

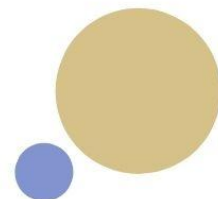


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS



CRÉE

COMISIÓN REGULADORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA



2026 - TRIMESTRE II

P12 PF04

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



Dirección de
Fiscalización

Junio 2026



CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
1 INFORME DE SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL	10
2 INFORME DE SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS SISTEMAS AISLADOS.....	37



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 compromisos establecidos en el Plan Operativo Anual de la institución para 2026, en particular, con respecto al Producto Final 5 del Programa 12, ha elaborado el presente documento con el fin de mostrar los resultados de las actividades de fiscalización y supervisión realizadas durante el segundo trimestre de 2026. Se describen a continuación los resultados obtenidos.

1. Informe de supervisión de la gestión comercial y atención al usuario en el Sistema Interconectado Nacional (SIN)

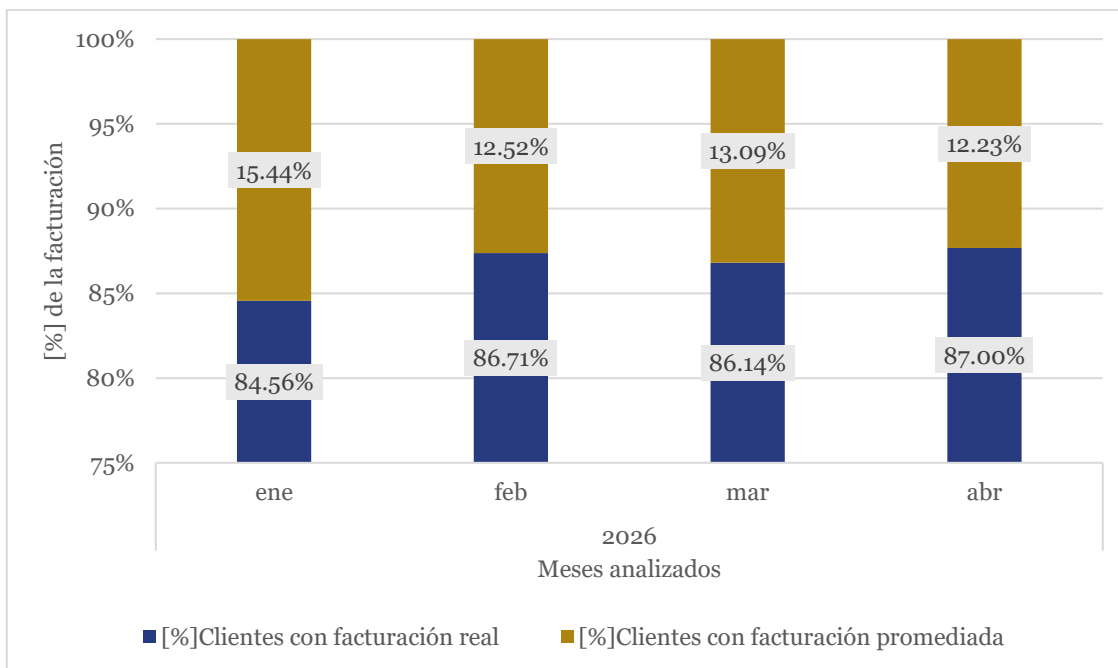
La Dirección de Fiscalización de la CREE realizó la revisión de los informes mensuales de gestión comercial remitidos por la ENEE a través de la UTCD, correspondientes al período febrero–abril de 2026. A continuación, se presentan los resultados de los indicadores más relevantes.

1. Facturación con base en promedios

La ENEE reportó para los tres meses del período los siguientes resultados de facturación, destacando el porcentaje de facturación con base en promedio (%PROM), indicador regulado por el artículo 65 de la Norma Técnica de Calidad de Distribución (NTCD):

Mes	Clientes facturados	Facturación real (kWh)	Facturación real (L)	Usuarios facturados por promedio	%PROM
Feb-26	2,171,043	535,350,703	2,467,134,315.85	271,910	12.52%
Mar-26	2,173,813	588,166,387	2,739,097,324.98	284,619	13.10%
Abr-26	2,177,236	600,301,120	3,062,621,202.32	266,373	12.24%

El gráfico siguiente detalla que el porcentaje de usuarios promediados superó el parámetro establecido en el artículo 65 de la NTCD en los tres meses del período, con el valor más alto en marzo con 13.09% y el más bajo en abril con 12.23%.



2. Gestiones Pendientes

Al cierre de abril de 2026, la ENEE reportó 109,240 PQR pendientes de resolución, incremento del 20% respecto a abril de 2025, de las cuales 29,308 acumulan más de dos años sin resolución. Adicionalmente, las órdenes de servicio de nuevos suministros pendientes cerraron en 48,121, cifra que refleja un crecimiento sostenido desde abril de 2025 cuando se registraban 43,139. Asimismo, se muestra que para el período febrero–abril de 2026, la ENEE reportó un total de PQR o gestiones pendientes de resolución por antigüedad.

Gestiones pendientes	Feb-26	Mar-26	Abr-26
OS nuevos suministros pendientes	47,235	47,294	48,121
PQR pendientes de resolución	102,922	104,147	109,240



Antigüedad PQR pendientes	Feb-26	Mar-26	Abr-26
Menos de 1 mes	11,383	10,176	10,721
Menos de 6 meses	26,655	28,325	30,922
Menos de 1 año	18,609	18,750	20,269
Menos de 2 años	17,237	17,878	18,020
2 años o más	29,038	29,018	29,308
Total pendientes	102,922	104,147	109,240

2. Informe de supervisión de la gestión comercial y atención al usuario en los Sistemas Aislados

Utila Power Company (UPCO)

Gestión comercial

Durante la fiscalización de la gestión comercial y atención al usuario de Utila Power Company (UPCO) correspondiente al segundo trimestre de 2026, se verificó que la empresa mantiene una base de 2,961 usuarios, con predominio de la modalidad prepago (97 %) y una tendencia de crecimiento en la cantidad de clientes. Asimismo, se analizaron los procesos de facturación para usuarios prepago y pospago, identificándose que la empresa realiza lecturas quincenales para los usuarios pospago, práctica que no se ajusta a lo establecido en el artículo 57 del Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), el cual dispone períodos de lectura comprendidos entre 28 y 32 días. Adicionalmente, se identificaron usuarios con saldos en mora superiores a un año, concentrándose los mayores montos de deuda en clientes de la categoría comercial.

Atención al usuario

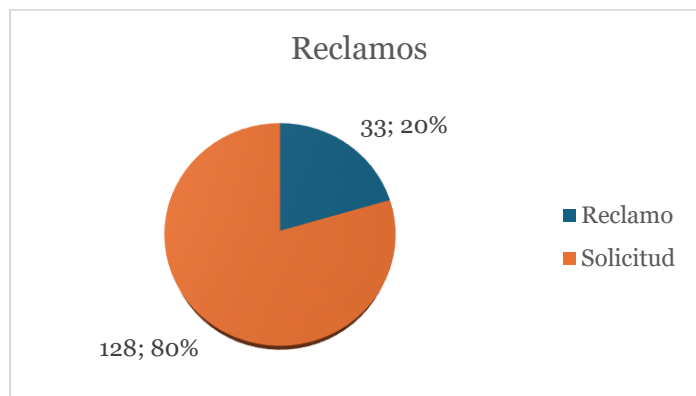


Gráfico 0-1 Gestiones realizadas en UPCO trimestre II (fuente: BDR UPCO)

Se registraron 161 gestiones durante el período evaluado, de las cuales el 80 % correspondieron a solicitudes y el 20 % a reclamos asociados principalmente a la calidad del servicio eléctrico. Respecto a las solicitudes de nuevo suministro, se observó que la mayoría permanece pendiente de resolución, por lo que se continuará dando seguimiento al cumplimiento de los plazos regulatorios aplicables. (Ver Gráfico 0-1)

RECO

Durante el segundo trimestre de 2026, RECO mantuvo una base de usuarios relativamente estable, con variaciones mínimas entre los meses analizados (23,416 en marzo, 23,469 en abril y 23,454 en mayo), lo que refleja estabilidad en la demanda del servicio eléctrico. En el ámbito de facturación, se constató la correcta aplicación de las tarifas aprobadas en los meses de abril y mayo conforme a los acuerdos vigentes, así como la aplicación adecuada en marzo bajo la tarifa anterior debido a la entrada en vigencia posterior del ajuste tarifario. Adicionalmente, la empresa aclaró que el campo “Rectificación_Ajustes_HNL” corresponde a ajustes operativos internos y no a la aplicación de medidas tarifarias instruidas por la CREE.

Sin embargo, la fiscalización evidenció oportunidades relevantes de mejora en el cumplimiento regulatorio y la consistencia de la información reportada en la BDR. Se identificaron consumos promediados aplicados bajo causales no plenamente alineadas con el artículo 60 del RSED, inconsistencias en los registros de mora para ciertos usuarios, ausencia de cargos por mora en la base de datos y la falta de un procedimiento de suspensión y reconexión aprobado conforme al artículo 90 del RSED. Asimismo, en atención al usuario se observó una alta concentración de gestiones en reconexiones, lo que sugiere presión



operativa en la continuidad del servicio y la necesidad de fortalecer la gestión comercial y los controles de información regulatoria.

Sistema aislado Guanaja

Durante el trimestre febrero–abril de 2026, el sistema aislado de Guanaja registró una efectividad de recaudo superior al 100% en los tres meses, con valores de 106.47% en febrero, 132.58% en marzo y 164.46% en abril. Este comportamiento indica una recuperación de saldos de mora acumulada en períodos anteriores, particularmente en abril, donde el recaudo de L 5.19 millones superó ampliamente la facturación de L 3.16 millones. La base de clientes se mantuvo estable en 2,103 usuarios distribuidos en seis diales de lectura. En materia de atención al cliente, la oficina local atendió 723 PQR en febrero, 561 en marzo y 324 en abril.

Indicador	Feb-26	Mar-26	Abr-26
Clientes (diales)	2,103	2,103	2,103
Facturación (Mill. L)	3.10	3.53	3.16
Recaudo (Mill. L)	3.30	4.68	5.19
%ER	106.47%	132.58%	164.46%
PQR recibidas (oficina)	723	561	324
TPR promedio (días)	97	39	103

Sistema Aislado de Brus Laguna

Durante el trimestre febrero–abril de 2026, el sistema aislado de Brus Laguna mantuvo una base estable de 592 clientes enrutados, distribuidos en dos diales de lectura: dial 13 con 284 clientes y dial 14 con 308 clientes. La planificación de lecturas se ejecutó de forma regular durante los tres meses del período. A diferencia del sistema de Guanaja, los informes mensuales de la UTCD no presentan para Brus Laguna indicadores comerciales



desagregados como efectividad de recaudo, gestión de PQR o mora mensual, dado que los usuarios no se encuentran facturados bajo tarifa regulada.

Dial	Cientes Feb-26	Cientes Mar-26	Cientes Abr-26
13	284	284	284
14	308	308	308
Total	592	592	592

P12-PFo4-PIo1

**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LA
GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL
USUARIO EN EL SISTEMA
INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)**

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



Junio 2026



**GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS**
★ ★ ★ ★ ★

CRÉE
COMISIÓN REGULADORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1 INFORME DE SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL

1.1 INTRODUCCIÓN

En el ejercicio de las atribuciones conferidas a la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) por la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE), Decreto No. 404-2013 y sus reformas vigentes, particularmente lo dispuesto en su artículo 3 y demás disposiciones aplicables en materia de regulación, supervisión y fiscalización del subsector eléctrico, se presenta el Informe de Supervisión de la Gestión Comercial y Atención al usuario en el Sistema Interconectado Nacional (SIN) correspondiente al primer trimestre del año 2026.

El presente informe tiene como finalidad documentar las actividades de supervisión y fiscalización realizadas sobre la gestión comercial de los agentes que operan en el SIN, verificando el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el marco legal, reglamentario y normativo vigente, especialmente en lo concerniente a los procesos de facturación, aplicación tarifaria, medición, cobro y demás aspectos asociados a la relación comercial con los usuarios del servicio público de energía eléctrica.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Fiscalizar la gestión comercial y la atención al usuario en el Sistema Interconectado Nacional (SIN), con base en la información reportada por la ENEE y en lo establecido en la Ley General de la Industria Eléctrica, el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución y las normas técnicas que establecen los indicadores de calidad comercial y de atención al usuario.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Verificar el cumplimiento de la normativa tarifaria y comercial vigente, particularmente en los procesos de facturación, aplicación de estructuras tarifarias aprobadas, medición, liquidación y cobro del servicio público de energía eléctrica.
2. Revisar el proceso de lectura y facturación del servicio de energía eléctrica, considerando la información reportada por la ENEE sobre lectura real, facturación con base en promedios y registros asociados a consumos cero.

3. Supervisar la gestión de atención al usuario, incluyendo la atención de peticiones, quejas y reclamos, así como los tiempos de respuesta y los tiempos de atención en el período reportado.

1.3 MARCO LEGAL

1. Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE)
 - a. 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.
 - b. 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.
 - c. 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.
 - d. 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. 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. Este es un ejemplo del texto a utilizar en los informes.

2. Reglamento de la Ley General de la Industria Eléctrica (RLGIE)

- a. 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.
- b. 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.

3. Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución (RSED)

- a. El Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución aprobado mediante Acuerdo CREE-099-2025 tiene por objeto regular las condiciones para la prestación del servicio eléctrico, en particular, enfocándose en las relaciones entre la Empresa Distribuidora y los Usuarios, así como terceros vinculados a los sistemas de distribución eléctrica.
- b. Que el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), establece las disposiciones que 15 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.

- c. Que el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) Título V, establece los mecanismos de atención a los reclamos.
- 4. Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores (NT-UAP)
 - a. Que la NT-UA aprobada mediante el acuerdo CREE-25-2022 publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” el 31 de agosto de 2022 dicta todas las disposiciones para la conexión, registro, operación, supervisión y remuneración a la que están sujetos los usuarios autoprodutores.
- 5. Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios
 - a. Que el objetivo de la NT-FBP es desarrollar el procedimiento para la autorización de la facturación con base en promedios, de conformidad con lo establecido en el Artículo 18 de la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE), el cual fue reformado mediante Decreto 61-2020 publicado el 5 de junio de 2020 en el Diario Oficial “La Gaceta”.
 - b. En el artículo 3 establece que las Empresas Distribuidoras deberán corregir las diferencias en los valores facturados por causa de la aplicación de promedios según los criterios y metodología para el cálculo de energía consumida y no pagada establecidos en los artículos 60, 68 y 76 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución.
- 6. Norma Técnica de Calidad de Distribución
 - a. Establece los parámetros, indicadores y condiciones que deben cumplir las empresas distribuidoras para garantizar la calidad del servicio eléctrico en los aspectos técnico y comercial, así como los mecanismos de medición, control y verificación por parte del ente regulador.

1.4 ANTECEDENTES

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE), en el ejercicio de sus funciones de supervisión y fiscalización, tiene a su cargo el seguimiento al cumplimiento de la normativa del sector eléctrico por parte de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) en su condición de empresa distribuidora. En ese marco, la Norma Técnica de Calidad de Distribución (NTCD) establece en sus artículos 65 y 66 los parámetros aplicables a la facturación con base en promedios; el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) regula las condiciones de prestación del servicio y la atención al usuario; y la Norma Técnica para la Autorización de Facturación con Base en Promedios (NT-FBP) define los

requisitos para la aplicación de dicha modalidad de facturación. En materia de alumbrado público, el Reglamento de Alumbrado Público y su Norma Técnica establecen las obligaciones de planificación, gestión y reporte de resultados a cargo del distribuidor.

En el marco de las acciones de fiscalización del período, mediante Oficio CREE-027-2026 de fecha 21 de enero de 2026, esta Comisión solicitó a la ENEE información relativa a la gestión de reclamos de alumbrado público. Asimismo, mediante Oficio CREE-144-2026 de fecha 20 de abril de 2026, se reiteró dicha solicitud ante la falta de remisión completa de la información requerida, recibiendo respuesta mediante Oficio GD-203-04-2026 de fecha 29 de abril de 2026. En materia de facturación con base en promedios, mediante Oficio CREE-145-2026 esta Comisión requirió información a la ENEE, quien respondió mediante Oficio GD-190-04-2026.

La información que se presenta en este informe proviene de los informes operativos mensuales remitidos por la ENEE a través de la Unidad Técnica de Control de Distribución (UTCD), correspondientes a los meses de febrero, marzo y abril de 2026.

1.5 PROCEDIMIENTO

1.5.1 Gestión comercial

El procedimiento de fiscalización de la gestión comercial se desarrolla a partir de la información reportada por la empresa en los informes de gestión, la cual es revisada y analizada por la CREE con el propósito de verificar los procesos asociados a la facturación, atención al usuario y gestión de las solicitudes registradas en el sistema comercial. Ver **Imagen 1-1**.

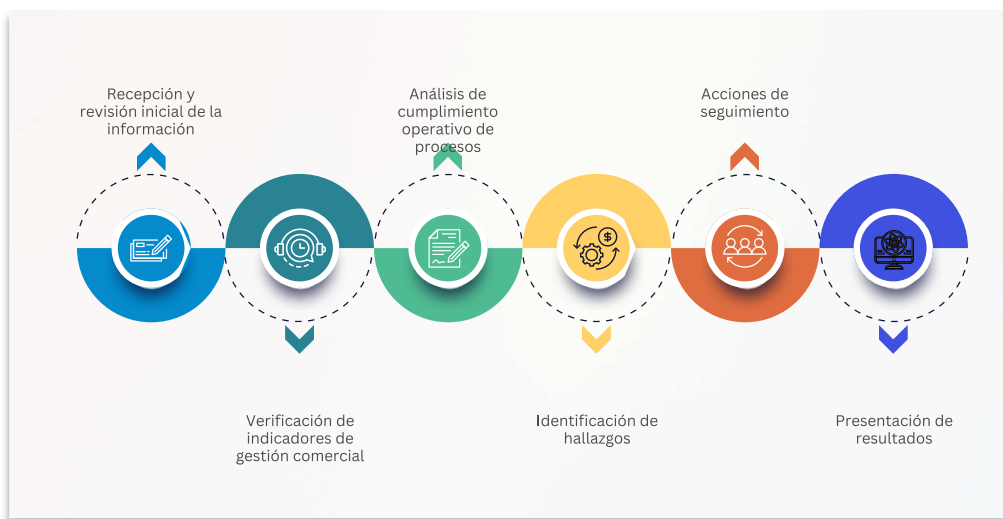


Imagen 1-1 Procedimiento de gestión comercial

1.5.2 Usuarios Autoprodutores

El presente procedimiento describe la metodología aplicada por la Dirección de Fiscalización para el seguimiento a la aplicación de la tarifa de usuarios autoprodutores aprobada mediante el Acuerdo CREE-024-2026, en el marco del cumplimiento de la Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores (NT-UAP) por parte de la ENEE, en su condición de empresa distribuidora.

Como continuidad al trabajo desarrollado en el trimestre anterior, esta Dirección dio seguimiento a la actualización de la Base de Datos Regulatoria (BDR) de usuarios autoprodutores, manteniendo el monitoreo sobre la cantidad de usuarios identificados dentro del SIN, así como sobre aquellos cuyo expediente se encuentra debidamente legalizado, entendiéndose como tales los proyectos que cumplen con la totalidad de los requisitos establecidos en el artículo 5 de la NT-UAP y cuya información se encuentra completa.

En vista de que, a la fecha del presente informe, la ENEE aún no ha iniciado la aplicación efectiva de la tarifa aprobada, dado que se encuentra en proceso de adecuación de su sistema comercial y operativo, la metodología de fiscalización se orientó al seguimiento del cronograma de implementación remitido por la empresa, en lugar de la verificación directa de la facturación bajo la nueva estructura tarifaria. Para ello, se solicitó a la ENEE, a través de la Unidad Técnica de Control de Distribución (UTCD), la remisión y actualización

periódica de dicho cronograma, lo que permitió a esta Dirección comparar el avance planificado originalmente frente al avance real ejecutado.

Con base en la información remitida, se dio seguimiento puntual a las actividades de definición y validación del procedimiento interno para la legalización de nuevos proyectos; aprobación y estandarización de los formatos de requisitos para nuevos usuarios autoprodutores; desarrollo y finalización de las adecuaciones en el sistema comercial y operativo; pruebas del sistema facturador y de lecturas; elaboración del procedimiento interno para la actualización de datos de autoprodutores; preparación de la estrategia de reactivación de clientes con información incompleta; elaboración del instructivo técnico para la aplicación de la tarifa; ingreso de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) de carácter transitorio para la obtención de información de clientes autoprodutores; e inicio de la atención de solicitudes de cambio de tarifa y actualización de datos en las oficinas de Atención al Cliente (ATC). Este seguimiento permitió identificar que, si bien la mayoría de las actividades mantiene avance, varias de ellas presentan un desplazamiento respecto a las fechas originalmente planificadas, particularmente en lo relativo al inicio de la implementación y evaluación de la tarifa, así como al inicio de la atención de solicitudes en oficinas ATC.

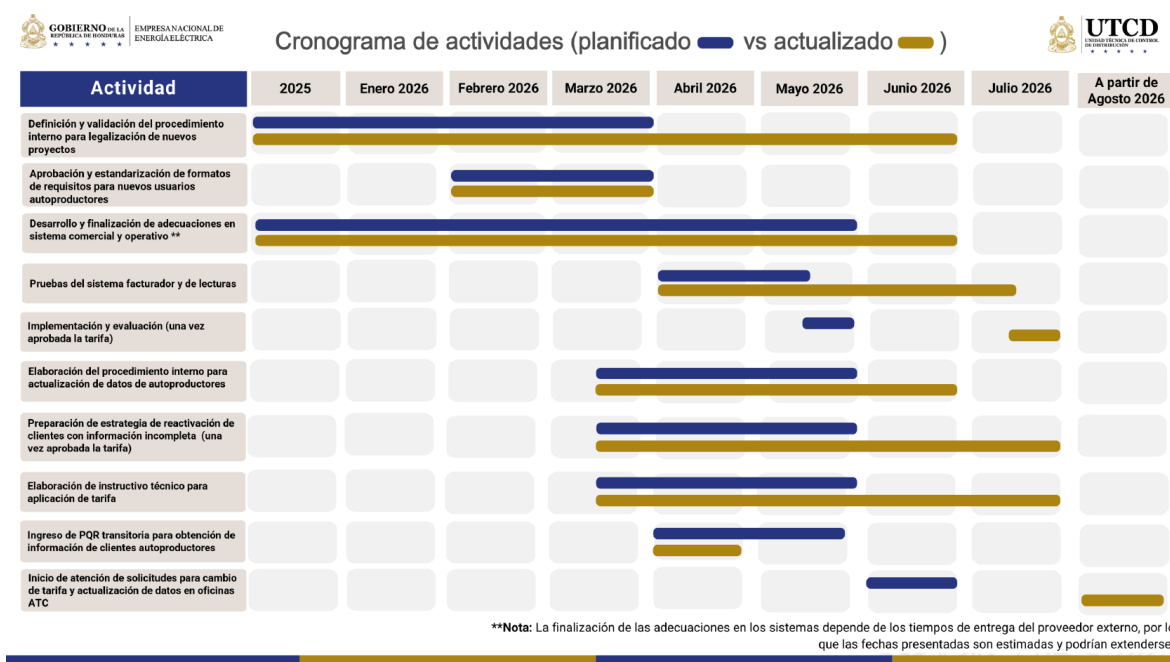


Imagen 1-2 Cronograma de actividades adecuación del sistema comercial y aplicación de la tarifa de usuarios autoprodutores (fuente: ENEE-UTCD)

Como parte del proceso de supervisión, se sostuvieron reuniones técnicas con representantes de la ENEE, en el marco de la mesa técnica conformada desde el trimestre anterior, con el objetivo de verificar el avance reportado en el cronograma y discutir los hallazgos relacionados con la disponibilidad y calidad de la información de los usuarios autoprodutores, así como las causas de los desplazamientos identificados.

Adicionalmente, como parte de la verificación del cumplimiento del artículo 18 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), relativo a la obligación de las Empresas Distribuidoras de divulgar y comunicar a los usuarios las tarifas aprobadas, se requirió a la ENEE, mediante el Oficio CREE-119-2026, evidencia de la divulgación de la tarifa de usuarios autoprodutores aprobada mediante el Acuerdo CREE-024-2026, así como del procedimiento habilitado para la recepción de solicitudes de dichos usuarios.

Finalmente, se dio seguimiento al procedimiento transitorio de ingreso de PQR habilitado por la ENEE para la obtención de información de los usuarios autoprodutores, previo al inicio de la aplicación de la tarifa, conforme a lo informado por la empresa en el marco del cronograma de implementación. (Ver **Imagen 1-2**)

1.6 RESULTADOS

1.6.1 Gestión Comercial

A continuación, se presentan los resultados de la gestión comercial de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), con base en los informes operativos mensuales remitidos por la empresa a esta Comisión, correspondientes al período febrero–abril de 2026. El análisis abarca los principales indicadores comerciales, incluyendo facturación, recaudo, atención al usuario y comportamiento de la cartera en mora.

1.6.1.1 Usuarios

En la **Tabla 1-1** se muestra que para el período febrero–abril de 2026, la ENEE reportó un total de clientes facturados que pasó de 2,171,043 en febrero a 2,177,236 en abril. El sector residencial concentró la mayor parte de la base de usuarios, representando aproximadamente el 92% del total en los tres meses, seguido del sector comercial con alrededor del 7%. Los sectores de Gobierno, Municipalidad, Autónomo, Industrial y Servicio Comunitario en conjunto representaron menos del 1% del total de clientes facturados.

Sector	feb-26	mar-26	abr-26
Residencial	1,999,758	2,002,024	2,005,048
Comercial	148,984	149,467	149,854
Gobierno	14,687	14,713	14,728
Municipalidad	4,384	4,382	4,379
Autónomo	1,747	1,746	1,746
Industrial	1,206	1,205	1,205
Servicio Comunitario	277	276	276
Total	2,171,043	2,173,813	2,177,236

Tabla 1-1 Clientes facturados por sector de consumo

1.6.1.2 Facturación

El **Gráfico 0-1** muestra la composición de clientes facturados durante los cuatro meses de enero a abril de 2026, diferenciando entre facturación real y facturación por promedio.

La reducción acumulada entre enero y abril es de 68,913 clientes promediados (–20.5%), refleja una mayor cantidad de lecturas reales. Sin embargo, los cuatro meses están por encima del parámetro establecido en el artículo 65 de la NTCD, por lo que la mejora no es suficiente para declarar cumplimiento normativo.

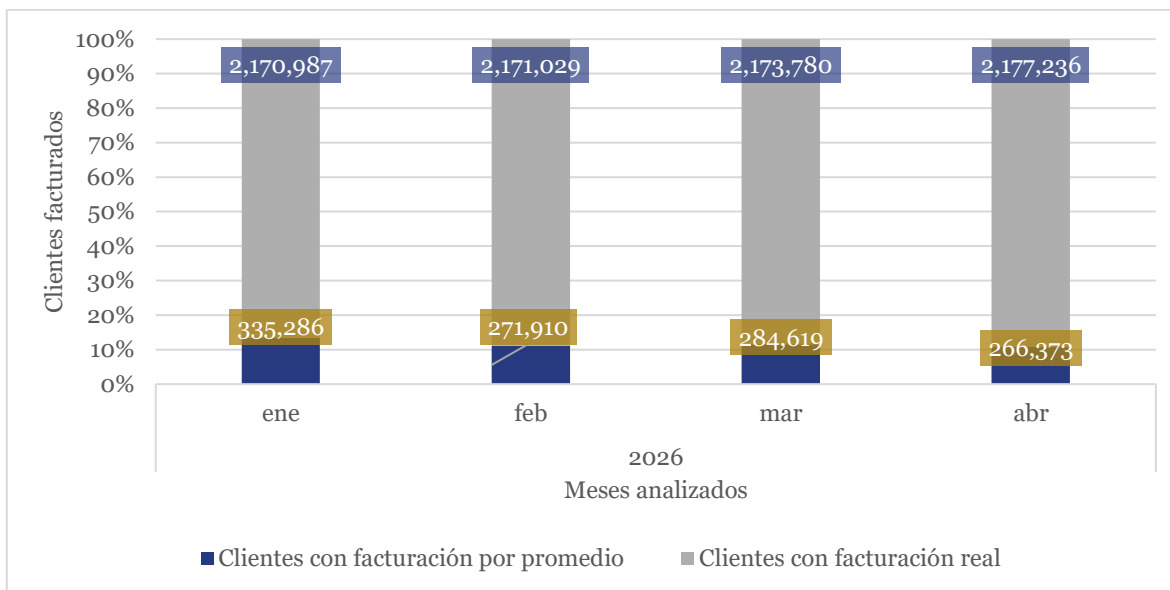


Gráfico 1-1 Comportamiento de la facturación con base en promedio – enero a abril 2026

La siguiente **Gráfico** presenta la facturación mensual del trimestre, diferenciando los clientes con consumo real de aquellos facturados con base en promedio, así como el porcentaje de facturación promediada (%PFE), indicador establecido en el artículo 65 de la Norma Técnica de Calidad de Distribución (NTCD).

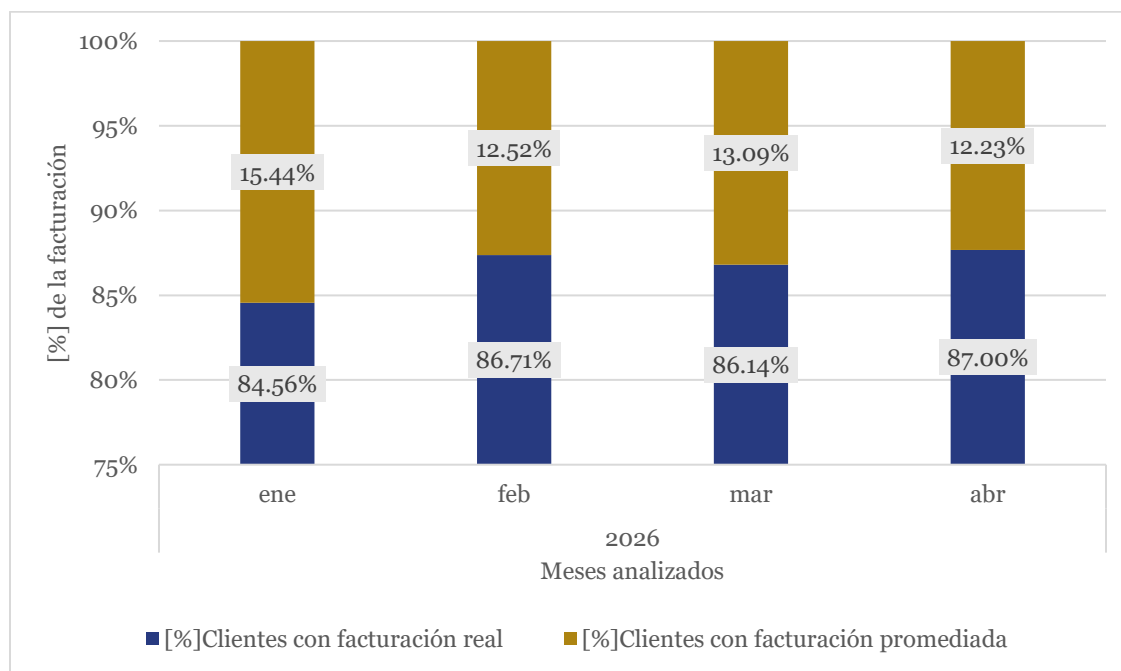


Gráfico 1-2 Comportamiento de la facturación con base en promedio – enero a abril 2026



La facturación en kWh presentó el valor más bajo en febrero con 507,406,548 kWh, mientras que abril registró en el período con 600,301,120 kWh. En cuanto al monto en lempiras, febrero y marzo reportaron el mismo valor de L. 2,739,097,325, a pesar de la diferencia en kWh entre ambos meses, cerrando abril en L. 3,062,621,202. Ver **Gráfico 1-3)**

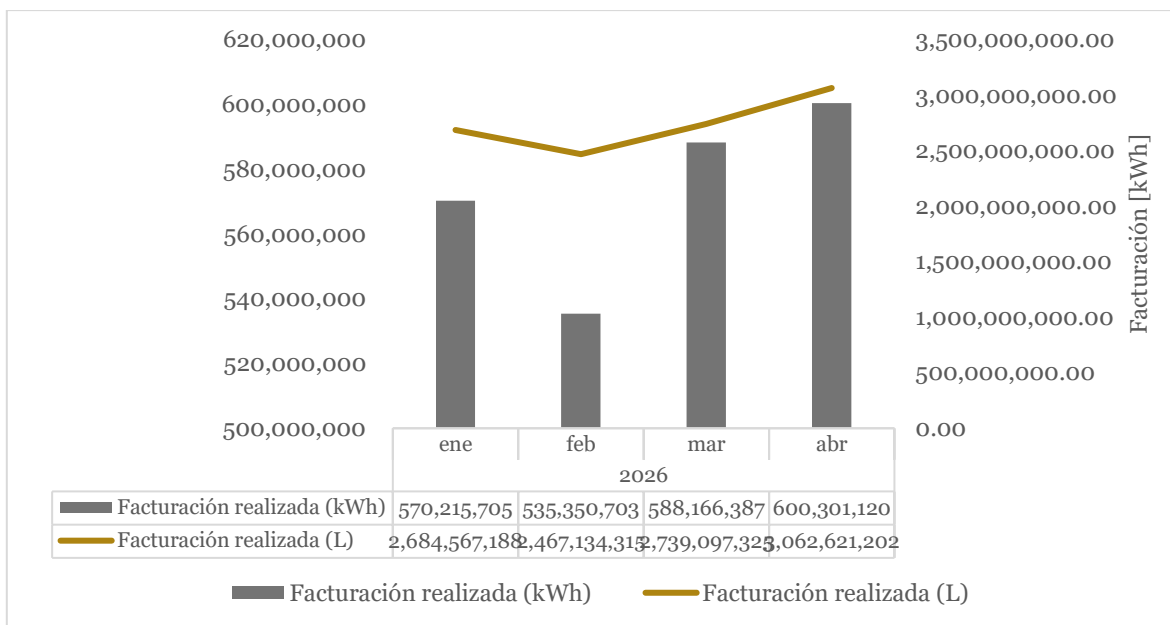


Gráfico 1-3 Facturación real en kWh y monto en lempiras – enero a abril 2026

En la **Tabla 1-2** se muestra que para el período febrero–abril de 2026, la ENEE reportó clientes facturados con consumo cero, es decir, usuarios a quienes se emitió factura sin registrar consumo de energía. En febrero se reportaron 280,302 clientes en esta condición, 273,224 en marzo y 272,644 en abril. Esta situación es relevante desde el punto de vista regulatorio dado que la facturación a usuarios con consumo cero puede implicar una facturación incorrecta o la ausencia de medición efectiva.

Cientes sin Consumo	feb-26	mar-26	abr-26
Total Consumo Cero	280,302	273,224	272,644
Consumo Real	227,034	219,319	221,670
Consumo Promedio	53,083	53,722	50,833
Bajas	176	174	130
Consumo Estimado	9	9	11

Tabla 1-2 Clientes con consumo cero

1.6.1.3 Proceso de lectura

En la **Tabla 1-3** se detalla que para el período febrero–abril de 2026, la ENEE reportó que el proceso de lectura de medidores se realizó predio por predio en un 96.8% mediante los Inspectores de Medida y en un 3.2% de forma remota a través de telemedición. El total de lecturas pasó de 2,171,029 en febrero a 2,177,202 en abril.

Tipo de Lectura	feb-26	mar-26	abr-26
Total Lecturas	2,171,029	2,173,780	2,177,202
Lectura Manual	2,101,498	2,102,034	2,105,858
Lectura Telemedida	69,531	71,746	71,344

Tabla 1-3 Tipos de lecturas realizadas

1.6.1.4 Mora y Recaudo

Para el período febrero–abril de 2026, la ENEE reportó una facturación final acumulada de L. 7,987 millones y un recaudo total de L. 7,731 millones. El %ER presentó variaciones mes a mes, iniciando en febrero con 101.91%, disminuyendo a 95.45% en marzo y cerrando en 93.90% en abril. Es importante señalar que el resultado de febrero superior al 100% se explica por una recuperación de mora de meses anteriores por L. 221 millones, lo que significa que el recaudo de ese mes no provino únicamente de la facturación corriente (Ver **Gráfico**).

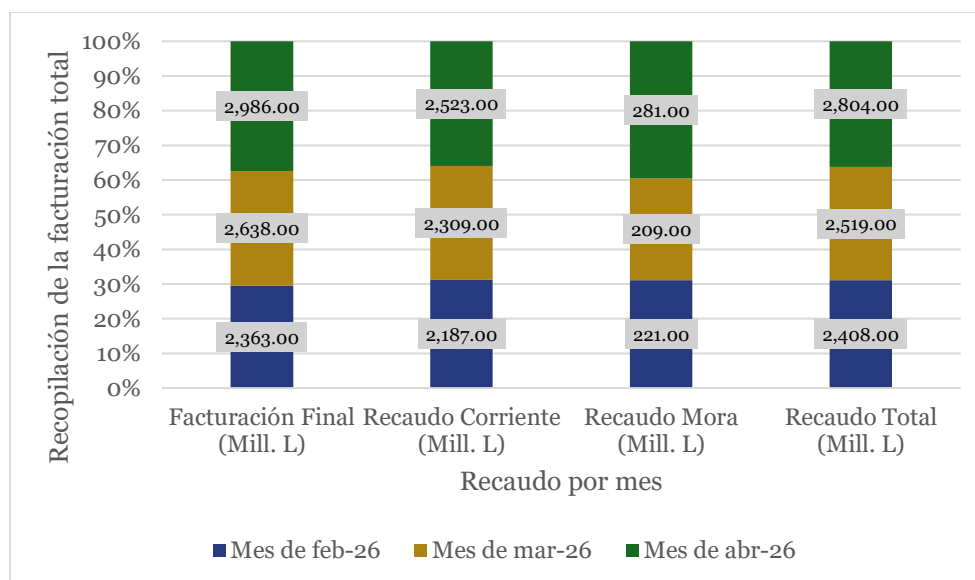


Gráfico 1-4 Facturación final y recaudo mensual – febrero a abril 2026



La cartera en mora mayor a 30 días mostró un comportamiento creciente durante el trimestre: pasó de L. 18,880 millones en febrero a L. 18,912 millones en marzo, cerrando en L. 18,816 millones en abril —una reducción de L. 96 millones respecto al mes anterior, aunque el saldo sigue siendo L. 131 millones superior al registrado al inicio del trimestre.

La composición por antigüedad en abril muestra una concentración crítica en la banda mayor a 120 días, con L. 18,547 millones equivalentes al 98.57% de la cartera total. Esta estructura revela que el problema de mora se concentra en usuarios con mora mayor a 120 días. Por sector de consumo, el 53% corresponde a clientes residenciales (L. 9,894 millones), el 27% a Gobierno (L. 5,014 millones) y el 19% a comerciales (L. 3,541 millones). En referencia se muestra la **Tabla 1-4**.

Banda de mora	Feb-26 (Mill. L)	Mar-26 (Mill. L)	Abr-26 (Mill. L)
Banda 30 días	140	111	125
Banda 60 días	59	76	66
Banda 90 días	64	53	77
Banda >120 días	18,614	18,672	18,547
Total mora >30 días	18,880	18,912	18,816

Tabla 1-4 gestión de mora [Fuente: Informes ENEE-UTCD]

La Efectividad de Recaudo % ER por segmento de consumo, en el **Gráfico 1-5** se muestra que el sector Gobierno reportó el %ER más bajo en los tres meses, con 87.62% en febrero y marzo, y 95.25% en abril, lo que indica que una parte de la facturación emitida a este sector no fue recuperada en el mes correspondiente. En contraste, el segmento Masivo superó el 100% en febrero y marzo producto de recuperación de mora acumulada, cerrando abril en 94.17%.

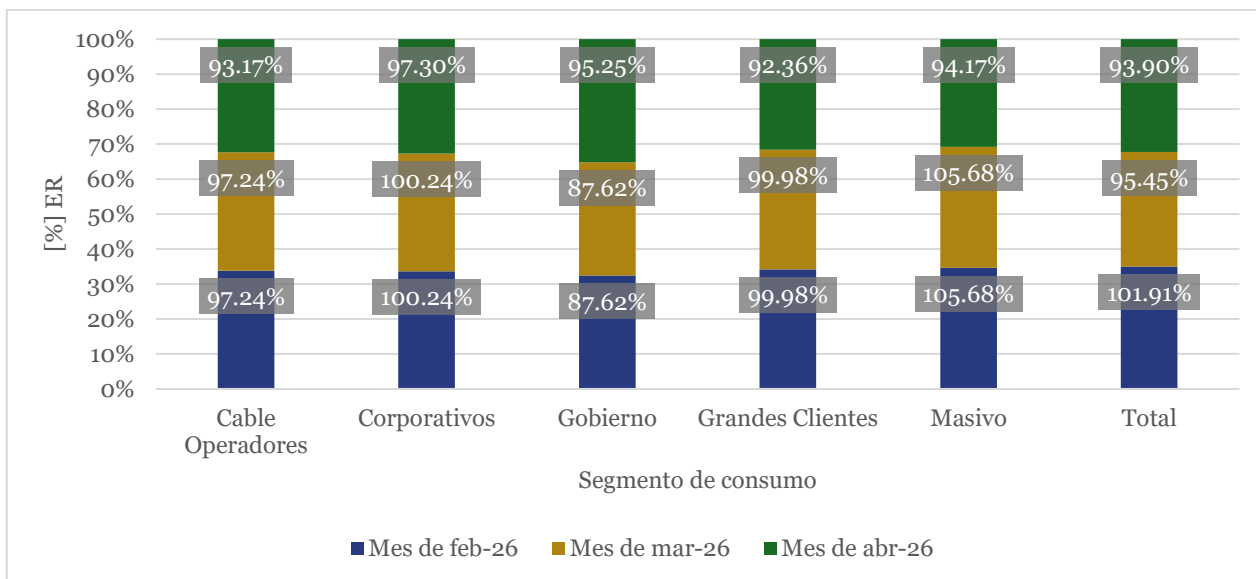


Gráfico 1-5 %ER por segmento de consumo – febrero a abril 2026

1.6.1.5 Pérdidas no Técnicas

Los informes mensuales de gestión comercial de la UTCD no presentan un indicador consolidado y explícito de pérdidas no técnicas con línea base, meta y resultado mensual. No obstante, reportan acciones operativas directamente vinculadas con su control y reducción.

En el marco del Plan Nacional de Reducción de Pérdidas (PNRP), en la **Tabla 1-5** se detallan las acciones de recuperación de energía totalizaron 20,566 en febrero, 16,583 en marzo y 818 en abril. La marcada reducción de abril obedece a un cese temporal de operaciones del PNRP durante ese mes, mientras que ENEE-UTCD continuó operando de manera regular con 10,688 acciones ejecutadas en el período.

Las acciones de normalización de ilegales sumaron 785 en febrero, 1,046 en marzo y 150 en abril bajo la operación ENEE-UTCD. Se identificaron 66 anomalías en la gestión de medida especial durante abril. La ausencia de un indicador agregado de pérdidas no técnicas limita la evaluación regulatoria del impacto real de estas acciones sobre la reducción del hurto o fraude energético.

Línea de acción	Feb-26	Mar-26	Abr-26
Recuperación Energía (PNRP)	18,654	14,593	680

Línea de acción	Feb-26	Mar-26	Abr-26
Normalización Ilegales (PNRP)	785	1,046	150 (ENEE)
Total acciones PNRP	20,566	16,583	818
Ciclo Comercial ENEE-UTCD	7,918	9,568	8,865
Total acciones ENEE-UTCD	9,030	11,476	10,688
Energía entradas a la red (GWh)	721.82	904.46	948.17

Tabla 1-5 Acciones ejecutadas para la reducción de pérdidas

1.6.1.6 Atención al usuario

Para abril de 2026, la ENEE dispone de 30 oficinas de atención al cliente a nivel nacional, incluyendo los sistemas aislados, distribuidas de la siguiente manera en la **Tabla 1-6**.

Sector	Oficinas de Atención
San Pedro Sula	El Centro, Nova Plaza, Puerto Cortés, Quimistán, Villanueva, Plaza Uno
El Progreso – Santa Cruz	El Progreso, Yoro, Santa Bárbara, Santa Cruz de Yojoa
La Ceiba – Tocoa	El Toronjal, Tela, Tocoa
Santa Rosa	Gracias, La Entrada, San Marcos, Santa Rosa, Ocotepeque
Comayagua	Comayagua, La Esperanza, Siguatepeque
Choluteca	San Lorenzo, Choluteca
Tegucigalpa – Danlí	Corporativo Centroamérica, Mall Premier, Danlí
Juticalpa	Juticalpa, Catacamas
Sistemas Aislados	Guanaja, Brus Laguna

Tabla 1-6 Oficinas por sector (fuente: CREE)

El desglose de PQR pendientes por antigüedad al cierre de abril refleja en la **Tabla 1-7** la siguiente composición:



Antigüedad	Feb-26	Mar-26	Abr-26
Menos de 1 mes	11,383	10,176	10,721
Menos de 6 meses	26,655	28,325	30,922
Menos de 1 año	18,609	18,750	20,269
Menos de 2 años	17,237	17,878	18,020
2 años o más	29,038	29,018	29,308
Total pendientes	102,922	104,147	109,240

Tabla 1-7 Gestiones pendientes por antigüedad [fuente: Informes ENEE-UTCD]

1.6.1.7 Gestiones pendientes de nuevos suministros

Al cierre de abril de 2026, se muestra en el Gráfico 1-6 que existen 48,121 órdenes de servicio de nuevos suministros pendientes de atención, de las cuales 4,089 fueron generadas en ese mismo mes. El histórico refleja un incremento sostenido desde abril de 2025, cuando se registraban 43,139 órdenes pendientes, lo que representa un aumento de 4,982 órdenes en el período de un año. Esta situación impacta directamente al usuario dado que cada orden pendiente corresponde a una solicitud de conexión no atendida.

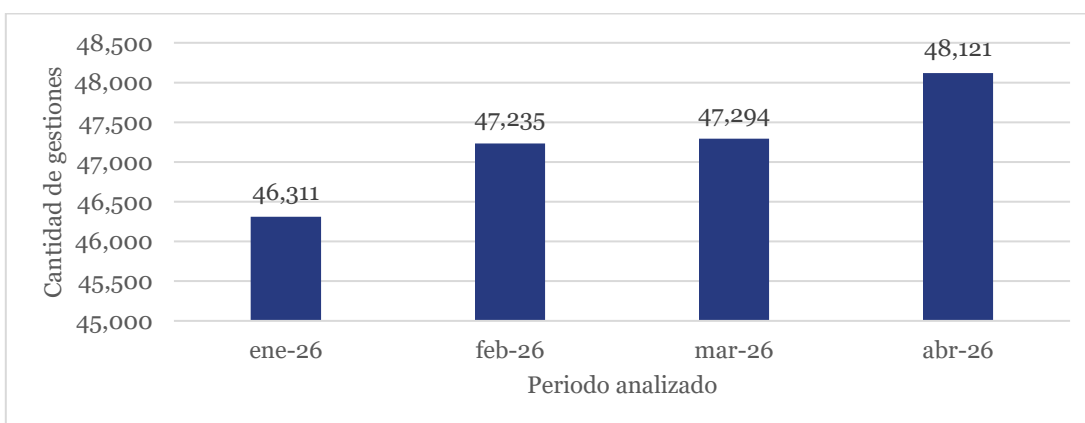


Gráfico 1-6 Cantidad de gestiones acumuladas pendientes por mes

1.6.1.8 Balance de energía

Durante el período enero–abril de 2026, se muestra en el **Gráfico 1-7** que la ENEE reportó entradas de energía a la red de distribución por un total de 3,364.31 GWh, de los cuales se facturaron 2,294.04 GWh, resultando en una diferencia de 1,070.27 GWh que no fue facturada en el período.

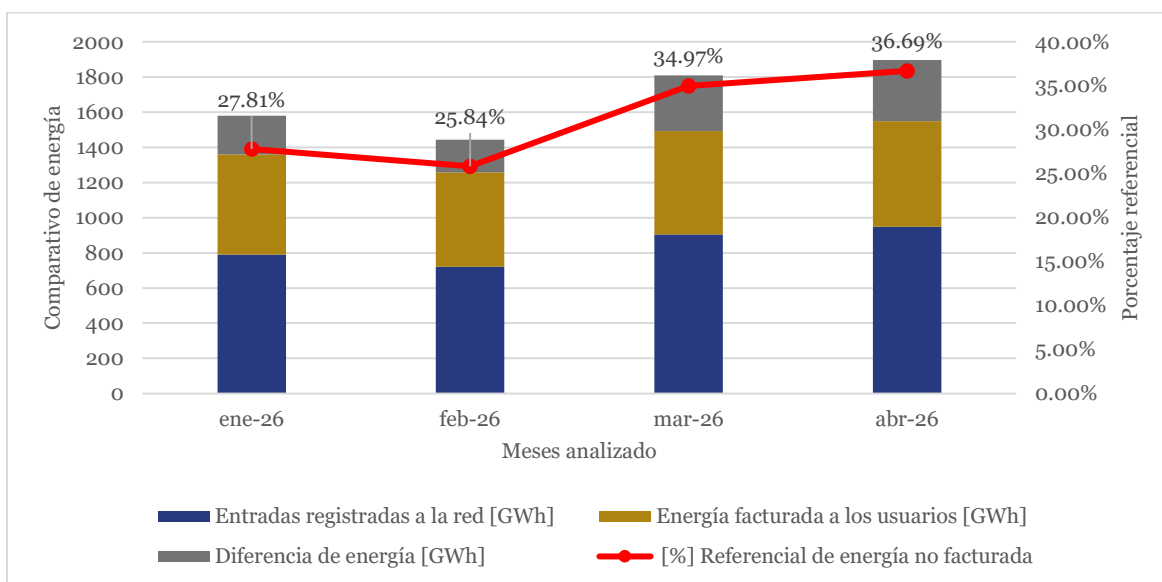


Gráfico 1-7 Comparativo de entradas de energía a la red de distribución y energía facturada – enero a abril 2026 (Fuente: Informes UTCD)

En cuanto al recaudo, de la energía facturada la ENEE no logra cobrar el 100%. Tomando abril como referencia, con una facturación final de L. 2,985.90 millones y un recaudo de L. 2,804.00 millones, la empresa dejó de percibir L. 181.90 millones únicamente en ese mes por concepto de mora.

Combinando ambos efectos —energía no facturada y facturación no recaudada— la ENEE enfrenta una pérdida financiera significativa que impacta directamente la sostenibilidad del servicio eléctrico.

1.6.1.9 Alumbrado Público

En el marco de la fiscalización de la aplicación del Reglamento de Alumbrado Público, mediante Oficio CREE-144-2026 de fecha 20 de abril de 2026, esta Comisión reiteró a la Gerencia de Distribución de la ENEE la solicitud de la base de datos del estado de los reclamos de alumbrado público y la confirmación de la existencia de un procedimiento

formal documentado para la gestión de dichos reclamos, requerimientos que habían sido solicitados previamente mediante Oficio CREE-027-2026 de fecha 21 de enero de 2026.

En respuesta, la ENEE remitió el Oficio GD-203-04-2026 de fecha 29 de abril de 2026, mediante el cual informó que se encuentra en proceso de implementación de un aplicativo para la atención de reclamos de alumbrado público a nivel nacional, el cual se encuentra en etapa piloto en la región de Distribución Centro Sur. Respecto al procedimiento formal, la ENEE adjuntó el Manual de Procesos y Procedimientos de Alumbrado Público (UAPCS-158-01, Versión 01, fecha 30 de enero de 2018), indicando que dicho manual no se encuentra apegado al Reglamento ni a la Norma Técnica de Alumbrado Público, por haber sido formulado con anterioridad a la emisión de dichos instrumentos. La base de datos de reclamos no fue remitida en el período.

Adicionalmente, el 28 de abril de 2026 personal de la Dirección de Fiscalización sostuvo una reunión con representantes de la Unidad de Alumbrado Público de la ENEE, con el fin de dar seguimiento a los avances en la gestión de reclamos y las acciones que la empresa está ejecutando en esta materia.

1.6.2 Usuarios Autoprodutores

1.6.2.1 Base de Datos Regulatorios

En la siguiente sección se detallan los resultados obtenidos sobre la fiscalización del cumplimiento de la Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores, así como la verificación y seguimiento de la aplicación de la tarifa aprobada por excedentes de energía de usuarios autoprodutores.

Tras el análisis de la última Base de Datos Regulatorios (BDR) de usuarios autoprodutores recepcionada en mayo, se identificó un total de mil trescientos cuarenta y nueve (1,349) usuarios autoprodutores. De acuerdo con la distribución geográfica mostrada en la **Imagen 1-3**, la mayor concentración se encuentra en la región noroccidental del país, con una presencia significativa en la zona centro-sur. En particular, el departamento de Cortés concentra el **45.22 %** de los usuarios autoprodutores registrados (Ver **Gráfico 1-8** Gráfico 1-8 Usuarios autoprodutores por departamentos (fuente: CREE)).

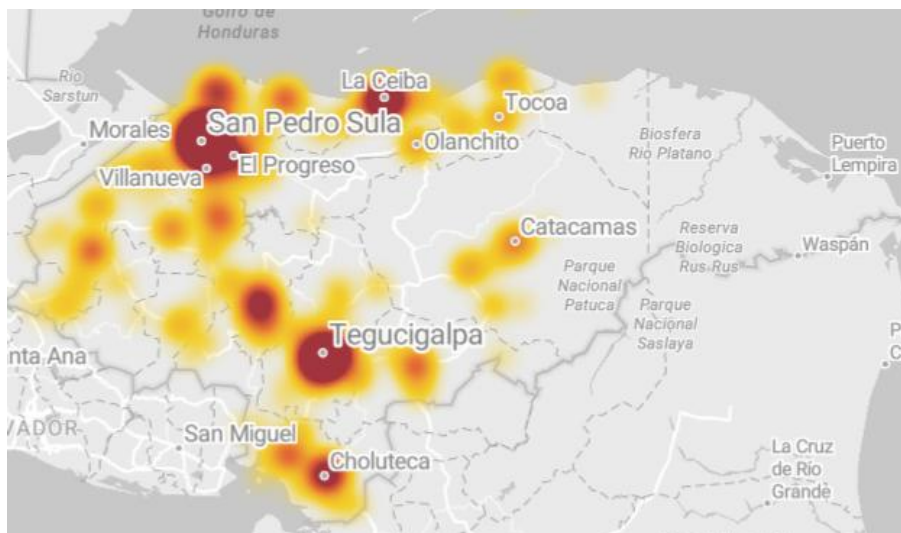


Imagen 1-3 Mapa térmico usuarios autoprodutores por zona (fuente: CREE)

Cantidad de Usuarios by DEPARTAMENTO

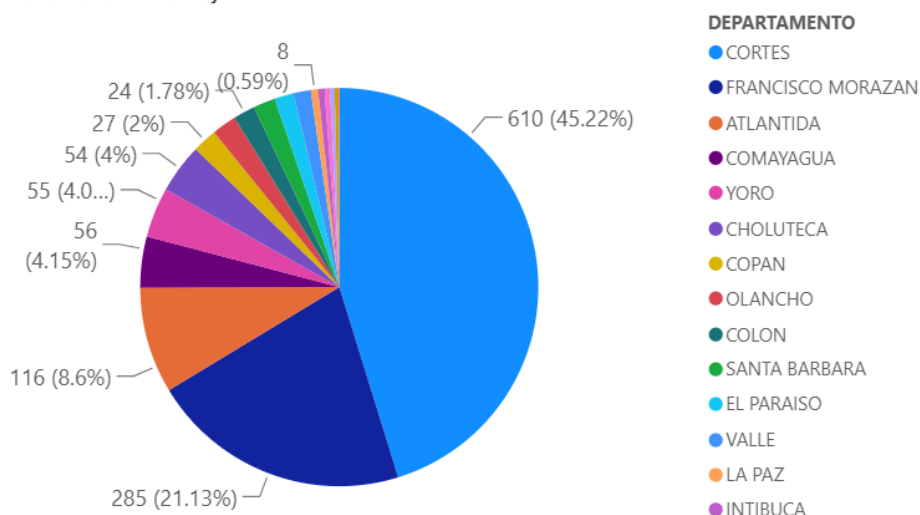


Gráfico 1-8 Usuarios autoprodutores por departamentos (fuente: CREE)

Por otro lado, del total de los usuarios, solamente ocho cientos cuarenta y ocho (848) cuentan con un número de proyecto asociado, lo que indica que hasta el momento, del registro de los usuarios, solamente el **62.86 %** de los usuarios identificados tienen un proceso de legalización con la empresa distribuidora y cuentan como elegibles para obtener el beneficio. Asimismo, según el cronograma de actividades de ENEE, se espera que aplicación se realice en julio del presente año. (Ver **Gráfico 1-9**).

Cantidad de Usuarios

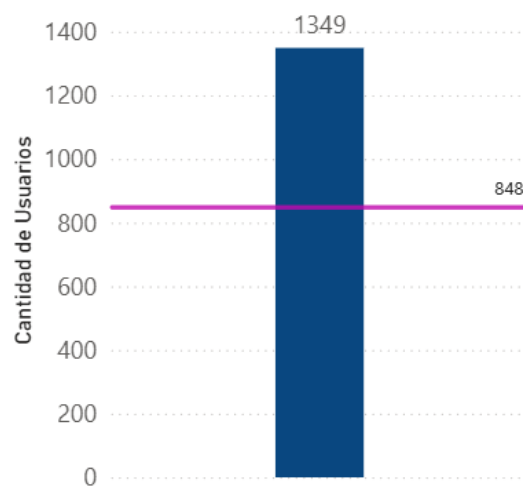


Gráfico 1-9 Cantidad de usuarios autoprodutores actualización mayo de 2026 (fuente: BDR ENEE Distribución)

1.6.2.2 Divulgación y comunicación de la tarifa

En atención a lo requerido por la CREE mediante el oficio CREE-119-2026 y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 18 del RSED, la empresa distribuidora publicó en su sitio web oficial la información correspondiente a la tarifa aplicable a los excedentes de energía de los usuarios autoprodutores, así como el procedimiento para su registro y legalización. La evidencia de la publicación de la tarifa se presenta en la **Imagen 1-4**, mientras que la publicación del procedimiento se muestra en la **Imagen 1-5**.



Servicio	Cargo Fijo (L/abonado-m)	Tarifa de inyección (L/kWh)
Media Tensión	2,668.17	L 2.72
Baja Tensión	64.37	L 2.22

Imagen 1-4 Publicación Tarifa vigente para usuarios autoprodutores (fuente: Pagina web ENEE-UTCD)

REGISTRO DE CLIENTE AUTOPRODUCTOR

Proceso para legalización y cambio de tarifa



Para obtener la tarifa de Cliente Autoprodutor ante la ENEE, el cliente debe seguir un proceso estructurado que comienza con la legalización técnica de su proyecto y culmina con la instalación de medición bidireccional y la habilitación de la tarifa.



Imagen 1-5 Publicación del Procedimiento de registro de usuarios autoprodutores (fuente: Pagina web ENEE-UTCD)

1.7 CONCLUSIONES

1. Durante el período febrero–abril de 2026, la ENEE mantuvo una efectividad de recaudo por encima del 93% a nivel nacional; sin embargo, el porcentaje de facturación con base en promedios (PFP) superó el parámetro establecido en el artículo 65 de la Norma Técnica de Calidad de Distribución en los tres meses del trimestre, situación que persiste como un incumplimiento regulatorio que requiere seguimiento y medidas correctivas por parte del distribuidor.
2. El Tiempo Promedio de Respuesta (TPR) a solicitudes de los usuarios aumentó de 163 días en febrero a 208 días en abril, valor que excede significativamente los plazos establecidos en el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución. Paralelamente, las PQR pendientes alcanzaron 109,240 casos al cierre de abril, con 29,308 sin resolución por más de dos años, lo que evidencia un rezago estructural en la gestión de atención al usuario que no se resuelve con el ritmo de atención mensual actual.
3. Los informes remitidos por la ENEE no presentan un indicador consolidado de pérdidas no técnicas con línea base, meta y resultado mensual, lo que limita la capacidad regulatoria para evaluar el impacto real de las acciones de recuperación de energía ejecutadas en el trimestre. La ausencia de este indicador constituye una brecha de reporte que deberá ser atendida conforme a los estándares de información regulatoria.



4. La fiscalización realizada evidencia avances en la implementación de la Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores, reflejados en el incremento del número de usuarios registrados y en el cumplimiento por parte de la empresa distribuidora de las acciones de divulgación de la tarifa y del procedimiento de legalización. No obstante, se identificó que únicamente el 62.86 % de los usuarios registrados cuenta con un número de proyecto asociado, lo que indica que aún existe una proporción significativa de usuarios pendientes de completar su proceso de legalización para ser elegibles a la aplicación de la tarifa por excedentes de energía.

1.8 RECOMENDACIONES

1. Dar seguimiento al proceso de facturación con base en promedios para monitorear el cumplimiento del indicador PFP conforme al artículo 65 de la Norma Técnica de Calidad de Distribución (NTCD) y requerir a la ENEE un plan de reducción progresiva que establezca metas mensuales medibles para alcanzar el parámetro normativo.
2. Requerir a la ENEE la presentación, en los informes mensuales de gestión, de un indicador agregado de pérdidas no técnicas que incluya línea base, meta y resultado del período, acompañado del desglose de acciones ejecutadas por el área encargada de la gestión de campo, con el fin de contar con información suficiente para la evaluación regulatoria del control de pérdidas.
3. Se dará seguimiento al proyecto de Base de Datos Regulatoria (BDR) con la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), con el objetivo de fortalecer los procesos de auditoría de la gestión comercial y la verificación del cumplimiento de los artículos 65 y 66 de la Norma Técnica de Calidad de Distribución (NTCD), la Norma Técnica para la Autorización de Facturación con Base en Promedios (NT-FBP) y el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED).
4. Se dará seguimiento a los compromisos adquiridos en la reunión del 28 de abril de 2026, así como a la respuesta remitida por la ENEE mediante Oficio GD-203-04-2026, a fin de verificar la remisión oportuna de la planificación de trabajo para la implementación de un sistema de control de alumbrado público y la presentación de resultados de la gestión, conforme a lo establecido en el artículo 22 del Reglamento de Alumbrado Público y el artículo 42 de la Norma Técnica de Alumbrado Público.
5. La CREE fiscalizará la determinación del volumen de energía consumida por el sistema de alumbrado público, verificando la metodología empleada para su cálculo, los



parámetros utilizados, la información y los sustentos que respaldan dicha determinación, así como la trazabilidad y consistencia entre los registros técnicos, comerciales y la información utilizada en el proceso de facturación. Asimismo, verificará que la determinación y el traslado de los costos del servicio de alumbrado público a la tarifa se realicen de conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley General de la Industria Eléctrica; los artículos 5, numeral 3, y 20 del Reglamento de Alumbrado Público; y los artículos 180 al 189 del Reglamento de Tarifas.

6. Se recomienda que la empresa distribuidora fortalezca las acciones de seguimiento y acompañamiento a los usuarios autoprodutores que aún no cuentan con un número de proyecto asociado, con el fin de agilizar su proceso de registro y legalización. Asimismo, se sugiere mantener y reforzar las estrategias de comunicación y divulgación implementadas, de manera que se garantice que los usuarios conozcan oportunamente los requisitos, procedimientos y beneficios relacionados con la aplicación de la tarifa por excedentes de energía.

1.9 MATRIZ DE SEGUIMIENTO

No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
1	Se dará seguimiento al proyecto de Base de Datos Regulatoria (BDR) con la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), con el objetivo de fortalecer los procesos de auditoría de la gestión comercial y la verificación del cumplimiento de los artículos 65 y 66 de la Norma Técnica de Calidad de Distribución (NTCD), la Norma Técnica para la	Sistema de BDR	Acceso a la información actualizada	Semana 3, julio 2026	Pendiente



	Autorización de Facturación con Base en Promedios (NT-FBP) y el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED).				
2	Se dará seguimiento a los compromisos adquiridos en la reunión del 28 de abril de 2026, así como a la respuesta remitida por la ENEE mediante Oficio GD-203-04-2026, a fin de verificar la remisión oportuna de la planificación de trabajo para la implementación de un sistema de control de alumbrado público y la presentación de resultados de la gestión, conforme a lo establecido en el artículo 22 del Reglamento de Alumbrado Público y el artículo 42 de la Norma Técnica de Alumbrado Público.	Minuta de reunión	Reunión	26/06/2026	Finalizado
3	La CREE fiscalizará la determinación del volumen de energía consumida por el sistema de alumbrado público, verificando la metodología empleada	Reuniones Base de datos Informes de respaldo	Remisión de información por los canales establecidos	Semana 3, julio	Pendiente



para su cálculo, los parámetros utilizados, la información y los sustentos que respaldan dicha determinación, así como la trazabilidad y consistencia entre los registros técnicos, comerciales y la información utilizada en el proceso de facturación.				
--	--	--	--	--

P12-PF04-PI02

**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LA
GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL
USUARIO EN LOS SISTEMAS AISLADOS**

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

Junio 2026



**GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS**
★ ★ ★ ★ ★

CRÉE
COMISIÓN REGULADORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA

2 INFORME DE SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS SISTEMAS AISLADOS

2.1 INTRODUCCIÓN

En el ejercicio de las atribuciones conferidas a la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) por la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE), Decreto No. 404-2013 y sus reformas vigentes, particularmente lo dispuesto en su artículo 3 y demás disposiciones aplicables en materia de regulación, supervisión y fiscalización del subsector eléctrico, se presenta el Informe de Supervisión de la Gestión Comercial y Atención al usuario en los Sistemas Aislados correspondiente al primer trimestre del año 2026.

El presente informe tiene como finalidad documentar las actividades de supervisión y fiscalización realizadas sobre los agentes que operan sistemas aislados, verificando el cumplimiento del marco legal, reglamentario y normativo vigente, especialmente en lo concerniente a la prestación del servicio, la aplicación de estructuras tarifarias aprobadas, los procesos de facturación, medición, cobro y demás aspectos asociados a la gestión comercial y operativa de dichos sistemas.

2.2 OBJETIVOS

2.2.1 *Objetivo General*

Fiscalizar la gestión comercial y la atención al usuario en los Sistemas Aislados con base en la información reportada por las empresas distribuidoras y en lo establecido en la Ley General de la Industria Eléctrica, el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución y las normas técnicas que establecen los indicadores de calidad comercial y de atención al usuario.

2.2.2 *Objetivos Específicos*

1. Verificar el cumplimiento de la normativa tarifaria y comercial vigente, particularmente en los procesos de facturación, aplicación de estructuras tarifarias aprobadas, medición, liquidación y cobro del servicio público de energía eléctrica.
2. Revisar el proceso de lectura y facturación del servicio de energía eléctrica, considerando la información reportada por UPCO y RECO sobre la lectura real, facturación con base en promedios y registros asociados a consumos cero.

3. Supervisar la gestión de atención al usuario, incluyendo la atención de peticiones, quejas y reclamos, así como los tiempos de respuesta y los tiempos de atención en el período reportado.
4. Presentar los resultados de la gestión operativa de la ENEE en el sistema aislado Guanaja y Brus Laguna.

2.3 MARCO LEGAL

1. Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE)
 - a. 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.
 - b. 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.
 - c. 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.
 - d. 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. 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. Este es un ejemplo del texto a utilizar en los informes.

2. Reglamento de la Ley General de la Industria Eléctrica (RLGIE)
 - a. 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.
 - b. 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.
3. Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución (RSED)
 - a. El Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución aprobado mediante Acuerdo CREE-099-2025 tiene por objeto regular las condiciones para la prestación del servicio eléctrico, en particular, enfocándose en las relaciones entre la Empresa Distribuidora y los Usuarios, así como terceros vinculados a los sistemas de distribución eléctrica.
 - b. Que el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), establece las disposiciones que 15 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.
- c. Que el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) Título V, establece los mecanismos de atención a los reclamos.
4. Norma Técnica para el Pago y Liquidación de la Tasa de Regulación
 - a. La Norma Técnica para el Pago y Liquidación de la Tasa de Regulación aprobada mediante Acuerdo CREE-023-2020 tiene por objeto desarrollar el procedimiento para que las Empresas Distribuidoras, o la Empresa Nacional de Energía Eléctrica en calidad de Empresa Distribuidora, hagan el pago de la tasa de regulación que establece la LGIE.
 5. Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores (NT-UAP)
 - a. Que la NT-UA aprobada mediante el acuerdo CREE-25-2022 publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” el 31 de agosto de 2022 dicta todas las disposiciones para la conexión, registro, operación, supervisión y remuneración a la que están sujetos los usuarios autoprodutores.
 6. Norma Técnica para la Autorización de la Facturación con Base en Promedios
 - a. Que el objetivo de la NT-FBP es desarrollar el procedimiento para la autorización de la facturación con base en promedios, de conformidad con lo establecido en el Artículo 18 de la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE), el cual fue reformado mediante Decreto 61-2020 publicado el 5 de junio de 2020 en el Diario Oficial “La Gaceta”.
 - b. En el artículo 3 establece que las Empresas Distribuidoras deberán corregir las diferencias en los valores facturados por causa de la aplicación de promedios según los criterios y metodología para el cálculo de energía consumida y no pagada establecidos en los artículos 60, 68 y 76 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución.

2.4 ANTECEDENTES

2.4.1 Proceso de Ajuste Tarifario de la Sociedad Mercantil Útila Power Company - Acuerdo CREE-103-2023

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) dispuso el congelamiento del proceso tarifario aplicable a la sociedad mercantil Útila Power Company (UPCO), en el marco de sus facultades regulatorias sobre el subsector eléctrico. Esta medida tuvo como finalidad



suspender temporalmente la aplicación de ajustes tarifarios mientras se desarrollaba y concluía el proceso de revisión, evaluación y aprobación del pliego tarifario correspondiente, garantizando así que cualquier modificación a las tarifas se realizara conforme a los principios de legalidad, transparencia y apego a la normativa vigente. En este sentido, el congelamiento tarifario se enmarca en prácticas regulatorias observadas en el país, donde la CREE ha mantenido tarifas estables en determinados períodos con el objetivo de evitar variaciones no justificadas para los usuarios finales.

2.4.2 Base de Datos Regulatorios (BDR) RECO - Oficio CREE-125-2024

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) solicitó a la empresa RECO el envío de una base de datos que contiene la información necesaria para llevar a cabo el proceso de fiscalización del cumplimiento de la gestión comercial en su sistema de distribución. Dicha solicitud se fundamenta en lo establecido en el Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) y en la Norma Técnica de Calidad de Distribución (NT-CD), con el propósito de verificar el adecuado cumplimiento de las disposiciones regulatorias aplicables en materia de facturación, atención al usuario y demás indicadores asociados a la calidad del servicio comercial.

2.4.3 Base de Datos Regulatorio (BDR) UPCO - Oficio CREE-126-2024

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) solicitó a la empresa UPCO el envío de una base de datos que contiene la información necesaria para llevar a cabo el proceso de fiscalización del cumplimiento de la gestión comercial en su sistema de distribución. Dicha solicitud se fundamenta en lo establecido en el Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) y en la Norma Técnica de Calidad de Distribución (NT-CD), con el propósito de verificar el adecuado cumplimiento de las disposiciones regulatorias aplicables en materia de facturación, atención al usuario y demás indicadores asociados a la calidad del servicio comercial.

2.4.4 Aprobación de pliego tarifario RECO - Acuerdo CREE-150-2025

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) resolvió aprobar el pliego tarifario aplicable a la empresa RECO, en el marco del proceso de revisión y evaluación regulatoria correspondiente. Dicha aprobación se realizó conforme a lo establecido en la normativa vigente del subsector eléctrico, incluyendo el Reglamento del Servicio Eléctrico de



Distribución (RSED) y demás disposiciones aplicables, con el objetivo de asegurar que las tarifas reflejen criterios de eficiencia, sostenibilidad financiera y protección al usuario final.

2.4.5 Aprobación de pliego tarifario RECO - Acuerdo CREE-151-2025

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) complementó la aprobación del pliego tarifario de la empresa RECO, incorporando disposiciones específicas para su implementación y aplicación dentro del sistema de distribución. Este acuerdo establece los lineamientos regulatorios para la correcta ejecución del esquema tarifario aprobado, garantizando su cumplimiento conforme a los principios de transparencia, legalidad y supervisión establecidos en el marco regulatorio vigente.

2.4.6 Aprobación ajuste trimestral a la tarifa eléctrica para los usuarios de Roatan Electric Company (RECO) -Acuerdo CREE-15-2026

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) ratificó y dio continuidad a la aplicación del pliego tarifario aprobado para la empresa RECO, en el marco de sus facultades regulatorias. Dicho acuerdo se emitió con el propósito de asegurar la correcta implementación del esquema tarifario vigente, verificando su apego a las disposiciones establecidas en la normativa aplicable del subsector eléctrico, así como la consistencia en su aplicación dentro del sistema de distribución.

2.4.7 Aprobación ajuste trimestral a la tarifa eléctrica para los usuarios de Roatan Electric Company (RECO) -Acuerdo CREE-37-2026

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) ratificó y dio continuidad a la aplicación del pliego tarifario aprobado para la empresa RECO, en el marco de sus facultades regulatorias. Dicho acuerdo se emitió con el propósito de asegurar la correcta implementación del esquema tarifario vigente, verificando su apego a las disposiciones establecidas en la normativa aplicable del subsector eléctrico, así como la consistencia en su aplicación dentro del sistema de distribución.

2.5 PROCEDIMIENTO

La presente fiscalización comprende el periodo correspondiente al segundo semestre del año, y tiene como sujetos fiscalizados a los sistemas aislados RECO y UPCO. En cuanto al marco tarifario vigente para cada sistema, es importante señalar que UPCO no cuenta a la fecha con un pliego tarifario aprobado por esta Comisión, circunstancia que condiciona el

alcance de la verificación en este sistema, limitándose esta a los aspectos de gestión comercial y atención al usuario, sin que sea posible, por el momento, contrastar la aplicación de categorías tarifarias. RECO, en cambio, sí cuenta con tarifa vigente; su último ajuste fue publicado el 1 de junio y aprobado mediante el Acuerdo CREE-37-2026, siendo precedido por el primer pliego tarifario aprobado mediante los Acuerdos CREE-150-2025 y CREE-151-2025. En virtud de lo anterior, la verificación de la gestión comercial y de la atención al usuario se realizó sobre ambos sistemas, considerando las particularidades regulatorias de cada uno.

La metodología empleada se sustenta principalmente en la información reportada a través de la Base de Datos Regulatoria (BDR), mecanismo de transferencia de datos implementado desde el año 2024, el cual fue objeto de modificaciones y adiciones durante el segundo trimestre del presente año. En el caso de UPCO, se incorporó la columna "Modalidad del Usuario", con el propósito de diferenciar a los usuarios bajo modalidad prepago y postpago, ampliando así el nivel de detalle disponible más allá de la información comercial general previamente reportada. Para RECO, la estructura de reporte se mantuvo sin cambios sustanciales, con la salvedad de que se solicitó incorporar la Categoría Tarifaria asignada a cada usuario, a fin de verificar que la tarifa aplicada corresponda efectivamente a la categoría que le es propia.

Una vez recibidas las plantillas de reporte de manera mensual por parte de las empresas distribuidoras, la información es cargada y actualizada en un servidor que resguarda el histórico de los datos remitidos. Este esquema de almacenamiento permite dar seguimiento a la evolución de la información a lo largo del tiempo, posibilitando la identificación de tendencias, inconsistencias o variaciones relevantes entre periodos, lo cual constituye un insumo central para el análisis fiscalizador (Ver **Imagen 2-1**).

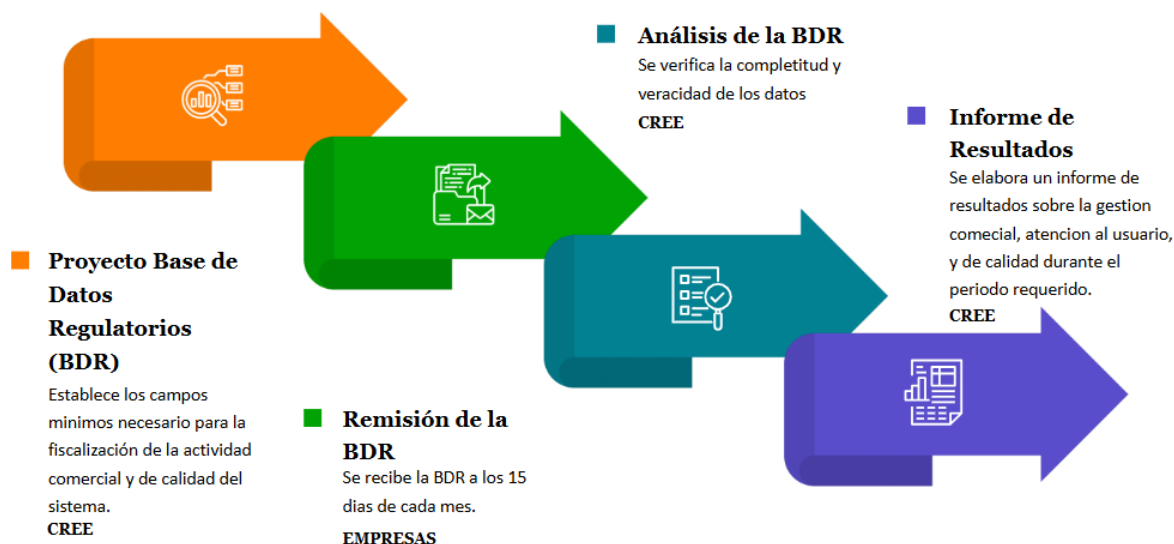


Imagen 2-1 Proceso de análisis de información sistemas aislados (fuente: propia)

2.6 RESULTADOS

2.6.1 Sistema aislado ENEE- Guanaja

La gestión comercial en Guanaja durante el trimestre febrero–abril de 2026 presentó una efectividad de recaudo notablemente superior al promedio nacional. En febrero se obtuvo un %ER de 106.47%, en marzo de 132.58% y en abril de 164.46%, resultado este último de una facturación de L. 3.16 millones frente a un recaudo de L. 5.19 millones, lo que refleja una importante recuperación de saldos de mora acumulada en meses anteriores. En referencia se muestra la **Tabla 2-1**.

Mes	Facturación (M L)	Recaudo Total (M L)	%ER
feb-26	3.1	3.3	106.47%
mar-26	3.53	4.68	132.58%
abr-26	3.16	5.19	164.46%

Tabla 2-1 Efectividad de recaudo (%ER) — Sistema Aislado de Guanaja, febrero–abril 2026 (Cifras expresadas en Millones de Lempiras. Fuente: ENEE/UTCD).

El patrón de usuarios del sistema aislado de Guanaja se mantuvo estable en 2,103 clientes durante los tres meses, distribuidos en seis diales de lectura. La atención al cliente en la oficina local registró 723 PQR en febrero, 561 en marzo y 324 en abril (–42% respecto a marzo). Las gestiones de mayor demanda correspondieron a peticiones de acuerdos a plazos,

consultas generales, actualización de datos de cuenta y descuentos de adulto mayor y jubilado. En la **Tabla 2-2** se muestra la gestión comercial operada por ENEE en el sistema de Guanaja.

Indicador	Feb-26	Mar-26	Abr-26
Cientes (diales)	2,103	2,103	2,103
Facturación (Mill. L)	3.10	3.53	3.16
Recaudo (Mill. L)	3.30	4.68	5.19
%ER	106.47%	132.58%	164.46%
PQR recibidas (oficina)	723	561	324
TPR promedio (días)	97	39	103

Tabla 2-2 Gestión comercial de Guanaja

2.6.2 Brus Laguna

El sistema aislado de Brus Laguna durante el trimestre II es de 592 clientes enrutados, distribuidos en dos diales de lectura (dial 13: 284 clientes; dial 14: 308 clientes). La planificación de lectura se realizó de forma regular y optimizada en los tres meses del período.

Los informes mensuales de gestión de la UTCD no presentan para Brus Laguna un desglose de indicadores comerciales equivalente al disponible para Guanaja, tales como efectividad de recaudo mensual, gestión de PQR local o mora desagregada. Esta situación se debe a que los usuarios no se encuentran facturados bajo una tarifa regulada. En referencia se muestra en la **Tabla 2-3** el proceso de lectura a los usuarios del sistema aislado.

Dial	Cientes Feb-26	Cientes Mar-26	Cientes Abr-26
13	284	284	284
14	308	308	308



Dial	Cientes Feb-26	Cientes Mar-26	Cientes Abr-26
Total	592	592	592

Tabla 2-3 Usuarios leídos en el Sistema de Brus Laguna

2.6.3 Utila Power Company (UPCO)

2.6.3.1 Usuarios

La empresa distribuidora Utila Power Company (UPCO), que opera el sistema aislado en el departamento de Útila cuenta con un total de dos mil novecientos sesenta y uno (2,961) usuarios, de los cuales 6 se encuentran inactivos según los datos correspondientes de mayo de 2026. Del total de 2,955 usuarios, el 97 % son clientes que tienen una modalidad prepago, y el 3 % restante están dentro de la modalidad de postpago (Ver **Gráfico**). UPCO tuvo un crecimiento de 69 usuarios en su red, en comparación con el mes de marzo de 2026, demostrando una tendencia de crecimiento mensual en su base de usuarios.

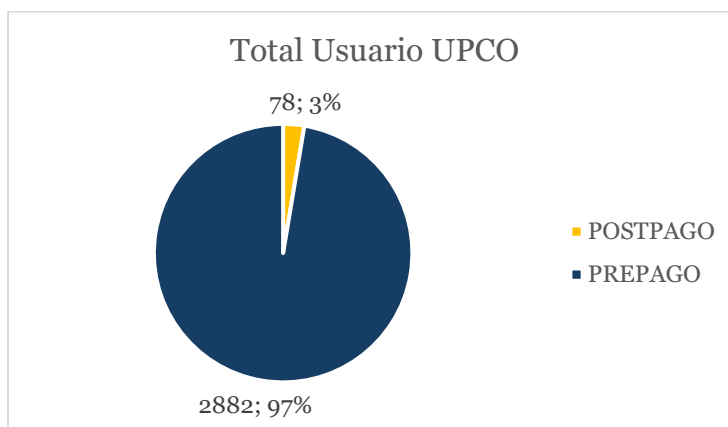


Gráfico 2-1 Total usuarios UPCO trimestre II (fuente: propia)

2.6.3.2 Facturación

2.6.3.2.1 Usuarios Prepago

Para los usuarios que se encuentran bajo la modalidad prepago, la empresa UPCO mantiene un historial mensual de transacciones de compra de energía, el cual es obtenido a través del proyecto BDR. Para efectos de este informe se fiscalizó los meses de marzo y abril de 2026, donde se escogió el top 5 de clientes con mayor cantidad de compra de energía y se observa

en el **Gráfico 2-2**, el total de consumo equivalente a esa cantidad de muestra en el **Gráfico 2-3**.

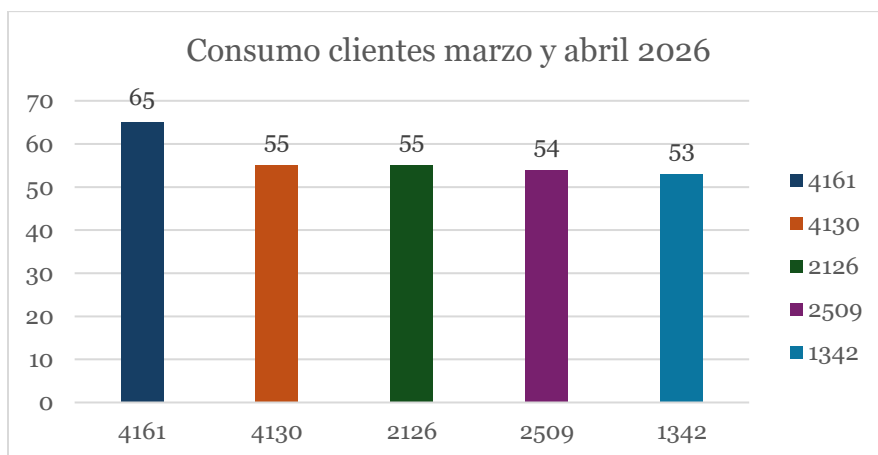


Gráfico 2-2 Consumo de usuarios prepago trimestre II (fuente: BDR UPCO)

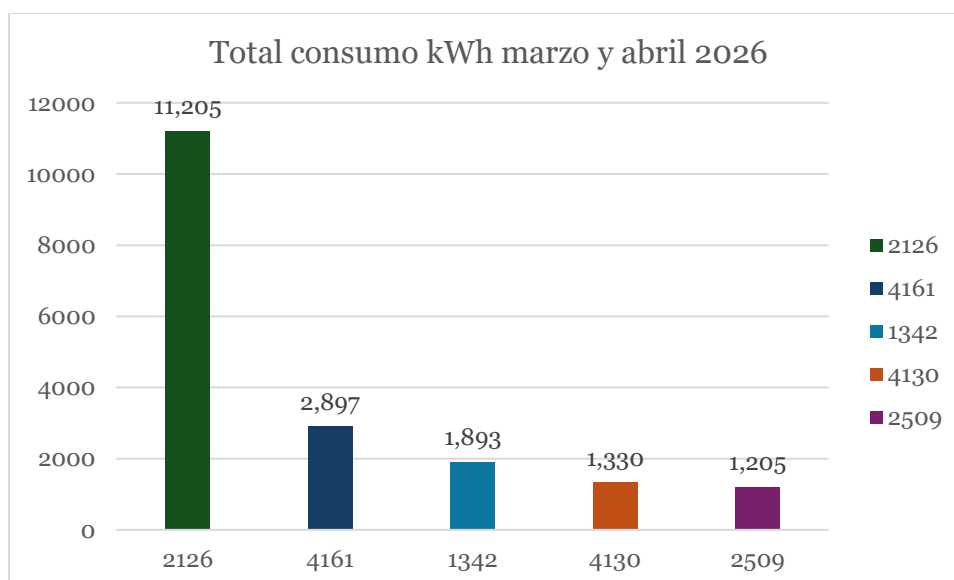


Gráfico 2-3 Total de consumo en kWh por usuarios prepago (fuente: BDR UPCO)

2.6.3.2.2 Usuarios Pospago

En el sistema de distribución operado por UPCO en Utila, la modalidad pospago comprende un total de 78 usuarios. Para estos usuarios, la empresa realiza el proceso de toma de lectura con una periodicidad quincenal, efectuándose dos lecturas dentro de un mismo mes de facturación donde cabe resalta que la periodicidad de lectura aplicada por la empresa no se ajusta a lo establecido en el artículo 57 del RSED, el cual dispone que el periodo de lectura

de los equipos de medición debe realizarse dentro de un intervalo comprendido entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días. Ver **Gráfico 2-4**.

Asimismo, se identificaron los top 5 usuarios que presentaron mayor consumo durante el periodo fiscalizado y se comprobó que, el usuario R0127 presenta el mayor consumo de todos con un valor de 14,056 kWh.

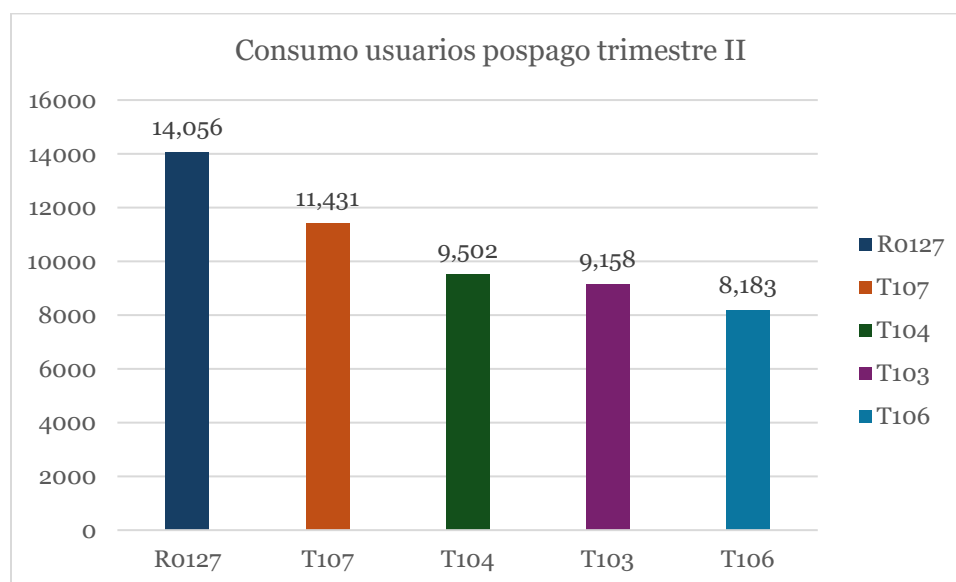


Gráfico 2-4 Consumo usuarios pospago trimestre II (fuente: BDR UPCHO)

2.6.3.3 Mora

En el marco del análisis del artículo 69 del Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), relativo a la mora en el pago de las facturas del servicio eléctrico, se identificó la existencia de cinco (5) usuarios, que pertenecen a una categoría tarifa comercial, con saldos en mora con una antigüedad superior a un (1) año. Asimismo, se observó que el **80 %** de estos usuarios registran montos de mora superiores a L 100,000, lo que evidencia niveles elevados de acumulación de deuda en este grupo de usuarios. (Ver **Gráfico 2-5**)

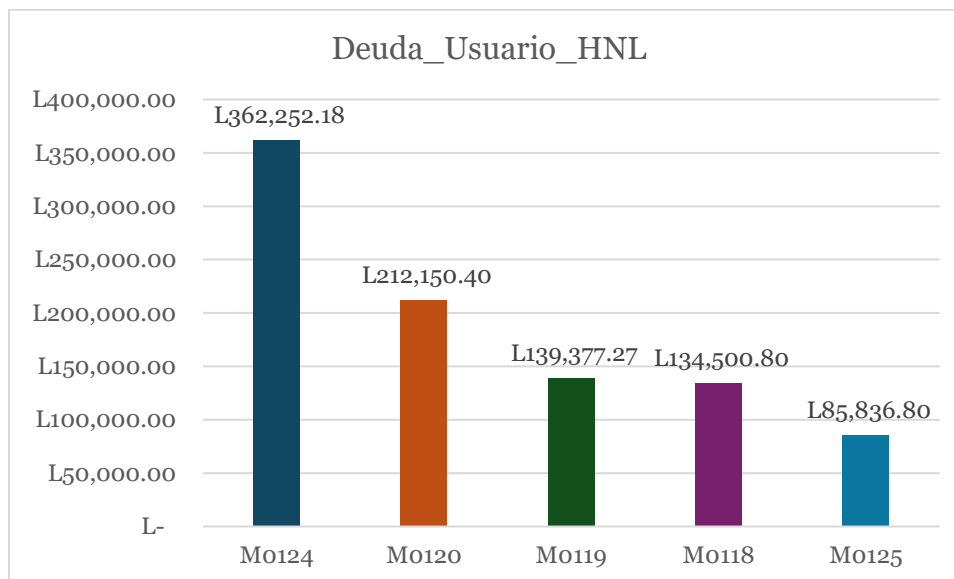


Gráfico 2-5 Deuda asumida por el usuarios trimestre II (fuente: BDR UPCO)

2.6.3.4 Usuarios Autoprodutores

En relación con los usuarios autoprodutores, se realizó la fiscalización correspondiente durante el período evaluado, verificando el estado de los registros y la información reportada por la empresa distribuidora. Como resultado de dicha revisión, se constató que la cantidad de usuarios autoprodutores no ha presentado variaciones respecto a lo informado previamente, manteniéndose sin cambios a la fecha. No obstante, este tema continúa bajo seguimiento y fiscalización permanente por parte de la Comisión, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable y la actualización oportuna de cualquier modificación que pudiera presentarse en períodos posterior.

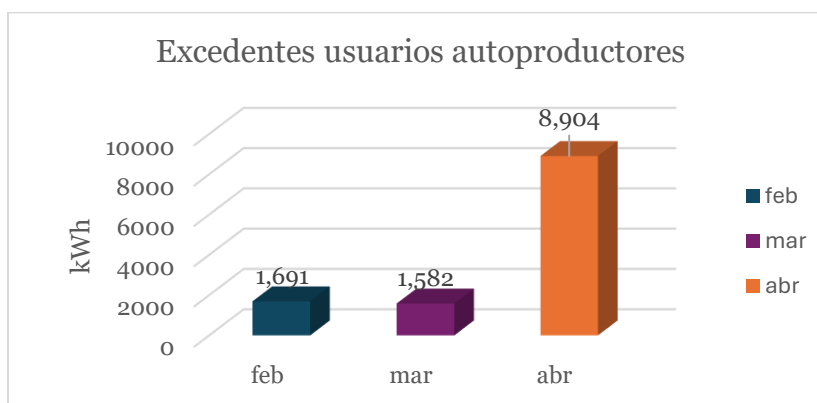


Gráfico 2-6 Excedentes usuarios autoprodutores trimestre II (fuente: BDR UPCO)

Asimismo, se verificó la energía inyectada a la red por los usuarios autoprodutores durante los meses de febrero, marzo y abril de 2026. Como se observa en el **Gráfico 2-6** anterior, los excedentes de energía registrados fueron de **1,691 kWh**, **1,582 kWh** y **8,904 kWh**, respectivamente, evidenciándose un incremento significativo durante el mes de abril.

2.6.3.5 Atención al usuario

2.6.3.5.1 Reclamos

Durante el período comprendido hasta abril de 2026, se registraron ciento sesenta y una (161) atenciones relacionadas con usuarios del servicio eléctrico (ver **Gráfico 2-7**). De este total, treinta y tres (33) corresponden a reclamos, representando el 20 % de los casos atendidos, mientras que ciento veintiocho (128) corresponden a solicitudes, equivalentes al 80 %. Los reclamos presentados por los usuarios continúan asociados principalmente a aspectos relacionados con la calidad del servicio, incluyendo fluctuaciones de voltaje, interrupciones del suministro eléctrico y reportes vinculados al alumbrado público. Esta información es objeto de seguimiento permanente con el propósito de verificar la atención brindada por la empresa distribuidora y el cumplimiento de los tiempos y procedimientos establecidos en la normativa vigente.

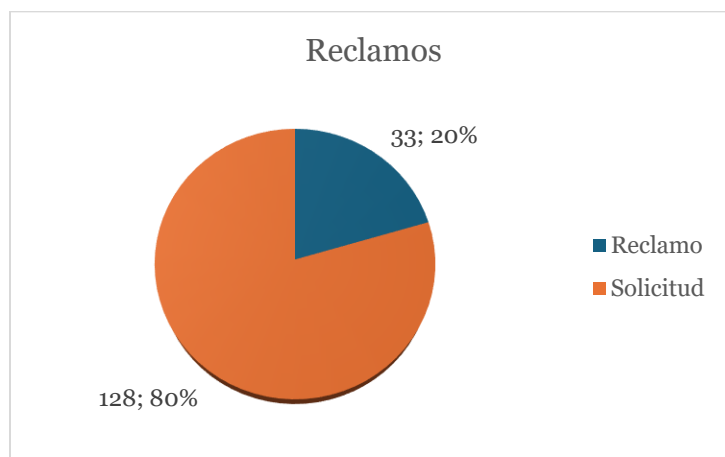


Gráfico 2-7 Reclamos trimestre II UPCO (fuente: BDR UCPO)

2.6.3.5.2 Solicitudes

En relación con las solicitudes de nuevo suministro de energía registradas durante los meses de marzo y abril de 2026, se contabilizaron cincuenta (50) casos. Al considerar el acumulado del período evaluado, se registran un total de sesenta y una (61) solicitudes, de las cuales cinco (5) han sido resueltas y cuarenta y cinco (45) permanecen pendientes de atención (ver

Gráfico 2-8). Los resultados evidencian que la mayor parte de las solicitudes aún se encuentran en proceso de gestión por parte de la empresa distribuidora, por lo que se continuará dando seguimiento a su atención y resolución, verificando el cumplimiento de los plazos y procedimientos establecidos en el Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) para la respuesta y procedimiento de los usuarios autoprodutores.

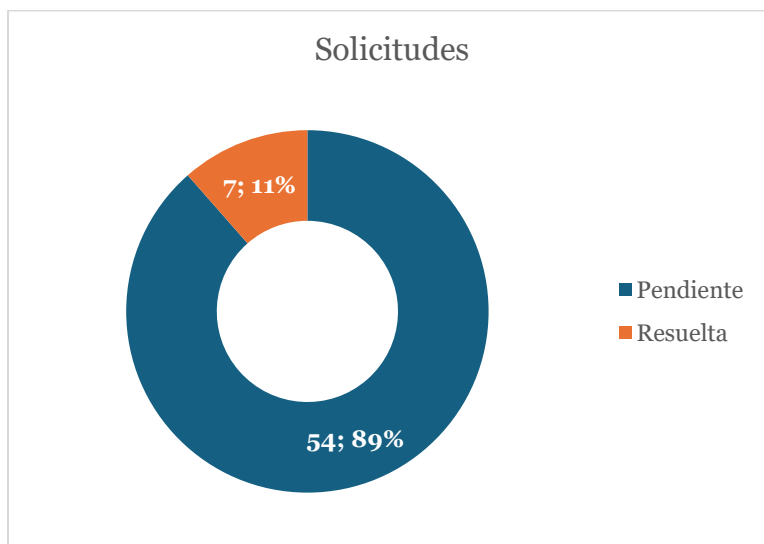


Gráfico 2-8 Solicitudes trimestre II UPCO (fuente: BDR UPCO)

2.6.4 Roatan Electric Company (RECO)

2.6.4.1 Gestión Comercial

2.6.4.1.1 Usuarios

Con base en la información reportada por RECO en las Bases de Datos Regulatorias (BDR) correspondientes al segundo trimestre de 2026, se observa que la cantidad de usuarios se mantuvo prácticamente estable durante el período analizado. En marzo se registraron 23,416 usuarios, mientras que en abril la cifra aumentó levemente a 23,469 usuarios, representando un incremento de 53 usuarios (0.23 %). Para mayo se contabilizaron 23,454 usuarios, evidenciando una disminución marginal de 15 usuarios (-0.06 %) respecto a abril. En términos generales, la variación total del trimestre fue mínima, lo que refleja estabilidad en la cartera de usuarios atendidos por RECO durante el período evaluado. (Ver **Gráfico 2-9**)



Cantidad de usuarios II Trimestre 2026

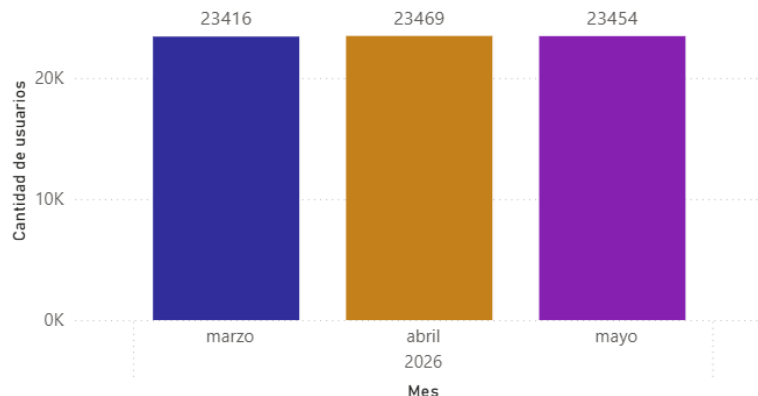


Gráfico 2-9 Usuarios reportados durante el II trimestre de 2026 (fuente: propia)

2.6.4.1.2 Facturación

En el marco de la fiscalización de la gestión comercial de RECO, se verificó la facturación correspondiente al mes de marzo de 2026, identificándose los siguientes resultados.

2.6.4.1.2.1 Marzo 2026

Respecto a la aplicación tarifaria, se determinó que la facturación del mes de marzo fue realizada con base en la tarifa aprobada mediante los Acuerdos CREE-150-2025 y CREE-151-2026, y no conforme al ajuste tarifario establecido en el Acuerdo CREE-015-2026. Lo anterior obedece a que la publicación de dicho ajuste se efectuó el 19 de marzo de 2026, fecha posterior al ciclo de facturación de RECO, el cual se ejecuta el día trece (13) de cada mes. En consecuencia, al momento de procesar la facturación de marzo, el nuevo ajuste tarifario aún no se encontraba vigente y disponible para su aplicación, por lo que la tarifa utilizada correspondió a la normativa tarifaria inmediata anterior.

Esta situación no constituye un incumplimiento por parte de RECO, dado que la facturación se realizó conforme a la tarifa vigente al momento de ejecutarse el proceso, y el desfase observado es atribuible al calendario de publicación del Acuerdo CREE-015-2026 en relación con el ciclo operativo de facturación del distribuidor.

Por otra parte, la CREE realizó la verificación de la correcta aplicación tarifaria por categoría en la facturación del mes de marzo de 2026, constatándose que RECO aplicó de manera adecuada las tarifas correspondientes a cada categoría tarifaria conforme a la normativa vigente en dicho período, sin identificarse desviaciones en este aspecto.

2.6.4.1.2.2 *Abril y mayo 2026*

Respecto a la aplicación tarifaria del mes de abril, se constató que la facturación del mes de abril fue realizada conforme al ajuste tarifario aprobado mediante el Acuerdo CREE-37-2026, verificándose su correcta aplicación en cada categoría tarifaria sin identificarse desviaciones al respecto.

En cuanto a la rectificación ordenada por la CREE, mediante los Acuerdos CREE-014-2026 y CREE-016-2026 se instruyó a RECO la aplicación de una rectificación y compensación en factura a los usuarios afectados por la no aplicación de la tarifa aprobada mediante el Acuerdo CREE-150-2025 durante el mes de diciembre, incluyendo el ajuste derivado del cambio en la tasa de cambio correspondiente. Sin embargo, al realizar la verificación de la información reportada en la Base de Datos Regulatoria (BDR) para el mes de abril de 2026, se observa que el campo denominado "Rectificación HNL" registra un valor de cero en todos los registros, sin evidenciarse montos asociados a la rectificación ordenada.

En atención a la observación realizada, RECO aclaró que el campo denominado "Rectificación_Ajustes_HNL" dentro de la Base de Datos Regulatoria (BDR) no corresponde a la aplicación de los ajustes tarifarios instruidos mediante los Acuerdos CREE-14-2026, CREE-16-2026 ni el Oficio No. CREE-103-2026. Según lo informado por la empresa distribuidora, dicho campo registra rectificaciones o correcciones operativas efectuadas en cuentas específicas de usuarios, tales como correcciones por errores de lectura, cargos por sellos violados, cargos por servicios específicos, cargos por servicio u otros ajustes identificados durante el proceso ordinario de análisis y facturación. En consecuencia, la ausencia de valores asociados a los ajustes tarifarios antes mencionados en este campo resulta consistente con la finalidad para la cual fue diseñado dentro de la BDR.

Por otro lado, en lo relativo a la aplicación tarifaria para mayo, se verificó que la facturación del mes de mayo fue procesada conforme al ajuste tarifario establecido en el Acuerdo CREE-37-2026, constatándose su correcta aplicación por categoría tarifaria sin que se identificaran desviaciones en este aspecto.

2.6.4.1.3 *Promedios*

Con base en la información reportada por RECO en las Bases de Datos Regulatorias (BDR) correspondientes al segundo trimestre de 2026, se identificó la aplicación de consumos promediados a un total de 81 usuarios, distribuidos en 31 casos durante marzo, 18 en abril y

32 en mayo (Ver **Gráfico 2-10**) . Del análisis realizado se verificó que la totalidad de los casos fueron justificados bajo las causales de “medidor no existe” o “medidor dañado”. No obstante, dicha práctica no se encuentra alineada con lo establecido en el artículo 60 del RSED, el cual establece las condiciones bajo las cuales procede la estimación o promedio de consumos.

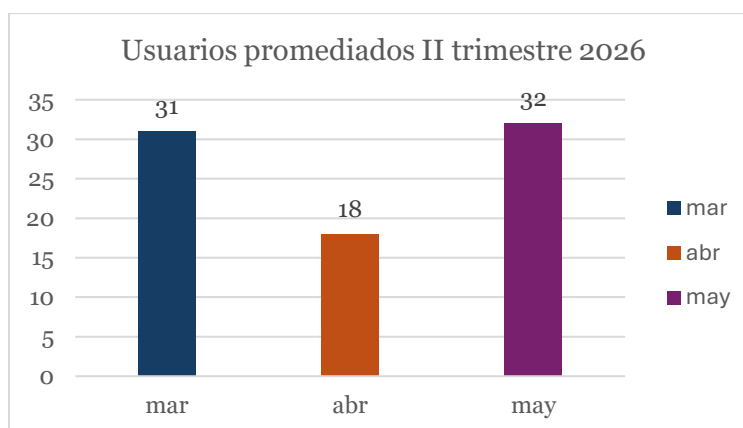


Gráfico 2-10 Usuarios promediados Trimestre II RECO (fuente: BDR RECO)

2.6.4.1.4 Mora

Se evaluaron los usuarios que se encuentran en mora con RECO hasta el mes de febrero de 2026, identificándose un total de mil trescientos ochenta y dos (1,382) usuarios. Adicionalmente, se identificó el top 5 de los usuarios con mayor monto de deuda, observándose valores que oscilan entre los trescientos mil lempiras (L 300,000) y el millón de lempiras (L 1,000,000). (Ver **Gráfico 2-11**).

Asimismo, se verificó que, dentro de la información comercial reportada en la BDR, el campo correspondiente al cargo por mora presenta un valor de cero (0) para los usuarios analizados. Por otra parte, al revisar la información del usuario R0019833, se identificó una inconsistencia entre el nivel de mora reportado y el nivel de mora acumulado calculado con base en la información declarada en la BDR. En particular, al realizar la sumatoria de los saldos adeudados reportados hasta mayo de 2026, se obtiene un nivel de mora acumulado de L 1,145,179.28; sin embargo, dicho valor no coincide con el nivel de mora reportado para el mismo período. Adicionalmente, se observó que para mayo de 2026 únicamente se declara un consumo de 0 kWh y un monto facturado de L 111.17, por lo que no es posible validar la

correspondencia entre la facturación reportada y el nivel de mora acumulado declarado hasta dicho mes.

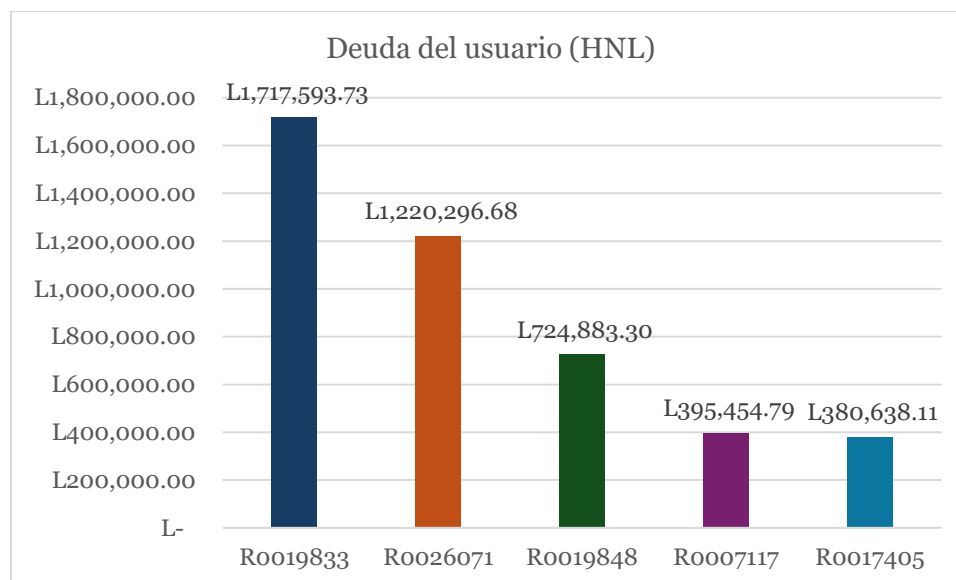


Gráfico 2-11 Top 5 de usuarios con el mayor monto de deuda con RECO (fuente: BDR RECO)

2.6.4.1.5 Suspensión y cancelación del servicio

Se identificaron cincuenta y tres (53) usuarios a quienes se les realizó desconexión entre los meses de marzo a mayo de 2026. Asimismo, se constató que no se encontraron cargos por corte dentro de la BDR, sin embargo, el procedimiento y aplicación de suspensión no ha sido presentado y aprobado por la CREE en cumplimiento a lo que establece el artículo 90 del RSED.

2.6.4.1.6 Usuarios Autoprodutores

Con relación a los usuarios autoprodutores, no se identificaron variaciones respecto a la información reportada en períodos anteriores. La empresa distribuidora mantiene registrados un total de treinta y ocho (38) usuarios autoprodutores en su red de distribución, de los cuales veintisiete (27) corresponden a la categoría residencial y once (11) a la categoría comercial. Asimismo, se conserva la clasificación establecida conforme a la NT-UAP, registrándose veintiséis (26) Usuarios Autoprodutores Tipo A, conectados en baja tensión, y doce (12) Usuarios Autoprodutores Tipo B, conectados en media tensión. Por lo anterior, se concluye que no se han presentado modificaciones en la cantidad ni en la clasificación de los usuarios autoprodutores reportados por la empresa distribuidora.

2.6.4.2 Atención al Usuario

2.6.4.2.1 Reclamos y solicitudes

Se revisaron las gestiones realizadas en el mes de febrero de 2026 en RECO, y se identificaron setecientos ochenta y un (781) gestiones, de ese total, quinientos treinta y ocho (538) gestiones se deben a solicitud de reconexión, donde de las gestiones realizadas de esta índole tienen un tiempo de resolución menor a diez (10) días. El resto de la clasificación de los reclamos y solicitudes se observa en el **Gráfico 2-12**.

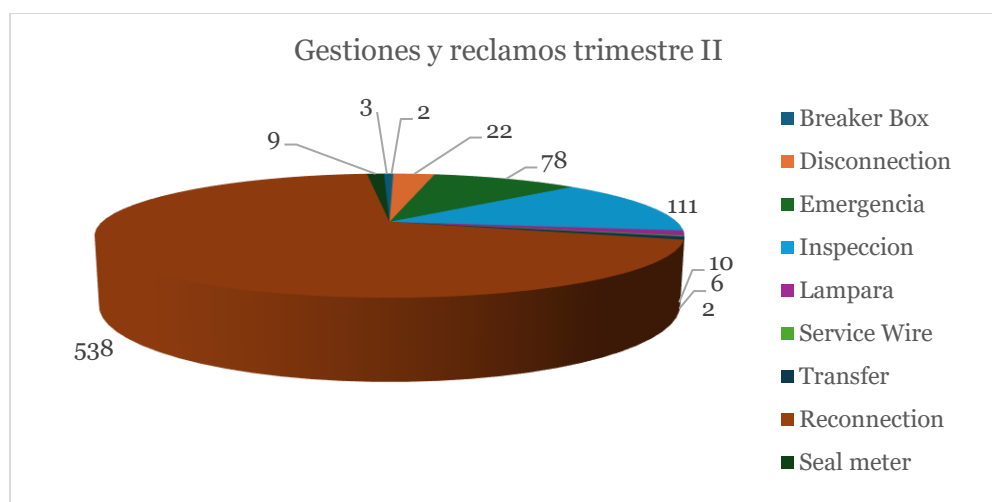


Gráfico 2-12 Clasificación de los reclamos y gestiones RECO (fuente: BDR RECO)

2.7 CONCLUSIONES

1. La gestión comercial del sistema aislado de Guanaja reportó durante el período febrero–abril de 2026 una efectividad de recaudo superior al promedio nacional, con resultados de 106.47%, 132.58% y 164.46% respectivamente, lo que refleja una recuperación de saldos de mora acumulada en los tres meses del período.
2. El sistema aislado de Brus Laguna se mantuvo en 592 clientes durante el período febrero–abril de 2026. Los informes operativos remitidos por la ENEE no presentan indicadores de gestión comercial desagregados para este sistema, tales como facturación, recaudo y efectividad de recaudo, situación que se atribuye a que Brus Laguna no cuenta con una tarifa establecida.
3. La gestión comercial de UPCO refleja un crecimiento sostenido en su base de usuarios y una alta adopción de la modalidad prepago, la cual representa el 97 % del total de clientes activos. Asimismo, se identificó que los usuarios pospago



corresponden a una proporción reducida de la cartera, aunque presentan los mayores niveles de consumo y concentración de deuda, evidenciándose la existencia de usuarios con mora superior a un año y montos significativos pendientes de pago.

4. En materia de atención al usuario, se observó una elevada cantidad de solicitudes pendientes de resolución, particularmente en los trámites de nuevo suministro, donde la mayoría de los casos continúan sin atención definitiva. Adicionalmente, se identificó que el proceso de toma de lecturas aplicado a los usuarios pospago no cumple con la periodicidad establecida en el artículo 57 del RSED, situación que requiere acciones correctivas por parte de la empresa distribuidora para garantizar el cumplimiento regulatorio.



5. La gestión comercial de RECO presenta un comportamiento estable en cuanto a la cantidad de usuarios y la aplicación tarifaria, verificándose que las tarifas fueron aplicadas correctamente durante el período fiscalizado conforme a los acuerdos tarifarios vigentes. Asimismo, se constató que la aclaración brindada por la empresa respecto al campo “Rectificación_Ajustes_HNL” permite establecer que este no corresponde al registro de las compensaciones tarifarias instruidas por la CREE, sino a correcciones operativas asociadas al proceso ordinario de facturación.
6. Se identificaron oportunidades de mejora en el cumplimiento regulatorio y en la calidad de la información reportada en la BDR, evidenciadas por la aplicación de consumos promediados bajo causales que no se encuentran contempladas en el artículo 60 del RSED, inconsistencias en la información de mora reportada para determinados usuarios y la ausencia de un procedimiento de suspensión y reconexión aprobado por la CREE conforme a lo establecido en el artículo 90 del RSED.

2.8 RECOMENDACIONES

1. Se requerirá a la ENEE que informe cómo se está llevando a cabo la operación comercial del sistema aislado de Brus Laguna, dado que dicho sistema no cuenta con una tarifa establecida, detallando las gestiones que se realizan con los usuarios, la forma en que se presta el servicio y las acciones previstas para regularizar su situación tarifaria y comercial.
2. Solicitar la información relativa a la gestión comercial del sistema aislado de Brus Laguna deberá ser remitida a través de la Base de Datos Regulatoria (BDR), con el fin de contar con información estructurada que permita el ejercicio de las funciones de fiscalización de esta Comisión.
3. Se coordinará una reunión con la ENEE para dar seguimiento a la gestión comercial del sistema aislado de Brus Laguna, con el propósito de conocer los avances, limitaciones y acciones previstas para la regularización del servicio en dicho sistema.
4. Se recomienda instruir a UPCO a implementar medidas orientadas a la recuperación y gestión de la cartera en mora, especialmente en aquellos casos con antigüedad superior a un año y altos montos adeudados.
5. Se recomienda a UPCO la adopción de acciones que permitan mejorar la atención de solicitudes y adecuar sus procesos de lectura de medidores a la normativa vigente,



asegurando que los períodos de lectura se realicen dentro del intervalo de 28 a 32 días establecido en el artículo 57 del RSED, así como la reducción de los casos pendientes de nuevo suministro mediante el cumplimiento de los plazos regulatorios aplicables.

6. Se recomienda a RECO la implementación de medidas que garanticen el cumplimiento de las disposiciones regulatorias relacionadas con la estimación de consumos y la suspensión del servicio, asegurando que la aplicación de consumos promediados se realice únicamente bajo las condiciones previstas en el artículo 60 del RSED y que el procedimiento de suspensión y reconexión sea presentado para su revisión y aprobación por parte de la CREE, conforme a lo establecido en el artículo 90 del RSED.
7. Se recomienda a RECO el fortalecimiento de los controles de calidad y consistencia de la información reportada en la BDR, particularmente en los registros relacionados con mora, cargos asociados y estados de facturación, a fin de garantizar la trazabilidad, confiabilidad y validación adecuada de los datos utilizados para los procesos de fiscalización regulatoria.

2.9 MATRIZ DE SEGUIMIENTO

No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
1	Se dará seguimiento a la gestión comercial realizada en el sistema de Brus Laguna	Reuniones Remisión de información	Remisión de información por los canales establecidos	Semana 4, julio	Pendiente
2	Se dará seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión comercial del sistema aislado de Guanaja, conforme a lo establecido en el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), la Norma Técnica de Calidad de Distribución (NTCD), la Norma Técnica para la Autorización de Facturación con Base en	Reuniones Remisión de información	Remisión de información por los canales establecidos	Continuo	



No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
	Promedios (NT-FBP), el Reglamento de Alumbrado Público y la Norma Técnica de Alumbrado Público.				

**CERTIFICACIÓN DE INFORME “P12-PF04 INFORME DE FISCALIZACIÓN DE LA
GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN A USUARIOS (AS) POR PARTE DE EMPRESAS
DISTRIBUIDORAS”**

Yo, Juan José Pérez, en mi calidad de Director de Fiscalización de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE), por medio de la presente certifico que el Informe “P12-PF04 INFORME DE FISCALIZACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN A USUARIOS (AS) POR PARTE DE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS” se compone de **60 páginas**, las cuales forman parte íntegra del mismo, otorgándole la validez legal correspondiente con firma electrónica avanzada, certificando y garantizando la autenticidad, integridad y no repudio del documento, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 3, numeral 2 y 4, así como el artículo 6 de la Ley sobre Firmas Electrónicas (Decreto No. 149-2013), asegurando que el contenido del presente informe no ha sido alterado desde su firma y que la identidad del firmante ha sido debidamente verificada a través del Proveedor de Servicios de Certificación de Firma Electrónica de la CREE “**HONDUCERT S.A. SUB CA**” autorizado por la Dirección General de Propiedad Intelectual del Instituto de la Propiedad.

En fe de lo anterior, firmo y sello digitalmente este documento en la Ciudad de Tegucigalpa M. D. C., a los 02 días del mes de julio del año 2026.

