

CRÉE

COMISIÓN REGULADORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA



DIRECCIÓN DE
FISCALIZACIÓN

INFORME TRIMESTRE I

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



DIRECCIÓN DE
FISCALIZACIÓN

MARZO 2025



CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES ASOCIADAS AL PROCESO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL TRIMESTRE IV DE 2024.....	8
INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	10
SUPERVISIÓN DE SISTEMAS AISLADOS	31
INFORME FISCALIZACIÓN DE NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES	43

RESUMEN EJECUTIVO

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) es el ente encargado de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de garantizar la confiabilidad, continuidad y calidad del servicio eléctrico suministrado a los usuarios. La Dirección de Fiscalización de la CREE, para cumplir con los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual de la institución para 2025, en particular, con respecto al Producto Final 4 del Programa 12; ha elaborado el presente documento con el fin de informar los resultados de las actividades de fiscalización y supervisión realizadas durante el primer trimestre de 2025. El presente informe presenta los resultados de las actividades de inspección realizadas por la CREE por medio de la Dirección de Fiscalización, así como las recomendaciones que se derivan del análisis de la información recopilada y validada a través de los procesos en cuestión, según se describen a continuación:

1. Atención de reclamos

- a. Se realizó un cierre al 25 de marzo de 2025, y en total se encuentran **178 casos** de los cuales **79 se encuentran atendidos** (esto representa un **44.38 %**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. A continuación, se muestra el estado del proceso de atención correspondiente al cierre del primer trimestre de 2025:

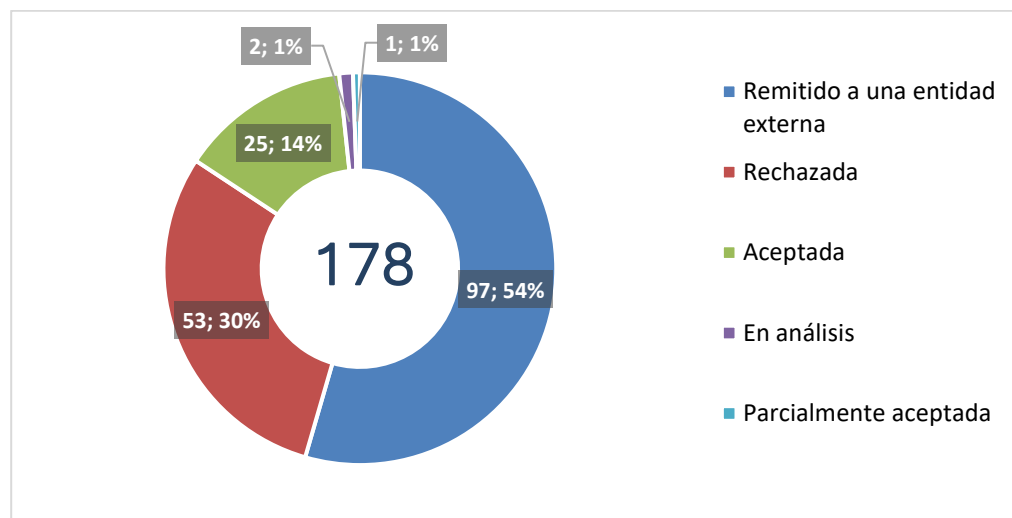


Gráfico 1 Estado actual del proceso de atención a los usuarios.

- b. El Departamento de Atención al Usuario, durante los meses de diciembre de 2024 hasta marzo 2025, ha gestionado 16 oficios en seguimiento a los reclamos interpuestos por los usuarios. Estos reclamos han sido evaluados por el Departamento de Atención al Usuario y Agente en función de la calidad de la respuesta proporcionada por la empresa distribuidora, de acuerdo con las solicitudes o recomendaciones realizadas por la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE).

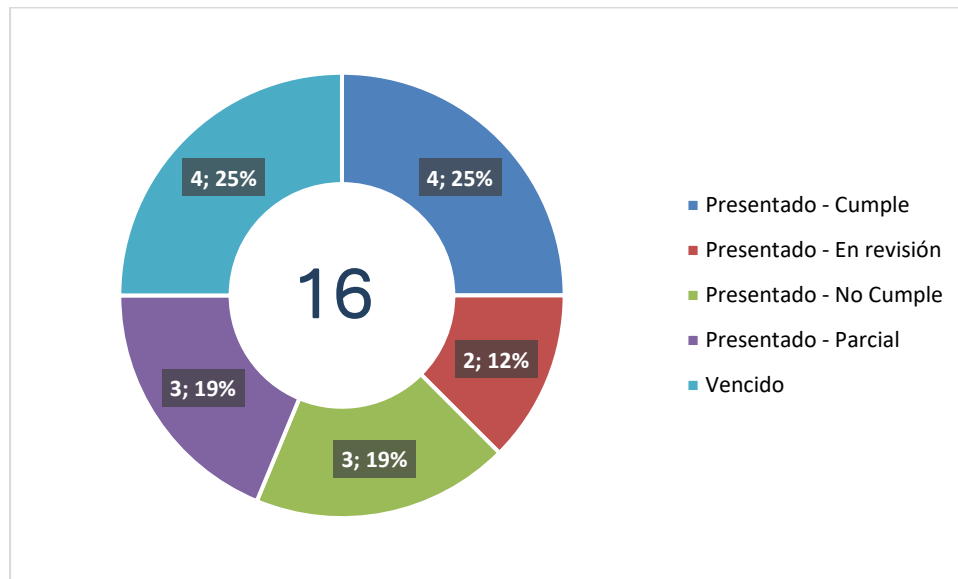


Gráfico 2 Estado de oficios relacionados a reclamos interpuestos en la CREE

- c. Durante el primer trimestre de 2025, se ha implementado el nuevo procedimiento de atención al usuario a través de la Mesa Técnica Interinstitucional, con el objetivo de mejorar la trazabilidad y reducir los tiempos de gestión de los casos. Desde su puesta en marcha, se han asignado un total de 96 casos, de los cuales: 16 casos (17%) han sido resueltos, y 80 casos (83%) permanecen en estado pendiente, conforme al seguimiento realizado por el equipo técnico.

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

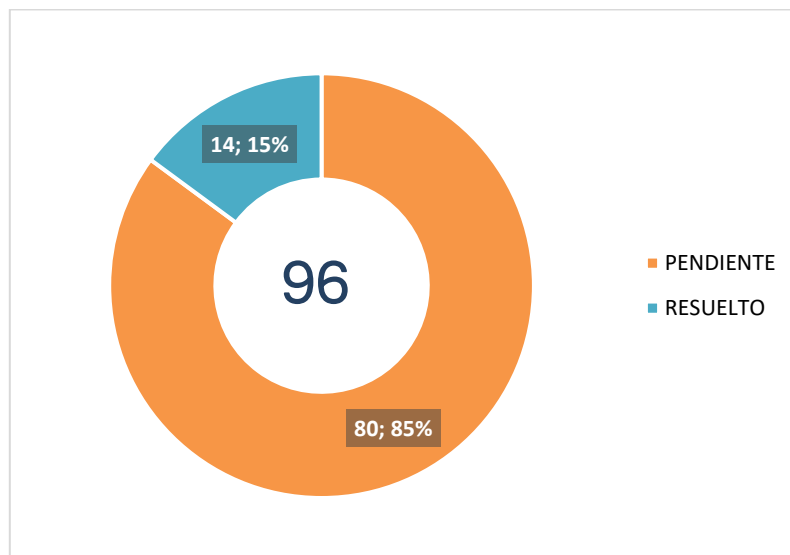


Gráfico 3 Porcentaje de resolución en la mesa técnica interinstitucional – Trimestre I 2025

2. Supervisión de sistemas aislados:

a. Utila Power Company (UPCO)

- i. El periodo de lectura del sistema aislado UPCO se realiza de manera quincenal, por lo que el intervalo entre las lecturas oscila entre 13 y 16 días. Esto difiere del artículo 57 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), que establece que el periodo entre dos lecturas sucesivas no puede ser menor de 28 días ni mayor de 32 días calendario.
- ii. Los usuarios activos registrados ascienden a un valor de 2,764, de los cuales 44.72 % corresponden al sector comercial y el 55.28 % al sector residencial, siendo este último el predominante.
- iii. El sistema aislado UPCO cumple eficientemente con los tiempos de resolución de reclamos interpuestos por los usuarios, de acuerdo con el artículo 83 del RSED.

b. Roatán Electric Company (RECO)

- i. Los usuarios activos registrados ascienden a un valor de 22,268 y su mayor cantidad de clientes pertenece al sector residencial.
- ii. Se observó que los períodos de lectura registrados por la empresa RECO se encuentran

en su mayoría dentro del rango establecido en el artículo 57 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), el cual dispone que el intervalo entre dos lecturas sucesivas no debe ser menor a 28 días ni mayor a 32 días calendario. No obstante, se identificaron algunas variaciones mínimas, con lecturas realizadas en períodos cercanos a los 27 días, lo que sugiere una tendencia general de cumplimiento, aunque con oportunidades de mejora para asegurar la total adherencia al marco normativo.

- iii. Se aprecia que la mayor cantidad de promedios aplicados a los usuarios están relacionados a daños en el medidor por lo que la empresa promedia la cuenta al no tener evidencia suficiente del funcionamiento del medidor, se verificó que en el mes de febrero se promediaron 52 cuentas por daños en el medidor.

3. Usuarios autoprodutores

En cuanto a la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE):

1. Resultado del análisis de la información recibida podemos decir que no es concluyente para determinar un histórico de inyección por los usuarios autoprodutores debido a las inconsistencias encontradas en los datos, el diferencial del histórico de inyección entre las entregas de información y la falta de claridad en los cálculos tomando como base los cálculos recibidos con los registros de los medidores bidireccionales.
2. Estos hallazgos sugieren la necesidad de realizar una depuración con mayor profundidad a los datos contenidos en los registros de la Empresa Distribuidora, asimismo, la necesidad de diferenciar a los usuarios autoprodutores con características específicas para evitar una mala implementación de la tarifa de reconocimiento de excedentes en el sistema comercial.
3. Se desconocen las acciones precisas que ha realizado la empresa distribuidora con el objetivo de depurar y organizar la información debido a que los informes remitidos no son detallados y esto dificulta la posibilidad de detección de errores en los procedimientos o posibles recomendaciones para mitigar los riesgos.
4. No se tiene un plan de acción a corto plazo que apoye la implementación de la tarifa de reconocimiento de excedentes para los usuarios autoprodutores y la empresa distribuidora plantea

realizar acciones hasta que se tenga una tarifa binómica que depende de clasificaciones y desarrollos necesarios para garantizar el adecuado reconocimiento a los usuarios.

En cuanto al Proyecto BDR en Sistemas Aislados:

1. Existe un cumplimiento general de la normativa aplicable a usuarios autoprodutores.
2. Se evidencia un poca participación de usuarios autoprodutores, asimismo, se menciona que en reuniones sostenidas con la empresa distribuidora esta comenta que los usuarios no han seguido el debido proceso de autorización y conexión.

SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES ASOCIADAS AL PROCESO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL TRIMESTRE IV DE 2024

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

CRÉE

COMISIÓN REGULADORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA



DIRECCIÓN DE
FISCALIZACIÓN

ATENCIÓN AL USUARIO

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

MARZO 2025

INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO

OBJETIVO

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

Objetivos específicos

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

MARCO LEGAL

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

1. Que la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) aprobada mediante Decreto No. 404-2013, publicado en el diario oficial “La Gaceta” el 20 de mayo del 2014 y todas sus reformas, tiene por objeto regular las actividades de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica en el territorio de la República de Honduras.
2. Que el artículo 1 de la LGIE, establece el objeto y ámbito de aplicación de las disposiciones que constituyen el Reglamento del Servicio Eléctrico, el cual tiene por objeto regular las condiciones para la prestación del servicio público de electricidad dentro del territorio de la República de Honduras, con especial énfasis en las relaciones entre la Empresa Distribuidora y los Usuarios o terceros que tengan alguna vinculación con los sistemas de distribución eléctrica.
3. Que la Ley en su artículo 3, literal D, romanos I establece que es una función de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE o Comisión) la aplicación y fiscalización del cumplimiento de las normas y reglamentos que rigen la actividad del subsector eléctrico, para lo cual podrá realizar las inspecciones que considere con el fin de confirmar la veracidad de la información que las

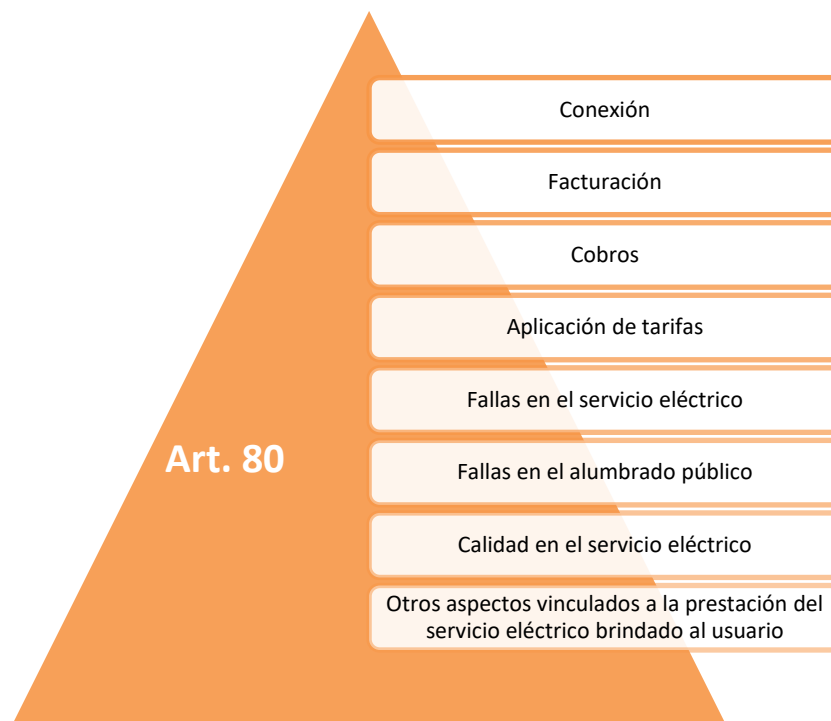
empresas del sector o los consumidores le hayan suministrado.

4. Que la Ley en su artículo 3, literal D, romano XIII establece que es una función de la CREE, someter trimestralmente al Poder Ejecutivo y al Congreso Nacional un informe de las actividades y sugerencias sobre las medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los usuarios y el desarrollo de la industria eléctrica.
5. Que el Reglamento de la Ley General de la industria Eléctrica (RLGIE), establece en el artículo 1, que el presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las disposiciones de la Ley General de la Industria Eléctrica. En particular, desarrollar la regulación de las actividades de generación, transmisión, operación, distribución y comercialización de electricidad en el territorio de la República de Honduras; la importación y exportación de energía eléctrica, en forma complementaria a lo establecido en los tratados internacionales sobre la materia.
6. Que el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), establece las disposiciones que constituyen las condiciones para la prestación del servicio público de electricidad dentro del territorio de la República de Honduras, con especial énfasis en las relaciones entre la Empresa Distribuidora y los Usuarios o terceros que tengan alguna vinculación con los sistemas de distribución eléctrica.
7. Que el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) Título V, establece los mecanismos de atención a los reclamos.
8. Por último, la normativa de Alumbrado Público en su artículo 1, tiene por objeto desarrollar las disposiciones establecidas en el artículo 16 de la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE), en particular, establecer los procedimientos y reglas asociadas a la prestación del servicio de alumbrado público en el territorio de la República de Honduras.

PROCEDIMIENTO

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

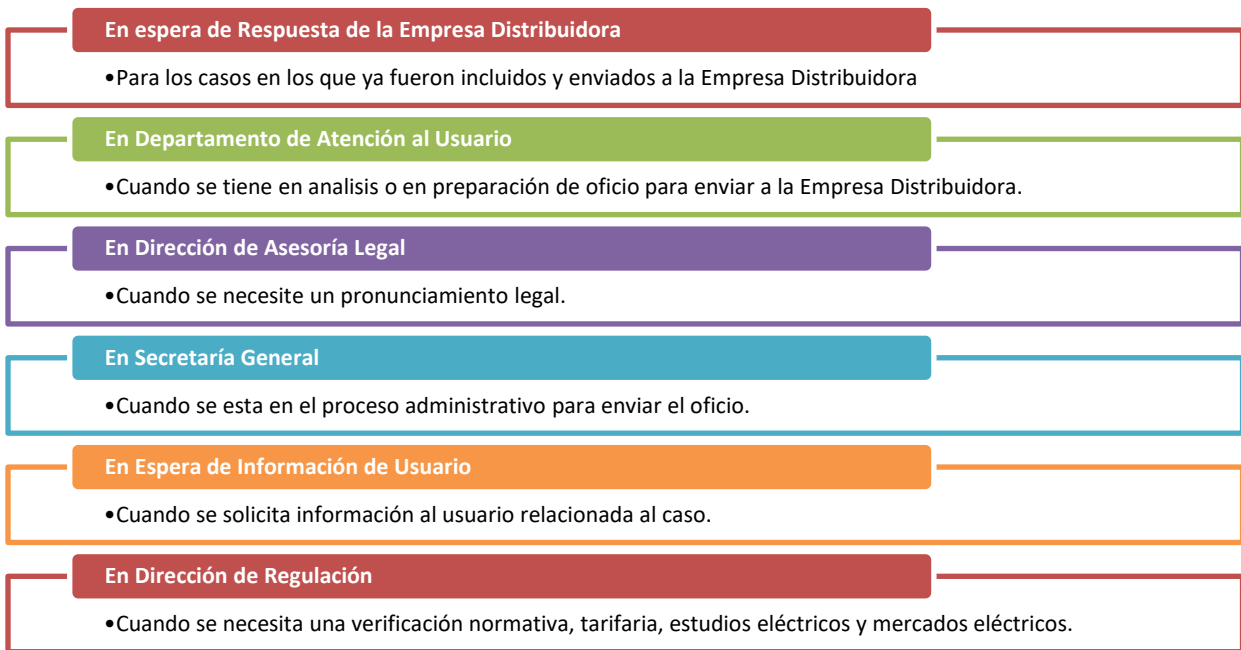
Conforme a lo que establece el RSED en el artículo 80 respecto al tipo de reclamo, en la plataforma se reciben los siguientes reclamos relacionados a:



Fiscalización de los reclamos

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

Los estados que se han empleado para para el flujo interno de cada reclamo del usuario contemplados por la Dirección, permite que se dé una mejor gestión y trazabilidad del proceso de análisis. En la siguiente figura se muestran los estados que puede tener un caso o reclamo.



Estados de cierre de un reclamo

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



Aceptada

-Cuando al hacer la revisión y el análisis se concluye que hay un incumplimiento del marco regulatorio por parte del Distribuidor.



Parcialmente aceptada

-Cuando el Distribuidor aplicó de manera correcta algunos aspectos de la regulación pero incumplió otros, esto implica una disminución en el tiempo que se le hace un cobro o ajuste a la cuenta del usuario.



Rechazada

El Distribuidor aplicó correctamente la regulación.

RESULTADOS

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

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

El cierre al 25 de marzo de 2025, tomando en cuenta las tres condiciones previamente mencionadas, se registró un total de 178 casos, de los cuales 74 han ingresado en el año 2025 destacando febrero como el mes con mayor cantidad de casos, con 31 reclamos ingresados, tal como se muestra en el **Gráfico 4**.

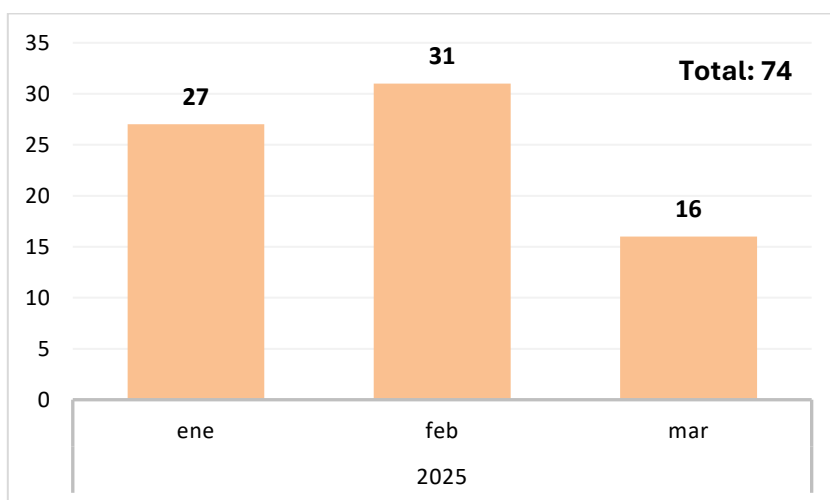


Gráfico 4 Reclamos ingresados por mes en el año 2024

Nota: De los 74 reclamos ingresados, 73 corresponden a usuarios cuya empresa distribuidora es la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), y 1 reclamo fue presentado por un usuario atendido por Roatán Electric Company (RECO).

En total se encuentran **178 casos** de los cuales **79 se encuentran atendidos** (esto representa un **44.38 %**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. La distribución de los estados actuales de los casos se muestra en el **Gráfico 5**.

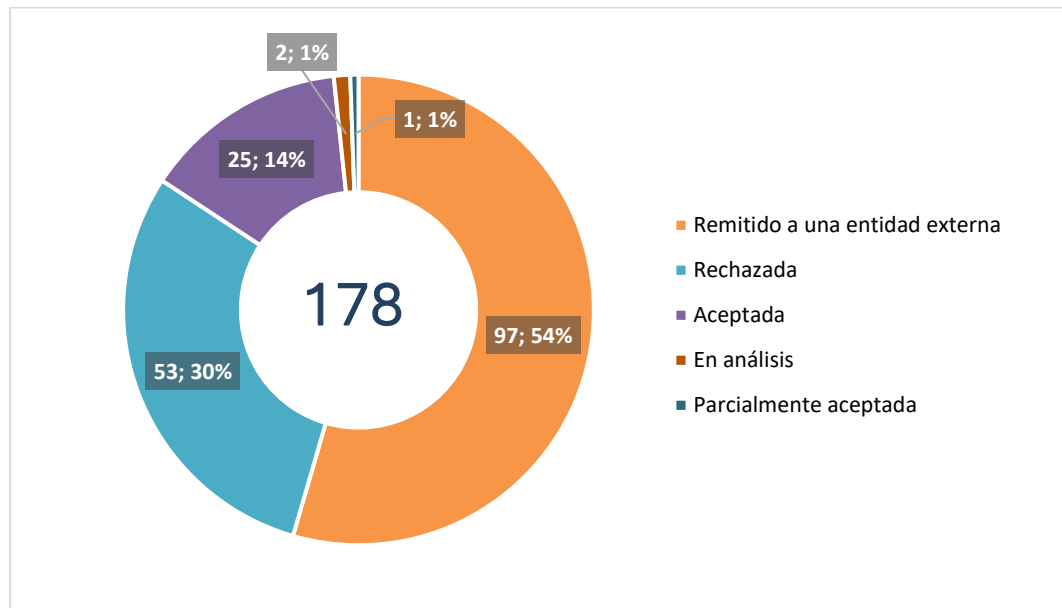


Gráfico 5 Estado actual del proceso de atención a los usuarios.

De los 79 casos cerrados mostrados en el **Gráfico 6**, **25 han sido aceptados (representan un 32 %)** es decir que al momento del análisis de estos, se encontró una incorrecta aplicación del marco regulatorio. No obstante cabe mencionar que **53 han sido rechazados (representan un 67 %)** debido a que la Empresa Distribuidora aplicó correctamente el marco regulatorio y **1 ha sido parcialmente aceptado (representa un 1 %)**. En cada uno de ellos se le brinda **atención personalizada al usuario**, realizando llamadas o comunicaciones vía correo electrónico en el proceso de análisis y resolución final de caso. Al usuario se le brinda toda la **asesoría** necesaria para que este pueda hacer un buen uso del suministro eléctrico proporcionado por las empresas distribuidoras.

Actualmente, se está a la espera de la resolución de **97 casos pendientes (54.49 %)** cuyo estado se encuentra como **remitido a una entidad externa** tal como se muestra en el **Gráfico 5**. La responsabilidad de estos casos recae en la empresa distribuidora, y una vez que se reciban las respuestas correspondientes, será posible continuar con el análisis y proceder al cierre de los mismos.

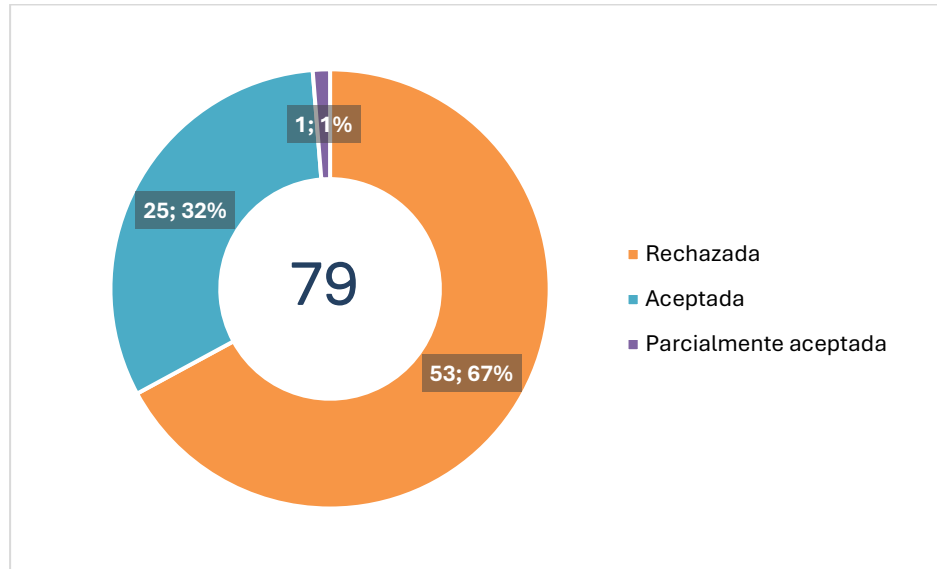


Gráfico 6 Reclamos atendidos y cerrados por parte del Departamento de Atención al Usuario y Agente

El **Gráfico 7** muestra el avance en la gestión de atención a los usuarios, con un **porcentaje de resolución del 44.38 %**, cabe mencionar que este porcentaje presenta un valor menor a inicio de año por la dinámica habitual del proceso, ya que muchas gestiones se encuentran aún en trámite y solo se han considerado las resueltas en los primeros tres meses del año.

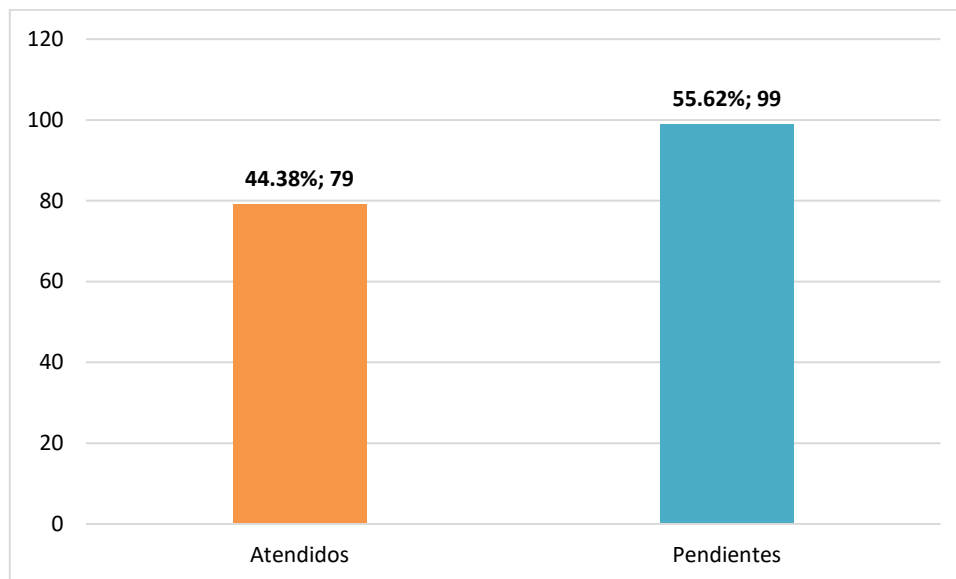


Gráfico 7 Porcentaje de casos resueltos y porcentaje de casos pendientes

Respecto al 55.62 % de casos que están pendientes, el **54.49 %** está en responsabilidad de la empresa distribuidora. Además, 2 casos que representan el **1.12 %** de los reclamos ingresados **se encuentran en estado de análisis** por parte del Departamento de Atención al Usuario y Agente lo que refleja el esfuerzo del

personal, el seguimiento continuo del proceso incluyendo a otras áreas de apoyo de la CREE y al acercamiento con las Empresas Distribuidoras especialmente la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE). Estos dos porcentajes (54.49 % y 1.12 %) corresponden al total de casos pendientes. Cabe señalar que, gracias a la implementación de la mesa técnica institucional, se ha logrado agilizar el proceso de remisión por parte de la CREE. En este contexto, el estado anteriormente denominado “Remitido a otra unidad (CREE)” ha dejado de utilizarse, ya que con esta nueva metodología el Departamento de Atención al Usuario y Agente analiza y remite directamente a la ENEE los casos que requieren atención. Esta forma de trabajo **fortalece la comunicación interinstitucional** y propicia una respuesta más oportuna y expedita por parte de la empresa distribuidora.

En el **Gráfico 8** se muestran las solicitudes que ingresan a la plataforma, donde se aprecia que la mayoría son por cobros excesivos, seguidamente de inconformidades en la facturación y en menor cantidad se recibieron reclamos por solicitudes de medidor no atendidas y calidad en el servicio.

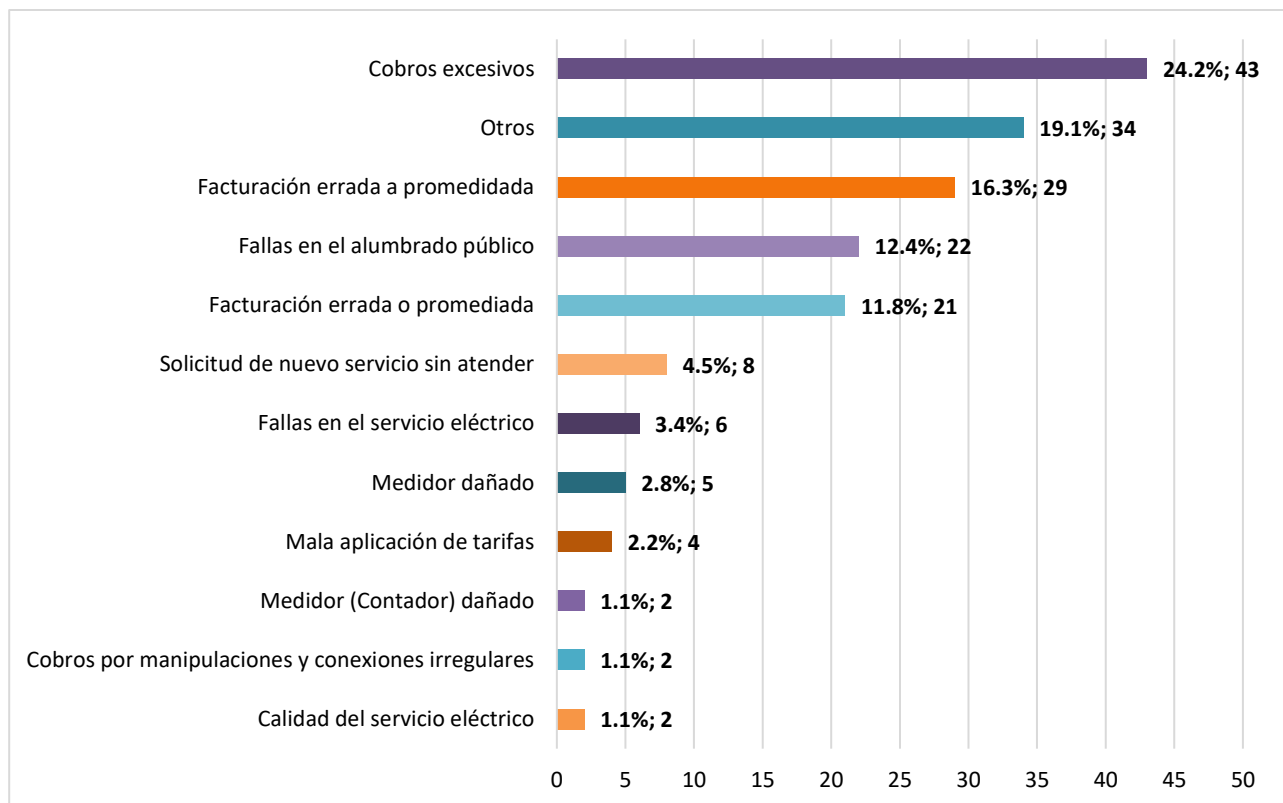


Gráfico 8 Cantidad de reclamos por tipo seleccionado por los usuarios

INDICADORES DE CALIDAD COMERCIAL

Según se muestra en la **Tabla 1** se observa que en la CREE mediante el Departamento de Atención al Usuario y Agente a la fecha ha revisado, analizado y finalizado 79 casos equivalentes a un **44.38 %** del total y se tiene en estado pendiente o en análisis 99 reclamos equivalente al **55.62 %**, es importante mencionar que del total solo el **1.12 % de los reclamos están en el Departamento de Atención al Usuario y Agente**, y el 54.49 % se encuentran en espera de respuesta de la empresa distribuidora.

Estado	Cantidad	Porcentaje
Finalizado	79	44.38 %
Pendiente	99	55.62 %

Tabla 1 Estado general de la atención a los usuarios.

En el **Gráfico 9** se muestra el tiempo de resolución en días respecto a la cantidad de reclamos cerrados, para los casos aceptados y rechazados siendo el **tiempo promedio de resolución de 52 días**. Los días que se muestran es el tiempo desde que entró a la Comisión un caso hasta su cierre.

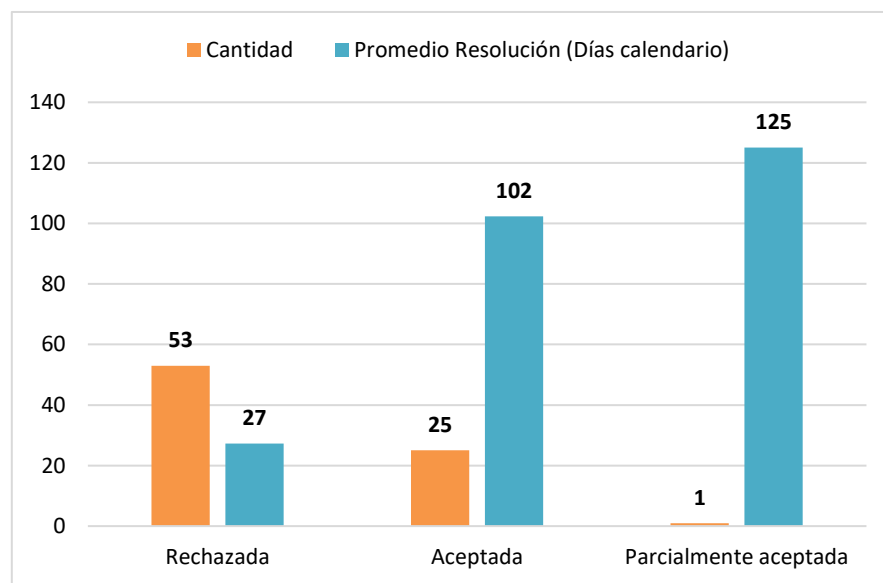


Gráfico 9 Tiempo promedio de resolución en días.

En el **Gráfico 10** se aprecia la cantidad de reclamos pendientes y el tratamiento de cada uno, para los casos donde la unidad responsable es la Empresa Distribuidora el tiempo promedio que llevan pendientes es de **202 días de atención**, y los reclamos en el Departamento de Atención al Usuario son los que están en proceso de revisión y análisis. Cabe destacar que este tiempo se contabiliza desde la fecha de ingreso del

reclamo, y refleja el tiempo total transcurrido, no el periodo en el que los reclamos han estado en la unidad responsable actual.

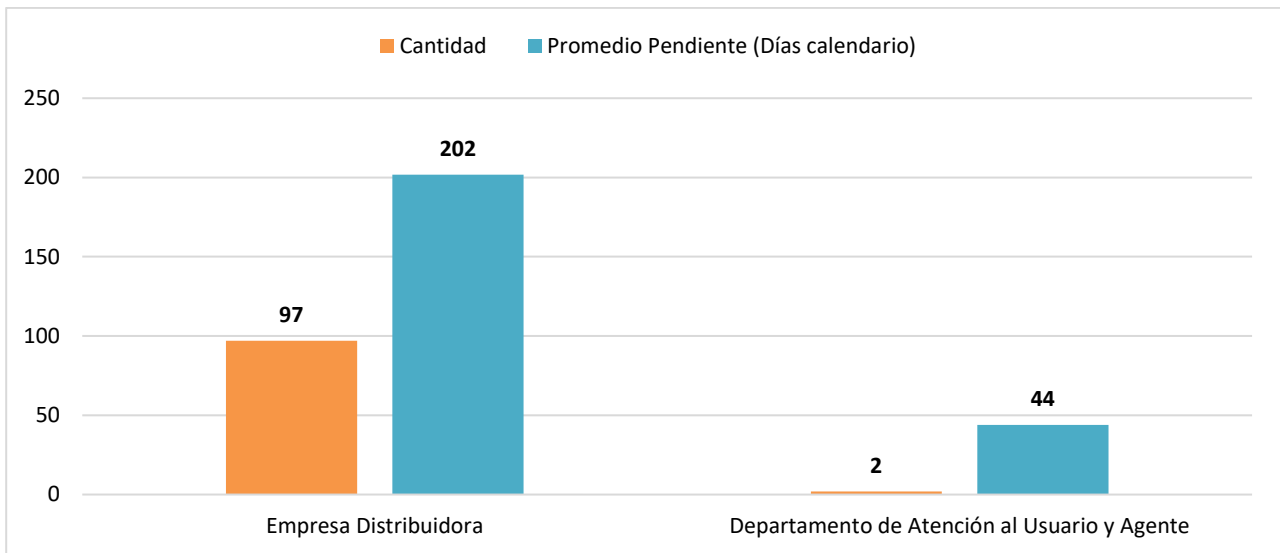


Gráfico 10 Casos en tratamiento con la localización correspondiente.

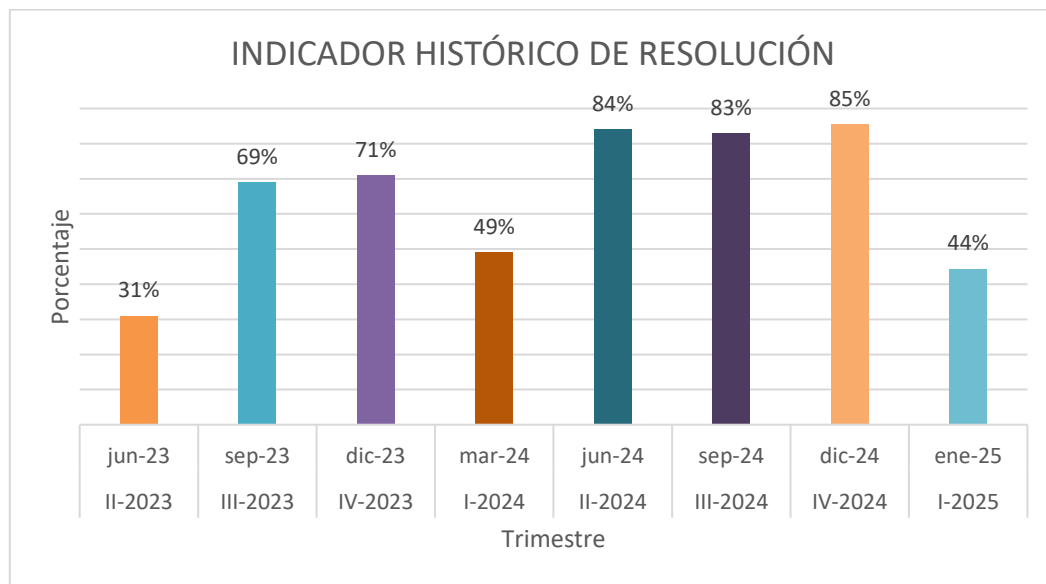


Gráfico 11 Avances en las resoluciones de los reclamos

Como se muestra en el **Gráfico 11**, desde el lanzamiento de la plataforma se logra apreciar el avance en los indicadores de resolución de los reclamos, en el primer trimestre del año 2025 se hace la observación que el porcentaje de 44 % es bajo debido a que se quitaron todos los casos resueltos del año 2024, y solo se dejaron los casos que se encontraban pendientes de ese año, lo cual afecta de manera significativa al indicador pero este proceso será natural en el primer trimestre de cada año, esto también indica la cantidad de casos pendientes que migren de un año a otro.

METODOLOGÍA DE ATENCIÓN A RECLAMOS

1. Antecedentes: Gestión de Oficios

Durante el año 2024, el procedimiento institucional para la atención a reclamos interpuestos por los usuarios ante la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) se basó en un mecanismo formal y documental sustentado en el envío de oficios a la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE). Este modelo incluía varias etapas: recepción de la queja, análisis y evaluación, determinación de las acciones correctivas necesarias, elaboración del oficio, aprobación por parte del Directorio de Comisionados, remisión a través de Secretaría General, y posterior seguimiento de la respuesta por parte de la empresa distribuidora.

Cabe destacar que el paso 4 del procedimiento (“Elaboración y envío de oficio”) representaba una fase crítica que implicaba múltiples revisiones y validaciones internas, lo cual generaba retrasos en los tiempos de atención y una alta carga administrativa asociada al proceso. Este modelo tradicional, aunque normativamente sólido, presentaba limitaciones para una gestión ágil de los reclamos.



Imagen 1 Procedimiento de atención al usuario - Gestión de oficios

Durante el primer trimestre de 2025, y mientras se desarrollaban las acciones para la transición hacia un nuevo modelo de atención, se continuó temporalmente con la metodología de oficios. En ese período se remitieron 16 oficios a la ENEE en seguimiento a reclamos interpuestos, cuyo detalle se presenta en el Anexo 1, y cuyo estado de respuesta se visualiza en la **Gráfico 12**, conforme a la evaluación realizada por la Comisión.

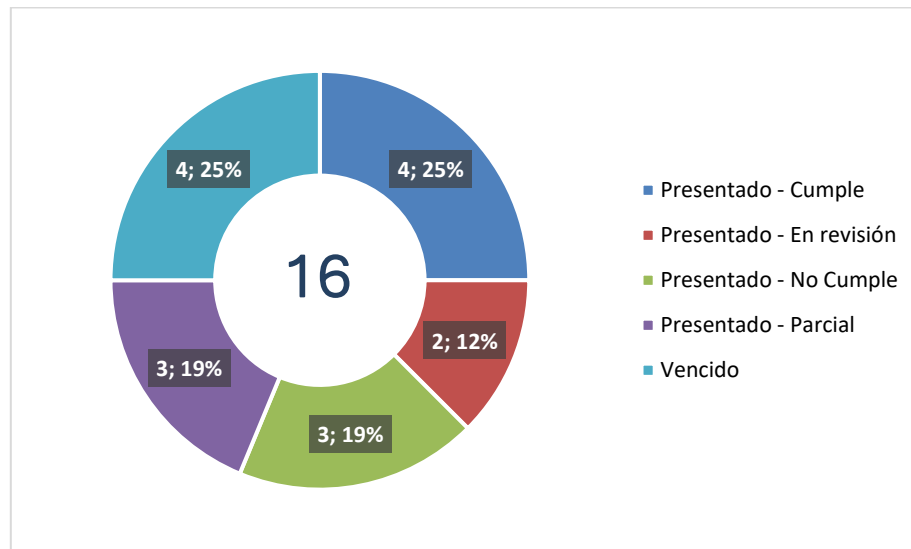


Gráfico 12 Estado de oficios relacionados a reclamos interpuestos en la CREE

Ante esta situación, la Secretaría de Energía remitió observaciones señalando que se estaban generando muchos oficios a la Empresa Distribuidora ENEE. En respuesta, la CREE propuso la creación de una Mesa Técnica Interinstitucional con el objetivo de optimizar el proceso, garantizar trazabilidad y agilizar la gestión de los casos.

2. Oficios emitidos para implementación de la Mesa Técnica

Oficio CREE-597-2024 (11 de octubre de 2024): propuso formalmente la creación de una Mesa Técnica Interinstitucional entre CREE y ENEE para atender los reclamos de usuarios mediante un canal directo, ágil y coordinado.

Oficio CREE-695-2024 (18 de diciembre de 2024): remitido en seguimiento ante la falta de respuesta al oficio anterior.

3. Conformación de la Mesa Técnica

La Gerencia General de la ENEE respondió mediante el oficio **GG-ENEE-1714-XII-2024**, recibido el 26 de diciembre de 2024, aceptando la propuesta de la CREE y designando al personal responsable por unidad: Distribución, PNRP, UTCD, Proyectos y Alumbrado Público.

El 10 de enero de 2025, la CREE notificó oficialmente la creación del grupo en Microsoft Teams y convocó a una reunión de presentación para el 13 de enero, donde se expuso el flujograma de trabajo y lineamientos operativos de la mesa.

4. Reuniones para puesta en marcha

- **13 de enero de 2025:** Primera reunión de la Mesa Técnica. Se establecieron plazos de respuesta (5 días hábiles por unidad, y hasta 15 días para Alumbrado y Proyectos), mecanismos de seguimiento, responsables de atención, y frecuencia de revisión mensual.
- **24 de enero de 2025:** Se convocó reunión presencial para dar inicio formal a las actividades y validar el canal de comunicación (Teams). Sin embargo, únicamente asistieron dos representantes de ENEE.
- **7 de febrero de 2025:** Se notificó vía correo electrónico el Oficio **CREE-051-2025**, convocando a una nueva reunión presencial en las oficinas de la CREE.
- **12 de febrero de 2025:** Se llevó a cabo la reunión formal. En ella se validaron los mecanismos de comunicación y la conectividad de los representantes designados, se definió la trazabilidad en el registro y seguimiento de casos, y se establecieron los compromisos operativos de cada parte.
- **14 de febrero de 2025:** Se remitió por correo electrónico el Oficio CREE-056-2025, mediante el cual se adjuntó la minuta de reunión celebrada el 12 de febrero, incluyendo todos los puntos abordados y los compromisos adquiridos durante dicho encuentro.

5. Inicio de la Nueva Modalidad: Asignaciones en Microsoft Teams

A partir del 17 de febrero de 2025, se puso en marcha la nueva modalidad de asignación de reclamos mediante la plataforma Microsoft Teams, en la cual el Departamento de Atención al Usuario y Agente carga semanalmente los casos recibidos en un control maestro en Excel, especificando detalles relevantes como el número del reclamo, la fecha de ingreso, la unidad responsable, entre otros.

Este nuevo modelo sustituye formalmente al paso 4 del procedimiento anterior, ya que elimina la necesidad de emitir un oficio para cada caso. En su lugar, la asignación se realiza directamente a través del documento compartido, el cual es retroalimentado por la ENEE con las respuestas respectivas, permitiendo a la CREE realizar una verificación más ágil, documentada y continua.



Imagen 2 Procedimiento de atención al usuario – Mesa Técnica Interinstitucional

El proceso pretende mejorar la trazabilidad y reducir los tiempos de gestión. Desde la entrada en operación de la Mesa Técnica, se han asignado 96 casos a través del nuevo mecanismo, de los cuales:

- 16 casos (17%) han sido resueltos, y
- 80 casos (83%) permanecen en estado pendiente, conforme al seguimiento realizado por el equipo técnico.

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

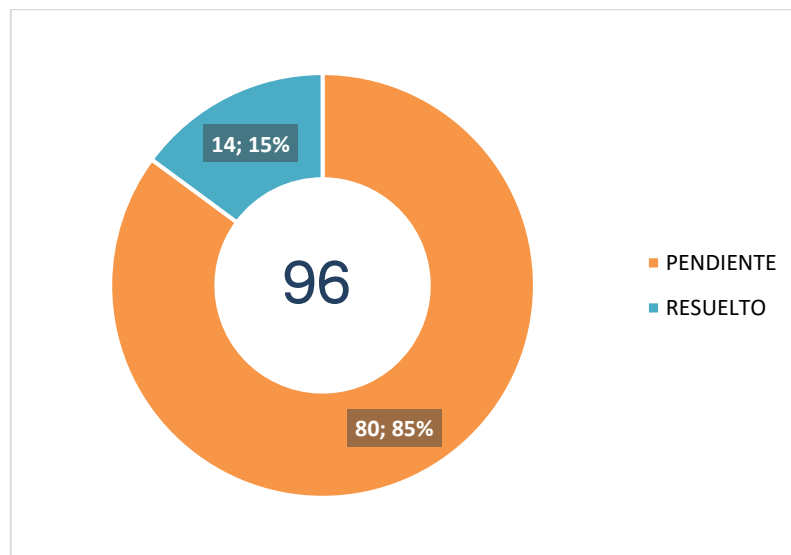


Gráfico 13 Porcentaje de resolución en la mesa técnica interinstitucional – Trimestre I 2025

CONCLUSIONES

1. A partir del cierre del 25 de marzo de 2025, se observa que, de un total de **178 reclamos, el 44.38 % (79 casos) han sido atendidos**, lo que refleja una gestión eficiente en la respuesta a los usuarios. De estos el 29.78 % han sido resueltos con una resolución rechazada, mientras que un 14.04 % fueron aceptados y un 0.56 % han sido parcialmente aceptados. Otros casos han sido remitidos a entidades externas, y solo un pequeño porcentaje está aún en análisis. Esta distribución sugiere que la mayoría de los reclamos ha seguido un proceso claro y ha recibido una respuesta definitiva.
2. Del total de 16 oficios gestionados entre diciembre de 2024 y marzo de 2025, únicamente el 25 % de las respuestas recibidas por parte de la empresa distribuidora cumplieron con los requerimientos establecidos por la CREE. Por otro lado, un 25 % se encuentran en estado vencido, y un 19 % de las respuestas fueron calificadas como no satisfactorias, al no dar cumplimiento a lo solicitado en el oficio.

Estos resultados reflejan la persistencia de deficiencias en los tiempos de respuesta y en la calidad de la información proporcionada, evidenciando la necesidad de mejorar los procesos internos de atención de la empresa distribuidora, así como de fortalecer los mecanismos de coordinación interinstitucional que permitan garantizar una gestión más eficaz y alineada con los estándares regulatorios.

3. La puesta en marcha de la Mesa Técnica Interinstitucional ha representado un avance significativo en la modernización del proceso de atención a reclamos. Desde su implementación, se han canalizado 96 casos a través del nuevo mecanismo digital, permitiendo una mayor trazabilidad de la información y facilitando el seguimiento técnico de cada asignación. No obstante, aunque el modelo evidencia mejoras operativas, solo 16 casos (17%) han sido resueltos hasta la fecha, mientras que el 83 % permanece pendiente de resolución, lo que pone de manifiesto la necesidad de reforzar el compromiso institucional y la respuesta efectiva de las unidades responsables dentro de la empresa distribuidora. Aun así, los resultados preliminares demuestran que esta modalidad sienta las bases para una atención más colaborativa, eficiente y centrada en el usuario.

RECOMENDACIONES

1. Proponer iniciativas que optimicen los tiempos de respuesta de la empresa distribuidora, con el fin de agilizar los procesos y garantizar una atención más rápida y eficiente, alineada con los estándares de calidad requeridos.
2. Se recomienda fortalecer el seguimiento y cumplimiento de los plazos establecidos en la Mesa Técnica Interinstitucional, a fin de mejorar los tiempos de respuesta y asegurar una atención más efectiva y oportuna a los reclamos de los usuarios.

MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana 2025)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
1	Fiscalización adecuada de la atención	Revisión y parametrización de los reclamos según el tipo	Archivo de seguimiento de reclamos	Continuo	En proceso
2	Seguimiento y control de los reclamos asignados por la CREE en la conformación de la mesa técnica interinstitucional	Asignación de reclamos y seguimiento de respuestas	Microsoft Teams	Continuo	En proceso
3	Expansión del Sistema Interno de Gestión	Interfaz con un servidor	Sistema en producción con mejoras implementadas	Continuo	En proceso

Anexo 1 Oficios Remitidos por la CREE en Seguimiento a Reclamos

ÍTEM	CÓDIGO DE OFICIO	ASUNTO DEL OFICIO	FECHA DE RECIBIDO	ESTADO	USUARIOS	OBSERVACIONES
1	CREE-645-2024	Reclamos y Denuncia por hurto de Energía presentados ante la CREE.	19/11/2024	Presentado - No Cumple	5	Oficios identificados con fecha posterior al cierre del trimestre anterior.
2	CREE-672-2024	Atención de Reclamos realizados ante la CREE.	04/12/2024	Presentado - No Cumple	5	Oficios identificados con fecha posterior al cierre del trimestre anterior.
3	CREE-676-2024	Seguimiento a oficio CREE-563-2024, código de usuario 363736	10/12/2024	Vencido	1	Oficios identificados con fecha posterior al cierre del trimestre anterior.
4	CREE-683-2024	Seguimiento a oficio No. CREE-254-2024, proyecto UIAD-084/2015 EXTRUM S.A. DE C.V	10/12/2024	Vencido	1	Oficios identificados con fecha posterior al cierre del trimestre anterior.
5	CREE-681-2024	Solicitud de atención a reclamo de alumbrado público, Col.Calpules.	10/12/2024	Presentado - No Cumple	1	Oficios identificados con fecha posterior al cierre del trimestre anterior.
6	CREE-682-2024	Solicitud de información reclamo administrativo de la clave 1933085.	10/12/2024	Presentado - En revisión	1	Oficios identificados con fecha posterior al cierre del trimestre anterior.
7	CREE-685-2024	Atención de Reclamos realizados ante la CREE	12/12/2024	Presentado - Parcial	4	Cierre de trimestre anterior: 12/12/2024
8	CREE-686-2024	Solicitud de atención a reclamo de alumbrado público, Residencial Campisa.	12/12/2024	Presentado - Parcial	1	Cierre de trimestre anterior: 12/12/2024
9	CREE-677-2024	Seguimiento a Oficio CREE-364-2024	19/12/2024	Presentado - En revisión	1	Cierre de trimestre anterior: 12/12/2024
10	CREE-702-2024	Solicitud de atención a reclamo de alumbrado público, Aldea el Piligüin.	27/12/2024	Presentado - Cumple	1	Cierre de trimestre anterior: 12/12/2024
11	CREE-703-2024	Corrección de consumos promediados en la clave 1722091.	27/12/2024	Presentado - Cumple	1	Cierre de trimestre anterior: 12/12/2024
12	CREE-701-2024	Seguimiento al oficio CREE-574-2024, suspensión del proceso de desconexión en la clave 232213.	27/12/2024	Presentado - Cumple	1	Cierre de trimestre anterior: 12/12/2024
13	CREE-008-2025	Solicitud de atención a reclamo de alumbrado público, Colonia Armando Calidonio.	09/01/2025	Presentado - Cumple	1	
14	CREE-009-2025	Reclamos realizados ante la CREE que requieren atención.	09/01/2025	Presentado - Parcial	4	
15	CREE-028-2025	Atención a la situación de posible riesgo por la presencia de líneas media tensión en propiedad privada	16/01/2025	Vencido	1	
16	CREE-065-2025	Solicitud de información sobre equipos de medición acometida y sus accesorios.	19/02/2025	Vencido	1	

Anexo 2 Acciones asociadas a la Instauración de la Mesa Técnica Interinstitucional

ÍTEM	CÓDIGO DE OFICIO	ASUNTO DEL OFICIO	EMISOR	DESTINATARIO	FECHA DE RECIBIDO	OBSERVACIONES
1	CREE-597-2024	Solicitud de implementación de mesa de trabajo interinstitucional para la atención de reclamos de usuarios ENEE	CREE	ENEE	14/10/2024	Propuesta formal para la creación de la Mesa Técnica Interinstitucional.
2	CREE-695-2024	Seguimiento a oficio No. CREE-597-2024, mesa de trabajo interinstitucional para la atención de reclamos de usuarios ENEE	CREE	ENEE	18/12/2024	Seguimiento a la solicitud de implementación de la Mesa Técnica.
3	GG-ENEE-1714-XII-2024	Respuesta a Oficio No. CREE-695-2024	ENEE	CREE	26/12/2024	Aceptación de la propuesta y designación de personal por parte de ENEE.
4	(Correo electrónico)		CREE	ENEE	10/01/2025	Notificación de creación del grupo en Microsoft Teams y convocatoria a reunión del 13/ene.
5	(Correo electrónico)		CREE	ENEE	21/01/2025	Convocatoria a reunión presencial el 24/01/2025 para afinar detalles de inicio operativo.
6	CREE-051-2025	Convocatoria a Reunión de la Mesa Técnica Interinstitucional en las Oficinas de la CREE	CREE	ENEE	07/02/2025	Convocatoria a reunión presencial el 12/02/2025 en oficinas de la CREE.
7	CREE-056-2025	Remisión de Minuta de Reunión, Instauración de la Mesa Técnica Interinstitucional	CREE	ENEE	14/02/2025	Remisión de la minuta de la reunión del 12/02/2025.

CR EE

COMISIÓN REGULADORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA



DIRECCIÓN DE
FISCALIZACIÓN

SUPERVISIÓN DE SISTEMAS AISLADOS

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

MARZO 2025

SUPERVISIÓN DE SISTEMAS AISLADOS

INTRODUCCIÓN

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

OBJETIVO

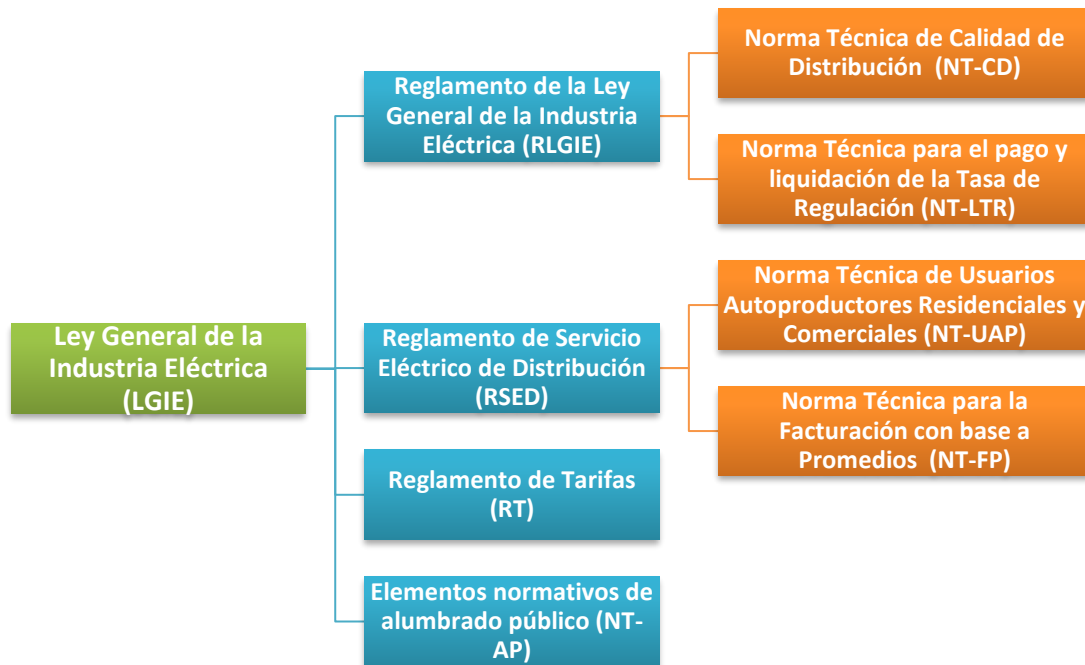
Garantizar que la información crítica relacionada a la normativa vigente sea recolectada, almacenada, procesada y compartida de manera eficiente y segura, garantizando el cumplimiento continuo de todas las obligaciones regulatorias aplicables.

Objetivos Específicos

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

MARCO LEGAL

El presente informe es realizado tomando como base lo estipulado en la Ley General de la Industria Eléctrica la que a partir de su reforma mediante Decreto Legislativo 46-2022 incorpora como un objetivo específico la protección de los derechos de los usuarios, el Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución que desarrolla los aspectos comerciales y la relación entre las empresas distribuidoras y los usuarios, así como de Norma Técnica de Calidad de la Distribución.



PROCEDIMIENTO

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

RESULTADOS

UTILA POWER COMPANY (UPCO)

Cantidad de Usuarios

En el reporte brindado por la compañía se muestra que, al mes de febrero de 2025 cuentan con 2,764 usuarios activos, de los cuales se identificaron alrededor de 2,136 a 2,150 usuarios prepago (**Gráfico 15**). En el **Gráfico 14** se muestra la cantidad de usuarios por sector de consumo reportados en los meses de octubre a noviembre del presente año.

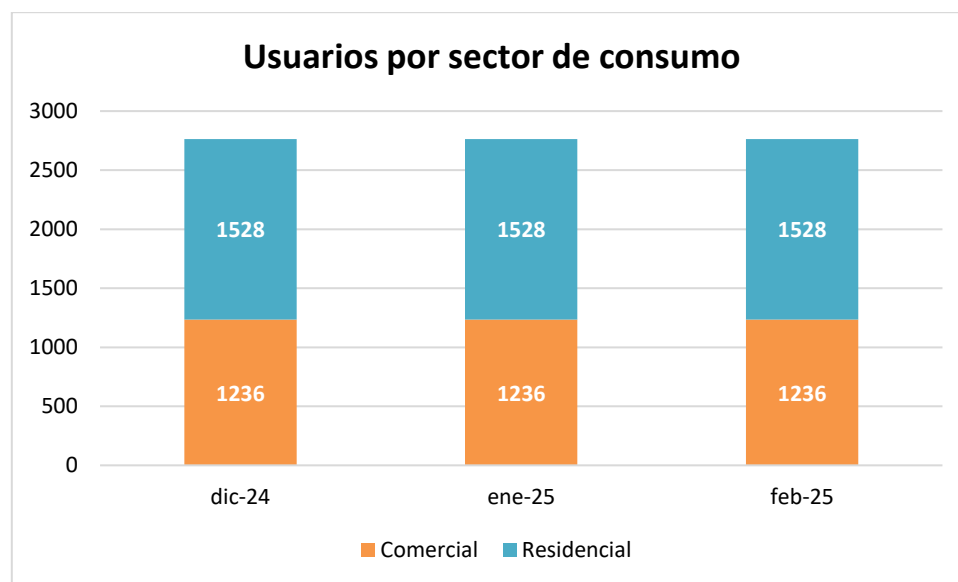


Gráfico 14 Cantidad de usuarios del sistema aislado UPCO

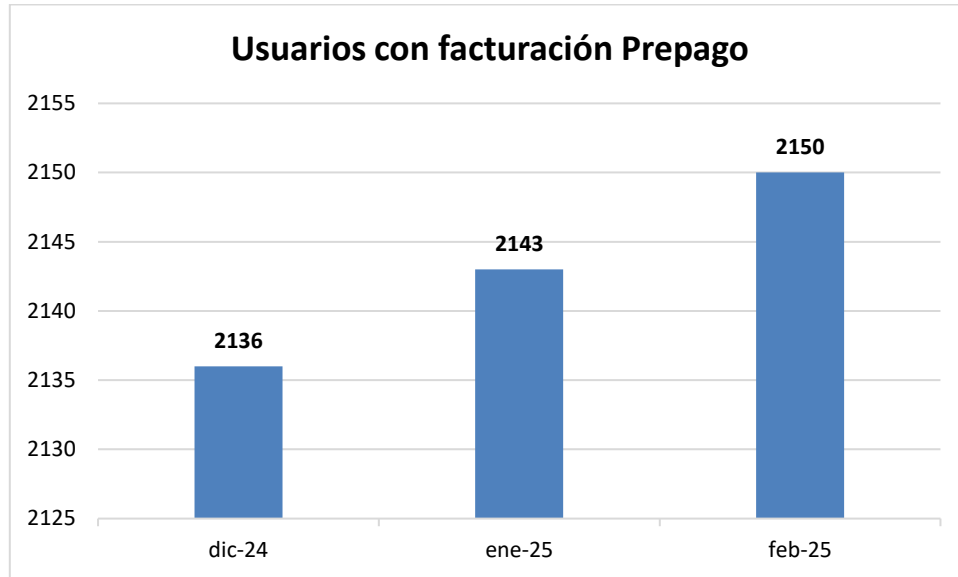


Gráfico 15 Usuarios prepago del sistema aislado UPCO

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

Lectura y Facturación

El sistema aislado UPCO realiza una facturación quincenal a los usuarios, es decir dos (2) facturas por mes. El ciclo de lectura se realiza en el periodo de 13-16 días, tal como se muestra en el **Gráfico 16**.

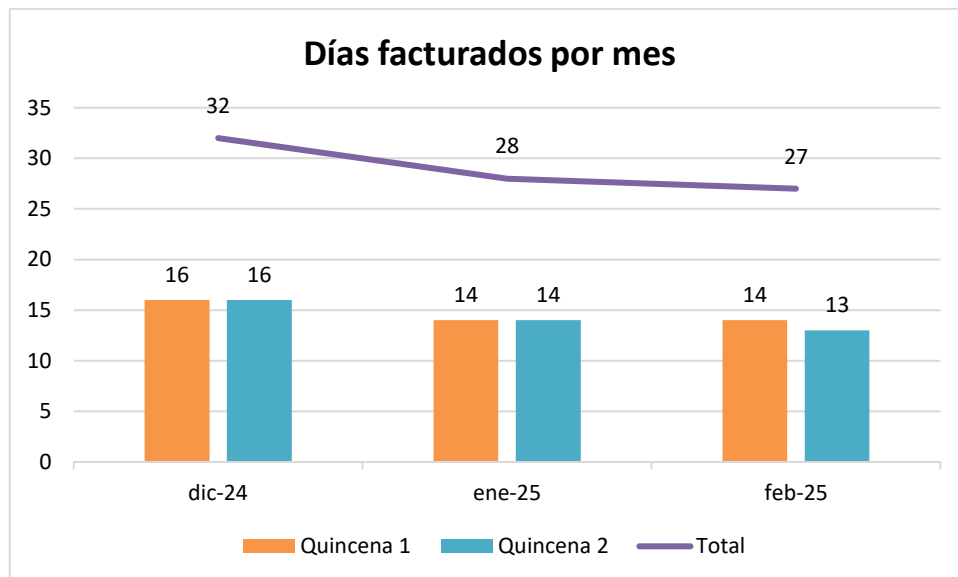


Gráfico 16 Ciclo de lectura en el sistema aislado UPCO

Reclamos

En relación con los reclamos interpuestos por los usuarios del sistema aislado UPCO, la empresa clasifica la gestión según la naturaleza del reclamo, que incluye consultas, solicitudes y reclamos, registrando aproximadamente 25 tipos de gestiones en los meses de diciembre 2024 a marzo 2025. Asimismo, se logró verificar por medio de la información enviada por la empresa, que se obtiene un promedio de 57 reclamos por mes cuya cantidad es mayormente reflejada en la clasificación de reclamos y solicitudes del usuario.

(Ver **Gráfico 17**)

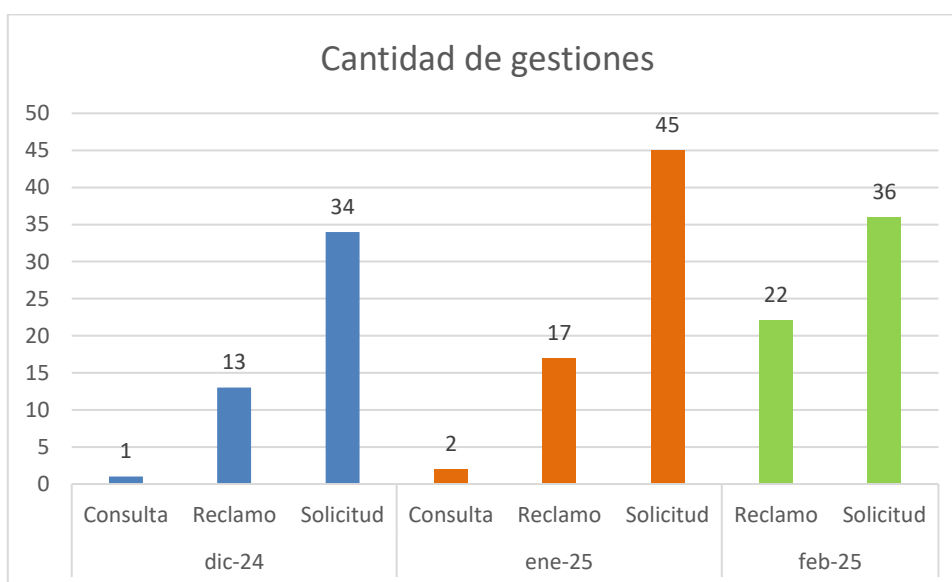


Gráfico 17 Reclamos interpuestos por usuarios de UPCO

El tiempo promedio de resolución a los reclamos interpuestos en el trimestre por los usuarios de UPCO es en promedio de 0.29 días como se muestra en el **Gráfico 18**. Cabe señalar que un reclamo fue **excluido del cálculo**, debido a que no contaba con fecha de creación ni de resolución, lo que imposibilitó su incorporación en el análisis del indicador.

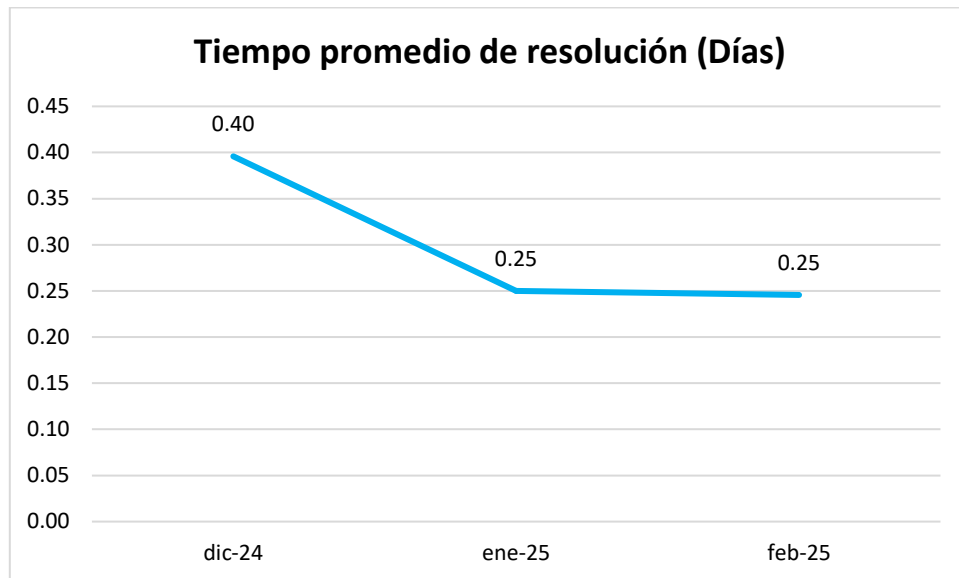


Gráfico 18 Tiempo promedio de resolución UPCO

ROATÁN ELECTRIC COMPANY (RECO)

Cantidad de Usuarios

En febrero de 2025, **RECO** reportó un total de **22,268 usuarios** en estado activo. El **Gráfico 19** presenta una distribución de los clientes según el sector al que pertenecen al cierre del mes de febrero, destacando que la mayoría corresponde al **sector residencial**.

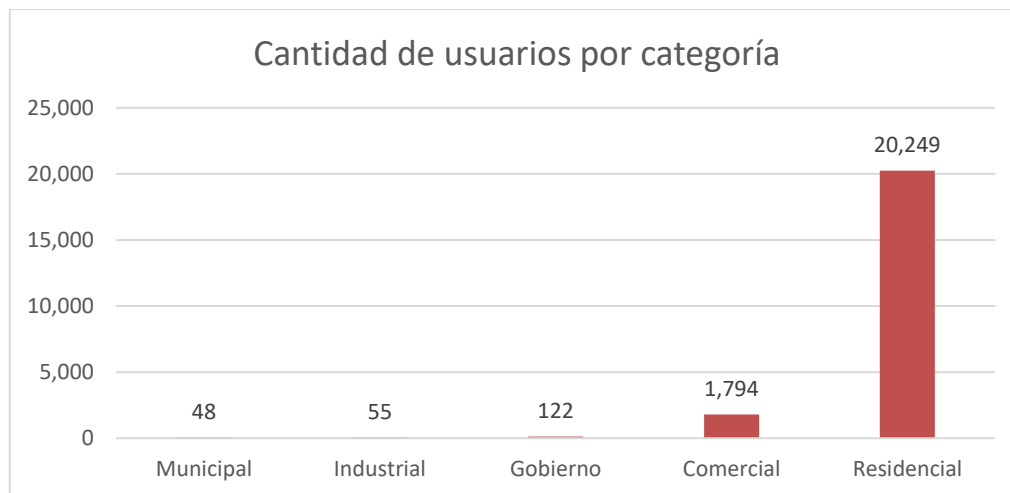


Gráfico 19 Usuarios de RECO

Lectura y facturación

El sistema aislado operado por RECO realiza un proceso de facturación mensual dirigido a los usuarios registrados en su sistema. Las actividades de toma de lectura en campo se ejecutan generalmente al inicio de cada mes, mientras que la emisión de facturación concluye hacia mediados del mismo mes. Para el mes de febrero de 2025, el promedio del período de lectura reportado fue de 30.045 días. Es importante señalar que 95 registros carecen de fecha de lectura anterior, por lo que fueron excluidos del cálculo del período promedio.

Adicionalmente, de acuerdo con la base de datos de usuarios, se reportan 22,268 cuentas activas, sin embargo, en la información comercial correspondiente al mes de febrero de 2025 solo se evidencian 22,248 cuentas facturadas, reflejando una diferencia de 20 cuentas sin registro de facturación para ese período.

Cabe mencionar que, en los valores reportados para los períodos de lectura, el mínimo es 27 y el máximo es 32.

El **Gráfico 20** presentada muestra la cantidad de casos en los que se aplicaron promedios debido a inconvenientes en la medición de energía eléctrica. Los resultados se distribuyen de la siguiente manera:

- Medidor dañado o inexistente (MEDIDOR DAÑADO): Se registraron 52 casos donde no se pudo efectuar la medición debido a la ausencia o daño del medidor.

Durante el trimestre analizado, se observa que la principal causa de aplicación de consumo promedio corresponde a medidores dañados o inexistentes, con un total de 52 cuentas promediadas en febrero de 2025, lo cual representa la totalidad de los casos reportados con promedio en dicho mes.

En comparación, los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025 registraron 56 y 47 cuentas promediadas, respectivamente. Es importante destacar que no se reportaron casos asociados a la falta de acceso al medidor durante este período.

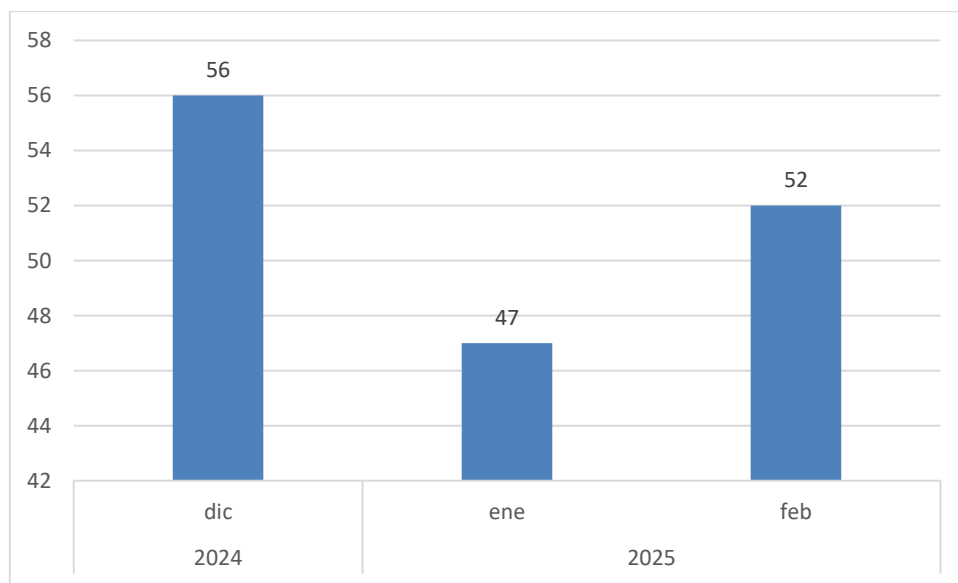


Gráfico 20 Cantidad de cuentas promediadas

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

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

Tiempo promedio de resolución

En la **Tabla 2** se muestran la cantidad de reclamos recibidos en el mes de octubre, en donde se observan los porcentajes que representa cada gestión según su ingreso.

Tipo de Gestión	Tiempo promedio de resolución	Cantidad	Porcentaje
Reconnection	0.06	576	74.7%
Emergencia	1.74	78	10.1%
Inspeccion	1.26	75	9.7%
Lampara	2.47	17	2.2%
Disconnection	0.70	11	1.4%
Transfer	1.00	5	0.6%
Seal Meter	1.00	4	0.5%
Meter Inspection	1.00	2	0.3%
Service Wire	1.00	1	0.1%
Breaker Box	1.00	1	0.1%
Meter Change	1.00	1	0.1%
Total general	0.42	771	100.0%

Tabla 2 Tipos de reclamo del mes de febrero 2025

Durante el mes de febrero de 2025 se registró un total de 771 reclamos, correspondientes a diversos tipos de gestión técnica y comercial. De acuerdo con la Tabla 2, el tipo de reclamo más recurrente fue “Reconexión”, con 576 casos, representando el 74.7 % del total. Esta alta proporción sugiere una demanda significativa por restablecimiento del servicio, posiblemente asociada a suspensiones por morosidad u otras causas técnicas.

Le siguen en frecuencia los reclamos por Emergencia (10.1 %) e Inspección (9.7 %), los cuales también reflejan una necesidad operativa relevante en la atención de incidencias y verificación en campo. Otras gestiones como lámparas, desconexiones, transferencias o inspección de medidores presentan una incidencia porcentual menor.

El Tiempo Promedio de Resolución (TPR) general para los reclamos del mes fue de 0.42 días, destacando especialmente la gestión de reconexión, que registró un tiempo promedio de solo 0.06 días, lo cual evidencia eficiencia en la atención de este tipo de requerimiento. No obstante, otros tipos de reclamo como lámparas (2.47 días) y emergencias (1.74 días) reflejan tiempos superiores que podrían evaluarse para identificar oportunidades de mejora en la capacidad de respuesta.

CONCLUSIONES

Con respecto a la empresa UPCO

1. El periodo de lectura del sistema aislado UPCO se realiza de manera quincenal, por lo que el intervalo entre las lecturas oscila entre 13 y 16 días. Esto difiere del artículo 57 del RSED, que establece que el periodo entre dos lecturas sucesivas no puede ser menor de 28 días ni mayor de 32 días calendario.
2. Los usuarios activos registrados ascienden a un valor de 2,764, de los cuales 44.72 % corresponden al sector comercial y el 55.28 % al sector residencial, siendo este último el predominante.
3. El sistema aislado UPCO cumple eficientemente con los tiempos de resolución de reclamos interpuestos por los usuarios, de acuerdo con el artículo 83 del RSED.

Con respecto a la empresa RECO

1. Los usuarios activos registrados ascienden a un valor de 22,268 y su mayor cantidad de clientes pertenece al sector residencial.
2. Se observó que los períodos de lectura registrados por la empresa RECO se encuentran en su mayoría dentro del rango establecido en el artículo 57 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), el cual dispone que el intervalo entre dos lecturas sucesivas no debe ser menor a 28 días ni mayor a 32 días calendario. No obstante, se identificaron algunas variaciones mínimas, con lecturas realizadas en períodos cercanos a los 27 días, lo que sugiere una tendencia general de cumplimiento, aunque con oportunidades de mejora para asegurar la total adherencia al marco normativo.
3. Se aprecia que la mayor cantidad de promedios aplicados a los usuarios están relacionados a daños en el medidor por lo que la empresa promedia la cuenta al no tener evidencia suficiente del funcionamiento del medidor, se verificó que en el mes de febrero se promediaron 52 cuentas por daños en el medidor.

RECOMENDACIONES

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

MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana 2024)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
1	Seguimiento de la estructura de datos regulatoria requerida por los sistemas aislados mensualmente	Base de Datos Regulatoria	Correo electrónico	Continuo	En proceso
2	Proporcionar retroalimentación al actor para aclarar y proponer puntos de mejora a la información remitida por los sistemas aislados	Reunión con el Actor	Microsoft Teams	Continuo	En proceso

CRÉE

COMISIÓN REGULADORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA



DIRECCIÓN DE
FISCALIZACIÓN

FISCALIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

MARZO 2025

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 los registros de usuarios autoproductores conectados a sus redes de distribución.

Objetivos específicos

1. Verificar la entrega de información operativa de los usuarios autoproductores a la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica según lo establecido en la Norma Técnica de Usuarios Autoproductores Residenciales y Comerciales como responsabilidad de la Empresa Distribuidora.
2. Supervisar el cumplimiento general de la Norma Técnica de Usuarios Autoproductores 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 al Departamento de Tarifas de la CREE para realizar el análisis tarifario relacionado a los usuarios autoprodutores, se trabajó en conjunto con el mismo departamento para preparar un análisis con base en la información proporcionada por la ENEE que contuviera las configuraciones pertinentes para determinar los datos relevantes para su revisión.

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

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

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 sección de anexos del presente 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

Posterior a la revisión de la información se identificaron algunas inconsistencias que deberán ser abordadas con el objetivo de tener la claridad necesaria para la implementación de una tarifa de reconocimiento de excedentes a los usuarios autoprodutores, asimismo, se deberán especificar los parámetros o metodologías a utilizar para separar los registros de usuarios autoprodutores del universo de registros de usuarios que cuentan con un medidor bidireccional.

A continuación, se presentan los hallazgos más relevantes de la revisión de la información actualizada:

Información	Cantidad
Cantidad de usuarios	544
Cantidad de centrales generadoras encontradas en los registros de usuarios	3
Cantidad de centrales generadoras encontradas en los registros de inyección	4
Histórico de energía inyectada	61.19 GWh
Energía inyectada por centrales generadoras	367.43 MWh

Tabla 3 Datos generales del análisis de la información actualizada

El listado de centrales generadoras encontradas en los registros de usuarios son las siguientes:

Nombre de la Central Generadora	Incidencia en Registros
Compañía Azucarera Tres Valles	Usuario / Registros de inyección
LUFUSA	Usuario / Registros de inyección
Luz y Fuerza de San Lorenzo	Usuario / Registros de inyección
Comercial Laeisz de Honduras	Registros de inyección

Tabla 4 Tabla de incidencias de centrales generadoras en registros de usuarios autoprodutores

CASOS PUNTUALES

Existen casos puntuales de inconsistencias que deberían revisarse con la empresa distribuidora para descartar posibles errores humanos en el tratamiento de la información:

1.1 Cálculo de las inyecciones de un usuario con medidores bidireccionales

Los cálculos que se registran en las hojas de datos de cada marca de medidor muestran que, el diferencial utilizado para calcular la energía inyectada a la red se realiza sustrayendo la magnitud de la medición del mes en ciclo a la medición del mes siguiente, lo que no corresponde al orden lógico que conocemos.

Por ejemplo:

El ciclo 2025-01 registra la energía inyectada con una cantidad de 3,590.3 kWh y los cálculos se registran de la siguiente manera:

$$(l_2 - l_1) \times M$$

l_2 : Lectura del mes de febrero

l_1 : Lectura del mes de enero

M : Multiplicador

Multiplicador	Mes	Año	Energía Activa Exportada
460	1	2025	167.282

Tabla 5 Parte 1 cálculo de inyección

Multiplicador	Mes	Año	Energía Activa Exportada
460	2	2025	175.087

Tabla 6 Parte 2 cálculo de inyección

Energía Exportada
3590.3

Tabla 7 Parte 3 resultado del cálculo de inyección

$$(175.087 - 167.282) \times 460 = 3,590.30$$

Nota: No resulta lógico que en el ciclo de facturación de enero se utilice para el cálculo la lectura del mes de febrero que no ha ocurrido aún, es posible que esto se deba a un error humano en el tratamiento de los datos.

1.2 Usuarios con consumo e inyecciones fuera de los parámetros esperados

En algunos casos se encuentran usuarios con registros de inyecciones mayores a 10 MW, y debido a los patrones de consumo de los usuarios, debería observarse un patrón diferente o de lo contrario realizar las verificaciones pertinentes para validar la información de los registros de inyecciones.

Por ejemplo:

Existen usuarios con registros de inyecciones elevadas y consumos que varían con una tendencia al aumento, sin embargo, el patrón debería ser diferente dado que las inyecciones deberían tender a cero (0) en aquellos meses en los que el usuario ha tenido un mayor consumo de la red debido a que su autoabastecimiento debería haber utilizado toda la generación para cubrir la demanda, caso contrario los valores de consumo e inyección aumentan por igual.

SECTOR	CIRCUITO	CICLO	ENERGÍA INYECTADA (KWH)	ENERGÍA CONSUMIDA (KWH)
SAN PEDRO SULA	CIR246	2401	4,136.32	22,080
SAN PEDRO SULA	CIR246	2402	13,281.58	23,000
SAN PEDRO SULA	CIR246	2403	13,697.88	17,940
SAN PEDRO SULA	CIR246	2404	11,086	20,700
SAN PEDRO SULA	CIR246	2405	4,192.44	23,000
SAN PEDRO SULA	CIR246	2406	8,872.94	31,280
SAN PEDRO SULA	CIR246	2407	12,537.76	26,680
SAN PEDRO SULA	CIR246	2408	1,876.8	23,460
SAN PEDRO SULA	CIR246	2409	1,523.52	32,200
SAN PEDRO SULA	CIR246	2410	1,341.82	32,660
SAN PEDRO SULA	CIR246	2411	1,174.84	34,040
SAN PEDRO SULA	CIR246	2412	1,524.9	35,420
SAN PEDRO SULA	CIR246	2501	3,590.3	27,600

Tabla 8 Ejemplificación de caso de inconsistencias en inyecciones

Nota: Este usuario tiene un multiplicador¹ de 460

No se cuenta con el modelo de rediseño de la factura para la implementación de la propuesta tarifaria actual y se tienen inconvenientes en la identificación de los usuarios autoprodutores

Los documentos no muestran un modelo de implementación de la tarifa monómica propuesta para la

¹ Es una constante que se multiplica por la diferencia de las lecturas del medidor para obtener el consumo de energía. Es similar a la escala de un mapa, ya que se refiere a la lectura reducida del consumo real del medidor.

modificación de la factura que recibe el abonado, lo que debe ser de conformidad a lo establecido en el artículo 64 del Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución (RSED). Asimismo, se evidencian inconvenientes en la correcta identificación de los usuarios autoprodutores dentro de los registros dado que los filtros aplicados en los datos recibidos corresponden a todos los usuarios que poseen medidores bidireccionales y que no se tiene una diferenciación específica para los usuarios autoprodutores.

- 1.3 Según el plan de trabajo recibido, la empresa distribuidora plantea acciones a realizar para la implementación de la tarifa binómica y clasificaciones del universo de los usuarios autoprodutores a largo plazo, lo que representa un retraso en la implementación de las tarifas dispuestas en la propuesta revisada y puesta en consulta pública en 2024 por esta Comisión.

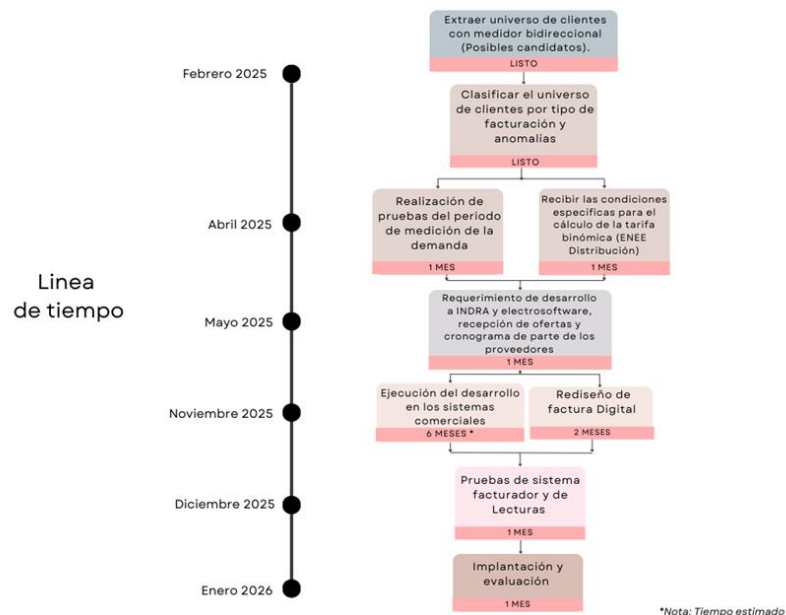


Imagen 3 Cronograma de actividades planteado por la ENEE

PROYECTO BASES DE DATOS REGULATORIOS (BDR)

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

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

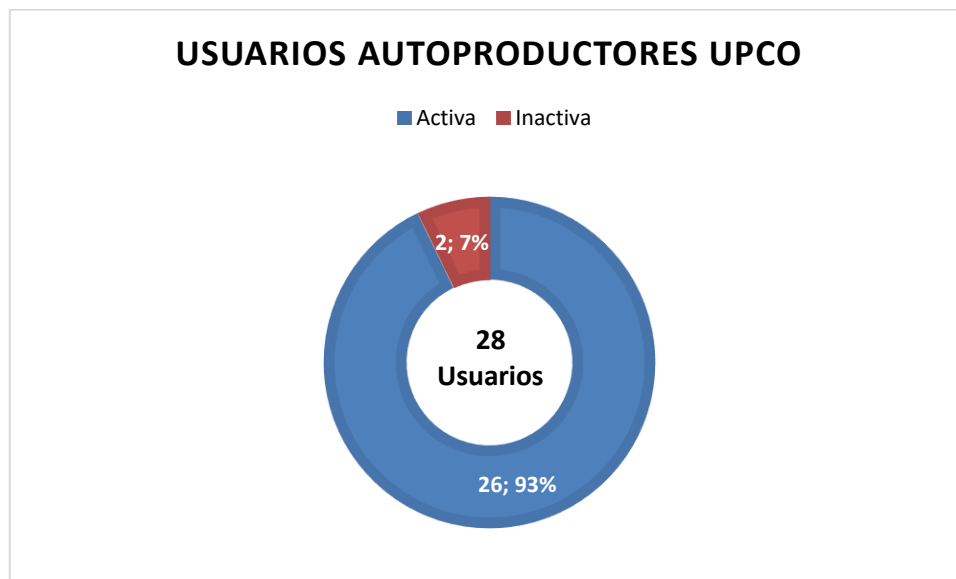


Gráfico 21 Usuarios autoprodutores registrados por UPCO

USUARIOS AUTOPRODUCTORES UPCO POR SECTOR

■ Comercial ■ Residencial

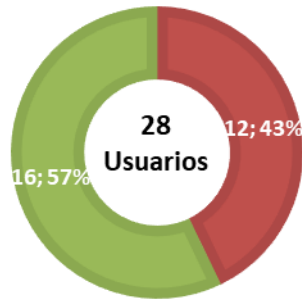


Gráfico 22 Usuarios autoprodutores UPCO por sector

USUARIOS AUTOPRODUCTORES RECO

■ Residencial ■ Comercial

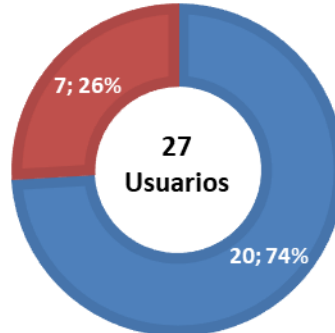


Gráfico 23 Usuarios autoprodutores registrados por RECO

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

CONCLUSIONES

Respecto a Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE):

1. Resultado del análisis de la información recibida podemos decir que no es concluyente para determinar un histórico de inyección por los usuarios autoprodutores debido a las inconsistencias encontradas en los datos, el diferencial del histórico de inyección entre las entregas de información y la falta de claridad en los cálculos tomando como base los cálculos recibidos con los registros de los medidores bidireccionales.
2. Estos hallazgos sugieren la necesidad de realizar una depuración con mayor profundidad a los datos contenidos en los registros de la Empresa Distribuidora, asimismo, la necesidad de diferenciar a los usuarios autoprodutores con características específicas para evitar una mala implementación de la tarifa de reconocimiento de excedentes en el sistema comercial.
3. Se desconocen las acciones precisas que ha realizado la empresa distribuidora con el objetivo de depurar y organizar la información debido a que los informes remitidos no son detallados y esto dificulta la posibilidad de detección de errores en los procedimientos o posibles recomendaciones para mitigar los riesgos.
4. No se tiene un plan de acción a corto plazo que apoye la implementación de la tarifa de reconocimiento de excedentes para los usuarios autoprodutores y la empresa distribuidora plantea realizar acciones hasta que se tenga una tarifa binómica que depende de clasificaciones y desarrollos necesarios para garantizar el adecuado reconocimiento a los usuarios.

Respecto al Proyecto BDR en Sistemas Aislados:

1. Existe un cumplimiento general de la normativa aplicable a usuarios autoprodutores.
2. Se evidencia un poco participación de usuarios autoprodutores, asimismo, se menciona que en reuniones sostenidas con la empresa distribuidora esta comenta que los usuarios no han seguido el debido proceso de autorización y conexión.

RECOMENDACIONES

Respecto a la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE):

1. Remitir las inconsistencias a la empresa distribuidora y plantear una reunión estratégica con el objetivo de mostrar las debilidades encontradas en los procesos y que esta sirva para determinar las soluciones para poder seguir con el proceso tarifario.
2. Solicitar las memorias de cálculo utilizadas y los procedimientos para determinar las inyecciones de cada ciclo de lectura a los usuarios autoprodutores con el fin de verificar la metodología y descartar o enmendar errores humanos en la información.
3. Realizar inspecciones y revisiones in situ de los usuarios autoprodutores registrados para verificar su funcionamiento, registros, expedientes y la operación de estos.
4. Establecer los requerimientos mínimos aceptables en los que la CREE basará los análisis y cálculos aceptados para continuar el proceso tarifario.
5. Continuar con el proceso de requerimientos, depuración y diferenciación de la información de la mano con el proceso tarifario vigente con el objetivo de establecer las condiciones mínimas de desarrollos e implementaciones a corto plazo que deberá realizar la empresa distribuidora para el reconocimiento de excedentes, este proceso se deberá llevar en conjunto con el Departamento de Tarifas.

Respecto al Proyecto BDR en Sistemas Aislados:

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

MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

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

ANEXOS

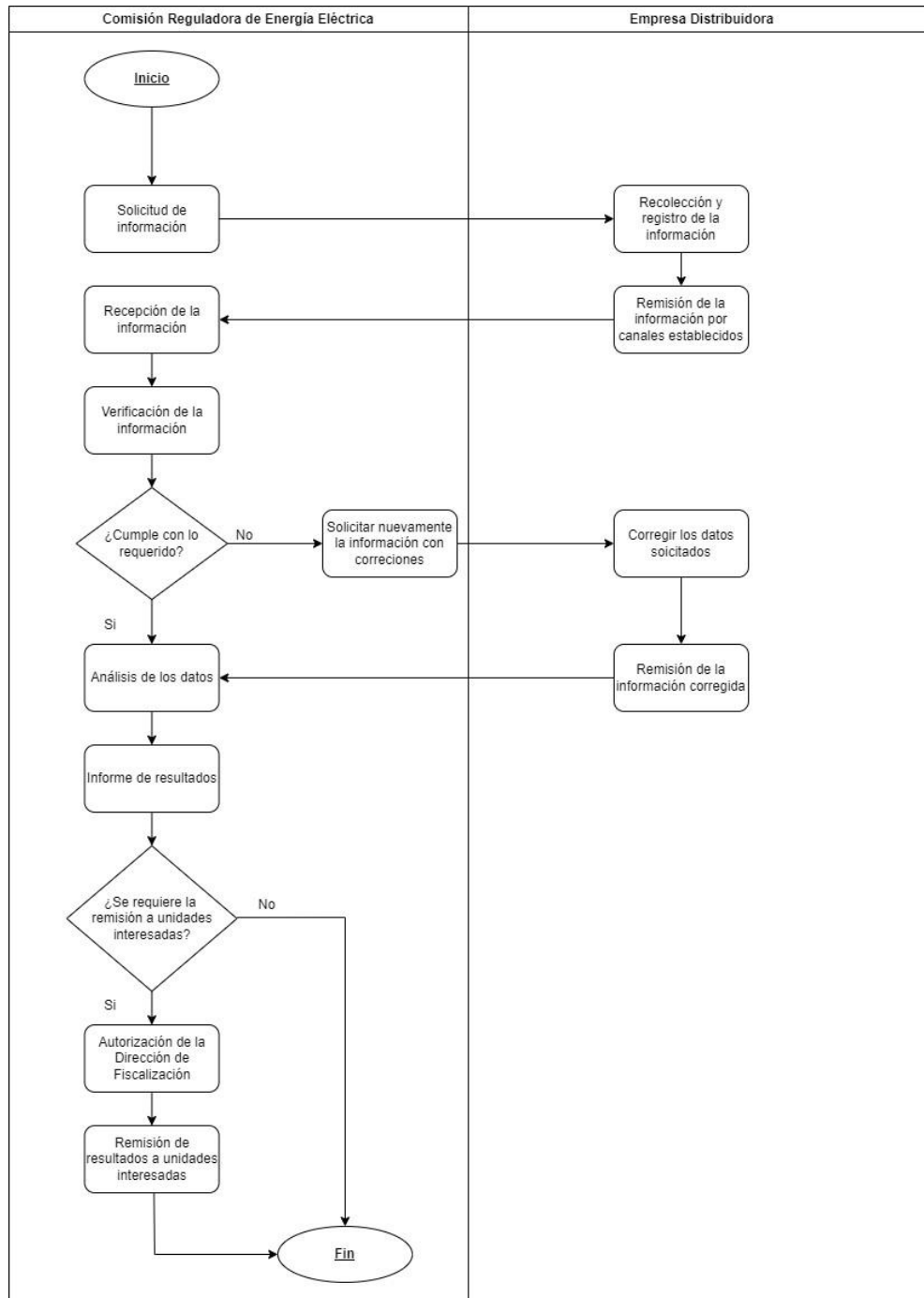


Imagen 4 Flujo de proceso de revisión y análisis de la información

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

Yo, Juan José Pérez, en mi calidad de Director de Fiscalización de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE), por medio de la presente certifico que el “P12-PF04 INFORME TRIMESTRAL FISCALIZACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN A USUARIOS POR PARTE DE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS” se compone de **56 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 28 días del mes de marzo del año 2025.

