



# INFORME DE PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN EN CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN  
TRIMESTRE I 2024

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| RESUMEN EJECUTIVO.....  | 3  |
| INFORME SUPERVISIÓN DE SUBSIDIOS.....                               | 6  |
| INFORME ATENCIÓN DE RECLAMOS.....                                   | 27 |
| INFORME DE ATENCIÓN AL AGENTE.....                                  | 38 |
| INFORME FISCALIZACIÓN DE NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES..... | 42 |

## RÉSUMEN 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, en seguimiento de lo anterior y en cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Anual de la institución para 2024, en particular, con respecto al Producto Final 05 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 primer trimestre de 2024. 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. Supervisión de subsidios

- a) Existe un cumplimiento general del Decreto Ejecutivo PCM-02-2022 y el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023 por parte de los actores involucrados en la aplicación del subsidio de 150 kWh.
- a) Se identificaron oportunidades de mejora en cuanto a la aplicación del subsidio de 150 kWh, en particular, inconsistencias en la información contenida en las bases de datos las cuales requieren de una revisión posterior y posibles acciones correctivas por parte de la ENEE. Asimismo, se identificó que el subsidio se continúa aplicando por medio del sector de consumo o categorías tarifarias utilizadas por la ENEE previo al pliego tarifario aprobado por la CREE en 2016, lo cual contraviene con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 57-2023, que relaciona el concepto de categorías de usuario o tarifarias aprobadas por la CREE.
- b) Se constató que el mecanismo de transferencia del costo del subsidio, asumido por los usuarios no residenciales con un consumo mayor a 3,000 kWh, no se ha adecuado al margen del 40% establecido en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023. Por lo tanto, se esperará que para los siguientes meses del año se realice un ajuste conforme al margen del 40% correspondiente.
- c) Las modificaciones mensuales en la inclusión o exclusión de usuarios del subsidio se llevan

a cabo en función de las solicitudes de los propios usuarios o las sugerencias de los supervisores de campo, sin implementar una estrategia o proceso adicional de focalización para alcanzar a las familias económicamente más vulnerables en el país.

- d) Se cumple con las disposiciones establecidas en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023 por parte de los actores involucrados en la aplicación del segundo subsidio, logrando evitar el impacto de los ajustes tarifarios que se realizan de manera trimestral.

## 2. Atención de reclamos

- a. Se realizó un cierre al 22 de marzo de 2024, y a la fecha ingresaron **235 casos** de los cuales **116 casos se encuentran atendidos** (esto representa un **49.4%**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. Es muy importante mencionar que la cantidad de atenciones finalizadas **ha disminuido debido a que la ENEE no ha brindado respuesta a los requerimientos hechos por la Comisión** y se están agotando las instancias para lograr un mejor indicador

## 3. Atención al agente

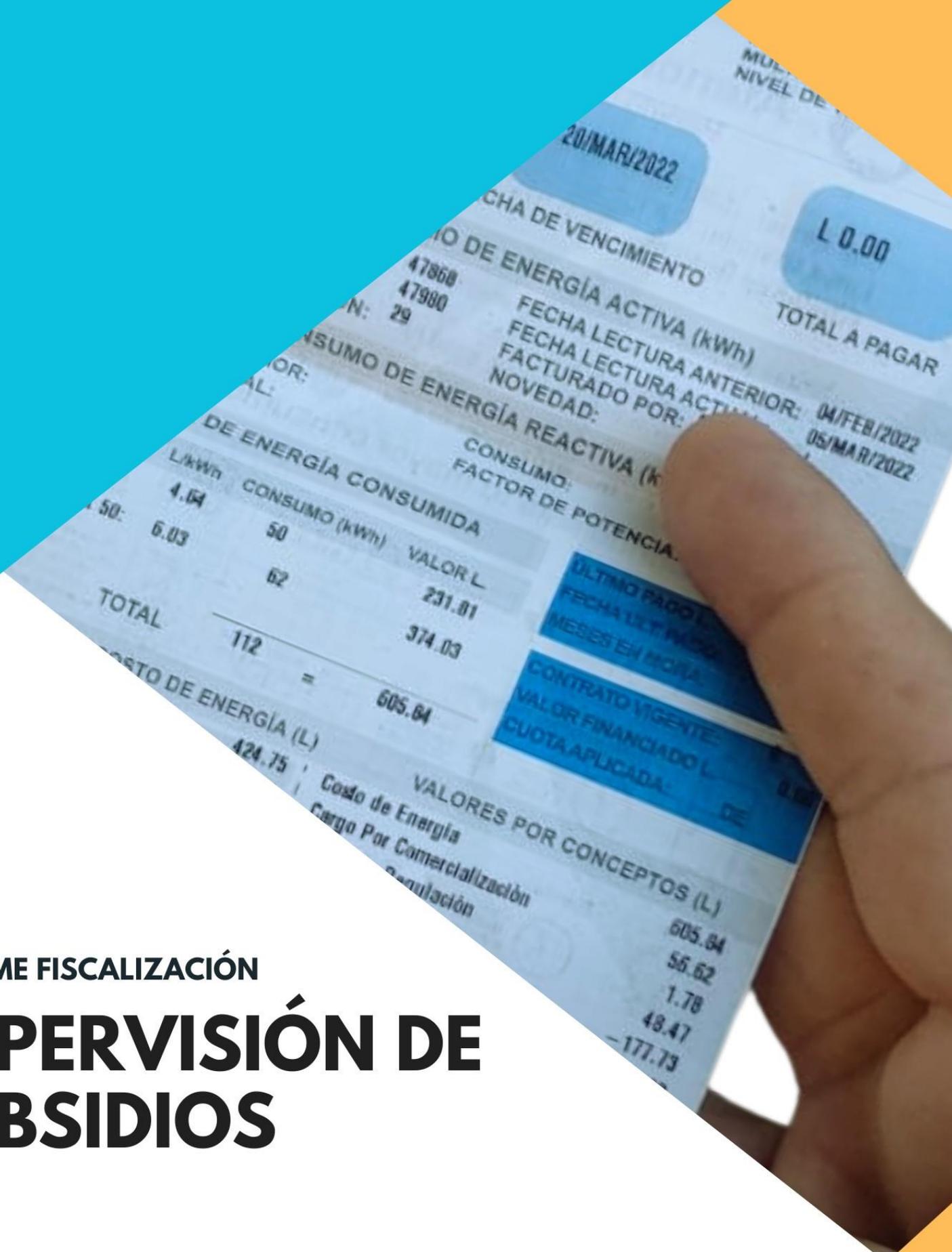
- a. En el transcurso del año 2024, la Dirección de Fiscalización ha emitido cinco dictámenes técnicos a favor de cuatro empresas generadoras y un consumidor calificado.

## 4. Fiscalización de normativa de UAP

- a) La falta de algunos datos necesarios según lo establecido en la normativa vigente, pueden afectar la manera de analizar la información y con esto la toma de decisiones u orientación de las decisiones a tomar.
- b) Se concluye que el total de energía inyectada al sistema por usuarios autoprodutores equivale a **105.40 GWh** de los cuales **43.09 GWh** son inyectados por centrales generadoras, lo que representa el **40.88%** de toda la energía inyectada en el periodo comprendido entre 2018 y 2023.
- c) Los resultados arrojados por los análisis podrán ser utilizados para dar seguimiento a las actividades de subsanación de la información entregada por parte de las empresas distribuidoras.

INFORME FISCALIZACIÓN

# SUPERVISIÓN DE SUBSIDIOS



## INFORME SUPERVISIÓN DE SUBSIDIOS

### INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados de la supervisión realizada en conjunto con la SEN. En dicha supervisión se evaluó la implementación del subsidio a los usuarios con un consumo mensual de energía igual o inferior a 150 kWh, así como la disposición de un segundo subsidio destinado a cubrir los impactos de las modificaciones trimestrales en la tarifa.

Además, se verificó el cumplimiento de la transferencia equivalente al 40% del monto total del subsidio de 150 kWh a los usuarios no residenciales, excluyendo a los clientes comerciales integrados a la red de baja tensión con consumos iguales o inferiores a 3,000 kWh (micro, pequeñas y medianas empresas). Estas verificaciones se basaron en lo establecido en el artículo 4 del Decreto Ejecutivo PCM-57-2023.

Asimismo, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de esta actividad de supervisión, con el propósito de que este informe sirva como base para mejorar la implementación de dichos subsidios.

### OBJETIVO

Presentar los resultados obtenidos del análisis de los datos recibidos por parte de la Empresa Nacional de energía Eléctrica (ENEE) con relación a los subsidios aplicados a los abonados elegibles para este beneficio.

#### ***Objetivos específicos***

1. Verificar la entrega de información de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica para el análisis de aplicación de los subsidios y su supervisión por parte de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) y la Secretaría de Estado en el despacho de Energía (SEN).
2. Realizar la supervisión de la aplicación del subsidio 150Kwh conforme a lo establecido en el artículo 4 del Decreto PCM-057-2023.
3. Dar seguimiento al proceso de supervisión trimestral realizado por la CREE.

## 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. Además, el Decreto Legislativo número 46-2022 creó la Ley Especial para Garantizar el Servicio de la Energía Eléctrica como un bien Público de Seguridad Nacional y un Derecho Humano de Naturaleza Económica y Social.

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.

Que el Decreto Legislativo 02-2022 publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 11 de febrero de 2022, contiene la reforma del artículo 18 de la Ley General de la Industria Eléctrica que indica que cuando el Estado decida subsidiar a los consumidores de bajos ingresos, deberá hacerlo sin afectar las finanzas del subsector eléctrico pudiendo para ello cargar a una categoría de usuarios, costos atribuibles a otra categoría.

Que el Decreto Ejecutivo PCM **57-2023** en su artículo 1, instruye a la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas (SEFIN) para que realice las operaciones presupuestarias, financieras y contables necesarias durante el ejercicio fiscal **2024**, que permitan disponer a la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) del monto equivalente al 60 por ciento del total subsidio, en favor de alrededor de un **1,000,000** clientes con consumos iguales o inferiores a 150 kWh.

Que el Decreto Ejecutivo PCM-**57-2023** publicado en el Diario Oficial la Gaceta el **30 de diciembre** del **2023** establece la aplicación de un subsidio a la factura de energía para aquellos usuarios con consumo igual o inferior a 150 kWh, e instruye en su artículo **3** trasladar la diferencia del subsidio equivalente al 40 por ciento, a los clientes no residenciales, exceptuando los clientes comerciales integrados a la red de baja tensión con consumos iguales o inferiores a 3000 kWh (micro, pequeña y medianas empresas) que apliquen de

conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo **57-2023**.

Asimismo, el Decreto Ejecutivo PCM-**57-2023** en su artículo **4**, instruye y otorga la potestad de supervisión de dicho proceso a la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) en conjunto con la Secretaría de Energía (SEN).

## ANTECEDENTES

En fecha 30 de diciembre de 2023 se publicó el decreto ejecutivo PCM-57-2023 conteniente de la actualización de disposiciones para la aplicación de los subsidios en el ejercicio fiscal de 2024 y todos los actores involucrados.

En fecha 23 de enero del corriente, se celebró una reunión en conjunto con representantes de la Secretaría de Energía en el Despacho de Energía (SEN) y de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) en la cual se habían alcanzado los siguientes compromisos:

1. Notificación de la carga de la información por parte de la ENEE a los actores involucrados en la supervisión de la aplicación de los subsidios por parte de la SEN y la CREE.
2. Carga de la información y sus correcciones en los primeros 15 días del mes siguiente al cierre del ciclo comercial de la aplicación.
3. Seguimiento a las estrategias de focalización de la aplicación de los subsidios con base en los usuarios y los análisis correspondientes.

En fecha miércoles 21 de febrero del corriente, se llevó a cabo una reunión de seguimiento con representantes de ENEE y la Unidad Técnica de Control de Distribución (UTCD) con el objetivo de dar seguimiento al requerimiento de información de datos regulatorios, asimismo, incluyó esta información en el proyecto denominado por la Dirección de Fiscalización como “Bases de Datos Regulatorios”, dentro del cual se plantean los campos de información necesarios para su transferencia a la CREE con el objetivo de realizar los análisis de supervisión de la aplicación de los subsidios.

## PROCEDIMIENTO

Con el fin de evaluar el cumplimiento adecuado de la aplicación de los subsidios, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Reuniones periódicas con la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN) y la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE).
2. Requerimientos de información a la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN) y la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE).
3. Revisión y análisis de la información entregada por parte de la ENEE y la SEN.
4. Presentación de conclusiones y recomendaciones obtenidas de los hallazgos más importantes en relación con la aplicación de dichos subsidios.

## RESULTADOS

La CREE, resultado de las actividades descritas en la sección anterior, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Ejecutivo PCM-02-2022, Decreto Ejecutivo PCM 25-2022, y el Decreto Ejecutivo PCM-30-2022 obtuvo los resultados siguientes:

### Operaciones presupuestarias

Los Decretos Ejecutivos PCM-57-2023 instruyen a SEFIN a realizar las operaciones presupuestarias, financieras y contables necesarias durante el ejercicio fiscal del año 2024, que permitan a la ENEE disponer del equivalente al 60 % del monto total del pago del subsidio, con el fin de poder beneficiar a los usuarios con consumos iguales o inferiores a 150 kWh y que se permita disponer del monto para aplicar un segundo subsidio y cubrir los impactos de las modificaciones tarifarias que se realizan de manera trimestral.

La SEN, en su función como órgano rector de las políticas públicas energéticas, elaboró un procedimiento con el fin de coordinar las acciones presupuestarias correspondiente con SEFIN y ENEE. Dicho procedimiento se publicó en el diario oficial "La Gaceta" mediante Acuerdo SEN-071-2022 con

fecha 16 de agosto del 2022.

***Metodología aplicada en 2024 por parte de la SEN para realizar las transferencias mensuales a la ENEE de los fondos para dar cumplimiento al subsidio de 150 kWh.***

La metodología utilizada para el cálculo de las estimaciones del monto mensual del subsidio pagado por SEFIN y los usuarios correspondientes, es la siguiente:

La ENEE utiliza 4 códigos de transacción para la aplicación del subsidio de 150 kWh, los cuales se detallan a continuación:

- CC481 – Subsidio PCM marzo 2022
- CC482 – Compensación Subsidio PCM marzo 2022
- VA372 – Subsidio Gob. Decreto 2-2022 (ajuste)
- VA373 – Compensación Gob. Decreto 2-2022 (ajuste)

En base a esta información la SEN realiza una revisión de cada base de datos correspondiente, identificando la categoría tarifaria aplicada para los usuarios con consumo igual o inferior a 150 kWh, que, en este caso, por parte de la ENEE se toman en cuenta categorías relacionadas a “101 BT RESIDENCIAL”, “102 BT RESIDENCIAL TRIFASICO” y “201 BT COMERCIAL MONOFASICO”. Sin embargo, la SEN solo reconoce los montos subsidiados en la categoría tarifaria 101 BT RESIDENCIAL, en concordancia a la estructura tarifaria aprobada por esta Comisión mediante Acuerdo-CREE-64-2022, en los cuales las categorías en las bases de datos denominadas como “102 BT RESIDENCIAL TRIFASICO”, “201 BT COMERCIAL MONOFASICO”, “202 BT COMERCIAL TRIFASICO”, “501 MT GOBIERNO MONOFASICO”, “502 MT GOBIERNO TRIFASICO”, “601 MT MUNICIPALIDAD MONOFASICO”, “701 MT SERV. COMUNITARIO MONOFASICO” y “702 MT SERV. COMUNITARIO TRIFA” se encuentran fuera de la categoría Servicio Residencial reconocida en el pliego tarifario actual.

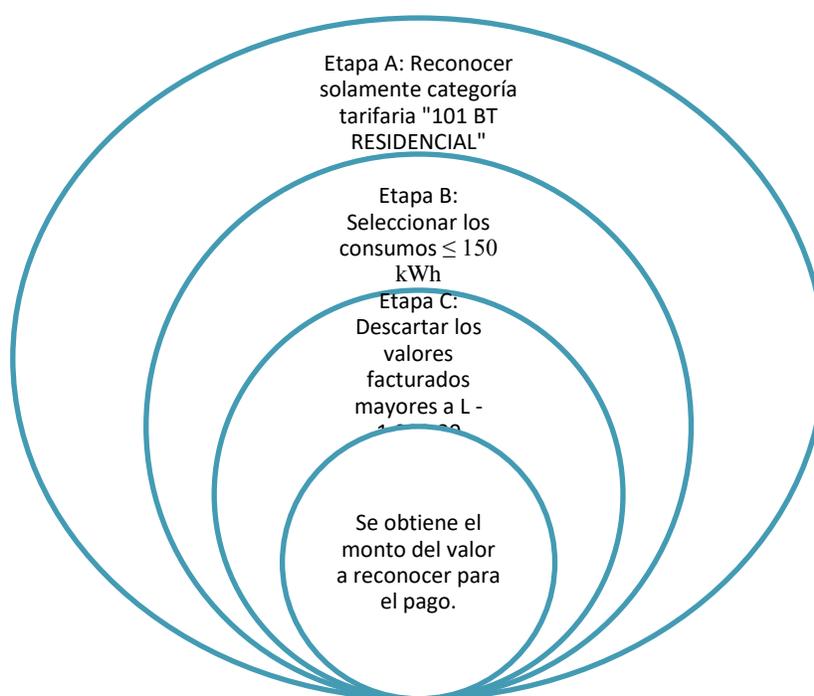
Es importante hacer mención que la aplicación del subsidio de 150 kWh por parte de ENEE toma como referencia una categoría tarifaria utilizada por la empresa antes de la publicación del pliego tarifario aprobado por la CREE en el 2016.

Además, se toman en consideración los valores subsidiados para aquellos consumos de energía superiores a 150 kWh y un valor de factura subsidiada superior a L 1,100. Esto se debe a que el subsidio otorgado debe estar aproximadamente en un rango de L 900 a L 1,100, teniendo en cuenta el factor de corrección al momento de calcular el cargo por alumbrado público.

Por tanto, a la fecha el orden metodológico para identificar lo anteriormente expuesto se muestra a continuación:

**Ilustración 1**

*Metodología para la selección de información confiable para pago (2022-2023)*



*Fuente:* Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN).

### ***Liberación y obtención de los fondos para disponer de un segundo subsidio en el ejercicio fiscal 2024.***

La Secretaría de Finanzas (SEFIN) ha liberado y obtenido los fondos necesarios para implementar un segundo subsidio destinado a cubrir los impactos de las modificaciones trimestrales en las tarifas, tal como se establece en el artículo 2 del Decreto Ejecutivo PCM-57-2023.

Inicialmente, este proceso contaba con financiamiento proveniente de fuentes nacionales. Sin embargo, en el segundo trimestre 2023, SEFIN ha realizado un cambio parcial de fuente de financiamiento, optando por una fuente externa proporcionada por el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE).

A partir del inicio de la gestión 2023, los pagos a la ENEE se están realizando conforme se cumple con el proceso interno establecido por la SEN, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 2 del PCM-57-2023.

### **Aplicación del subsidio a usuarios con consumo igual o inferior a 150 kWh**

Para el año 2024 el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023, instruye la aplicación del subsidio a usuarios con consumo igual o inferior a 150 kWh.

A continuación, se muestra un resumen detallado con respecto a los datos obtenidos de la información proporcionada por la ENEE en el tercer trimestre 2023:

**Tabla 2**

*Resumen subsidio de 150 kWh (2023-2024)*

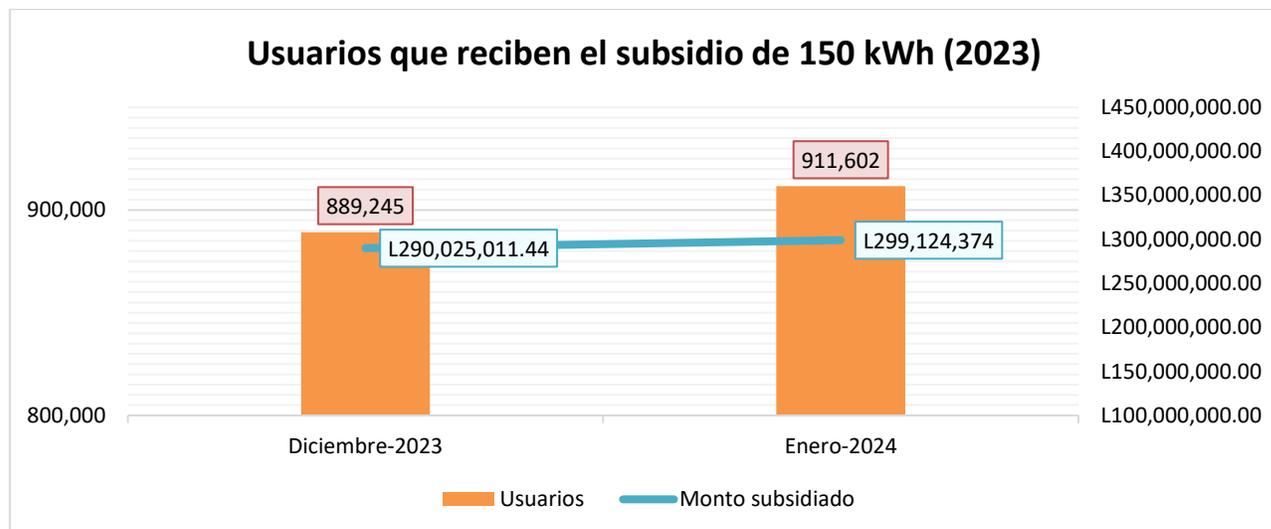
| Mes                   | Usuarios | Transacciones | Monto subsidiado (HNL) |
|-----------------------|----------|---------------|------------------------|
| <b>Diciembre 2023</b> | 889,245  | 909,997       | 290,025,011.44         |
| <b>Enero 2024</b>     | 911,602  | 932,373       | 299,124,373.86         |

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

La razón de que el monto tenga signo negativo (-) es porque significa un crédito otorgado a los usuarios en las bases de datos.

### Gráfico 1

Usuarios que reciben el subsidio de 150 kWh Diciembre-2023 | Enero-2024



Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

Para la aplicación del subsidio de 150 kWh se tomaron en cuenta criterios de focalización tales como: exceptuar a los usuarios que tengan más de un servicio de medición a su nombre o usuarios que viven en zonas de alta plusvalía (zonas residenciales clasificadas como R1 y R2 en el casco urbano de Tegucigalpa y San Pedro Sula). No obstante, durante el proceso de supervisión no se obtuvo por parte de la ENEE los datos para verificar la aplicación de dichos criterios de focalización.

Por otro lado, en base al análisis realizado por esta Comisión, se encontraron discrepancias en los datos tales como: usuarios residenciales con consumo mayor a 150 kWh que recibieron el subsidio; usuarios con sector de consumo industrial, municipal, gobierno y comercial que recibieron el subsidio; y claves duplicadas en los códigos de transacción por causa de refacturaciones y ajustes a los usuarios. En la tabla 3 y 4 se muestran los datos resultantes.

**Tabla 3**

*Claves duplicadas para los códigos de transacción CC481 y VA372 (Diciembre 2023 | Enero 2024)*

| Mes                   | Cantidad de claves duplicadas |
|-----------------------|-------------------------------|
| <b>Diciembre 2023</b> | 1,002                         |
| <b>Enero 2024</b>     | 815                           |

*Fuente:* Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

**Tabla 4**

*Usuarios con consumos facturados mayores a 150 kWh para los códigos de transacción CC481 y VA372 (Diciembre 2023 | Enero 2024)*

| Mes                   | Usuarios con consumos facturados mayores a 150 kWh |
|-----------------------|--|
| <b>Diciembre 2023</b> | 4,342  |
| <b>Enero 2024</b>     | 3,664  |

*Fuente:* Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

Es importante hacer mención que dichos montos son analizados en base a la información entregada por la empresa distribuidora a esta Comisión, no obstante, el equipo técnico de la DNPEPES y la DGEM de la SEN realizan evaluaciones previas en cuanto a las inconsistencias encontradas en los datos y reconocen ciertos montos para la transferencia de los fondos a la ENEE conforme a la metodología expuesta en este informe previamente.

### Traslado de aporte equivalente al cuarenta por ciento (40%) a los usuarios con consumo arriba de 3,000 kWh

Para el año 2023, el Decreto Ejecutivo PCM-30-2022, artículo 3 instruye a la ENEE trasladar la diferencia del subsidio equivalente al cuarenta por ciento (40%), a los clientes no residenciales, exceptuando los

clientes comerciales integrados a la red de baja tensión con consumos iguales o inferiores a 3,000 kWh (micro, pequeña y medianas empresas que apliquen de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 02-2022).

A continuación, se muestra una tabla detallada con respecto a los usuarios que aportaron al subsidio en el cuarto trimestre 2023:

**Tabla 5**

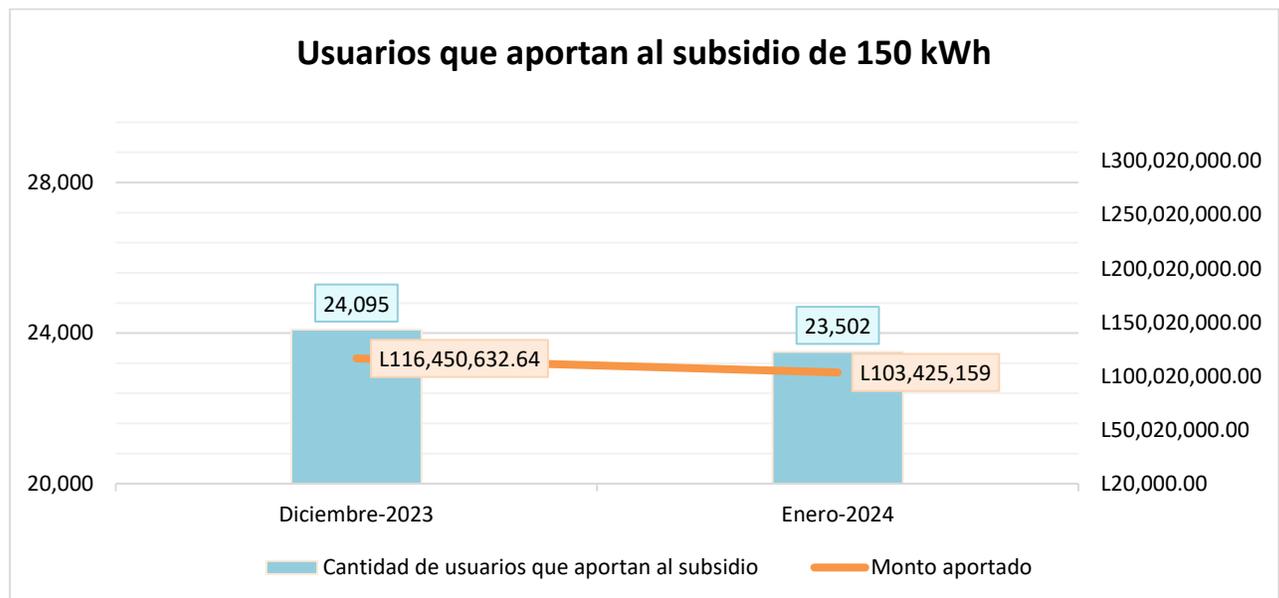
*Usuarios que aportan al subsidio de 150 kWh (Diciembre 2023 | Enero 2024)*

| Mes                   | Usuarios | Transacciones | Monto aportado (HNL) |
|-----------------------|----------|---------------|----------------------|
| <b>Diciembre 2023</b> | 24,095   | 24,757        | L116,450,632.64      |
| <b>Enero 2024</b>     | 23,502   | 24,290        | L103,425,159         |

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

**Gráfico 3**

*Usuarios que aportan al subsidio de 150 kWh Diciembre 2023 | Enero 2024*



Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

Seguidamente, esta Comisión con base en la información requerida y las diversas reuniones realizadas en conjunto con la ENEE y la SEN obtuvo los hallazgos descritos a continuación:

A enero de 2024, la ENEE contó con 2,003,236 usuarios de los cuales el 1.17% aportaron con el 40% del monto del subsidio correspondiente a los usuarios no residenciales, equivalente a L 103,425,159.

De igual manera, se encontraron discrepancias en los datos tales como usuarios que pagan el subsidio de 150 kWh, cuyos consumos facturados son menores o iguales a 3000 kWh, en los códigos de transacción CC482 y VA373 y claves duplicadas en los códigos de transacción por causa de refacturaciones y ajustes a los usuarios. En la tabla 6 y 7 se muestran los datos resultantes.

**Tabla 6**

*Claves duplicadas para los códigos de transacción CC482 y VA373 (Diciembre 2023 | Enero 2024)*

| Mes                   | Cantidad de claves duplicadas |
|-----------------------|-------------------------------|
| <b>Diciembre 2023</b> | 9                             |
| <b>Enero 2024</b>     | 11                            |

*Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)*

**Tabla 7**

*Usuarios con consumos facturados menores o iguales a 3000kWh para los códigos de transacción CC482 y VA373 (2023)*

| Mes                   | Usuarios con consumos facturados menores o iguales a 3000 kWh |
|-----------------------|---|
| <b>Diciembre 2023</b> | 12771   |
| <b>Enero 2024</b>     | 16266   |

*Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)*

Por último, al considerar los datos anteriores, se determinó el porcentaje de usuarios con consumos mensuales superiores a 3000 kWh para el año 2024 no siempre cumple la proporción del 60/40 para el pago total del subsidio, conforme a lo establecido en el Decreto Ejecutivo PCM-02-2022 y el Decreto Ejecutivo PCM-30-2022. Sin embargo, mes a mes se logra ajustar a la proporción establecida.

A continuación, se muestra un resumen detallado con respecto al porcentaje que aportan los usuarios con consumo mayor a 3,000 kWh y el porcentaje subsidiado por el Estado:

**Tabla 8**

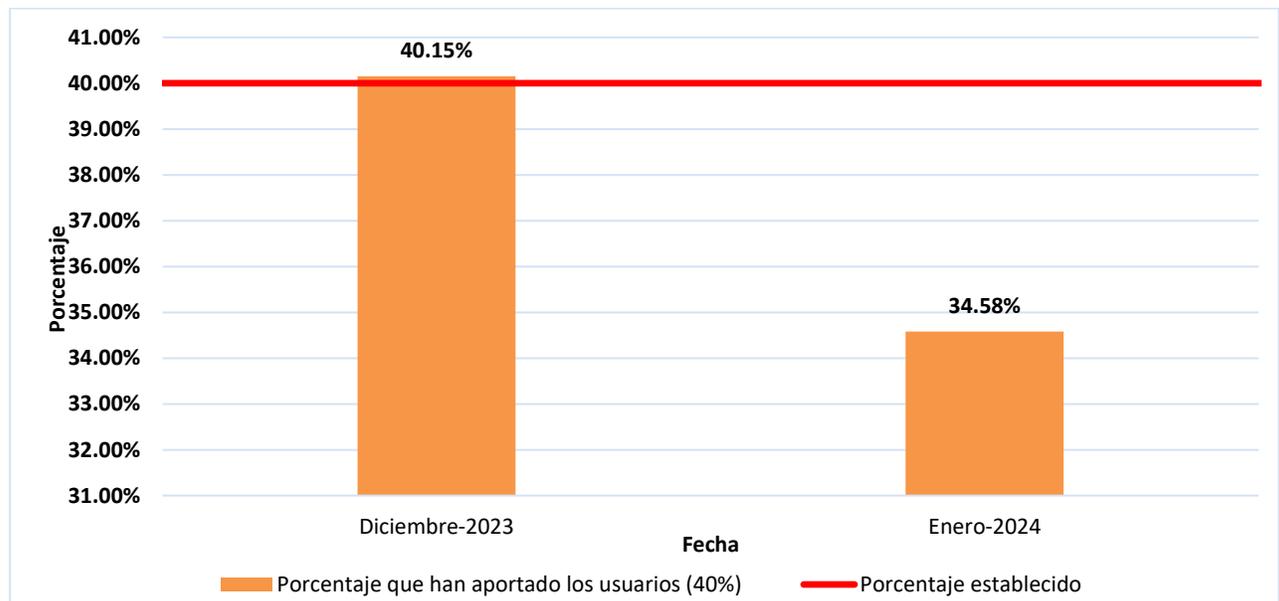
*Resumen de montos y porcentajes que cubre los usuarios no residenciales con consumo mensual mayor a 3,000 kWh, así como el porcentaje a subsidiar por fuentes nacionales diciembre 2023 | enero 2024.*

| Mes                   | Monto subsidiado (HNL) | Monto aportado por Usuarios (HNL) | Monto a subsidiar por el Estado (HNL) | Porcentaje aportado por Usuarios (40%) | Porcentaje subsidiado por el Estado (60%) |
|-----------------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|--|---|
| <b>Diciembre 2023</b> | L290,025,011.44        | L116,450,632.64                   | L173,574,378.80                       | 40.15%                                 | 59.85%                                    |
| <b>Enero 2024</b>     | L299,124,374.86        | L103,425,159.77                   | L195,699,215.09                       | 34.58%                                 | 65.42%                                    |

Fuente: Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE)

**Gráfico 4**

*Porcentaje que han aportado los usuarios con consumo mayor a 3,000 kWh Diciembre 2023 | Enero 2024*



Fuente: Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE)

## Focalización para la aplicación del subsidio a usuarios con consumo menor o igual a 150 kWh

Originalmente, el Decreto Ejecutivo 57-2023 estableció el subsidio para usuarios con consumos de hasta 150 kWh, y dispuso que la ENEE, en conjunto con la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN) y el Centro Nacional de Información del Sector Social (CENISS) debían iniciar el proceso de profundización de la focalización de dicho subsidio.

En consonancia con lo mencionado, en reuniones de trabajo conjuntas entre la SEN y la ENEE, se ha buscado la colaboración del BCIE para contratar una firma consultora con experiencia en procesos de focalización. Asimismo, en enero de 2023, la SEN firmó un convenio con el Instituto Nacional de Estadística para que este último brinde apoyo en la creación de las bases de datos necesarias para una focalización más efectiva del subsidio.

Hasta la fecha, no se ha implementado ninguna estrategia adicional para la focalización del subsidio. No obstante, mensualmente se realizan modificaciones en la inclusión o exclusión de usuarios del subsidio, en respuesta a las solicitudes de los propios usuarios o a las recomendaciones de los supervisores de campo.

### RESUMEN HISTÓRICO (2023)

**Tabla 9**

*Resumen de montos y porcentajes que cubre los usuarios no residenciales con consumo mensual mayor a 3,000 kWh, así como el porcentaje a subsidiar por fuentes nacionales.*

| Mes     | Monto subsidiado (HNL) | Monto aportado por Usuarios (HNL) | Monto a subsidiar por el Estado (HNL) | Porcentaje aportado por Usuarios (40%) | Porcentaje subsidiado por el Estado (60%) |
|---------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|--|---|
| Enero   | 294,737,134.48         | 88,154,622.20                     | 206,582,512.28                        | 29.91%                                 | 70.09%                                    |
| Febrero | 292,561,638.45         | 123,893,152.36                    | 168,668,486.09                        | 42.35%                                 | 57.65%                                    |
| Marzo   | 297,385,719.90         | 127,278,391.41                    | 170,107,328.49                        | 42.80%                                 | 57.20%                                    |
| Abril   | 282,984,994.07         | 128,311,938.72                    | 154,673,055.35                        | 45.34%                                 | 54.66%                                    |
| Mayo    | 286,576,872.51         | 108,615,281.87                    | 177,961,590.64                        | 37.90%                                 | 62.1%                                     |
| Junio   | 277,948,332            | 133,127,571.09                    | 144,820,760.66                        | 47.90%                                 | 52.10%                                    |
| Julio   | 275,176,841            | 97,762,304.67                     | 177,414,536.44                        | 35.53%                                 | 64.47%                                    |

| Mes               | Monto subsidiado (HNL)  | Monto aportado por Usuarios (HNL) | Monto a subsidiar por el Estado (HNL) | Porcentaje aportado por Usuarios (40%) | Porcentaje subsidiado por el Estado (60%) |
|-------------------|-------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|--|---|
| <b>Agosto</b>     | 278,264,461             | 139,807,619.11                    | 138,456,842.37                        | 50.24%                                 | 50%                                       |
| <b>Septiembre</b> | 278,211,355.20          | 110,043,789.02                    | 168,167,566.18                        | 39.55%                                 | 60.45%                                    |
| <b>Octubre</b>    | 279,128,241.26          | 96,564,204.47                     | 182,564,036.79                        | 34.59%                                 | 65.41%                                    |
| <b>Noviembre</b>  | 292,914,493.10          | 100,962,789.16                    | 191,951,703.94                        | 34.47%                                 | 65.53%                                    |
| <b>Diciembre</b>  | 290,025,011.44          | 116,450,632.64                    | 173,574,378.80                        | 40.15%                                 | 59.85%                                    |
| <b>Total</b>      | <b>3,425,915,094.75</b> | <b>1,370,972,296.72</b>           | <b>2,054,942,798.03</b>               | <b>40.02%</b>                          | <b>59.98%</b>                             |

Fuente: Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE)

## RESUMEN HISTÓRICO (2024)

**Tabla 10**

Resumen de montos y porcentajes que cubre los usuarios no residenciales con consumo mensual mayor a 3,000 kWh, así como el porcentaje a subsidiar por fuentes nacionales.

| Mes            | Monto subsidiado (HNL) | Monto aportado por Usuarios (HNL) | Monto a subsidiar por el Estado (HNL) | Porcentaje aportado por Usuarios (40%) | Porcentaje subsidiado por el Estado (60%) |
|----------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|--|---|
| <b>Enero</b>   | 299,124,373.86         | 103,425,158.77                    | 195,699,215.09                        | 34.58%                                 | 65.42%                                    |
| <b>Totales</b> | 299,124,373.86         | 103,425,158.77                    | 195,699,215.09                        | 34.58%                                 | 65.42%                                    |

Fuente: Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE)

### Aplicación del subsidio por ajuste a la tarifa

**Metodología aplicada en 2024 por parte de la SEN para realizar las transferencias mensuales a la ENEE de los fondos para dar cumplimiento al subsidio de ajuste a la tarifa.**

La metodología utilizada para el cálculo de las estimaciones del monto mensual del subsidio pagado por SEFIN y los usuarios correspondientes, es la siguiente:

La ENEE utiliza un código de transacción para la aplicación del subsidio de ajustes tarifarios, el cual se detalla a continuación:

- CC477 – Subsidio por Cambio de Tarifa

En base a esta información la SEN realiza una revisión de cada base de datos correspondiente, identificando la categoría tarifaria aplicada para los usuarios, que, en este caso, por parte de la ENEE se

toman en cuenta categorías relacionadas a “101 BT RESIDENCIAL”, “107 SERVICIO COMUNITARIO”, “201 BT COMERCIAL MONOFASICO”, “301 INDUSTRIAL”, “401 GOBIERNO”, “501 AUTONOMO”, “601 MUNICIPALIDAD”.

El Decreto Ejecutivo PCM-57-2023 instruye a SEFIN a realizar las operaciones presupuestarias, financieras y contables necesarias durante el ejercicio fiscal del año 2024. El propósito de estas operaciones es utilizar los fondos no ejecutados del Decreto Ejecutivo PCM 57-2023, los cuales corresponden al subsidio del pago del 60% a la ENEE, con el fin de evitar el impacto de la aplicación del ajuste tarifario que se realiza de manera trimestral.

Además, ambos decretos instruyen a la SEN y la CREE para que supervisen y verifiquen el cumplimiento de lo establecido anteriormente. A continuación, se muestra un resumen detallado con respecto a los datos obtenidos de la información proporcionada por la ENEE correspondiente a diciembre 2023 y enero 2024:

**Tabla 11**

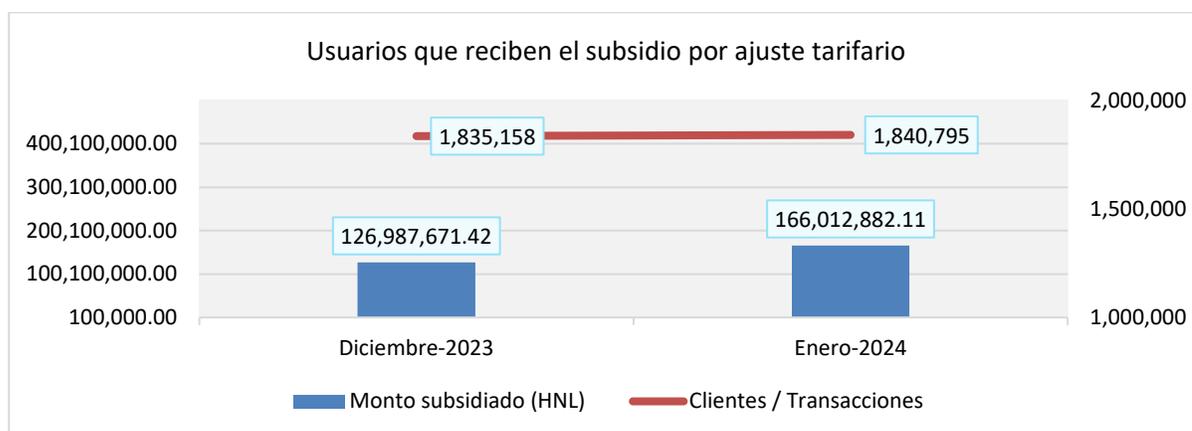
*Resumen de segundo subsidio por ajuste tarifario aplicado a todos los usuarios (Diciembre 2023 | Enero 2024)*

| Mes                   | Usuarios / Transacciones | Monto subsidiado (HNL) |
|-----------------------|--------------------------|------------------------|
| <b>Diciembre 2023</b> | 1,835,158                | 126,987,671.42         |
| <b>Enero 2024</b>     | 1,840,795                | 166,012,882.11         |

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

### Gráfico 5

Aplicación de subsidio por ajuste tarifario aplicado a todos los usuarios cuarto trimestre 2023



Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

En algunos meses se han identificado casos en los que se registran múltiples transacciones con el mismo código de transacción. Sin embargo, esto se debe a que durante un mismo mes pueden llevarse a cabo procesos de refacturación.

## RESUMEN HISTÓRICO (2023)

Tabla 12

Resumen de beneficiarios que reciben subsidio y los montos que el Estado subsidia.

| Mes     | Cientes/ Transacciones | Monto subsidiado (HNL) |
|---------|------------------------|------------------------|
| Enero   | 1,758,270              | 318,895,788.96         |
| Febrero | 1,754,725              | 356,562,638.21         |
| Marzo   | 1,762,957              | 362,158,083.56         |
| Abril   | 1,775,802              | 371,533,306.38         |
| Mayo    | 1,782,501              | 360,700,358.17         |
| Junio   | 1,777,614              | 405,095,443.13         |
| Julio   | 1,782,224              | 312,269,936.50         |
| Agosto  | 1,783,593              | 296,195,851.03         |

| Mes          | Clientes/ Transacciones    | Monto subsidiado (HNL)  |
|--------------|----------------------------|-------------------------|
| Septiembre   | 1,795,342                  | 261,504,589.60          |
| Octubre      | 1,806,368                  | 169,519,275.57          |
| Noviembre    | 1,836,784                  | 125,697,530.35          |
| Diciembre    | 1,835,158                  | 126,987,671.42          |
| <b>Total</b> | <b>Promedio: 1,650,103</b> | <b>3,467,120,472.88</b> |

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

## CONCLUSIONES

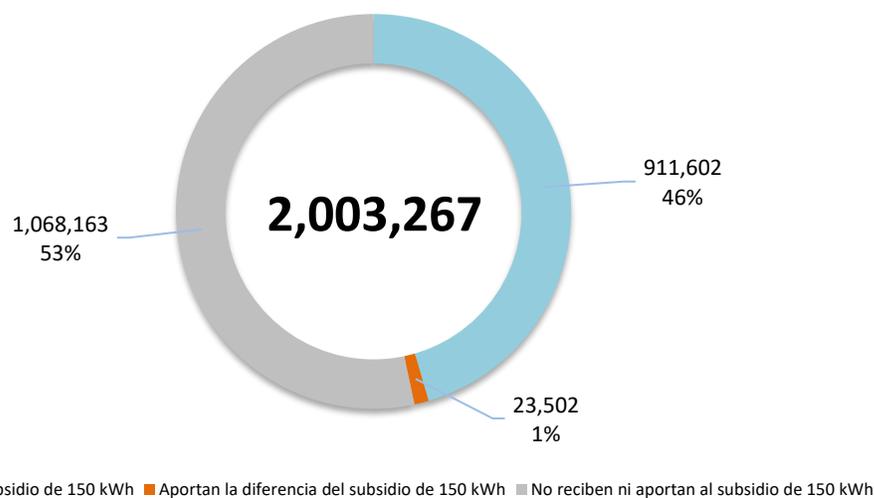
A partir de los análisis descritos en el presente informe se concluye que:

1. Existe un cumplimiento general del Decreto Ejecutivo PCM-02-2022 y el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023 por parte de los actores involucrados en la aplicación del subsidio de 150 kWh.

### Gráfico 6

Resumen de usuarios enero 2024

## Resumen de usuarios

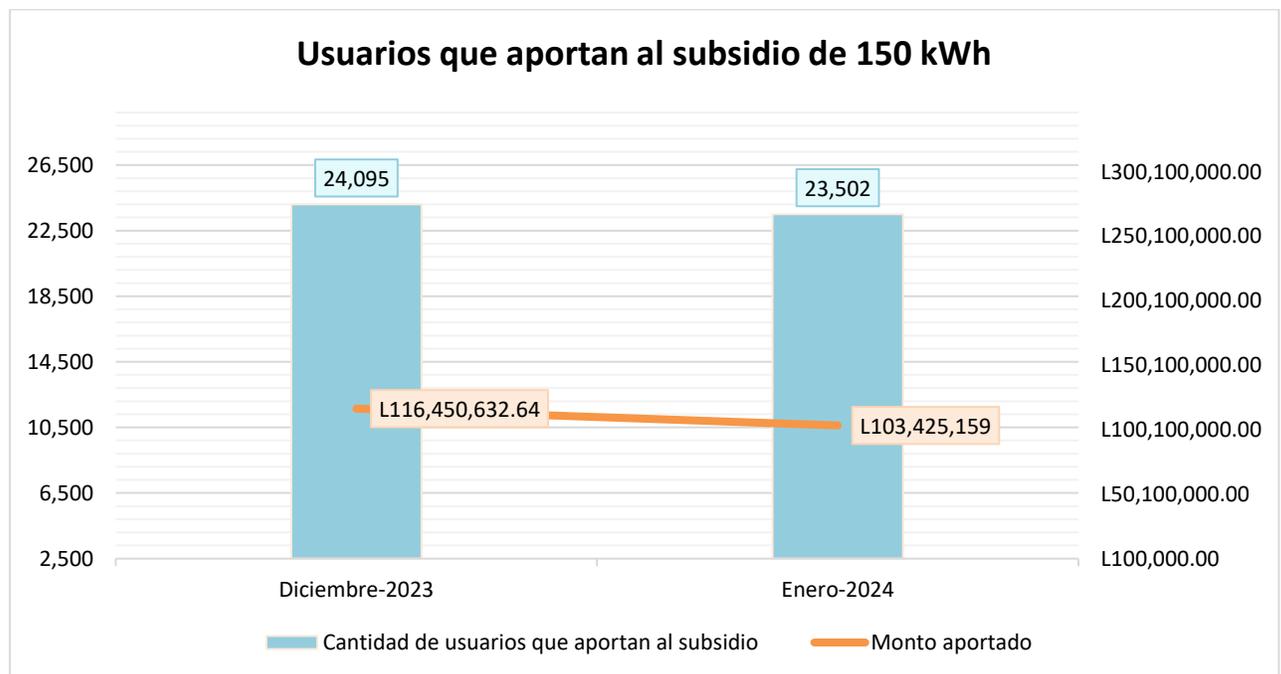


Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

2. Se identificaron oportunidades de mejora en cuanto a la aplicación del subsidio de 150 kWh, en particular, inconsistencias en la información contenida en las bases de datos las cuales requieren de una revisión posterior y posibles acciones correctivas por parte de la ENEE. Asimismo, se identificó que el subsidio se continúa aplicando por medio del sector de consumo o categorías tarifarias utilizadas por la ENEE previo al pliego tarifario aprobado por la CREE en 2016, lo cual contraviene con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 57-2023, que relaciona el concepto de categorías de usuario o tarifarias aprobadas por la CREE.
3. Se constató que el mecanismo de transferencia del costo del subsidio, asumido por los usuarios no residenciales con un consumo mayor a 3,000 kWh, no se ha adecuado al margen del 40% establecido en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023. Por lo tanto, se esperará que para los siguientes meses del año se realice un ajuste conforme al margen del 40% correspondiente.

**Gráfico 7**

Porcentaje histórico que han aportado los usuarios con consumo mayor a 3,000 kWh (2023)



Fuente: Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE)

4. Las modificaciones mensuales en la inclusión o exclusión de usuarios del subsidio se llevan a cabo en función de las solicitudes de los propios usuarios o las sugerencias de los supervisores de campo, sin implementar una estrategia o proceso adicional de focalización para alcanzar a las familias

económicamente más vulnerables en el país.

5. Se cumple con las disposiciones establecidas en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023 por parte de los actores involucrados en la aplicación del segundo subsidio, logrando evitar el impacto de los ajustes tarifarios que se realizan de manera trimestral.

## RECOMENDACIONES

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

1. Con base en las oportunidades de mejora identificadas, se recomienda solicitar a la ENEE:
  - a. Que aplique el subsidio con base en la categoría tarifaria establecida por la CREE y no por sector de consumo o categoría tarifaria utilizada por la ENEE antes del pliego tarifario aprobado por la CREE, puesto que es importante determinar los criterios con base en las categorías de usuario, tal y como lo establece el Decreto Legislativo 57-2023.
  - b. Que realice un mapeo e identificación en campo de los casos específicos de usuarios cuyo sector de consumo no sea residencial y que se les aplique una tarifa residencial (según el pliego tarifario aprobado por la CREE), esto con el fin de disminuir errores de inclusión de usuarios que no aplican al subsidio de consumo de energía eléctrica igual o menor a 150 kWh.
  - c. Que remita la información asociada a la aplicación de subsidios correspondiente, considerando un detalle mensual, por código de transacción, con el fin de permitir una adecuada supervisión del cumplimiento de los subsidios reconocidos en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023.
  - d. Que remita las bases de datos asociadas a la aplicación del segundo subsidio aplicado para evitar el impacto a los ajustes tarifarios correspondiente al primer trimestre de 2024, con el fin de permitir una adecuada supervisión del cumplimiento de los subsidios reconocidos en el Decreto Ejecutivo PCM 57-2023.
  - e. Que remita la metodología por escrito y los procedimientos empleados para la aplicación del subsidio por ajuste a la tarifa en el año 2023.
2. Solicitar a la SEN que actualice sobre el proceso de focalización para la aplicación del subsidio y de ser el caso, actualización de las acciones futuras que estén encaminadas a focalizar el beneficio de forma eficiente.

## MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

| No. | Recomendación  | Tipo (acción o documento) | Medio de verificación      | Fecha estimada (semana 2024) | Estado (Pendiente, en proceso, finalizado) |
|-----|--|---------------------------|----------------------------|------------------------------|--|
| 1   | Solicitar seguimiento de aplicación de subsidios según la categoría tarifaria establecida  | Acción                    | Informe                    | 3/mayo/2024                  | Pendiente                                  |
| 2   | Seguimiento del proyecto BDR para la transferencia de las bases de datos de información relacionada a la aplicación de subsidios | Acción                    | Base de datos regulatorios | 3/mayo/2024                  | En proceso                                 |
| 3   | Solicitar metodología de aplicación de segundo subsidio por escrito  | Documento                 | Informe                    | 10/abril/2024                | Pendiente                                  |
| 4   | Solicitar el seguimiento del análisis de focalización del subsidio   | Acción                    | Informe de reunión         | 17/mayo/2024                 | Pendiente                                  |



INFORME FISCALIZACIÓN

# ATENCIÓN AL USUARIO

## INFORME ATENCIÓN DE RECLAMOS

### OBJETIVO

Fiscalizar el cumplimiento del marco regulatorio y supervisar el accionar de las empresas distribuidoras

#### *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. Vigilar que los usuarios reciban una atención de calidad a los reclamos que interponen en la empresa distribuidora.
5. Regular los procedimientos de atención que utiliza la Empresa Distribuidora.

### 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:

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 o los consumidores le hayan suministrado.

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, el presente reglamento desarrolla 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, celebrados por el Gobierno de la República; y, la operación del Sistema Interconectado Nacional, incluyendo su relación con los sistemas eléctricos de los países vecinos, así como con el Sistema Eléctrico Regional y el Mercado Eléctrico Regional centroamericano.

Que el artículo 1, 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.

## ANTECEDENTES

Como parte de mejorar la calidad de la información y contar con la información suficiente, la Comisión ha planteado formular la estructura de datos para que cada empresa distribuidora y sistema aislado, brinde la información establecida en dicha estructura.

La Dirección de Fiscalización con la finalidad de brindar una respuesta a los usuarios, ha generado reuniones con las entidades involucradas para hacer cumplir el marco regulatorio.

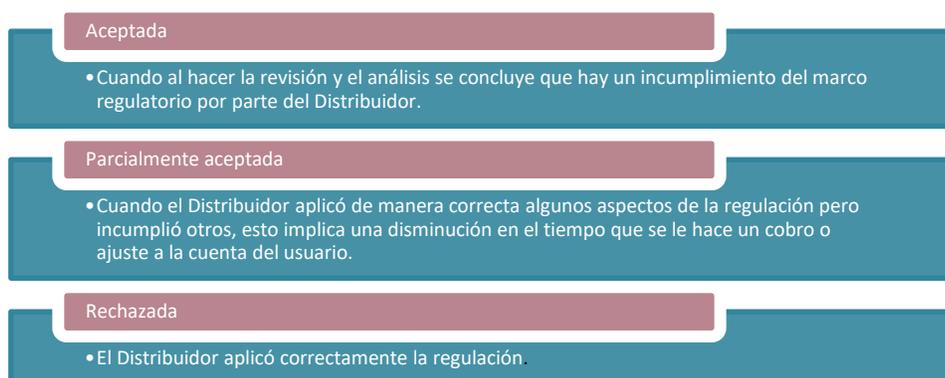
## PROCEDIMIENTO

El método para que un reclamo sea aceptado en la Comisión, el usuario en primera instancia debe agotar las instancias establecidas y respetar los tiempos de atención establecidos en el RSED. Si el usuario se presenta a la oficina la Comisión utiliza equipo tecnológico para ingresar el reclamo siempre y cuando este ya cuente con un expediente en la Empresa Distribuidora, si el usuario no cumple con este filtro se le orienta el procedimiento a seguir. Si el reclamo ingresa por otro canal distinto a la plataforma, se le instruye como ingresar el reclamo para así llevar un mejor control y tener un solo canal de atención.

Desde que el reclamo ingrese se le informa al usuario el seguimiento, mediante llamada telefónica y correo electrónico de igual manera si se necesita información adicional por parte del usuario, se recibe por correo electrónico y de manera presencial en las oficinas de la CREE.

Cuando el reclamo ya ha sido revisado y se tiene la resolución, al usuario se le informa la respuesta del caso y son enviadas a los usuarios mediante correo electrónico con el soporte y la justificación legal relacionada, adicional se le realiza una llamada al usuario para explicarle y si el caso lo amerita se le realiza recomendaciones con relación al reclamo.

El proceso de atención y tratamiento un reclamo interpuesto por un Usuario ha finalizado cuando se encuentra en cualquiera de los siguientes estados (en consonancia con los estados estipulados en el artículo 96 literal H de la Norma Técnica de Calidad de Distribución):



Para los casos que se encuentran en estado pendiente se tiene una fragmentación diseñada de la siguiente manera:

**En espera de Respuesta de la Empresa Distribuidora**

- Para los casos en los que ya fueron incluidos y enviados a la Empresa Distribuidora

**En Departamento de Atención al Usuario**

- Cuando se tiene en análisis o en preparación de oficio para enviar a la Empresa Distribuidora.

**En Dirección de Asesoría Legal**

- Cuando se necesite un pronunciamiento legal.

**En Secretaría General**

- Cuando se esta en el proceso administrativo para enviar el oficio.

**En Espera de Información de Usuario**

- Cuando se solicita información al usuario relacionada al caso.

**En Dirección de Regulación**

- Cuando se necesita una verificación normativa, tarifaria, estudios eléctricos y mercados eléctricos.

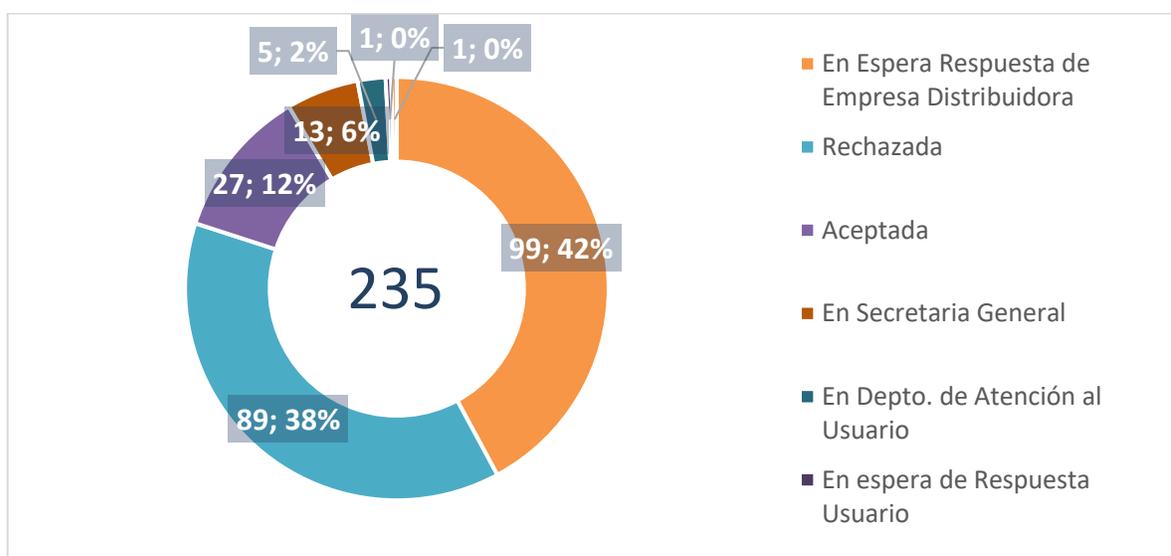
La CREE brinda atención y asesoría a los usuarios que visitan las instalaciones, esta atención puede ser por asesoramiento, solicitudes de información, ingreso de reclamo, seguimiento y respuesta a un reclamo. La CREE a través del Departamento de Atención al Usuario y Agente realiza un seguimiento personalizado 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.

## RESULTADOS

Los resultados presentados son con base a la siguiente metodología:

1. Todas las gestiones que han ingresado en el año 2024
2. Todas las gestiones pendientes indiferentemente la fecha de ingreso
3. Todas las gestiones que se han resuelto en el año 2024 independientemente de la fecha de ingreso

Se realizó un cierre al 22 de marzo de 2024, y a la fecha ingresaron **235 casos** de los cuales **116 casos se encuentran atendidos** (esto representa un **49.4%**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. Es muy importante mencionar que la cantidad de atenciones finalizadas **ha disminuido debido a que la ENEE no ha brindado respuesta a los requerimientos hechos por la Comisión** y se están agotando las instancias para lograr un mejor indicador, la distribución de los estados actuales de los casos se muestra en el **Gráfico 1** :

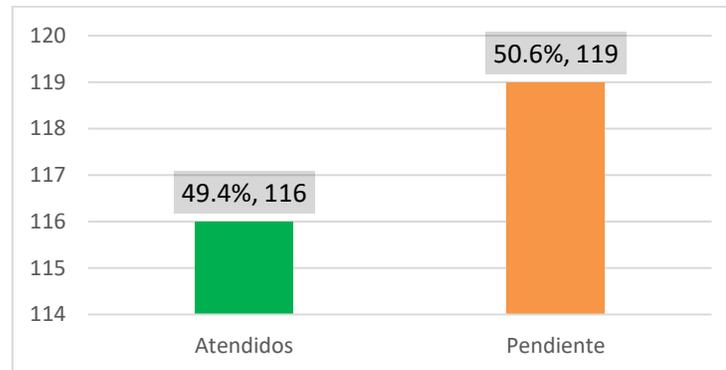


*Gráfico 1: estado actual del proceso de atención a los usuarios.*

De los 235 casos ingresados, **27 han sido aceptados (representan un 12% del total)** es decir que al momento del análisis de estos casos, se encontró una incorrecta aplicación de la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE), su reglamento, el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución u otra ley y normativa aplicable. No obstante cabe mencionar que **89 de estos casos (representan un 38 % del total)** se han encontrado que

no se ha incumplido con la normativa actual y por tanto el reclamo ha sido rechazado. En cada uno de ellos se le brinda **atención personalizada al usuario** y se le da toda la **asesoría** necesaria para que este pueda hacer un buen uso de la energía sin embargo se espera la respuesta de los 99 casos en responsabilidad de la empresa distribuidora para que se pueda subsanar.

El **Gráfico 2** muestra el avance de la gestión de la atención a los usuario en el cual el **porcentaje de resolución de casos es del 49.4 %** y se tiene un 50.6 % de casos pendientes.

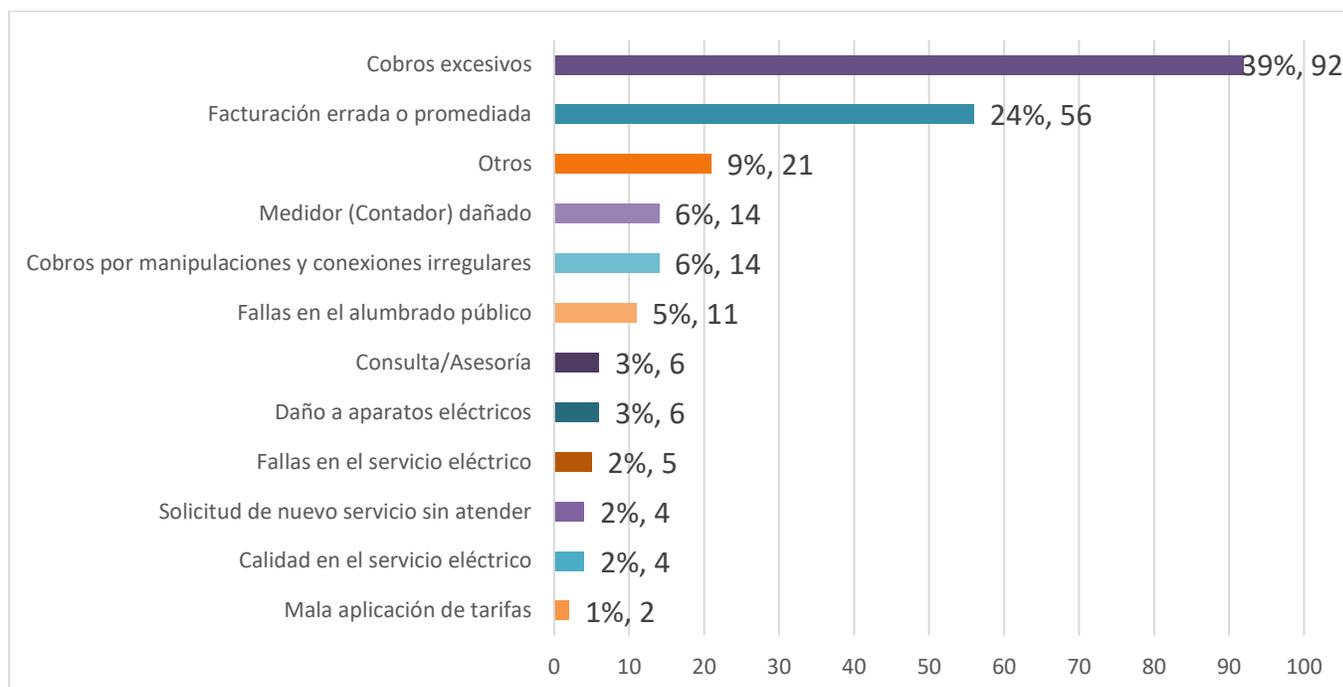


*Gráfico 2: porcentaje de casos resueltos y porcentaje de casos pendientes*

Respecto al 50.6 % de casos que están pendientes y tal como se puede apreciar en el **Gráfico 1** el **2%** de los reclamos ingresados **se encuentran en revisión y análisis** por parte del Departamento de Atención al Usuario y Agente mientras que el **42% se encuentra en espera de una respuesta por las Empresas Distribuidoras**, especialmente la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE).

Este departamento con la finalidad de dar respuesta a los usuarios, luego de analizar y estudiar los reclamos de los usuarios emite seguimientos de atención mediante oficios dando un tiempo de espera para obtener la respuesta de atención. En algunas ocasiones se pide una prórroga por parte de la empresa distribuidora la cual se puede ser otorgada si se cuenta con una justificación válida por parte del distribuidor. La ENEE ha tratado de integrar las diferentes unidades para una respuesta más expedita pero hasta la fecha no ha tenido el éxito deseado desde la óptica de atención a los usuarios ni a las solicitudes del regulador. Se realizan actualmente reuniones para aclarar temas y definir vías pero la falta de integración interna de la institución causar los problemas de ejecución de la planificación.

En el **Gráfico 3** se muestra las solicitudes que más ingresan a la plataforma desde su lanzamiento, donde se aprecia que la mayoría son por fallas en el servicio eléctrico y cobros excesivos y la menor cantidad son para daños a aparatos eléctricos, calidad en el servicio electrónico, cobros por manipulaciones y conexiones irregulares y, por último, mala aplicación de tarifas.



*Gráfico 3: cantidad de reclamos por tipo seleccionado por los usuarios*

## HALLAZGOS

Las acciones realizadas a cada usuario son estudiadas no solo por el equipo de Atención al usuario, sino de diferentes áreas de la Comisión según se amerite el tipo de reclamo.

Se continúa con el análisis de posibles errores de aplicación de la normativa, usando como insumo los reclamos que se interponen, de estos se tiene a la espera una opinión del área legal para poder proceder con una fiscalización a cobros de Energía Consumida No Pagada (ECNP).

## INDICADORES DE CALIDAD

Según se muestra en la **Tabla 1** se observa que a la fecha se han finalizado el proceso en la CREE de 116

casos equivalentes a **49.4%** del total ingresado y se tiene en estado pendiente o en análisis 119 reclamos equivalente al **50.6%** de del total ingresado cabe mencionar que del total solo **el 2% de los reclamos están en el Departamento de Atención al Usuario y Agente**, y el 42% están en espera de una respuesta de la empresa distribuidora lo que nos afecta el indicador.

| Estado     | Cantidad | Porcentaje |
|------------|----------|------------|
| Finalizado | 116      | 49.4%      |
| Pendiente  | 119      | 50.6%      |

Tabla 1: estado general de la atención a los usuarios.

En la **Gráfico 4** se muestra tiempo de resolución en días respecto a la cantidad de reclamos cerrados, para los casos aceptados y rechazados siendo el tiempo promedio total **de resolución de 44 días**. Cabe mencionar que los días que se muestran son los días desde que entró a la Comisión un caso no el tiempo específico en cada área es un indicador para saber que tan antiguos son los casos que tiene cada área en el proceso.

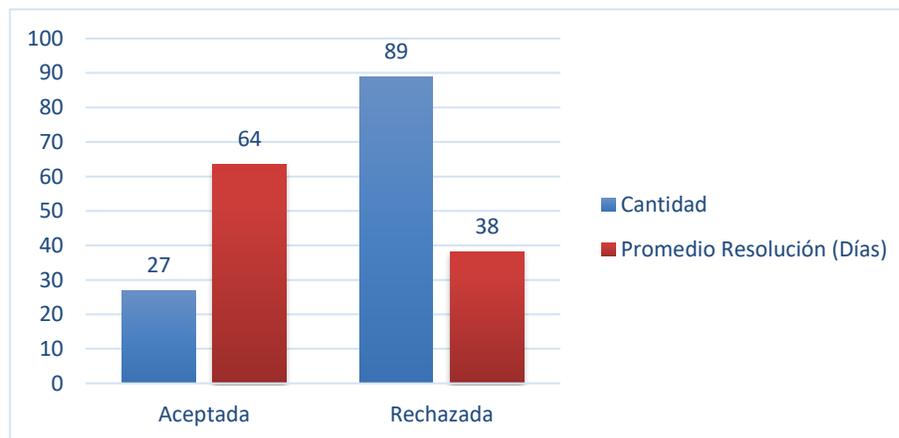


Gráfico 4: tiempo promedio de resolución en días.

En el **Gráfico 5** se aprecia la cantidad de reclamos pendientes y el tratamiento de cada uno, para los casos con espera de respuesta de la Empresa Distribuidora el tiempo promedio de que llevan pendientes es de 113 días de atención, y los reclamos con tratamiento en el Departamento de Atención al Usuario se relaciona a que se están en estudios del caso para posterior envío mediante oficio según sea la conclusión, el tiempo

promedio de estos casos actualmente es de 9 días.

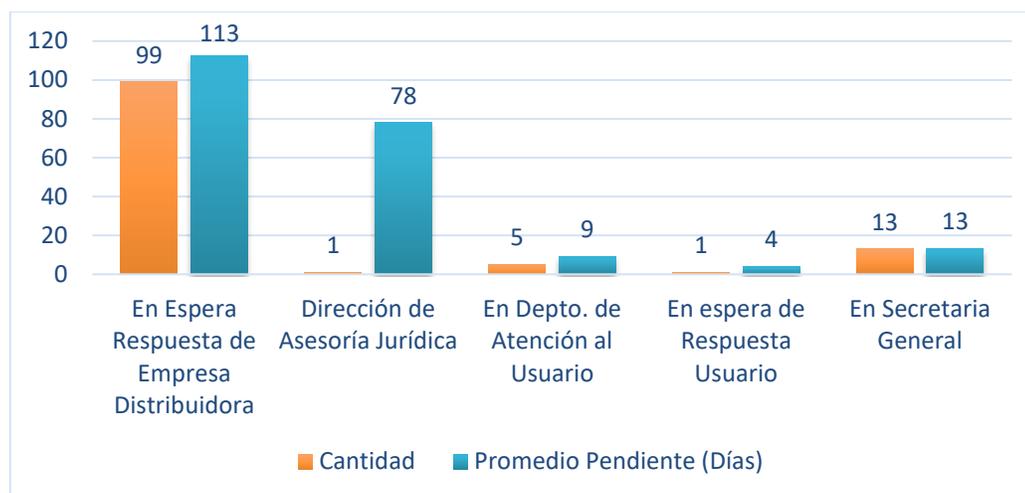


Gráfico 5: Casos en tratamiento con la localización correspondiente.

## PROPUESTA DE ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR PARTE DEL ENTE REGULADOR

1. Se continuará con el seguimiento a las políticas, procedimientos y procesos utilizados por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) para conocer y corroborar la calidad de atención a los usuarios y en base a la información obtenida se tomarán acciones para que los usuarios sean atendidos con la mejor calidad.
2. La CREE como ente regulador emitirá recomendaciones para la correcta aplicación de la reglamentación a los usuarios regulados.
3. Se agotarán las instancias necesarias para una apropiada atención y resolución de los casos incluyendo un mayor acercamiento con la empresa distribuidora para optimizar los tiempos.

## RECOMENDACIONES

1. Hacer que se cumpla lo estipulado en la Ley General de la Industria Eléctrica y toda la normativa que de esta deviene, asegurando la correcta aplicación del marco regulatorio y que los usuarios paguen el valor de energía correcto según los procedimientos ya establecidos.
2. Apoyar a la ENEE con la correcta interpretación del Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución

para que pueda implementar procedimientos que armonicen con este y que no violenten los derechos de los usuarios.

### MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

| No. | Recomendación  | Tipo (acción o documento)                                | Medio de verificación                                     | Fecha estimada (semana 2024) | 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 a los oficios y requerimientos de información emitidos por la CREE | Oficios y Auto de Requerimiento de Información           | Acuse de recibido y respuesta de la empresa distribuidora | Continuo                     | En proceso                                 |



INFORME FISCALIZACIÓN  
**ATENCIÓN AL  
AGENTE**

## INFORME DE ATENCIÓN AL AGENTE

### OBJETIVO

Verificar la información y los requisitos de inscripción del Registro Público de los Agentes del MEN.

#### **Objetivos específicos**

1. Comprobar la documentación presentada por los agentes según los requisitos que establece la reglamentación y acuerdos vigentes para realizar recomendaciones o emitir un dictamen técnico en caso de cumplimentar la información solicitada.
2. Emitir las comunicaciones que correspondan en caso de encontrar discrepancias en la información presentada con el propósito de subsanar la información requerida.

### MARCO LEGAL

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

1. Que, el artículo 3 de la LGIE, establece que es función de la CREE llevar el Registro Público de Empresas del subsector Eléctrico.
2. Que, el artículo 10 del RGIE, menciona la habilitación legal de las Empresas del Subsector Eléctrico e incluye las disposiciones que estas deben cumplir, como ser, la inscripción en el Registro Público según la información solicitada en el formulario de inscripción y la actualización del Registro Público de Empresas del Sector Eléctrico.
3. Que, el artículo 5 del ROM, menciona que serán Agentes del MEN los agentes autorizados que están inscritos en el Registro Público de Empresas del Sector Eléctrico que lleva la CREE.
4. Que, el artículo 7 literal A del ROM, especifica que todo agente del MEN que desee realizar transacciones deberá presentar ante el Operador del Sistema la ficha de inscripción en el Registro Público de Empresas del Sector Eléctrico gestionado por la CREE.

5. Que, el Acuerdo 093-2020, aprueba los requisitos para inscribirse como Empresa Generadora, Transmisora y Comercializadora en el Registro Público de Empresas del Sector Eléctrico.
6. Que, el Acuerdo 092-2020, aprueba los requisitos para inscribirse como Consumidor Calificado en el Registro Público de Empresas del Sector Eléctrico.

## PROCEDIMIENTO

1. Los agentes ingresan la solicitud por la Dirección de Secretaría General de la Comisión, en primera instancia son revisados por esta Dirección donde se valida la información y que cumplan con los requisitos para la solicitud de inscripción que fueron aprobados mediante acuerdos CREE-092-2020 y CREE-093-2020. Es importante que se adjunte la documentación y los datos y que sean correctos según lo establece el marco regulatorio.
2. Una vez verificada la información por Secretaría General se remiten actuaciones a la Dirección de Fiscalización donde se analiza la información técnica presentada y en caso se necesite una opinión ya sea legal o regulatoria, secretaria general lo remite a las direcciones involucradas según sea el caso.
3. Se procede a emitir un dictamen o un requerimiento, si la información requiere una aclaración es enviada una remisión al Agente del MEN por medio de la Dirección de Secretaría General, si no requiere una aclaración se brinda resolución y ficha definitiva al Agente.

## RESULTADOS

Como producto del proceso de verificación se han puesto a la vista de la Dirección de Fiscalización nueve expedientes de registro público de empresas generadoras y consumidores calificados (realizando un cierre en marzo 2024) de los cuales cinco han sido dictaminados y a cuatro se las ha requerido.

La **Tabla 2** muestra el detalle de las remisiones realizadas y los dictámenes técnicos remitidos por esta dirección, especificando el tipo de solicitud y la acción realizada por la Dirección sea esta dictamen o remisión.

| EXPEDIENTE   | SOCIEDAD/EMPRESA                      | SOLICITUD     | AGENTE DEL SUBSECTOR  | DICTAMEN | REMISIÓN |
|--------------|---------------------------------------|---------------|-----------------------|----------|----------|
| G-S49        | COMPAÑÍA AZUCARERA TRES VALLES (CATV) | INSCRIPCIÓN   | EMPRESAS GENERADORA   |          | 1        |
| EG-107-2023  | ENEE                                  | INSCRIPCIÓN   | EMPRESAS GENERADORA   | 1        |          |
| G-S40        | GROUP ENERGY OIL PALM                 | INSCRIPCIÓN   | EMPRESAS GENERADORA   | 1        |          |
| SC-022-2022  | NUEVA SOCIEDAD HOTELERA (NSH)         | INSCRIPCIÓN   | CONSUMIDOR CALIFICADO | 1        |          |
| G-S79        | RENTAS AMÉRICAS HONDURAS              | ACTUALIZACIÓN | EMPRESAS GENERADORA   |          | 1        |
| EG-109-2023  | TRUJILLO POWER COMPANY (TPC)          | INSCRIPCIÓN   | EMPRESAS GENERADORA   | 1        | 1        |
| G-S58        | ENERCOSA                              | INSCRIPCIÓN   | EMPRESAS GENERADORA   | 1        |          |
| EG-108-2023  | HIDROPOWER (HIPO)                     | INSCRIPCIÓN   | EMPRESAS GENERADORA   |          | 2        |
| G-S71        | COMERCIAL LAEISZ HONDURAS             | ACTUALIZACIÓN | EMPRESAS GENERADORA   |          | 1        |
| <b>TOTAL</b> |                                       |               |                       | <b>5</b> | <b>6</b> |

Tabla 2: Empresas Generadoras y Consumidores Calificados que han solicitado inscripción o actualización del Registro Público 2024

## CONCLUSIONES

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

1. En el transcurso del año 2024, la Dirección de Fiscalización ha emitido cinco dictámenes técnicos a favor de cuatro empresas generadoras y un consumidor calificado.
2. Se han presentado dos solicitudes de actualización de registro público por parte de la empresa generadora Rentas Américas Honduras expediente G-S79 y la central generadora Comercial Laeisz Honduras expediente G-S71, las cuales se encuentran en remisión dado que se les solicitó información pertinente a las modificaciones que desean realizar.
3. Los expedientes cuya solicitud es la inscripción en el Registro Público de la CREE que se encuentran en proceso son dos (G-S49 y EG-108-2023) los cuales ya cuentan con una remisión en curso, y están en espera de respuesta para someterlos nuevamente a análisis por la Dirección de Fiscalización, según los requisitos estipulados en el marco regulatorio vigente.



**INFORME FISCALIZACIÓN**

# **NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES**

## INFORME FISCALIZACIÓN DE NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES

### OBJETIVO

Presentar los resultados de los análisis realizados por la Dirección de Fiscalización con base en la información recibida por parte de las Empresas Distribuidoras correspondientes a su registro de usuarios autoprodutores conectados a sus redes de distribución.

#### **Objetivos específicos**

1. Realizar la supervisión de la operación, consumo e inyección de los usuarios autoprodutores pertenecientes a las diferentes Empresas Distribuidoras.
2. Verificar la entrega de información operativa de los usuarios autoprodutores a la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica según lo establecido en la Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores Residenciales y Comerciales como responsabilidad de la Empresa Distribuidora.
3. Supervisar el cumplimiento general de la Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores Residenciales y Comerciales.

### 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 o 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 a la Unidad de Tarifas de la CREE para realizar el análisis tarifario relacionado a los usuarios autoprodutores, se trabajó en conjunto con la misma unidad 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), Util Power Company (UPCO) y Roatan 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.

## 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.

El flujograma del procedimiento de revisión y análisis se muestra en la *Ilustración 1* de este documento.

## RESULTADOS

Como producto del análisis realizado a la información presentada por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) se han obtenido los siguientes resultados:

### *Datos generales*

Según la información presentada como actualización al mes de diciembre de 2023, se encontró que la ENEE tiene **535 usuarios autoprodutores** registrados, los cuáles se clasifican según su categoría tarifaria como muestra el siguiente gráfico:

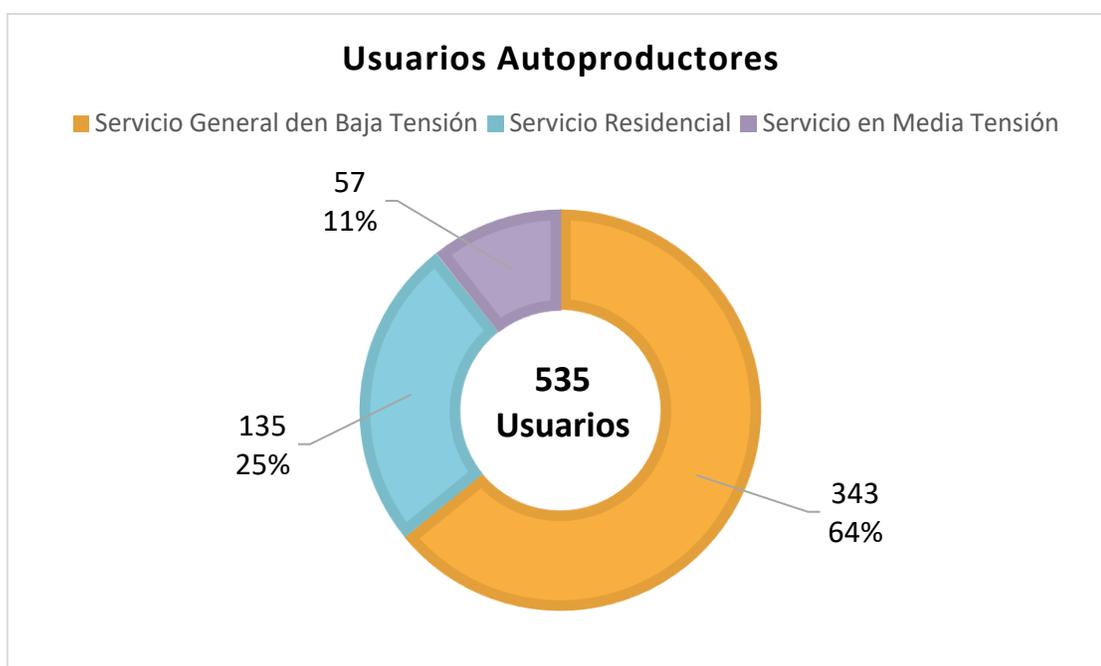
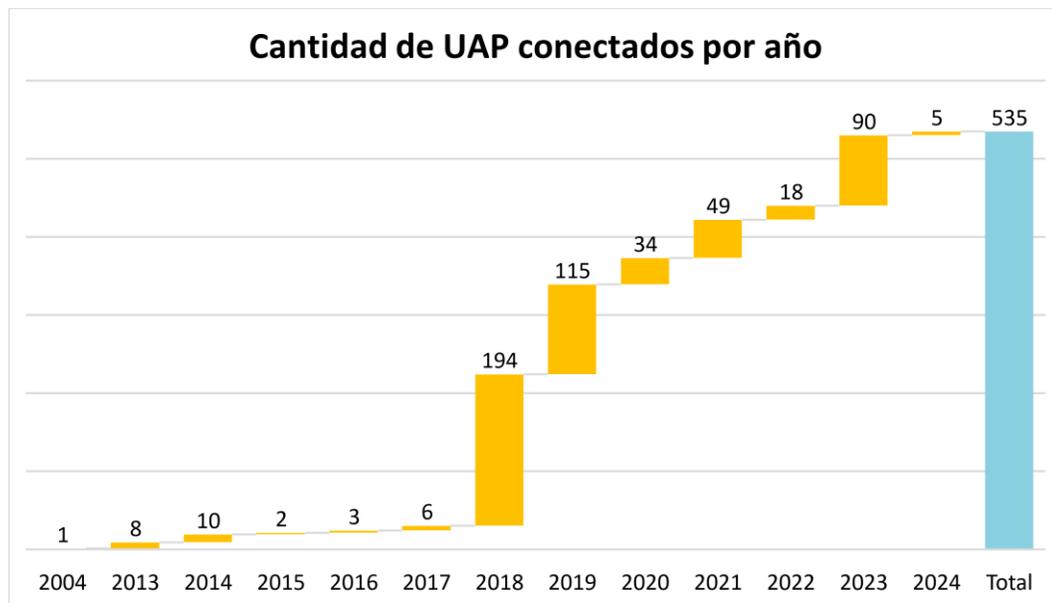


Gráfico 6: Usuarios autoprodutores según su categoría tarifaria

Según el registro los usuarios mostrados en el gráfico anterior, estos tienen un histórico de conexión en la Empresa Distribuidora mostrado en el gráfico siguiente:



*Gráfico 7: Cantidad de usuarios autoprodutores conectados por año*

Dentro de la misma información se han realizado análisis del impacto energético que representan las inyecciones de energía de los 535 usuarios registrados por la empresa distribuidora, es necesario decir que este análisis es realizado con base en los datos obtenidos de las bases de datos de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) en el periodo comprendido entre 2018 y 2023, los resultados de estos análisis de impacto se muestran en forma de gráfico con la totalidad de la energía inyectada por los usuarios que a su vez son clasificadas según la categoría tarifaria a la que pertenecen los usuarios que poseen la inyección:

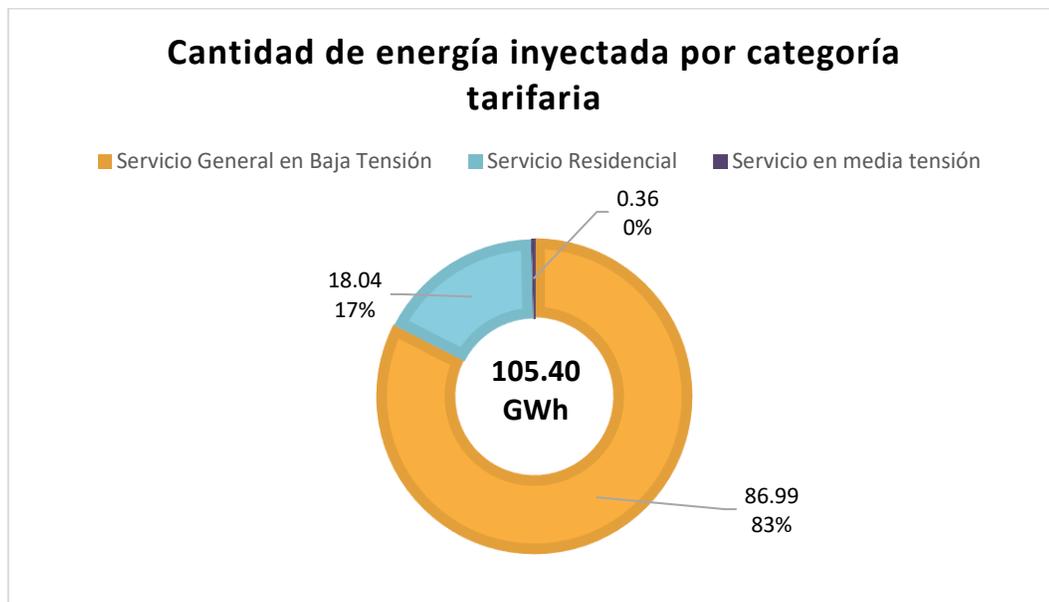


Gráfico 8: Cantidad de energía inyectada por categoría tarifaria (GWh)

Cabe mencionar que estos registros de energía forman parte de la base de datos de inyecciones desde 2018 hasta 2023, distribuida entre estos años de la siguiente manera:

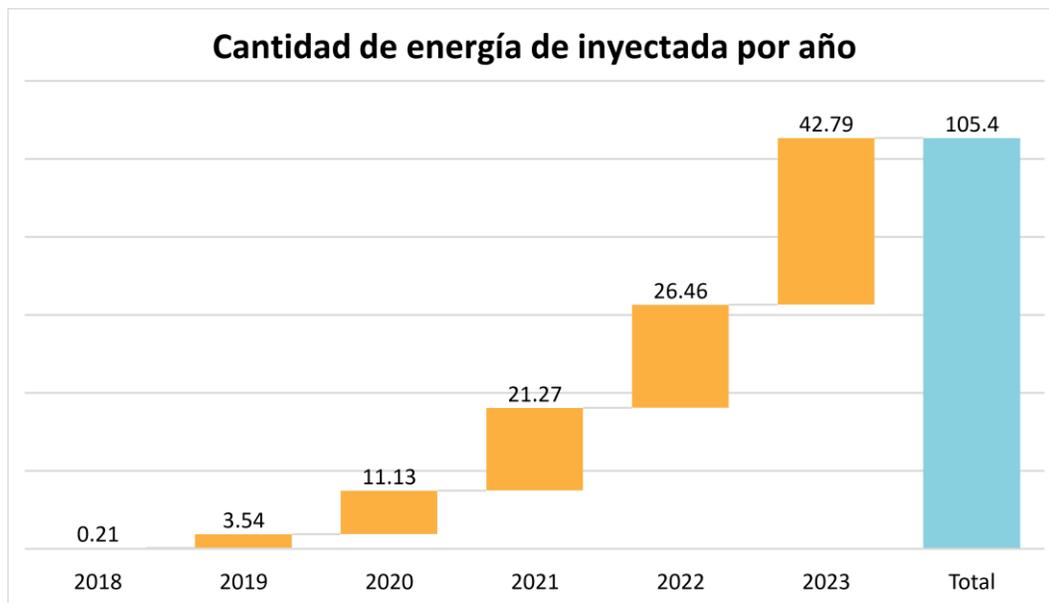


Gráfico 9: Cantidad de energía inyectada por año

## Análisis centrales generadoras

Dentro de los resultados y según el análisis realizado al registro de clientes se encontraron incidencias con relación a los nombres bajo los cuáles se encuentran registradas las inyecciones de energía, puesto que estos nombres corresponden a algunas de las centrales generadoras que operan en el territorio nacional, las mismas que enlistamos a continuación junto con su registro total de consumo e inyección de energía:

- COMPANIA AZUCARERA DEL NORTE S
- YODECO DE HONDURAS
- AZUCARERA LA GRECIA N 2
- EXPORTADORA DEL ATLANTICO S.A
- EXPORTADORA DEL ATLANTICO S.A.
- ENERGIA CHUMBAGUA, S.A.
- A C E Y D E S A
- LUFUSA
- EQUIPOS INDUSTRIALES S A DE C
- LUZ Y FUERZA DE SAN LORENZO
- PARK ENERGY SA DE CV
- COMPAIA AZUCARERA TRES VALLES
- SOC ELECTRICA MESOAMERICANA S
- HIDROCCI
- ENERGIA BASICA S A DE C V
- ENERGIA Y VAPOR SA DE CV
- ENERGIA Y VAPOR SA DE CV ENVAS
- LUZ Y FUERZA LUFUSSA PAVANA I
- AZUCARERA LA GRECIA
- EMPRESA NAC DE ENERGIA ELECTRI
- SA DE CV SOLAR POWER
- PLANTEL COMERCIAL LAEISZ
- AZUCARERA LA GRECIA
- AZUCARERA LA GRECIA

De las anteriores encontradas, se tiene el registro total de consumo e inyección de energía durante el periodo comprendido entre 2018 y 2023, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

| Nombre                         | Energía Consumida<br>[MWh] | Energía Inyectada<br>[MWh] | Diferencia<br>[MWh] |
|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------|
| COMPANIA AZUCARERA DEL NORTE S | 10172                      | 25902.01                   | <b>21858.012</b>    |
| YODECO DE HONDURAS             | 3016.74                    | 47.9                       | <b>-1732.901</b>    |

| Nombre                         | Energía Consumida [MWh] | Energía Inyectada [MWh] | Diferencia [MWh] |
|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|
| AZUCARERA LA GRECIA N 2        | 2697.77                 |                         |                  |
| EXPORTADORA DEL ATLANTICO S. A | 18614                   | 1066.3                  | -17547.699       |
| EXPORTADORA DEL ATLANTICO S.A. | 9461                    | 3574.91                 | -2125.091        |
| ENERGIA CHUMBAGUA, S.A.        | 5316.24                 |                         |                  |
| A C E Y D E S A                | 7162.8                  | 12505.47                | 7915.474         |
| LUFUSA                         | 1267.69                 | 49.39                   | -1108.366        |
| EQUIPOS INDUSTRIALES S A DE C  | 853.16                  | 5.1                     | -512.101         |
| LUZ Y FUERZA DE SAN LORENZO    | 202.84                  | 128.75                  | -61.532          |
| PARK ENERGY SA DE CV           | 66651                   | 8516.53                 | -23643.471       |
| COMPAIA AZUCARERA TRES VALLES  | 3172.57                 | 0                       | -2892.567        |
| SOC ELECTRICA MESOAMERICANA S  | 13.2                    | 0                       | -9.96            |
| HIDROCCI                       | 650.4                   | 0                       | -374.4           |
| ENERGIA BASICA S A DE C V      | 71.36                   | 13.58                   | -55.42           |
| ENERGIA Y VAPOR SA DE CV       | 100.66                  | 0                       | 0                |
| ENERGIA Y VAPOR SA DE CV ENVAS | -278.19                 | 0                       | -12              |
| LUZ Y FUERZA LUFUSSA PAVANA I  | 0                       |                         |                  |
| AZUCARERA LA GRECIA            | 215.53                  |                         |                  |
| EMPRESA NAC DE ENERGIA ELECTRI | 0.44                    |                         |                  |
| SA DE CV SOLAR POWER           | 59.26                   | 0                       | -38.377          |
| PLANTEL COMERCIAL LAEISZ       | 208.17                  | 0                       | -28.56           |
| AZUCARERA LA GRECIA            | 0                       |                         |                  |
| AZUCARERA LA GRECIA            | 463.76                  | 708.62                  | 244.857          |

Tabla 3: Centrales registradas como UAP con sus registros totales de consumo e inyección

Cabe mencionar que de la energía inyectada por centrales generadoras representa el **40.88%** de la inyección registrada por la Empresa Distribuidora.

La información proporcionada por la ENEE muestra el histórico de registros o fechas de alta de estas centrales de la siguiente manera:

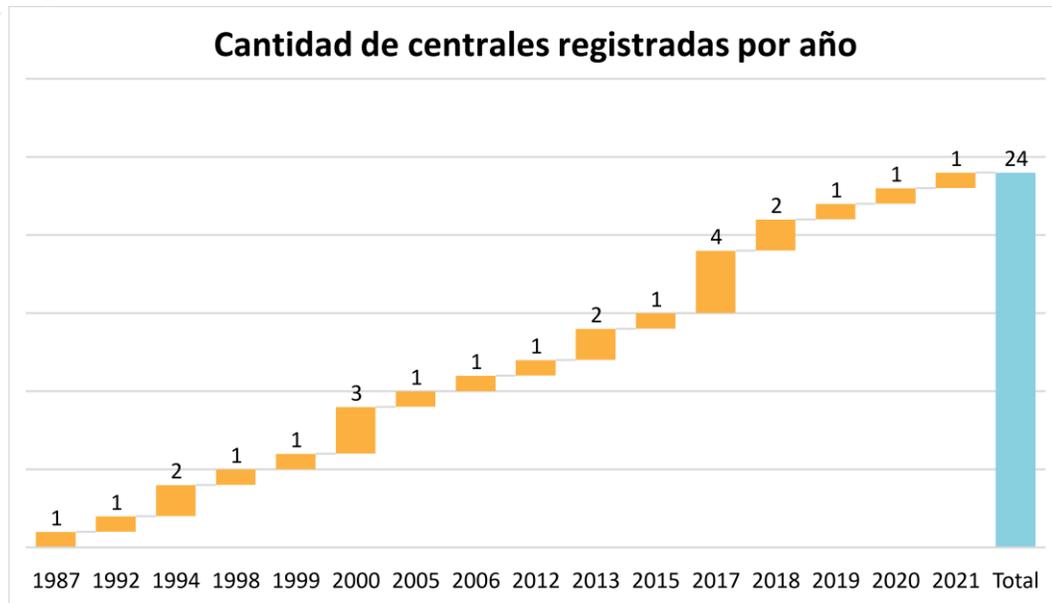


Gráfico 10: Cantidad de centrales registradas por año

#### **Análisis usuarios con inyecciones mayores a su consumo anual**

Según el artículo 47, literal A, inciso i del Reglamento de la Ley General de la Industria Eléctrica que menciona:

*“La capacidad de generación que tenga instalada un Usuario Autoprodutor en ningún momento será mayor que su demanda máxima determinada en un periodo de doce (12) meses consecutivos, aplicando esta limitación a la capacidad de generación en corriente alterna que pueda operar en paralelo con la red.”*

Por lo anterior mencionado, se realizó un análisis para determinar la cantidad de usuarios y energía que podrían interesar para cálculos correspondientes a la Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores Residenciales y Comerciales (NT-UAP), para lo cual se muestran los gráficos siguientes que representan a las centrales con inyección mayor a su consumo en el periodo revisado:

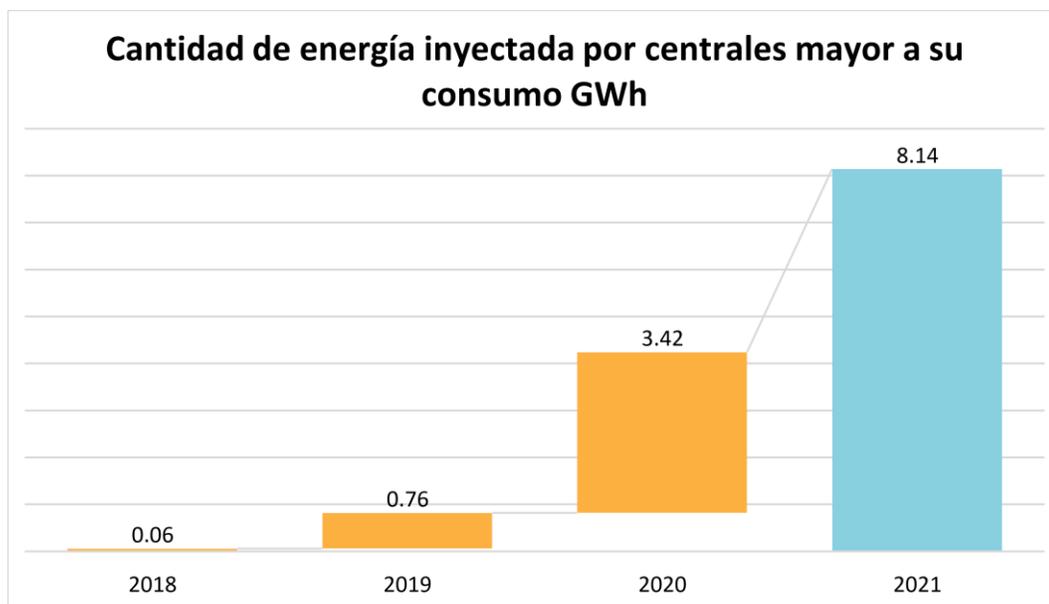


Gráfico 11: Cantidad de energía inyectada por centrales mayor a su consumo

Asimismo, se muestra la cantidad de energía inyectada por sobre el consumo de los usuarios autoprodutores registrados:

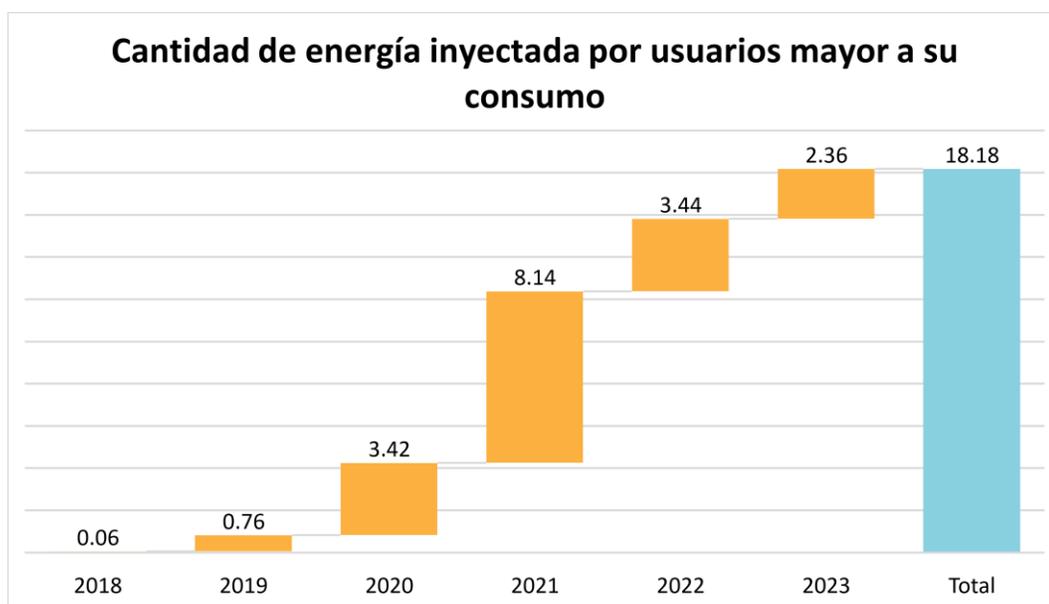


Gráfico 12: Cantidad de energía inyectada por usuarios mayor a su consumo

Cabe mencionar que la sumatoria de las diferencias de inyección, tomando en cuenta tanto a las centrales como a usuarios, suman **56.58 GWh**, lo que representa el **53.68%** de la energía inyectada en el periodo comprendido entre 2018 y 2023.

### ***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 la Empresa Nacional de Energía Eléctrica y 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 dos (2) reuniones 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.

## **CONCLUSIONES**

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

1. La falta de algunos datos necesarios según lo establecido en la normativa vigente, pueden afectar la manera de analizar la información y con esto la toma de decisiones u orientación de las decisiones a tomar.
2. Se concluye que el total de energía inyectada al sistema por usuarios autoprodutores equivale a **105.40 GWh** de los cuales **43.09 GWh** son inyectados por centrales generadoras, lo que representa el **40.88%** de toda la energía inyectada en el lapso de tiempo comprendido entre 2018 y 2023.

- Los resultados arrojados por los análisis podrán ser utilizados para dar seguimiento a las actividades de subsanación de la información entregada por parte de las empresas distribuidoras.

## RECOMENDACIONES

A partir de los resultados descritos en el presente informe se recomienda lo siguiente:

- Solicitar la subsanación de la información de usuarios autoprodutores con todos los requisitos mencionados en el artículo 5 de la NT-UAP por parte de la Empresa Distribuidora.
- Realizar una reunión de seguimiento para la asesoría respectiva en cuanto a las incidencias que se encontraron en los análisis de la información recibida.
- Realizar la carga de la información en las bases de datos correspondientes de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica para el control del histórico de la información recibida con relación a los usuarios autoprodutores.

## MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

| No. | Recomendación   | Tipo (acción o documento) | Medio de verificación                                       | Fecha estimada (semana 2024) | Estado (Pendiente, en proceso, finalizado) |
|-----|---|---------------------------|---|------------------------------|--|
| 1   | Solicitar subsanación de la información por parte de la Empresa Distribuidora | Documento                 | Oficio recibido por parte de la Empresa Distribuidora       | 19/Abril/2024                | Pendiente                                  |
| 2   | Realizar reunión de seguimiento para la asesoría en cuanto a incidencias      | Documento                 | Minuta de reunión sostenida y acuerdos alcanzados           | 19/Abril/2024                | Pendiente                                  |
| 3   | Carga de la información a la base de datos correspondiente                    | Acción                    | Información almacenada en los contenedores correspondientes | 12/Abril/2024                | Pendiente                                  |



## ANEXOS

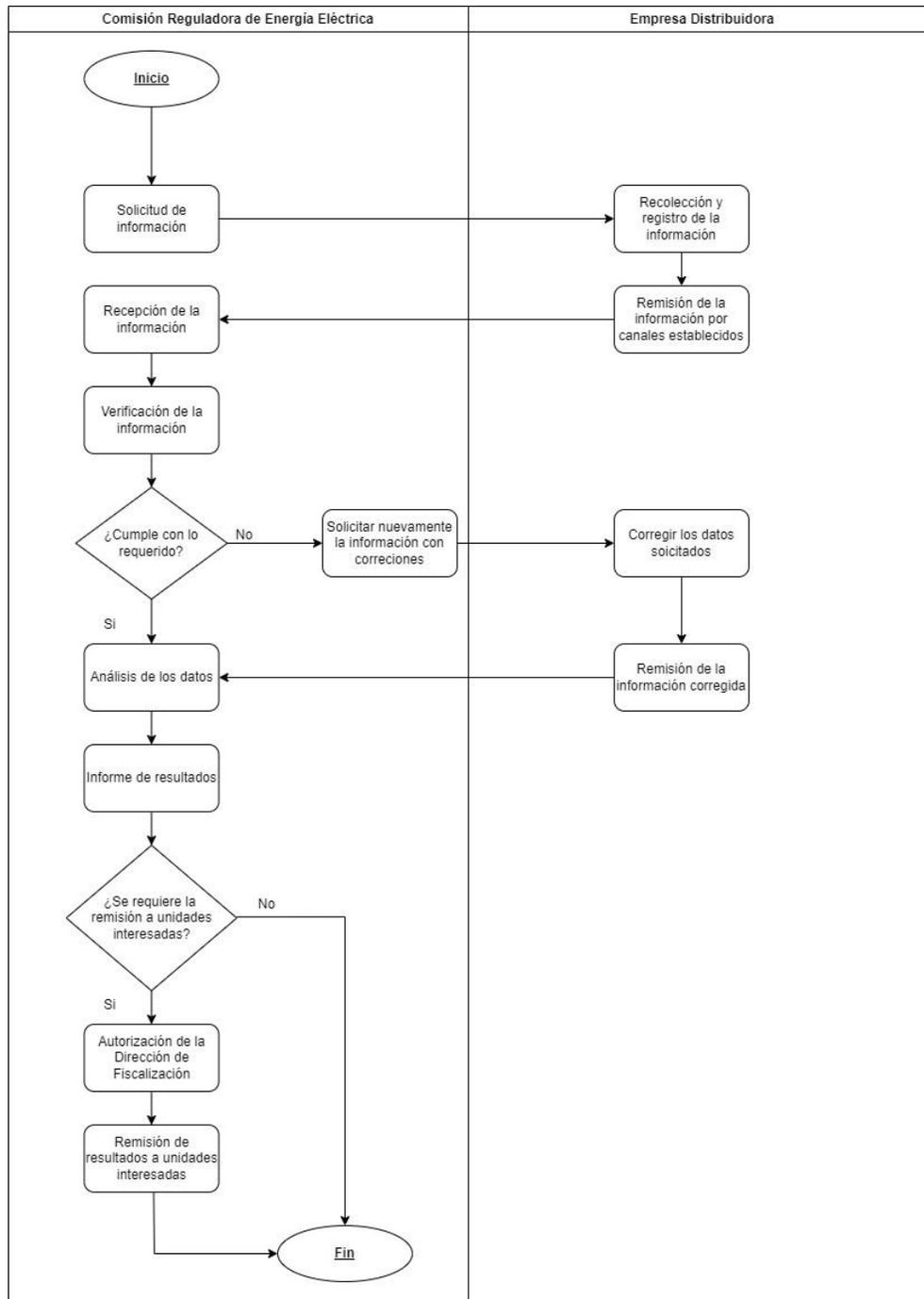


Ilustración 1: Flujograma de proceso de revisión y análisis de la información