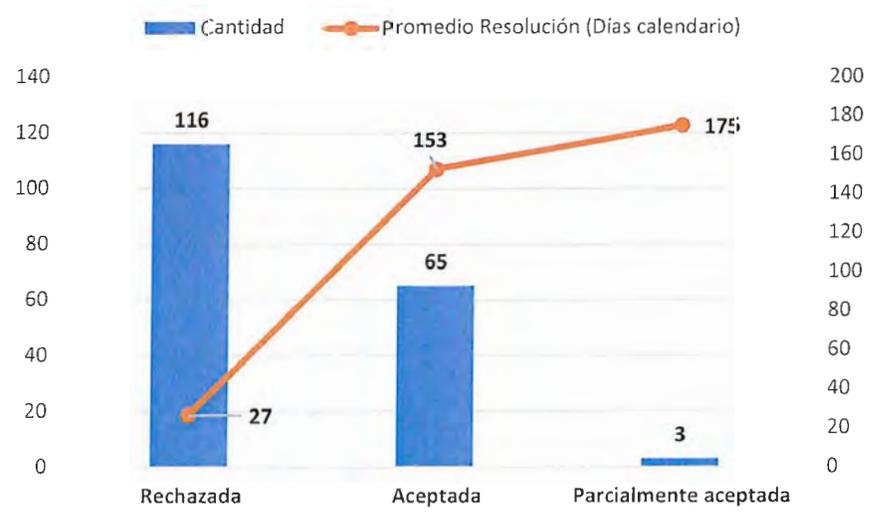


Gráfico 8 Tiempo promedio de resolución en días.

En el **Gráfico 9** se aprecia la cantidad de reclamos pendientes y el tratamiento dado a aquellos casos cuya responsabilidad recae en la Empresa Distribuidora. Para estos casos, el tiempo promedio de atención pendiente es de 267 días de atención. Es importante señalar que dicho tiempo se calcula a partir de la fecha de ingreso del reclamo y representa el total de días transcurridos desde entonces.



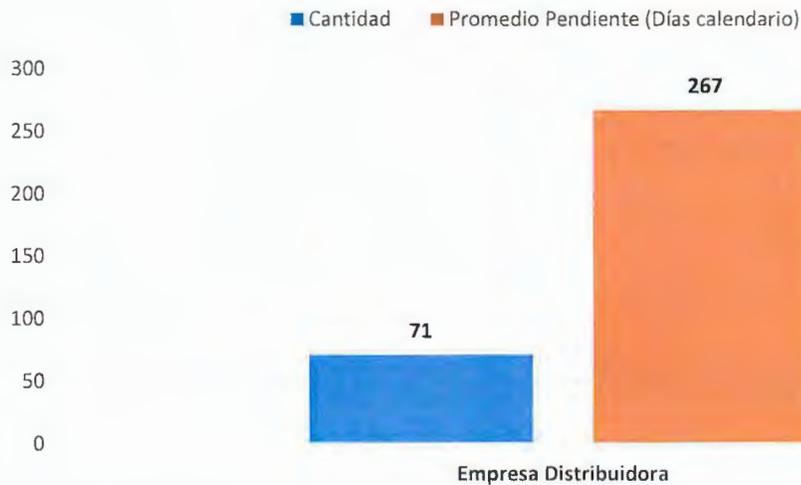
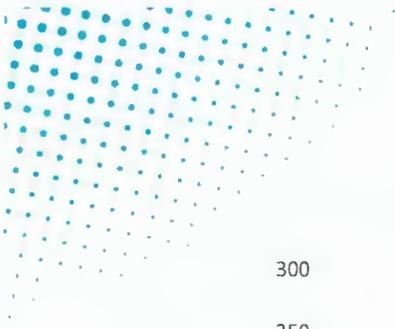


Gráfico 9 Casos en tratamiento con la localización correspondiente.



Gráfico 10 Avances en las resoluciones de los reclamos

Como se muestra en el **Gráfico 10**, desde el lanzamiento de la plataforma, se ha evidenciado un avance significativo en los indicadores de resolución de reclamos. Durante el segundo trimestre de 2025, el porcentaje de resolución se elevó al 72 %, se hace la observación que el porcentaje 44 % es bajo debido a que se eliminaron todos los casos resueltos del año 2024 dejando únicamente los reclamos pendientes del año 2025, lo cual afecta de manera significativa al 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.

METODOLOGÍA DE ATENCIÓN A RECLAMOS

Mesa técnica Interinstitucional

A partir del 17 de febrero de 2025, la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) implementó una nueva metodología para la gestión de reclamos, en el marco del funcionamiento de la Mesa Técnica Interinstitucional. Este modelo sustituyó el mecanismo tradicional basado en la elaboración y envío de oficios, el cual implicaba múltiples revisiones internas, aprobación por parte del Directorio de Comisionados y remisión formal a través de la Secretaría General.

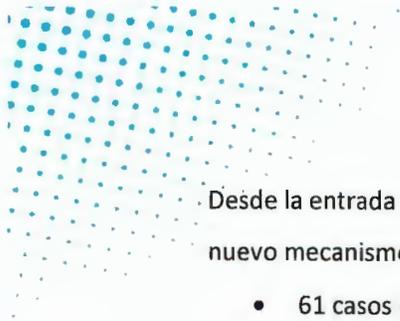
Con el nuevo enfoque, la atención de reclamos se realiza de forma digital y ágil a través de la plataforma Microsoft Teams. El Departamento de Atención al Usuario y Agente es responsable de cargar semanalmente los reclamos recibidos en un control maestro en Excel, donde se registran datos clave como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

Esta metodología ha permitido una mejora significativa en la trazabilidad de los casos, la eficiencia del seguimiento técnico y la reducción de tiempos en el proceso de atención, consolidando un modelo más dinámico, colaborativo y centrado en el usuario.



Imagen 1 Procedimiento de atención al usuario – Mesa Técnica Interinstitucional





Desde la entrada en operación de la Mesa Técnica Interinstitucional, se han asignado 117 casos a través del nuevo mecanismo, de los cuales:

- 61 casos (52 %) han sido resueltos, y
- 56 casos (48 %) permanecen en estado pendiente, conforme al seguimiento realizado por el equipo técnico.

Los resultados preliminares muestran un avance importante en la implementación de esta nueva modalidad, sentando las bases para una atención colaborativa y centrada en la mejora del servicio brindado a los usuarios del sector eléctrico nacional.

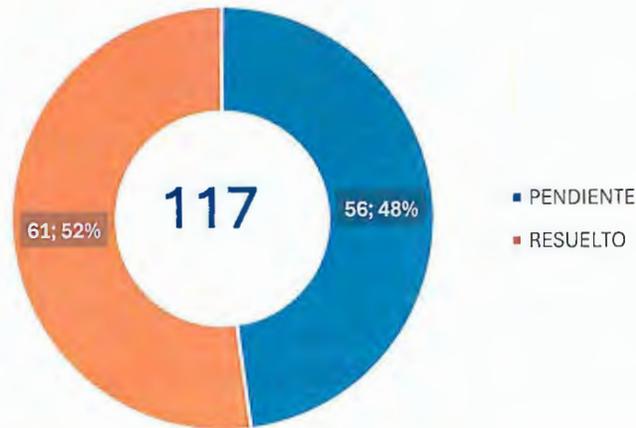


Gráfico 11 Porcentaje de resolución en la mesa técnica interinstitucional – Trimestre II 2025



1. A partir del cierre del 24 de junio de 2025, se registraron 255 reclamos, de los cuales el **72.16 % (184 casos)** han sido atendidos, lo que refleja una gestión eficiente en la respuesta a los usuarios. De estos el 45.49 % han sido resueltos con una resolución rechazada, mientras que un 25.49 % fueron aceptados y un 1.18 % han sido parcialmente aceptados. Otros casos han sido remitidos a entidades externas. Esta distribución sugiere que la mayoría de los reclamos ha seguido un proceso claro y ha recibido una respuesta definitiva.
2. A partir de la implementación de la Mesa Técnica Interinstitucional, se mejora la comunicación entre la Comisión y la ENEE; permitiendo un seguimiento más dinámico y coordinado, mejorando las limitaciones en los procesos anteriores, de acuerdo con la información proporcionada por la ENEE.
3. La Mesa Técnica Interinstitucional entre la CREE y la ENEE facilita en parte la gestión del proceso, a la fecha se han canalizado 117 casos a través del nuevo mecanismo digital, permitiendo una mayor trazabilidad de la información y facilitando el seguimiento técnico de cada asignación. Aunque el modelo evidencia mejoras operativas, solo 61 casos (52 %) han sido resueltos hasta la fecha, y 56 casos que representa el 48 % permanece pendiente de resolución, lo que pone de manifiesto la necesidad de reforzar el compromiso institucional y la respuesta efectiva de las unidades responsables dentro de la empresa distribuidora.

RECOMENDACIONES

1. Continuar con la implementación de iniciativas que ayuden a mejorar los tiempos de respuesta de la empresa distribuidora, con el fin de agilizar los procesos y garantizar una atención más rápida y eficiente, alineada con los estándares de calidad requeridos.
2. Se recomienda fortalecer el seguimiento y cumplimiento de los plazos establecidos en la Mesa Técnica Interinstitucional, a fin de mejorar los tiempos de respuesta y asegurar una atención más efectiva y oportuna a los reclamos de los usuarios.
3. Solicitar a la empresa distribuidora que refuerce mecanismos internos y la correcta coordinación de las unidades responsables de la Mesa Técnica, para brindar la resolución oportuna de los reclamos presentados.





MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

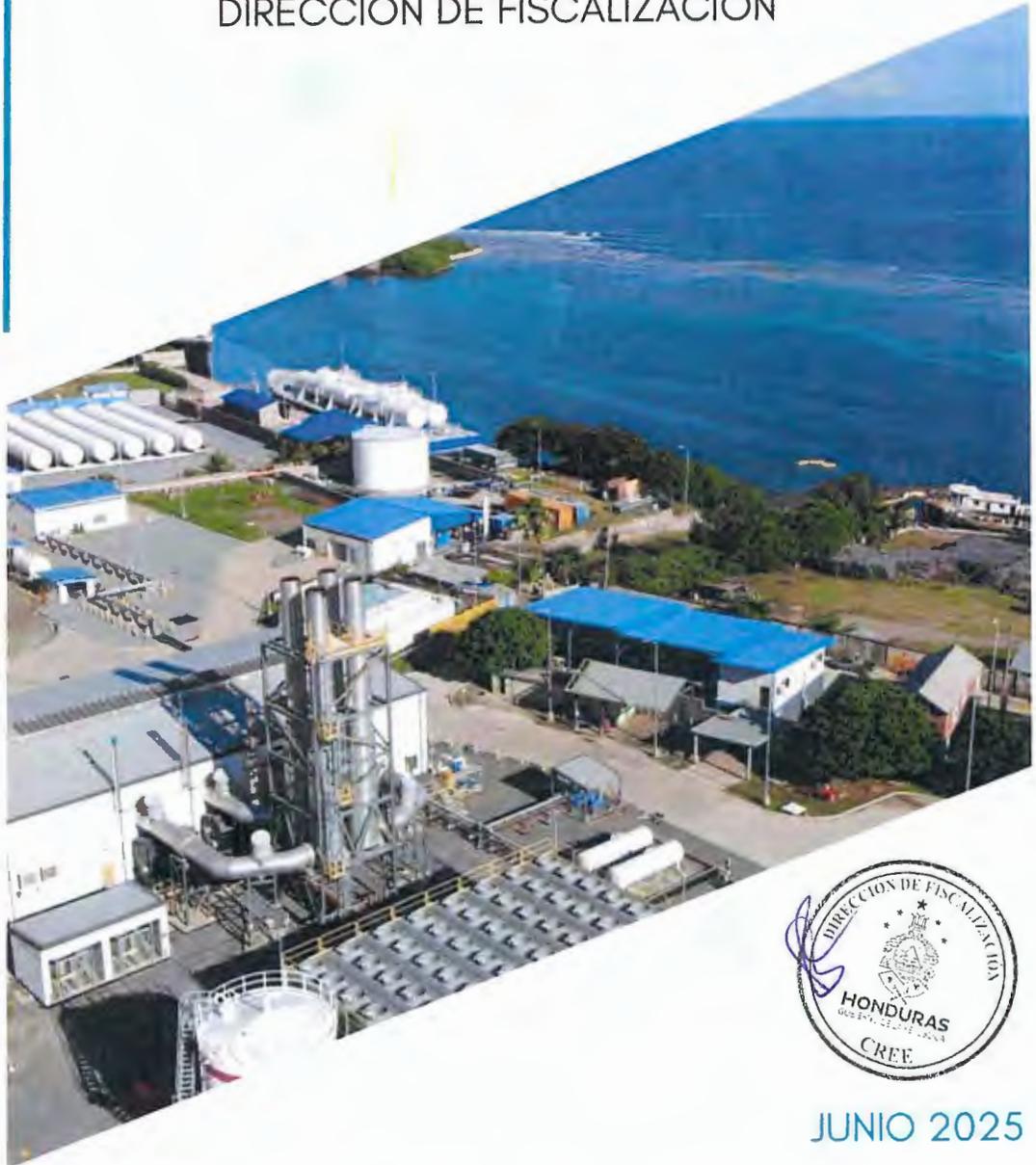
No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana 2025)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
1	Fiscalización adecuada de la atención	Revisión y parametrización de los reclamos según el tipo	Archivo de seguimiento de reclamos	Continuo	En proceso
2	Seguimiento 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	Pendiente



CREE
COMISION REGULADORA
DE ENERGÍA ELECTRICA

SUPERVISIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN COMERCIAL EN SISTEMAS AISLADOS

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



JUNIO 2025



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

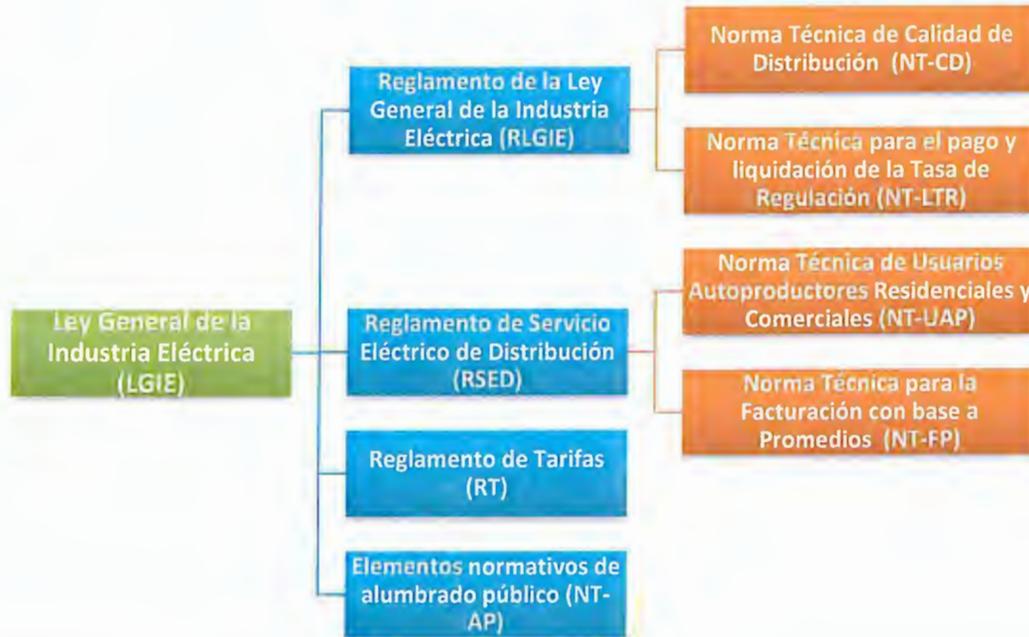
Garantizar que la información crítica relacionada a la normativa vigente sea recolectada, almacenada, procesada y compartida de manera eficiente y segura, garantizando el cumplimiento continuo de todas las obligaciones regulatorias aplicables.

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

El presente informe es realizado tomando como base lo estipulado en la Ley General de la Industria Eléctrica 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, el Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución que desarrolla los aspectos comerciales y la relación entre las empresas distribuidoras y los usuarios, así como de Norma Técnica de Calidad de la Distribución.



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)

Cantidad de Usuarios

En el reporte brindado por la compañía se muestra que, al cierre del trimestre II la empresa tenía 2,769 usuarios activos (ver **Gráfico 12**), de los cuales se identificaron alrededor de 2,206 usuarios prepago (**Gráfico 13**).

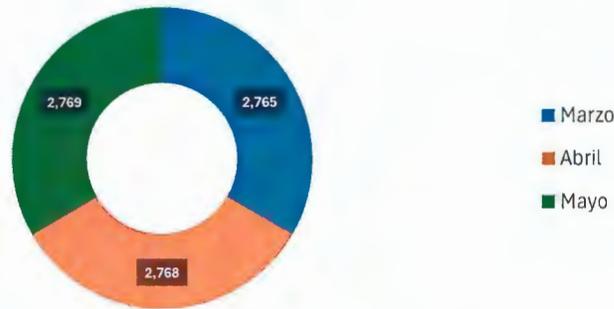


Gráfico 12 Cantidad de usuarios del sistema aislado UPCO

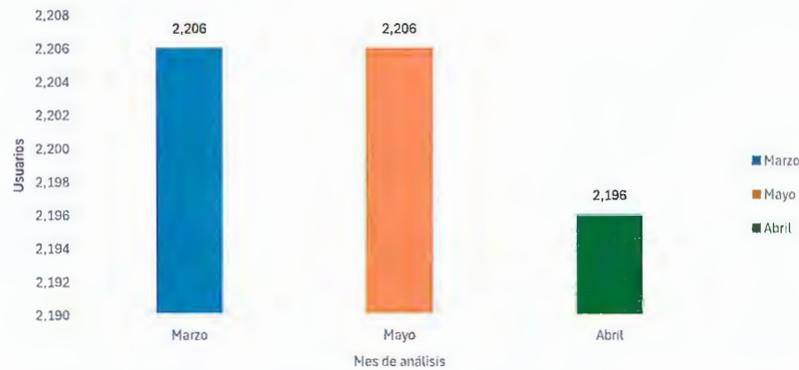


Gráfico 13 Usuarios prepago del sistema aislado UPCO

En el **Gráfico 14** se muestra la cantidad de usuarios por sector de consumo reportados en los meses de marzo a mayo del presente año.

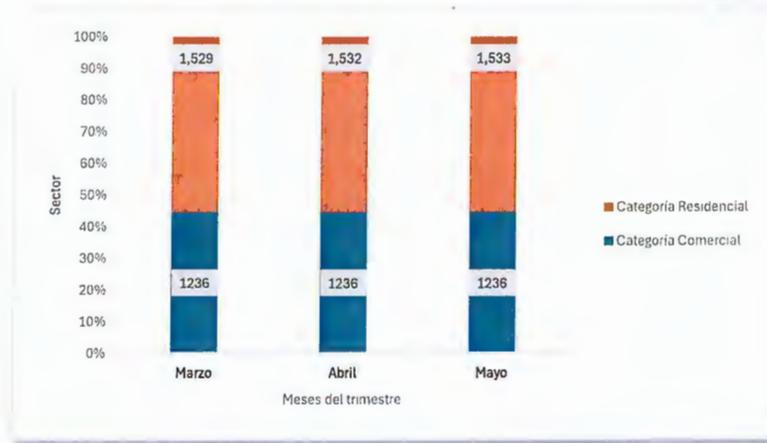


Gráfico 14 Usuarios totales por categoría tarifaria

Por otro lado, reportan 28 usuarios autoprodutores de categoría A, de los cuales 2 se encuentran inactivos.

Lectura y Facturación

El sistema aislado UPCO realiza una facturación quincenal a los usuarios, es decir dos (2) facturas por mes. El ciclo de lectura se realiza en el periodo de 12-18 días, tal como se muestra en el Gráfico 15. En síntesis, se logra apreciar que en el trimestre la empresa realizó la lectura en los tiempos establecidos en base a noma.

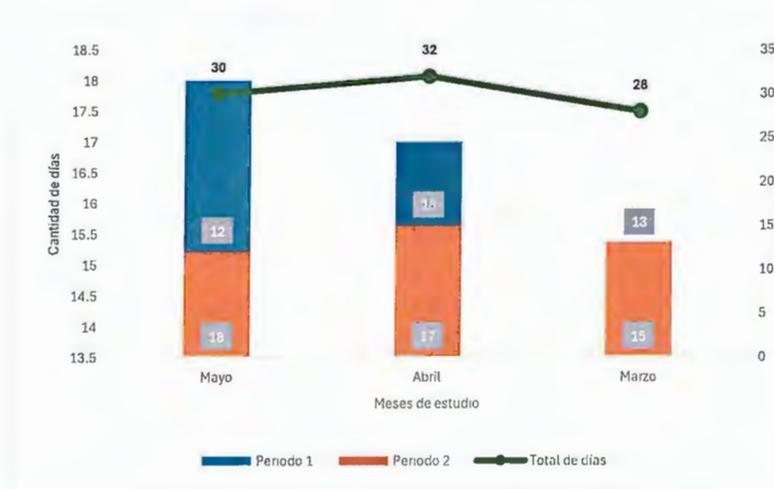


Gráfico 15 Ciclo de lectura en el sistema aislado UPCO





Reclamos

En relación con los reclamos interpuestos por los usuarios del sistema aislado UPCO, la empresa clasifica la gestión según la naturaleza del reclamo, que incluye consultas, solicitudes y reclamos, registrando aproximadamente 10 tipos de gestiones en los meses de marzo a mayo 2025. Asimismo, se logró verificar por medio de la información enviada por la empresa, que para el mes de marzo atendió 70 reclamos, las cuales se desglosan en el **Gráfico 16**. Asimismo, para el mes de abril se registraron 80 gestiones las cuales se desglosan en el **Gráfico 17** y para el mes de mayo la empresa recibió 64 reclamos que se detallan por tipo en el **Gráfico 18**. Producto de la revisión de los datos se verifica que en el trimestre la mayor cantidad de reclamos que se reciben son por revisión de medidor y de teclado y en tercer lugar los reportes por fluctuaciones de voltaje.



Gráfico 16 Reclamos interpuestos por usuarios de UPCO en el mes de marzo



Gráfico 17 Reclamos interpuestos por usuarios de UPCO en el mes de abril

En el mes de mayo, el tipo de reclamo más frecuente fue por fluctuaciones de voltaje, con un total de 27 casos, representando la principal causa de gestión reportada. Le siguen en frecuencia las gestiones relacionadas con venta de energía online (9 casos) y revisión o cambio de teclado (8 casos). Otros reclamos incluyen reportes de zona sin energía (5), revisión o cambio de acometida y registro incorrecto del consumo

de energía (ambos con 4), así como revisión o cambio de medidor (3 casos). Los reclamos menos comunes fueron reporte de falla del sistema de energía (2 casos), asistencia en el ingreso de crédito en medidores prepago y solicitud de reubicación de medidor, ambos con solo 1 caso.



Gráfico 18 Reclamos interpuestos por usuarios de UPCO en el mes de mayo

El tiempo promedio de resolución a los reclamos interpuestos en el trimestre por los usuarios de UPCO es en promedio de 0.085 días, en el Gráfico 19 se muestra el TPR por mes en donde se aprecia que el TPR del mes de mayo es el valor máximo registrado en el trimestre, esto se destaca ya que la mayor parte de gestiones atendidas conllevan una atención de campo.

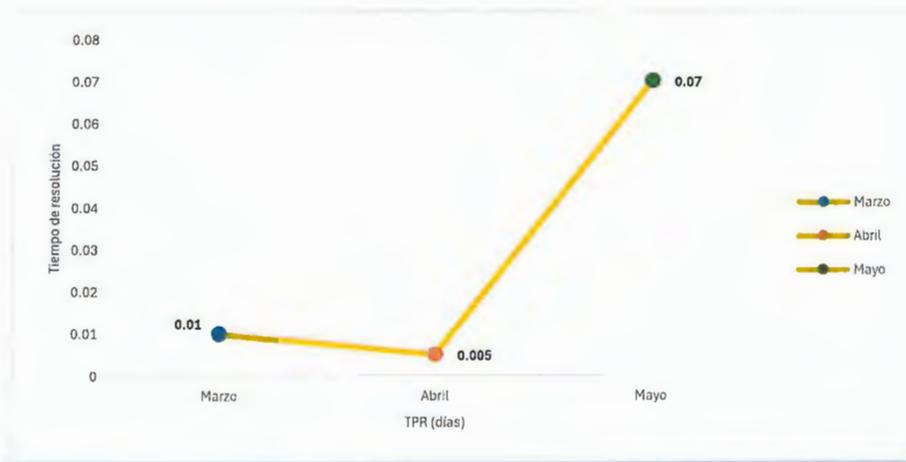


Gráfico 19 Tiempo promedio de resolución UPCO



Cantidad de Usuarios

Análisis de los usuarios conectados por mes

Para el mes de marzo había 22,383 usuarios, en abril subió a 22,512, y en mayo aumentó a 22,580. Esto significa que cada mes se han conectado alrededor de 129 usuarios más que, aunque el aumento no es muy grande, se nota una tendencia estable de crecimiento de nuevos clientes del sistema aislado.

De manera segregada se muestra en los siguientes gráficos por categoría tarifaria la cantidad de usuarios que se encuentran en por sector.

En marzo de 2025, RECO reportó un total de **22,383 usuarios** en estado activo. El **Gráfico 20** presenta una distribución de los clientes según el sector al que pertenecen al cierre del mes de marzo, destacando que la mayoría corresponde al **sector residencial**. Asimismo, para el mes de abril se identificaron **22,512 usuarios** activos y finalizando el periodo de estudio en el mes de mayo con **22,580 usuario activos**



En el **Gráfico 21** se muestra el resultado de mes de marzo, en el cual la categoría residencial registró un total de **20,345 usuarios**, representando la mayor proporción dentro del total de usuarios del sistema. Esta cifra evidencia una alta concentración de usuarios residenciales en comparación con las demás categorías tarifarias.

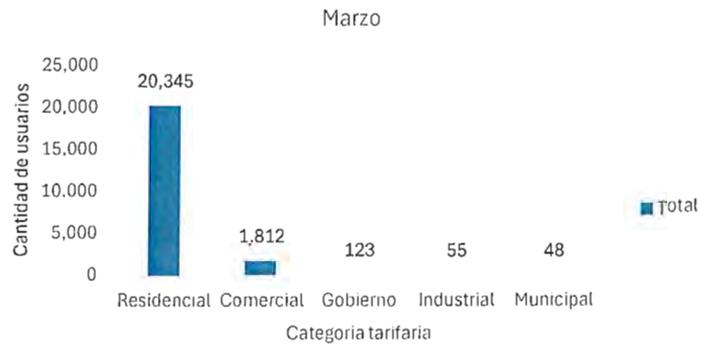


Gráfico 21 Usuarios de RECO en el mes de marzo

Para el mes abril el **Gráfico 22**, refleja la cantidad de usuarios residenciales el cual aumentó ligeramente a **20,448**, lo que representa un crecimiento moderado respecto al mes anterior. Este incremento puede estar asociado a nuevas conexiones o incorporaciones dentro del sistema.

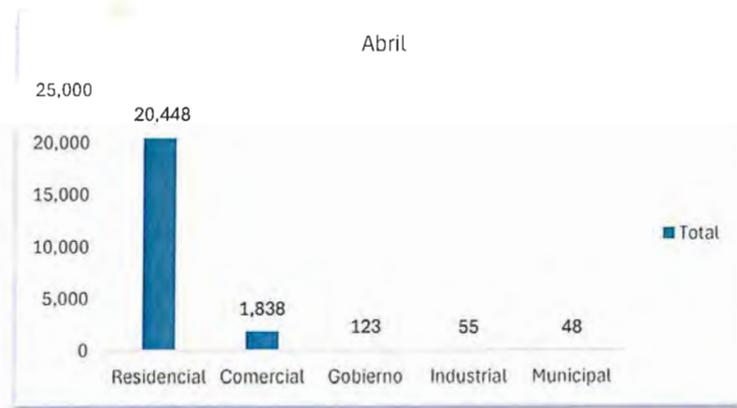


Gráfico 22 Usuarios de RECO en el mes de abril

El **Gráfico 23** detalla que, para mayo, la tendencia de crecimiento se mantuvo, alcanzando un total de **20,516 usuarios residenciales**. Aunque el aumento es leve, continúa reflejando una expansión sostenida en esta categoría, consolidándola como el segmento dominante



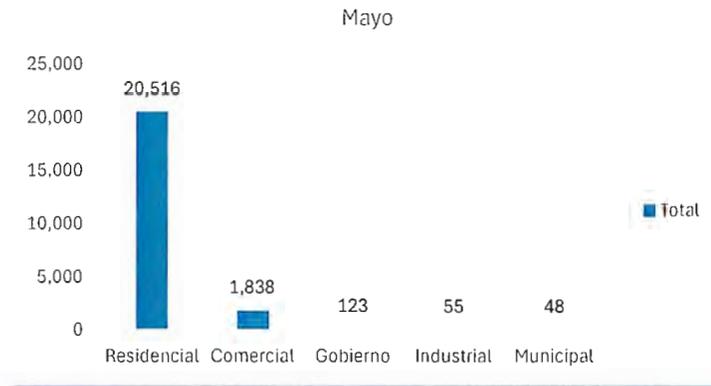
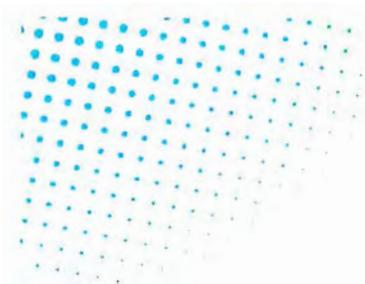


Gráfico 23 Usuarios de RECO en el mes de mayo

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. Para el mes de marzo de 2025, se registraron 377 cuentas con valores de lectura que oscilan entre 0 y 26 días. Asimismo, para el mes de abril se encontraron 282 registros con este comportamiento y para el mes de mayo se identificaron 453 cuentas.

El Gráfico 24 presentada 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 entre marzo y mayo, se observa una tendencia decreciente en la cantidad de medidores dañados reportados. En marzo se registraron 85 casos, reduciéndose a 67 en abril y a 51 en mayo. Esta disminución progresiva podría estar relacionada con acciones correctivas o preventivas implementadas durante estos meses, reflejando una mejora en la gestión o condiciones operativas del sistema de medición.



Gráfico 24 Cantidad de cuentas promediadas

Los principales eventos relacionados a la aplicación de un promedio son debido a que el medidor presenta un daño que dificulta la toma de lectura como ser:

- Pantalla oscura
- Medidor apagado
- Dígitos borrosos
- Error en el display

Tiempo promedio de resolución

En el Gráfico 25 se muestra que el reclamo con mayor tiempo de resolución fue en la gestión lampara la cual arrojó un TPR de 3.75 días, así mismo para el mes de abril se observa en el Gráfico 26 se muestra que el tiempo de resolución de la gestión por lampara fue de 2.64 y para el mes de mayo se observa en el Gráfico 27 la gestión por lampara tuvo un TPR de 5.93, lo que evidencia un aumento de este indicador, seguidamente de la gestión por emergencia que tuvo un tiempo de resolución de 4.17.



Gráfico 25 TPR del mes de marzo



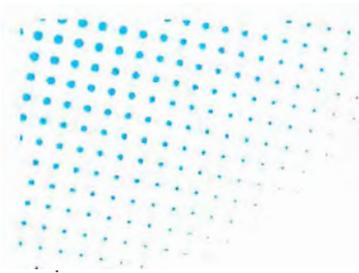


Gráfico 26 TPR del mes de abril

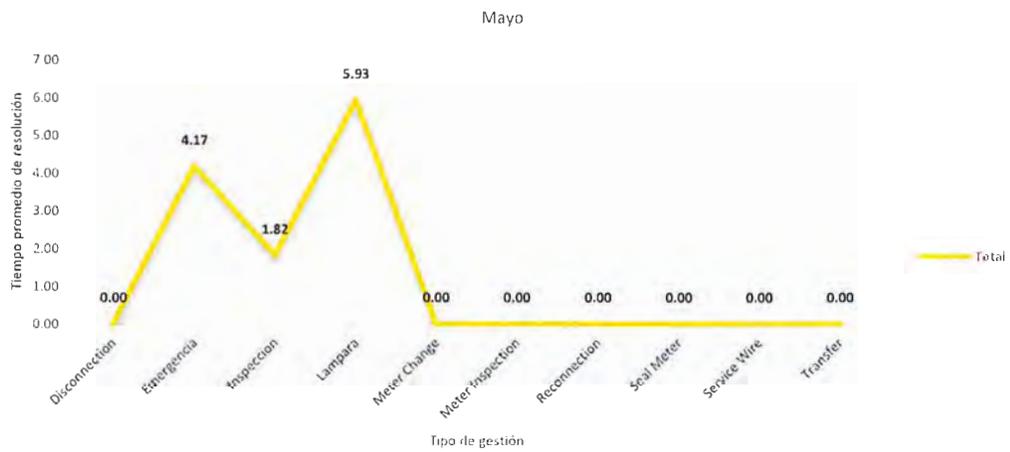


Gráfico 27 TPR del mes de mayo

Con respecto a la empresa UPCO

1. El periodo de lectura del sistema aislado UPCO se realiza de manera quincenal, por lo que el intervalo entre las lecturas oscila entre 13 y 16 días. Esto difiere del artículo 57 del RSED, que establece que el periodo entre dos lecturas sucesivas no puede ser menor de 28 días ni mayor de 32 días calendario.
2. Los usuarios activos registrados ascienden a un valor de 2,768, de los cuales 44.72 % corresponden al sector comercial y el 55.28 % al sector residencial, siendo este último el predominante.
3. El sistema aislado UPCO cumple eficientemente con los tiempos de resolución de reclamos interpuestos por los usuarios, de acuerdo con el artículo 83 del RSED.

Con respecto a la empresa RECO

1. Los usuarios activos registrados al mes de mayo corresponden a un valor de 22,580 usuarios activos y su mayor cantidad de clientes pertenece al sector residencial.
2. Se observó que los periodos 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), el cual dispone que el intervalo entre dos lecturas sucesivas no debe ser menor a 28 días ni mayor a 32 días calendario. No obstante, se identificaron algunas variaciones con lecturas realizadas en periodos menores a los 28 días.
3. Durante el mes de mayo, los tipos de gestión que presentaron mayor tiempo promedio de resolución fueron Lámpara, con 5.93 días, y Emergencia, con 4.17 días. La gestión de Inspección también mostró un tiempo moderado de 1.82 días.
4. Se aprecia que la mayor cantidad de 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 el mes de febrero se promediaron 85 cuentas por daños en el medidor.





RECOMENDACIONES

1. Completar la base de datos regulatoria proporcionada a las empresas distribuidoras mediante la adición de campos, con el fin de supervisar todos los aspectos regulatorios de los sistemas aislados.
2. Continuar con el proceso de supervisión de los demás sistemas aislados que imperan en la República de Honduras con el propósito de regularizar la operación en conformidad con la normativa aplicable.
3. Dar seguimiento a la información presentada en cada mes para fiscalizar que los procesos comerciales sean conforme a lo establecido en el marco regulatorio.
4. Realizar análisis de los tiempos de atención y valores declarados en los procesos de lectura presentados cada mes con el fin de proporcionar retroalimentación sobre los hallazgos más relevantes.
5. Planificar los seguimientos de la información y las verificaciones con las bases de datos directamente en los servidores de las empresas para constatar la calidad de estos al ser entregados a la Comisión por medio del proyecto.

MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana 2024)	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 MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE SERVICIO ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



JUNIO 2025

INFORME DE MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE SERVICIO ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN (RSED)

INTRODUCCIÓN

La Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE), aprobada mediante el Decreto 404-2013 y reformada por los Decretos 61-2020 y 46-2022, regula las actividades de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica en Honduras. En cumplimiento de esta Ley, la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) tiene la función de emitir las regulaciones y reglamentos necesarios para el adecuado funcionamiento del subsector eléctrico.

En este marco, y promoviendo la participación ciudadana bajo los principios de transparencia, imparcialidad y previsibilidad, la CREE llevó a cabo la consulta pública CREE-CP-05-2023, mediante convocatoria publicada en su sitio web oficial. A través del Sistema de Consulta Pública, se habilitó un espacio para recibir observaciones y comentarios al Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), conforme al Procedimiento Interno de Consulta Pública.

El presente informe expone de forma simplificada las modificaciones más relevantes derivadas de dicho proceso, así como los cambios incorporados de oficio por la CREE y aquellos resultantes de reuniones técnicas sostenidas con la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE).

ANTECEDENTES

A continuación, se exponen antecedentes relevantes asociados al objetivo del presente documento:

- a) El 13 de enero de 2020 fue publicado el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), aprobado mediante el Acuerdo CREE-028, 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. En diciembre de 2020 la CREE aprobó, mediante Acuerdo CREE-099, modificaciones al reglamento en mención con el fin de atender a la necesidad de ampliar y modificar algunas disposiciones reglamentarias tales como la autorización de cobros del servicio eléctrico con base en promedios, la aplicación de los métodos para el cálculo de la energía consumida y no pagada y créditos a los Usuarios; y, la autorización de conexión de equipos de generación.

- b) La CREE, durante el segundo trimestre de 2023, lanzó una plataforma de reclamos con el fin de fiscalizar el cumplimiento del RSED por parte de las empresas distribuidoras, por medio del seguimiento a los reclamos de los usuarios previamente interpuestos ante la empresa distribuidora.
- c) En cumplimiento del Procedimiento Interno de Consulta Pública, la CREE llevó a cabo el proceso CREE-CP-05-2023, orientado a recibir observaciones sobre las propuestas de modificación al Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED). Este proceso estuvo habilitado del 24 de julio al 4 de septiembre de 2023, y sus resultados sirvieron como base para la construcción de la versión final del reglamento.

OBJETIVO

Presentar las principales modificaciones incorporadas al Reglamento del Servicio de Energía Distribuida (RSED), como resultado del proceso de consulta pública CREE-CP-05-2023, de los ajustes realizados de oficio por la CREE, y de las revisiones técnicas sostenidas con la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE).





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

1. Que la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE o Ley) aprobada mediante el Decreto 404-2013 publicado en el Diario Oficial La Gaceta en fecha 20 de mayo de 2014, tiene por objeto regular las actividades del subsector eléctrico en el territorio de la República de Honduras, para lo cual se creó la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE).
2. Que la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) en su artículo 3 literal D establece las funciones de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE), incluyendo la de supervisar las actividades del subsector eléctrico, así como expedir las regulaciones, normas y reglamentos necesarios para la mejor aplicación de la Ley y el adecuado funcionamiento de este.
3. Que mediante el Decreto Legislativo número 46-2022 contentivo de la Ley Especial para Garantizar el Servicio de la Energía Eléctrica como un Bien Público de Seguridad Nacional y un Derecho de Naturaleza Económica y Social se reformó la Ley General de la Industria Eléctrica y a su vez se declaró en emergencia nacional el subsector eléctrico.
4. Que de acuerdo con lo establecido en el Artículo 3 de la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) cuenta con independencia funcional, presupuestaria y facultades administrativas suficientes para el cumplimiento de sus objetivos.
5. Que de conformidad con el Procedimiento para Consulta Pública aprobado por la CREE, se establece un mecanismo estructurado, no vinculante, para la elaboración participativa de las reglamentaciones y sus modificaciones o de otros asuntos de tal importancia que la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica considere lo amerite, observando los principios del debido proceso así como los de transparencia, imparcialidad, previsibilidad, participación, impulso de oficio, economía procesal y publicidad que garanticen una participación efectiva y eficaz en el Mercado Eléctrico Nacional.

PROCEDIMIENTO

El proceso de revisión y modificación del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) se llevó a cabo conforme al Procedimiento Interno de Consulta Pública de la CREE. La propuesta de modificación fue publicada oficialmente, habilitándose un período para que los interesados pudieran presentar sus comentarios, observaciones u oposiciones a través del Sistema de Consulta Pública.

Una vez finalizado el período de recepción, los comentarios fueron analizados por la Dirección de Fiscalización, en conjunto con la Dirección de Asesoría Jurídica de la CREE. Esta revisión consideró la pertinencia técnica, jurídica y regulatoria de cada observación, determinando su incorporación total, parcial o su rechazo debidamente justificado.

Adicionalmente, se llevaron a cabo sesiones técnicas con la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) con el objetivo de armonizar criterios regulatorios y operativos, lo que resultó en ajustes adicionales de oficio.

La versión final del reglamento incluye las modificaciones resultantes de este proceso, garantizando transparencia y participación efectiva, en cumplimiento del marco normativo vigente.



Imagen 2 Proceso de modificaciones al Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución





RESULTADOS

Tomando en cuenta los comentarios recibidos durante el proceso de consulta pública y considerando que la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) tiene la función de desarrollar el marco regulatorio del subsector eléctrico, se han implementado modificaciones y adiciones al Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED). Entre las más relevantes se destacan:

ACCIÓN	OBJETO	PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN
Modificación	Artículo 2	Se incorpora la definición de “Energía consumida y no pagada” como parte del marco terminológico del reglamento.	Esta incorporación es necesaria para clarificar el concepto dentro del reglamento.
Modificación	Artículo 9	Se incorporó una prohibición expresa para que el Usuario no pueda revender, ceder o utilizar con fines lucrativos la energía eléctrica suministrada por la Empresa Distribuidora. Este uso indebido se considerará una infracción al reglamento y a la Ley.	La modificación refuerza el principio de que la energía suministrada por la Empresa Distribuidora no puede ser revendida con fines lucrativos.
Modificación	Artículo 13	Se incluye una disposición que permite a la Empresa Distribuidora optar por instalar el equipo de medición en una ubicación diferente a la especificada, siempre que exista una justificación técnica o de seguridad válida y que se garantice el acceso a la propiedad mediante una autorización del Usuario.	Mejora en la flexibilidad operativa y en la seguridad del servicio eléctrico, asegurando acceso adecuado y eficiente al equipo de medición.
Modificación	Artículo 19	<ul style="list-style-type: none"> Se elimina el plazo fijo de reembolso de 12 meses, permitiendo que el reembolso se efectúe hasta culminar el crédito a favor del Usuario. Asimismo, se aclara que la estimación de consumo en el período transitorio sin Equipo de Medición utilizará el cálculo de energía activa basado en los anexos del reglamento. El factor de utilización deberá estar contemplado en dichos anexos y, si no es así, deberá consensuarse entre las partes. 	Garantizar transparencia en la estimación de consumo y en el proceso de reembolso.
Modificación	Artículo 21	Especificar que los montos de las indemnizaciones serán calculados según la metodología establecida en la Norma Técnica de Calidad de Distribución, aclarando que es a través de esta norma que la CREE establece los valores correspondientes.	Asegurar claridad en el proceso de determinación de los montos de indemnización y el rol de la CREE, destacando su función de aprobación mediante normas técnicas.
Modificación	Artículo 25	<ul style="list-style-type: none"> Se elimina la limitación del reembolso, permitiendo que la Empresa Distribuidora culmine el total del 	Asegurar que los Usuarios recuperen plenamente los créditos por sus contribuciones y formalizar

ACCIÓN	OBJETO	PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN
		<p>crédito correspondiente al Usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> Además, se establece que las nuevas obras y proyectos de electrificación que demanden contribución de los interesados serán cedidos a la Empresa Distribuidora una vez verificada la ejecución conforme a los estándares técnicos y normativos. 	<p>la cesión de nuevas obras y proyectos de electrificación a la Empresa Distribuidora.</p>
Modificación	Artículo 28	<p>Se establece que la revisión y actualización del depósito en garantía se realizará anualmente durante el primer mes de cada año. Los usuarios que no cuenten con los 12 meses de historial de consumo quedarán exentos de la actualización hasta el siguiente ciclo anual, cuando sea aplicable. En caso de que el depósito en garantía haya sido efectuado en forma monetaria (en la cuenta de la Empresa Distribuidora), la Empresa deberá acreditar al Usuario los intereses generados o realizar la gestión correspondiente según el resultado de la actualización: si hay un aumento, disminución o si el valor se mantiene.</p>	<p>Garantizar que el proceso de actualización del depósito en garantía sea justo, transparente y adecuado, con el debido reconocimiento de los intereses generados y la gestión del saldo de acuerdo con el resultado de la revisión anual.</p>
Modificación	Artículo 33	<p>Se modifica para especificar que la notificación de desconexión y cancelación del servicio solo será requerida en los casos en que la Empresa Distribuidora actúe de manera administrativa.</p>	<p>Asegurar que la notificación solo se realice cuando sea estrictamente necesario, optimizando los procedimientos administrativos y evitando notificaciones innecesarias donde la desconexión no dependa de la intervención administrativa de la Empresa Distribuidora.</p>
Modificación	Artículo 34	<ul style="list-style-type: none"> Se amplía el plazo para la terminación del contrato de suministro de 60 días a 90 días calendario después de una suspensión del servicio. Se exceptúan los casos en que la suspensión haya sido solicitada expresamente por el Usuario conforme a lo establecido en el inciso f Artículo 90, relacionado con el desuso del inmueble. Asimismo, se garantiza que, en caso de existir valores adeudados, la Empresa Distribuidora pueda ejecutar el depósito en garantía y, si este no fuera suficiente, proceder con la recuperación del saldo pendiente a través de la vía judicial. 	<p>Otorgar mayor flexibilidad al Usuario mediante la ampliación del plazo y la excepción para suspensiones por desuso del inmueble.</p> <p>También se busca garantizar que la Empresa Distribuidora tenga los mecanismos necesarios para recuperar de forma efectiva los valores adeudados.</p>



ACCIÓN	OBJETO	PROPUUESTA	JUSTIFICACIÓN
Modificación	Artículo 35	Se detallan los criterios específicos para determinar el abandono del inmueble antes de proceder con la terminación del contrato.	Establecer criterios objetivos para identificar el abandono del inmueble.
Modificación	Artículo 53	Se modifica el procedimiento relacionado con los costos de verificación del funcionamiento del Equipo de Medición. Si el lapso desde la última calibración es menor de cinco (5) años y la verificación demuestra que el funcionamiento del equipo supera el límite de error admitido, los gastos incurridos serán asumidos por la Empresa Distribuidora. En caso contrario, si el error no excede el límite permitido, los gastos serán cargados al Usuario.	Garantizar que los costos de verificación se apliquen de forma justa, trasladando la responsabilidad económica a la parte que corresponda en función del resultado de la revisión del equipo de medición.
Modificación	Artículo 66	Se amplía el plazo mínimo para el pago de los montos reflejados en la factura, pasando de quince (15) días a veintiocho (28) días contados a partir de la fecha de entrega de la factura.	Proporcionar a los usuarios un plazo más amplio y razonable para cumplir con sus obligaciones de pago, promoviendo una mayor flexibilidad y reduciendo el riesgo de morosidad por falta de tiempo para gestionar los pagos.
Modificación	Artículo 67	Se cambia el enfoque del artículo para eliminar las referencias específicas a categorías de consumo y, en su lugar, se establece que la Empresa Distribuidora debe llevar registros y estadísticas que permitan un control del servicio suministrado a los usuarios de medidores prepago. Además, se garantiza que, en caso de ser aplicable, los descuentos a los que el usuario tenga derecho se acrediten conforme a las disposiciones regulatorias y tarifarias vigentes.	Asegurar que la gestión del historial y los beneficios de los usuarios de medidores prepago se realicen de manera clara y conforme a la regulación vigente, adaptándose a cualquier esquema tarifario aplicable.
Modificación	Artículo 68	Se establece que, si la Empresa Distribuidora no atiende las solicitudes, reclamos o no efectúe las acciones correctivas correspondientes a los Usuarios dentro de los plazos establecidos en el reglamento, los cobros indebidos serán considerados errores y corregidos conforme al artículo. Se mantienen los créditos o débitos y el límite de reintegro de seis (6) meses.	Garantizar la protección de los Usuarios en casos donde la falta de gestión oportuna de la Empresa Distribuidora derive en cobros indebidos.
Modificación	Artículo 71	Se especifican condiciones claras para la transferencia de valor entre contratos del mismo o de diferentes usuarios. Estas incluyen la necesidad de convenios de pago en caso de deudas, trazabilidad de los montos transferidos, y consentimiento formal cuando sea aplicable.	Garantizar transparencia y trazabilidad en la transferencia de valores.

ACCIÓN	OBJETO	PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN
Modificación	Artículo 73	Se otorga a la Empresa Distribuidora la facultad de recuperar el consumo de energía no pagada derivada de una conexión irregular, aplicando los criterios establecidos en los artículos 75 y 76 del reglamento. Se precisa que las conexiones irregulares constituyen indicio de una conducta ilícita y que la Empresa deberá realizar las acciones legales necesarias para deducir responsabilidades administrativas, civiles o penales.	Fortalecer los mecanismos legales y administrativos para sancionar conexiones irregulares, garantizando la recuperación del consumo no pagado.
Modificación	Artículo 74	Se sustituye el término "alteración" por "manipulación" al referirse a cambios indebidos en el Equipo de Medición, sus accesorios o acometida.	Precisar el alcance del artículo mediante el término "manipulación", enfatizando la intención dolosa detrás de la intervención en los equipos.
Modificación	Artículo 75	<ul style="list-style-type: none"> En el paso 1, se añade una aclaración indicando que, en caso de ausencia de sellos en el Equipo de Medición, la Empresa Distribuidora deberá contar con documentación o registros técnicos previos que acrediten el estado anterior de los sellos instalados, conforme al Artículo 49 del reglamento. Se integraron en un solo paso las fases de notificación y exigencia de pago por Energía Consumida y No Pagada (ECNP). En el paso 3, se agregan los gastos de normalización, con el fin de incluir la sustitución y reemplazo del equipo de medición. En el paso 4, Se agregó que, además del cobro, la Empresa Distribuidora podrá emprender acciones legales para deducir responsabilidad civil o penal. Se añade que cualquier cobro por energía consumida y no pagada que no cumpla con el procedimiento y metodología establecidos será considerado inválido y desestimado. 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar que las inspecciones técnicas se basen en pruebas suficientes y documentadas. Esta modificación permite a la Empresa Distribuidora recuperar de forma más eficiente la ECNP, sin eliminar el derecho del Usuario a presentar reclamos, ya que este se mantiene garantizado en los artículos 80 (literal h) y 83 del reglamento. Incluir los gastos de verificación y normalización asegura una recuperación integral de los gastos derivados de la corrección de manipulaciones. Fortalece el respaldo legal para la Empresa Distribuidora. Cumplir con los procedimientos reglamentarios, garantizando la legalidad del proceso.
Modificación	Artículo 76	<ul style="list-style-type: none"> Se establece una introducción clara indicando que el artículo describe la metodología de cálculo para 	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que la metodología de cálculo sea clara, precisa y



ACCIÓN	OBJETO	PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN
		<p>determinar el monto de la energía consumida y no pagada. Si un método no puede aplicarse, se deberá proceder con el siguiente método conforme al orden establecido en el artículo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Romano III; Se suprime la comparación entre el resultado obtenido en el romano II y el III cuando el error supera el 50%. • Romano III; Se añade una definición que establece los requisitos para que un medidor patrón sea considerado autorizado, especificando la necesidad de certificación de calibración vigente emitida por un organismo acreditado. • Romano IV; Se cambia "residencial o general de" por "eléctrico conectado en", estableciendo la clasificación según el tipo de conexión en lugar del tipo de sector. • Romano V; Se incorpora una fórmula basada en la medición directa de corriente y voltaje en conexiones irregulares, utilizando factores horarios de demanda. 	<p>aplicada de manera estandarizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para validar cualquier cobro por ECNP, es obligatorio contar con un acta técnica que respalde el hallazgo, incluyendo registro fotográfico del procedimiento, especialmente en puntos críticos. Además, se exige la certificación vigente del medidor patrón utilizado. Dado que estas medidas garantizan la fiabilidad de los resultados, se elimina la necesidad de comparar con otras metodologías. • La inclusión de una definición de medidor patrón autorizado garantiza la confiabilidad de los resultados obtenidos. • La clasificación por tipo de conexión mejora la precisión en la identificación de los usuarios. • La adición de la metodología censo de corriente permite cuantificar el consumo no registrado derivado de una conexión irregular, brindando a la Empresa Distribuidora una alternativa adicional para el cálculo y cobro de la Energía Consumida y No Pagada (ECNP).
Modificación	Artículo 90	<ul style="list-style-type: none"> • Se adiciona el Artículo 13 como parte del cumplimiento obligatorio, relacionado con garantizar la accesibilidad adecuada al equipo de medición (inciso e) • Se adiciona la posibilidad de que el Usuario solicite voluntariamente la suspensión temporal del servicio eléctrico en caso de desuso del 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura que la Empresa Distribuidora pueda realizar las inspecciones y verificaciones sin obstáculos, garantizando el cumplimiento técnico. • Brinda flexibilidad al Usuario para gestionar su servicio de acuerdo con

ACCIÓN	OBJETO	PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN
		<p>inmueble (inciso f)</p> <ul style="list-style-type: none"> Se incorpora el inciso g para permitir la suspensión del suministro cuando se verifique que el titular del contrato ya no es propietario del inmueble y, tras la notificación a los ocupantes, no se presente ningún interesado a suscribir un nuevo contrato o justificar el uso del servicio dentro de un plazo de 10 días hábiles. Se establece que, en los casos aplicables, la Empresa Distribuidora deberá exigir la regularización de la anomalía al Usuario, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles antes de proceder con la suspensión del suministro. Se agrega al final del artículo que no procederá la suspensión del suministro cuando el Usuario haya presentado un reclamo directamente relacionado con los montos facturados, mientras dicho reclamo no haya sido resuelto. 	<p>sus necesidades temporales, evitando cobros innecesarios durante el desuso.</p> <ul style="list-style-type: none"> Permitir a la Empresa Distribuidora suspender el suministro en ausencia de un responsable. Se otorga un tiempo razonable para exigir la regularización y evitar la suspensión inmediata del servicio. Se garantiza el derecho del Usuario a que su reclamo sea atendido antes de una medida de suspensión, asegurando un trato justo.
Modificación	Artículo 95	Se aclara que las infracciones descritas en este artículo serán consideradas leves, siempre y cuando no estén tipificadas como infracciones muy graves o graves conforme a la Ley. Además, se detallan ejemplos no limitativos de infracciones leves	Garantizar que las acciones indebidas de la Empresa Distribuidora sean evaluadas adecuadamente conforme a su tipificación.
Modificación	Artículo 96	Se adiciona el inciso f. que establece: No realizar el proceso de cesión de las nuevas obras o nuevos proyectos que estén en un área definida como bien nacional de uso público.	Garantizar el cumplimiento del proceso de cesión establecido en el artículo 25, asegurando que las nuevas obras y proyectos de electrificación sean correctamente cedidos a la Empresa Distribuidora.
Modificación	Artículo 99	Se adiciona el texto: Cuando no sea posible determinar el valor de la energía consumida y no pagada, o en caso de infracciones no vinculadas a dicho valor, la Empresa Distribuidora deberá documentar y justificar los perjuicios económicos causados. La CREE evaluará esta información para determinar la sanción correspondiente.	Establecer un procedimiento alternativo en casos donde no sea posible calcular el monto de energía no pagada o la infracción no esté relacionada a este aspecto.
Modificación	Artículo 104	Se establece que la Empresa Distribuidora deberá notificar al Usuario para gestionar la reubicación del Equipo de Medición.	Asegurar que el Usuario esté informado de las acciones correctivas requeridas.



ACCIÓN	OBJETO	PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN
Adición	Artículo 109	Incorporar el artículo 109, estableciendo que la Empresa Distribuidora deberá presentar a la CREE, en un plazo máximo de seis (6) meses, una planificación detallada y calendarizada para el reembolso de las contribuciones realizadas por los beneficiarios de nuevas obras y proyectos de electrificación que aún no han sido reconocidos, según lo dispuesto en el Artículo 25 del Reglamento.	Asegurar que las contribuciones efectuadas por los beneficiarios sean reconocidas y reembolsadas de forma oportuna, promoviendo el cumplimiento de los compromisos derivados de nuevas obras y proyectos de electrificación.
Remoción	Artículo 111	Eliminar el Artículo 111 del reglamento, ya que la derogación del reglamento anterior y cualquier disposición normativa contradictoria se incluye en el acuerdo de aprobación oficial, como se reflejará en la publicación en el Diario Oficial La Gaceta.	La derogación del reglamento anterior queda formalizada dentro del proceso oficial de aprobación en el acuerdo emitido por la CREE y publicado en el Diario Oficial La Gaceta

En el marco del proceso de consulta pública CREE-CP-05-2023, se propuso la modificación o adición de aproximadamente 50 artículos del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED). No obstante, como resultado del análisis de los 152 comentarios admisibles recibidos, de los cambios incorporados de oficio por parte de la CREE y de las sesiones técnicas sostenidas con la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), se determinó la modificación de un total aproximado de 58 artículos.

El detalle específico de cada cambio, junto con la justificación correspondiente sobre su procedencia total, parcial o no procedencia, se encontrará documentado en el *Informe de Resultados de las Modificaciones al Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución – CREE-CP-05-2023*.



CONCLUSIONES

1. Las modificaciones introducidas al Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) fortalecen el marco regulatorio, alineándolo con mejores prácticas y reafirmando las atribuciones de la CREE, así como los derechos y obligaciones de los usuarios y de la Empresa Distribuidora.
2. Se incorporaron cambios sustanciales orientados a mejorar la operatividad del reglamento, tales como la ampliación de plazos para el cumplimiento de obligaciones, la incorporación de una nueva metodología para el cálculo de la Energía Consumida y No Pagada (ECNP), y la definición de procedimientos más claros y aplicables.
3. Las reformas promueven una mayor transparencia y seguridad jurídica al exigir respaldo documental, trazabilidad y estandarización en los procedimientos, fortaleciendo así la confianza entre los actores del sector y facilitando las labores de fiscalización por parte de la CREE.

RECOMENDACIONES

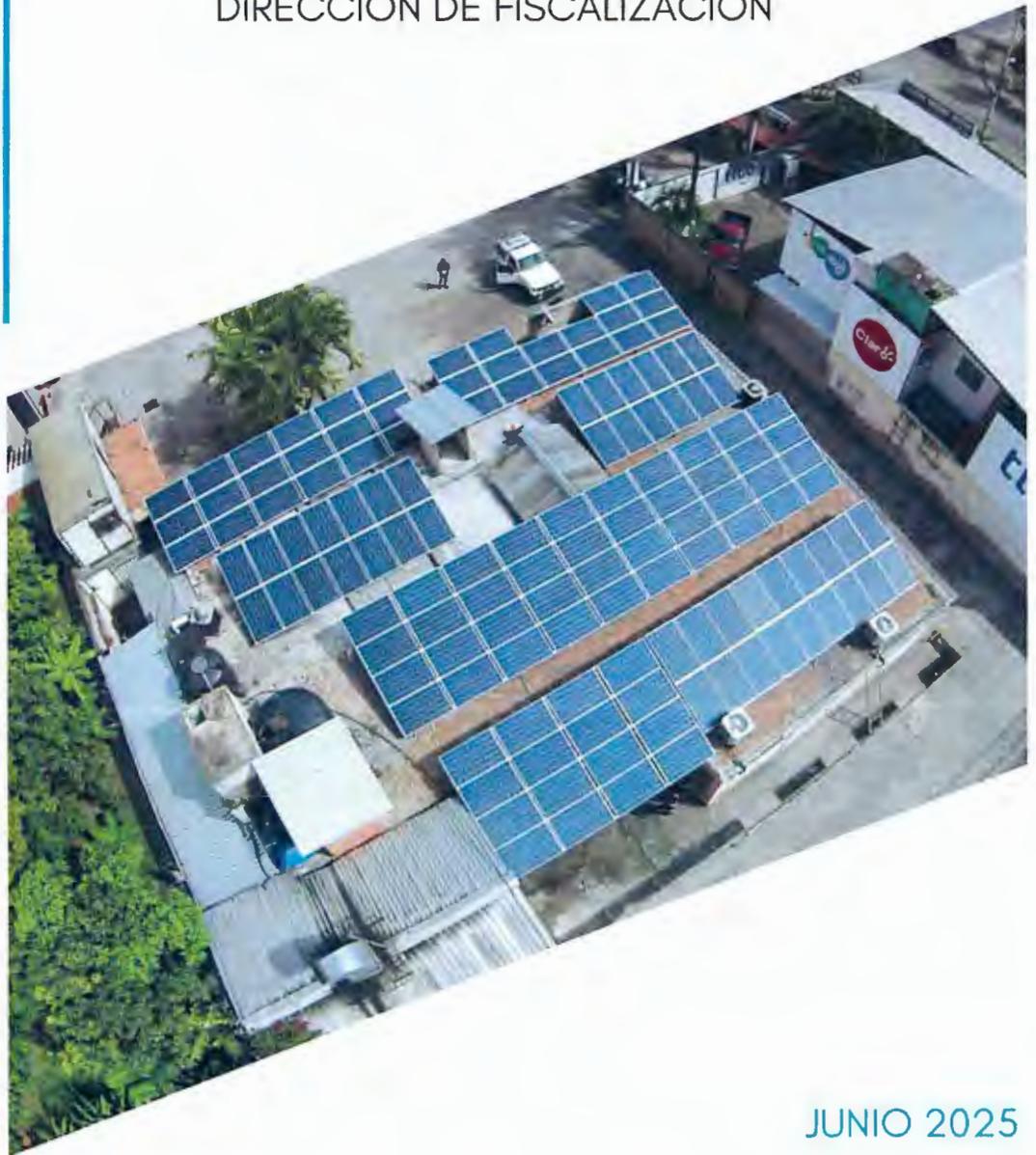
1. Se recomienda que tanto la Empresa Distribuidora como los usuarios incorporen las disposiciones reformadas del RSED, con el fin de asegurar su adecuada aplicación y el cumplimiento de las nuevas obligaciones establecidas.
2. La Empresas Distribuidora debe revisar y ajustar sus manuales de operación, protocolos de atención y sistemas informáticos para cumplir con los cambios introducidos, especialmente en lo relativo a reembolsos, verificación de equipos, reclamos y cobros por ECNP.
3. La CREE deberá establecer un mecanismo de monitoreo y evaluación de la implementación de las modificaciones, para verificar su correcta aplicación, identificar posibles desviaciones en su ejecución y, en caso necesario, tomar medidas correctivas para asegurar el cumplimiento del marco regulatorio vigente.





FISCALIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



JUNIO 2025

INFORME FISCALIZACIÓN DE NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES

MARCO LEGAL

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.

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 y los consumidores le hayan suministrado.

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.

Que la Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores Residenciales y Comerciales 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 supervisar las actividades del subsector eléctrico durante el primer trimestre del ejercicio fiscal 2024, en particular, la supervisión del cumplimiento de la Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores Residenciales y Comerciales (NT-UAP), así como verificar y analizar la información proporcionada por cada usuario e la Empresa Distribuidora, el 16 de enero de 2024 se sostuvo una reunión en conjunto con la Gerencia de Distribución de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) con el objetivo de solicitar la actualización de la información relacionada al registro de usuarios autoprodutores de la empresa mencionada anteriormente, teniendo como resultado una reunión de seguimiento llevada a cabo el 24 de enero de 2024 para la discusión de los datos solicitados por parte de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) para su análisis; misma información que pudo ser homologada y remitida a la CREE por parte de la Gerencia de Distribución en ENEE en fecha 5 de marzo de 2024.

Con el objetivo de brindar los insumos al Departamento de Tarifas de la CREE para realizar el análisis tarifario relacionado a los usuarios autoprodutores, se trabajó en conjunto con el mismo departamento para preparar un análisis con base en la información proporcionada por la ENEE que contuviera las configuraciones pertinentes para determinar los datos relevantes para su revisión.

Para lograr la optimización de las comunicaciones y la transferencia de información entre las Empresas Distribuidoras y la CREE, se han llevado a cabo una serie de reuniones con diferentes actores, con el objetivo de plantear el proyecto de transferencia de los datos a iniciativa de la Dirección de Fiscalización que ha denominado este proyecto como “Bases de Datos Regulatorios (BDR)”, por lo que se ha colaborado en las reuniones mencionadas con la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), Utila Power Company (UPCO) y Roatán Electric Company (RECO), las dos últimas forman parte de los sistemas aislados que operan en nuestro país, asimismo se realizarán las mismas actividades con todos los agentes que operan a lo largo y ancho de la geografía nacional.

En el caso de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) se solicitó la actualización de la información vía comunicación oficial debido a que no cuentan con los registros para entrega por medio del proyecto BDR, esta actualización se remitió como respuesta al oficio CREE-043-2025.

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 autoproductores, 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.

El flujograma del procedimiento de revisión y análisis se muestra *en la sección de anexos del presente documento*.





RESULTADOS

PROYECTO BASES DE DATOS REGULATORIOS (BDR)

Como parte de los esfuerzos por automatizar y hacer más eficiente el proceso de análisis de la información presentada en este informe, a iniciativa de la Dirección de Fiscalización de esta Comisión, se ha comenzado con el desarrollo del proyecto denominado Bases de Datos Regulatorios (BDR), el cual tiene por objetivo gestionar la transferencia de información entre las empresas distribuidoras y la Comisión para que esta última realice los análisis correspondientes según las facultades y responsabilidades otorgadas en la normativa vigente.

Se han tenido acercamientos actualmente con las empresas que operan en algunos de los sistemas aislados del país como ser, Utila Power Company y Roatán Electric Company; con los cuales se han tenido reuniones recurrentes desde el mes de marzo de 2023 a manera de seguimiento para poder afinar detalles tanto de parte de las Empresas Distribuidoras como de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica para alcanzar la meta propuesta de este proyecto. Y las cuáles presentan como resultados la siguiente información en lo que respecta a los Usuarios Autoprodutores.

USUARIOS AUTOPRODUCTORES UPCO

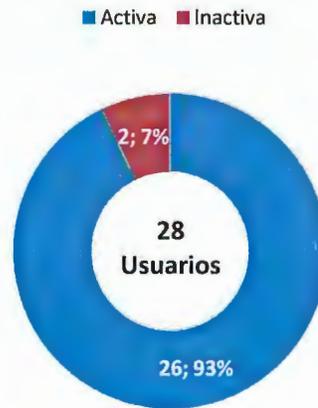


Gráfico 28 Usuarios autoprodutores registrados por UPCO

USUARIOS AUTOPRODUCTORES UPCO POR SECTOR

■ Comercial ■ Residencial



Gráfico 29 Usuarios autoprodutores UPCO por sector

USUARIOS AUTOPRODUCTORES RECO

■ Residencial ■ Comercial



Gráfico 30 Usuarios autoprodutores registrados por RECO

Con base en lo anterior, y debido a los registros reportados por las empresas distribuidoras mediante el proyecto BDR podemos decir que existe un cumplimiento de manera general de la norma técnica de usuarios autoprodutores, asimismo, será importante continuar con la supervisión continua.





CONCLUSIONES

Respecto al Proyecto BDR en Sistemas Aislados:

1. Existe un cumplimiento general de la normativa aplicable a usuarios autoprodutores.
2. Se observa poca participación de usuarios autoprodutores, asimismo, se menciona que en reuniones sostenidas con la empresa distribuidora esta comenta que los usuarios no han seguido el debido proceso de autorización y conexión. Asimismo, es importante verificar si la información que presentan las empresas cuenta con las actualizaciones ante nuevos cambios.

RECOMENDACIONES

Respecto al Proyecto BDR en Sistemas Aislados:

1. Continuar con el proceso de supervisión continua de la información presentada mediante el proyecto BDR por las empresas distribuidoras.
2. Discutir con la empresa distribuidora un plan de socialización por la que las empresas distribuidoras puedan normalizar a los usuarios autoprodutores y estos sigan el debido procedimiento de inscripción y operación.

MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana 2024)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
2	Realizar reunión de seguimiento para la asesoría en cuanto a incidencias	Documento	Resumen de reunión sostenida y acuerdos alcanzados	Julio 2025	Pendiente
3	Supervisión continua de la información del proyecto BDR	Acción	Información entregada mensualmente	Continuo	En proceso

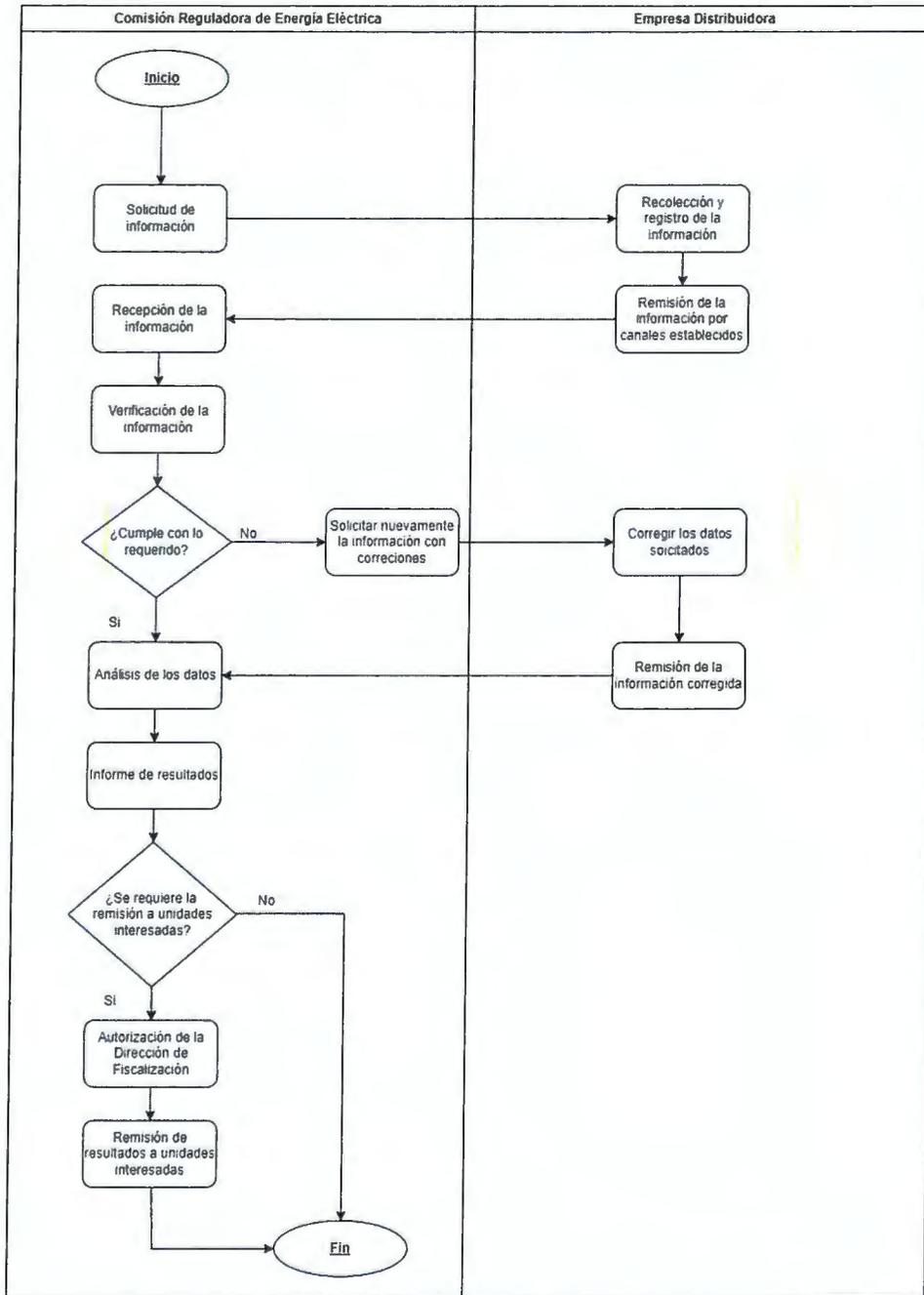


Imagen 3 Flujo de proceso de revisión y análisis de la información



