

JUNIO  
2024

**INFORME DE  
PROCESOS DE  
SUPERVISIÓN Y  
FISCALIZACIÓN EN  
CUMPLIMIENTO DE  
LAS OBLIGACIONES  
LEGALES**



**DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN**  
**TRIMESTRE II 2024**

## Contenido

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| RESUMEN EJECUTIVO.....                                                                                              | 3  |
| SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES ASOCIADAS AL PROCESO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL TRIMESTRE I DE 2024 ..... | 3  |
| INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO .....                                                                                | 8  |
| INFORME DE ATENCIÓN AL AGENTE.....                                                                                  | 27 |
| SUPERVISIÓN DE SISTEMAS AISLADOS .....                                                                              | 32 |
| INFORME DE SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS SUBSIDIOS .....                                                      | 42 |
| INFORME FISCALIZACIÓN DE NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES .....                                                | 66 |

## 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, en seguimiento de lo anterior y en cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Anual de la institución para 2024, en particular, con respecto al Producto Final 06 del Programa 12; ha elaborado el presente documento con el fin de informar los resultados de las actividades de fiscalización y supervisión realizadas durante el primer trimestre de 2024. El presente informe presenta los resultados de las actividades de inspección realizadas por la CREE por medio de la Dirección de Fiscalización, así como las recomendaciones que se derivan del análisis de la información recopilada y validada a través de los procesos en cuestión, según se describen a continuación:

### 1. Atención de reclamos

- a. Se realizó un cierre al 27 de junio de 2024, y a la fecha ingresaron en el trimestre **207 casos**, y en total se encuentran **443 casos** de los cuales **373 se encuentran atendidos** (esto representa un **84.2 %**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. Es muy importante mencionar que la cantidad de atenciones finalizadas **ha aumentado ya que se han tenido acercamientos con la Empresa Distribuidora ENEE y esta ha mejorado los tiempos de respuesta a los requerimientos y recomendaciones realizadas por la Comisión** a continuación, se muestra el indicador de los procesos de atención correspondiente al segundo trimestre de 2024:

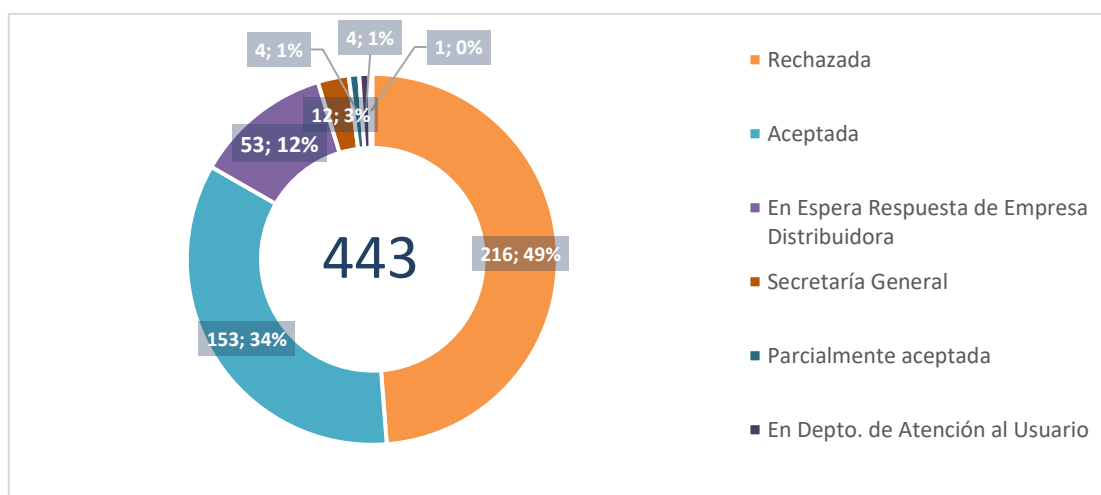


Gráfico 1: Estado actual del proceso de atención a los usuarios.

## **2. Atención al agente:**

- a. Como producto del proceso de verificación se han trasladado al Departamento de Atención al Usuario y Agente seis (6) expedientes de registro público de empresas generadoras y consumidores calificados (realizando un cierre en junio 2024) de los cuales dos (2) han sido dictaminados y a cuatro (4) se les ha requerido.

## **3. Supervisión de sistemas aislados:**

### **a. 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 12 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.
- ii. Los usuarios activos registrados ascienden a un valor de 2,907, de los cuales 55.73 % corresponden al sector comercial y el 55.73 % 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.
- iv. Aunque la calidad de la información proporcionada por la empresa UPCO requiere mejoras, se ha acordado en reuniones sostenidas con la empresa incorporar gradualmente los requisitos solicitados por esta Comisión, lo cual representa un paso positivo hacia la mejora continua en este aspecto.

### **b. RECO**

- i. Los usuarios activos registrados ascienden a un valor de 21,554 y su mayor cantidad de clientes pertenece al sector residencial.
- ii. Se confirma que la empresa RECO cumple con los lineamientos del marco regulatorio en cuanto al proceso de lectura, ya que los periodos de lectura se encuentran dentro del intervalo establecido de 29 a 31 días en cada ciclo.
- iii. En la base de datos analizada no se encontraron registros de gestiones relacionadas con solicitudes de suministro ni reclamos relacionados con la facturación. No obstante, los reclamos por inspecciones y emergencias son abordados de manera inmediata, lo que asegura tiempos de resolución eficientes.

- iv. 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 abril se promediaron 69 cuentas por daños en el medidor.

#### **4. Supervisión de la aplicación de subsidios:**

- a. Existe un cumplimiento general del Decreto Ejecutivo PCM-57-2023 por parte de los actores involucrados en la aplicación del subsidio de 150 kWh.
- b. Se identificaron inconsistencias en la información contenida en las bases de datos, las cuales requieren de una revisión posterior tomando las acciones correctivas por parte de la ENEE, asimismo, se identificó que el subsidio se continúa aplicando por medio del sector de consumo o categorías tarifarias utilizadas por la ENEE previo al pliego tarifario aprobado por la CREE en 2016, lo cual contraviene con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 02-2022, que relaciona el concepto de categorías de usuario o tarifarias aprobadas por la CREE.
- c. Se constató que el mecanismo de transferencia del costo del subsidio, asumido por los usuarios no residenciales con un consumo mayor a 3,000 kWh en el mes de agosto, no se adecuó al margen del 40 % establecido en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023. Por lo tanto, se esperará que para el mes de mayo se realice un ajuste conforme al margen del 40%.
- d. Se encontraron inconsistencias en la aplicación de compensaciones del 40% del subsidio de 150 kWh debido a que se encontraron transacciones en las que se les carga este valor a usuarios cuyo consumo es inferior a los 3,000 kWh y pertenecientes al servicio general en baja tensión.
- e. La empresa distribuidora mediante su operativa de campo en los procesos de lectura mensuales puede iniciar un proceso de identificación para una futura focalización de los usuarios beneficiados con el subsidio de 150kWh.
- f. Se cumple con las disposiciones establecidas en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023 por parte de los actores involucrados en la aplicación del segundo subsidio, logrando evitar el impacto de las modificaciones tarifarias que se realizan de manera trimestral.

#### **5. Fiscalización de la normativa de usuarios autoprodutores:**

- a. Los análisis de información recibida por parte de las distribuidoras contribuyen a realizar acciones de seguimiento para la correcta aplicación de la normativa vigente.

- b. Los datos contenidos en los registros proporcionados por la ENEE contienen información de centrales generadoras, lo que indica que las bases de datos no están depuradas.
- c. Los registros presentados por las distribuidoras RECO y UPCO cumplen con la primera revisión de la información solicitada, quedando sujetos a una verificación de cada uno de los aspectos contenidos en la Norma Técnica de Usuarios Autoproductores.

## SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES ASOCIADAS AL PROCESO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL TRIMESTRE I 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 |
|                                                 | Seguimiento a los oficios y requerimientos de información emitidos por la CREE                                                   | Se remitieron 34 oficios a la empresa distribuidora para solicitar aclaraciones o correcciones en las cuentas de los usuarios que interpusieron sus reclamos ante esta Comisión                                | En proceso |
| Supervisión en la aplicación de subsidios       | Solicitar seguimiento de aplicación de subsidios según la categoría tarifaria establecida                                        | Se remitió oficio CREE-192-2024 solicitando información y actualización de los estados a la empresa distribuidora, se siguen esperando correcciones                                                            | En proceso |
|                                                 | Seguimiento del proyecto BDR para la transferencia de las bases de datos de información relacionada a la aplicación de subsidios | Se remitió oficio CREE-160-2024 se remitió oficio para la solicitud de actualización del estado de proyecto BDR para su entrega por parte de ENEE, actualmente está en requerimiento formal                    | En proceso |
|                                                 | Solicitar metodología de aplicación de segundo subsidio por escrito                                                              | Se remitió mediante oficio CREE-192-2024 la solicitud de dicha metodología por escrito                                                                                                                         | Resuelto   |
|                                                 | Solicitar el seguimiento del análisis de focalización del subsidio                                                               | Se solicitó una actualización sobre el proceso de análisis de la focalización de los subsidios a la Secretaría de Energía, mediante oficio CREE-193-2024, respondieron que no ha habido avances en el análisis | Resuelto   |
| Fiscalización de la normativa de autoprodutores | Solicitar subsanación de la información por parte de la Empresa Distribuidora                                                    | Se solicitó a la ENEE la subsanación de los datos de usuarios autoprodutores, así como un informe detallado de la información subsanada mediante oficio CREE-212-2024                                          | En proceso |
|                                                 | Realizar reunión de seguimiento para la asesoría en cuanto a incidencias                                                         | Se sostuvieron reuniones en las que se comentó la problemática y el oficio CREE-212-2024 para su revisión por parte de la distribuidora                                                                        | En proceso |
|                                                 | Carga de la información a la base de datos correspondiente                                                                       | Se cargo la información en la base de datos correspondiente                                                                                                                                                    | Resuelto   |



# INFORME DE FISCALIZACIÓN **ATENCIÓN AL USUARIO**

---

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



JUNIO 2024



## 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. Vigilar 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:

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.

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.

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 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.

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.

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.

Que el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED) Título V, establece los mecanismos de atención a los reclamos.

Que el Reglamento 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.

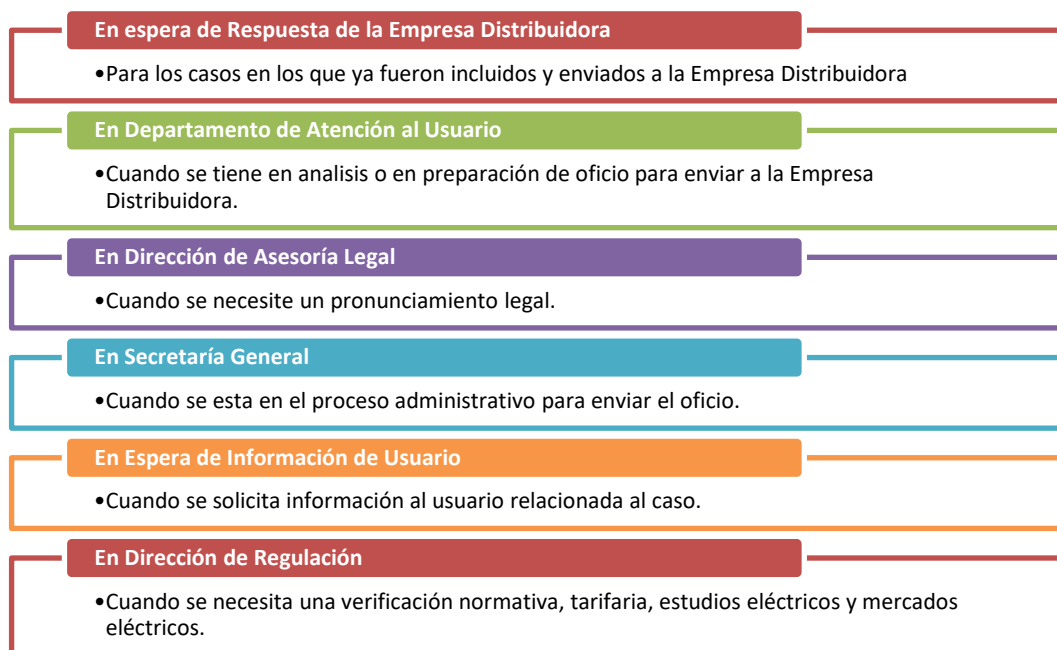
Conforme a lo que establece el RSED en el artículo 80 respecto al tipo de reclamo, en la plataforma se reciben los siguientes reclamos relacionados a:

- a. Conexión.
- b. Facturación.
- c. Cobros.
- d. Aplicación de Tarifas.
- e. Fallas en el Servicio Eléctrico.
- f. Fallas en el alumbrado público.
- g. Calidad en el Servicio Eléctrico.
- h. Otros aspectos vinculados a la prestación del Servicio Eléctrico brindado al Usuario.

## ANÁLISIS 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.



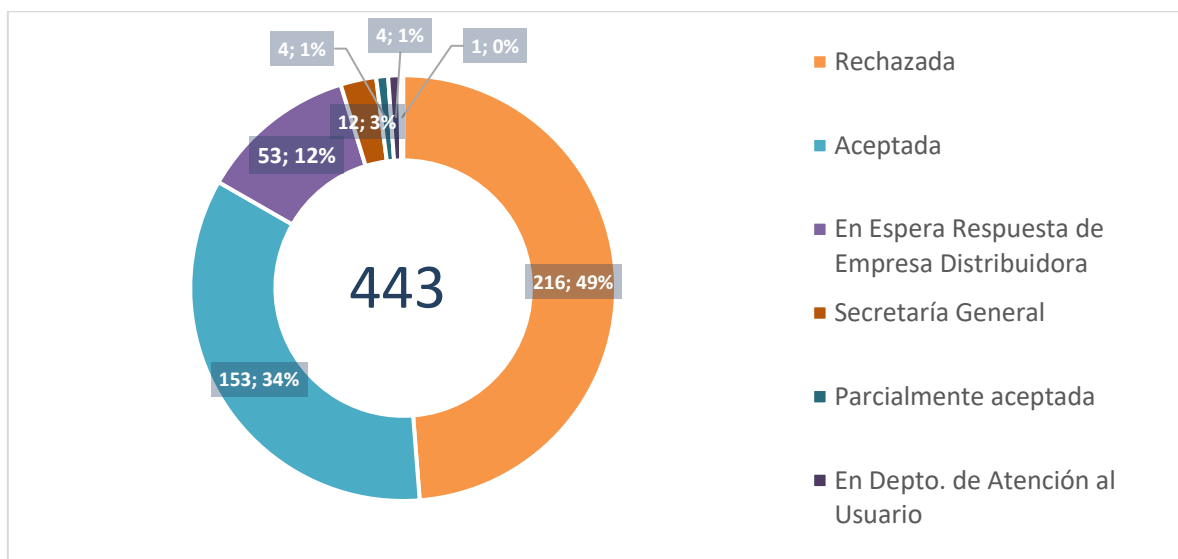
## RESULTADOS

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

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

Se realizó un cierre al 27 de junio de 2024, y a la fecha ingresaron en el trimestre **207 casos**, y en total se encuentran **443 casos** de los cuales **373 se encuentran atendidos** (esto representa un **84.2%**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. Es muy importante mencionar que la cantidad de atenciones finalizadas **ha aumentado ya que se han tenido acercamientos con la Empresa Distribuidora ENEE y esta ha mejorado los tiempos de respuesta a los requerimientos y recomendaciones realizadas por la Comisión**, por esta razón se ha logrado un mejor indicador, la distribución de los estados actuales de los casos se muestra en el

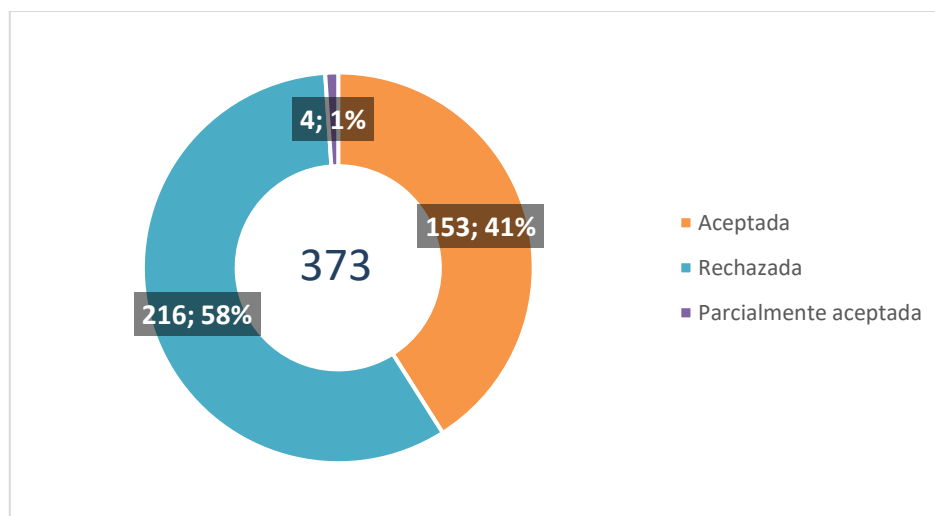
**Gráfico 2:**



*Gráfico 2: Estado actual del proceso de atención a los usuarios.*

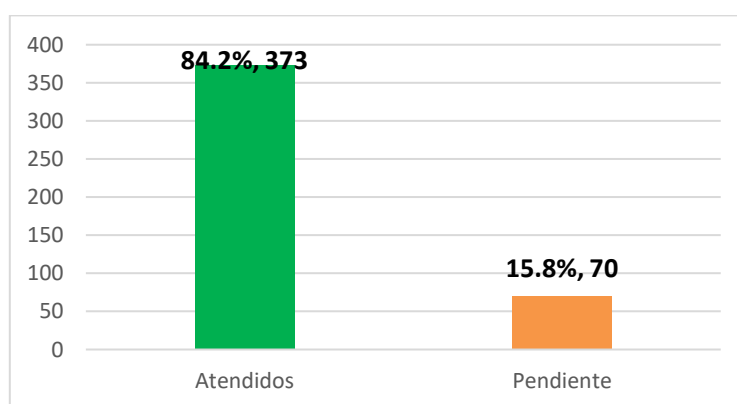
De los 373 casos cerrados mostrados en el **Gráfico 3**, **153 han sido aceptados (representan un 41 %)** es decir que al momento del análisis de estos, se encontró una incorrecta aplicación del marco regulatorio. No obstante cabe mencionar que **216 han sido rechazados (representan un 58 %)** debido a que la Empresa Distribuidora aplicó correctamente el marco regulatorio. 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, y se le da toda la **asesoría** necesaria para que este pueda hacer un buen

uso de la energía, sin embargo, se espera la respuesta de los **53 casos** en responsabilidad de la empresa distribuidora que representan un 12% tal como se muestra en el **Gráfico 2** para que se pueda continuar con el análisis y que el caso pueda ser finalizado.



*Gráfico 3: reclamos atendidos y cerrados por parte del Departamento de Atención al Usuario y Agente*

El **Gráfico 4** muestra el avance de la gestión de la atención a los usuarios en el cual el **porcentaje de resolución incrementó llegando al 84.2 %**, este valor en el indicador es un logro en el Departamento ya que se cerró el trimestre anterior con un indicador del **49.4 %** representando esto una **mejora significativa del 34.5 %**.

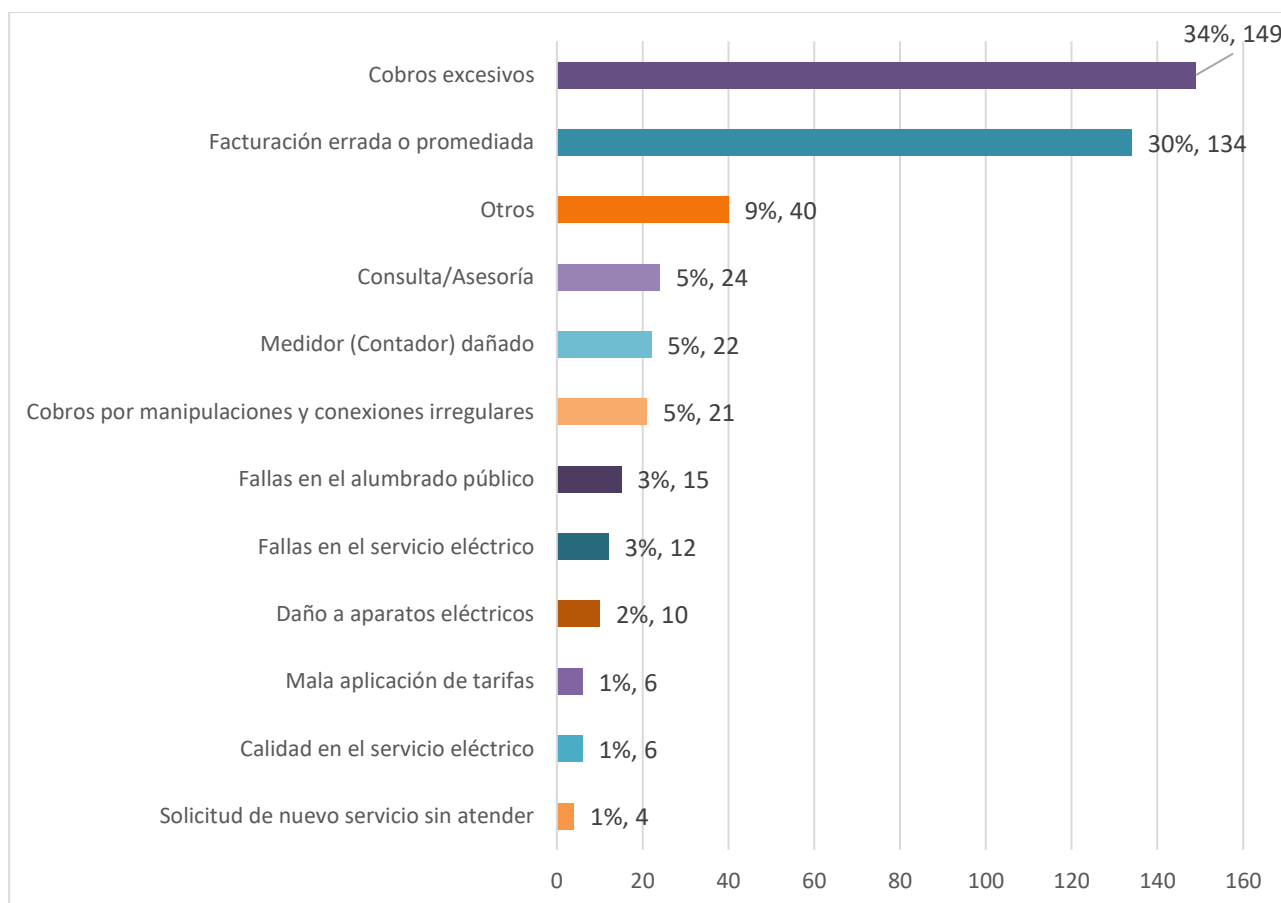


*Gráfico 4: porcentaje de casos resueltos y porcentaje de casos pendientes*

Respecto al 15.8 % de casos que están pendientes mientras que **se encuentra en espera de una respuesta por las Empresas Distribuidoras**, y tal como se puede apreciar en el **Gráfico 2** el 1% de los reclamos

ingresados **se encuentran en revisión y 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). El **3%** de los casos se encuentran analizados y debido a que los oficios se remiten por el medio oficial de la Comisión, que es la Secretaría General, estos casos se encuentran en el proceso administrativo de la Secretaría, se aprecia que el **1%** restante corresponde casos en los que se está a la espera de que el usuario subsane una solicitud de información.

En el **Gráfico 5** se muestran las solicitudes que ingresan a la plataforma, donde se aprecia que para este trimestre 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 5: cantidad de reclamos por tipo seleccionado por los usuarios*

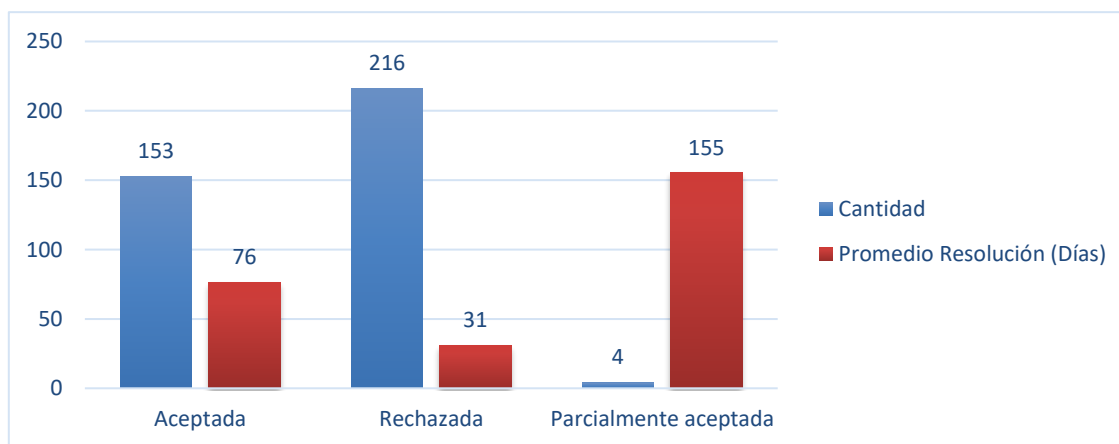
## INDICADORES DE CALIDAD

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 373 casos equivalentes a un **84.2 %** del total y se tiene en estado pendiente o en análisis 53 reclamos equivalente al **15.8 %**, es importante mencionar que del total solo **el 1% de los reclamos están en el Departamento de Atención al Usuario y Agente**, y el 12% se encuentran en espera de una respuesta de la Empresa Distribuidora.

| Estado     | Cantidad | Porcentaje |
|------------|----------|------------|
| Finalizado | 373      | 84.2%      |
| Pendiente  | 70       | 15.8%      |

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

En la **Gráfico 6** 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 51 días**. Los días que se muestran es el tiempo desde que entró a la Comisión un caso hasta su cierre y no el tiempo específico en cada área.



*Gráfico 6: tiempo promedio de resolución en días.*

En el **Gráfico 7** se aprecia la cantidad de reclamos pendientes y el tratamiento de cada uno, para los casos con espera de respuesta de la Empresa Distribuidora el tiempo promedio de que llevan pendientes es de **102 días de atención**, y los reclamos en el Departamento de Atención al Usuario son los que están en proceso de revisión y análisis.

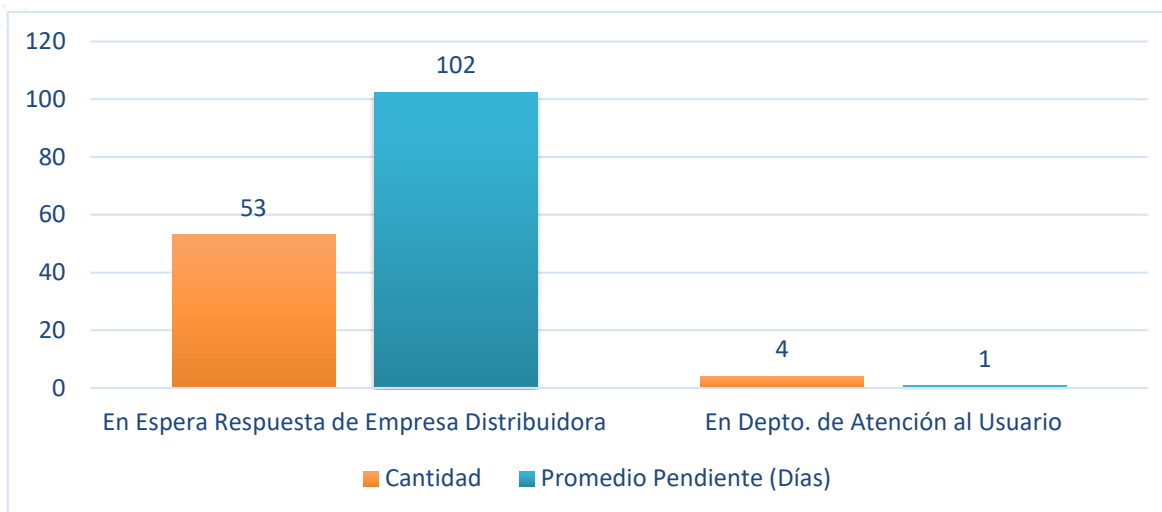


Gráfico 7: Casos en tratamiento con la localización correspondiente.

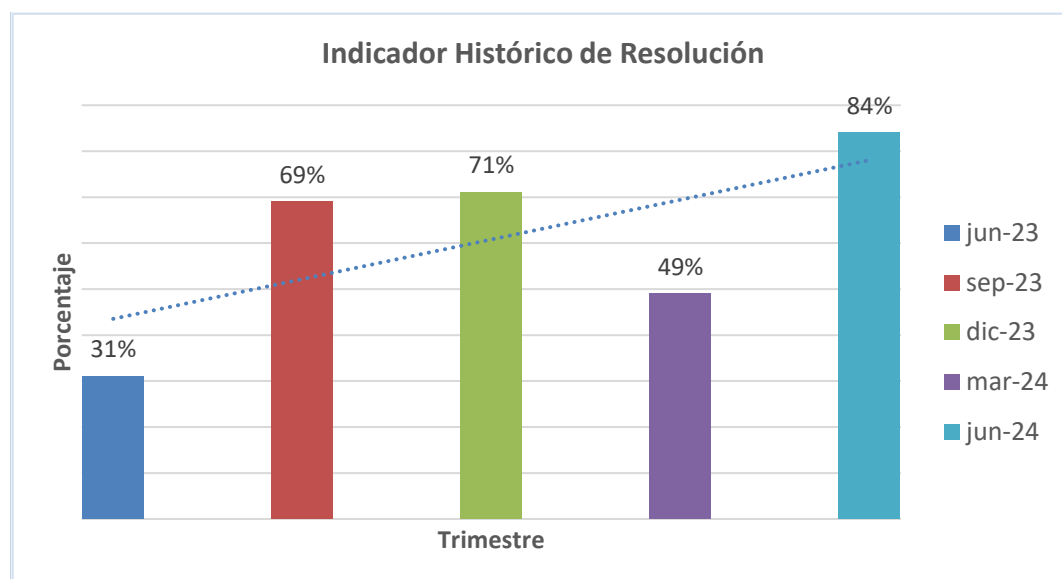


Gráfico 8: Avances en las resoluciones de los reclamos

Como se muestra en el **Gráfico 8**, desde el lanzamiento de la plataforma se logra apreciar el avance en los indicadores de resolución de los reclamos, en el trimestre del año 2024 se hace la observación que el porcentaje de 49% es bajo debido a que se quitaron todos los casos resueltos del año 2023, 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.

## CONTROL DE OFICIOS

El procedimiento de atención al usuario puede incluir la necesidad de enviar un oficio a la empresa distribuidora para realizar aclaraciones o correcciones, siguiendo los siguientes pasos:

1. **Recepción de la queja o solicitud del usuario:** el primer paso es recibir la queja, solicitud o requerimiento por parte del usuario. Esto puede ser a través de diferentes canales como correo electrónico, formulario en línea o personalmente en las oficinas de la CREE.
2. **Análisis y evaluación:** se analiza la queja o solicitud para determinar si procede o no la intervención de la empresa distribuidora. Se revisa la normativa aplicable para evaluar la validez del reclamo.
3. **Determinación de correcciones necesarias:** en caso de determinarse que la empresa distribuidora debe realizar correcciones o aclaraciones, se definen claramente cuáles son estas correcciones.
4. **Elaboración y envío del oficio:** con base en la evaluación previa, el Departamento de Atención al Usuario y Agente redacta un oficio formal dirigido a la empresa distribuidora. Una vez redactado y revisado el oficio, se procede a enviarlo para aprobación por parte del Directorio de Comisionados, para posterior realizar remisión a la Empresa Distribuidora por parte de Secretaría General.
5. **Seguimiento y resolución:** se realiza un seguimiento periódico para verificar el estado de la solicitud una vez enviada. La empresa distribuidora deberá responder en un plazo determinado según los acuerdos o regulaciones vigentes pudiendo hacer una solicitud de prórroga la cual podrá ser otorgada conforme a lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo.
6. **Cierre y notificación al usuario:** finalmente, una vez que la empresa distribuidora haya realizado las correcciones o aclaraciones necesarias, se informa al usuario sobre la resolución del problema y se cierra el caso en el sistema de gestión correspondiente.

Este procedimiento garantiza una atención adecuada al usuario y asegura que las correcciones o aclaraciones sean gestionadas de manera efectiva por la empresa distribuidora, manteniendo un flujo de comunicación transparente y eficiente durante todo el proceso.

Como resultado de este procedimiento se han establecido los estados de oficio que se derivan del proceso de atención a los usuarios, expuestos en la **tabla 2**.

| ESTADO DE OFICIO              | DESCRIPCIÓN DEL ESTADO                                                                                                                                   |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pendiente de Firma            | Envío del oficio por correo electrónico para aprobación del Directorio de Comisionados.                                                                  |
| Remitido                      | Se refiere al acto de enviar formalmente el documento, denominado "Oficio", a una entidad específica en este caso particular a la Empresa Distribuidora. |
| Vencido                       | Ha pasado el plazo o la fecha límite establecida para el cumplimiento o respuesta del oficio.                                                            |
| Vencido - Prórroga otorgada   | Ante el vencimiento del plazo otorgado en el oficio, el actor solicita prórroga.                                                                         |
| Presentado - En revisión      | Al obtener respuesta del actor se somete a análisis del Departamento de Atención al Usuario y Agente.                                                    |
| Presentado - No Satisfactoria | Evaluación de la respuesta del actor donde se determina la calidad no favorable de la respuesta con base a la solicitud enviada.                         |
| Presentado - Parcial          | Evaluación de la respuesta del actor donde se determina la calidad parcial o incompleta de la respuesta con base a la solicitud enviada.                 |
| Presentado - Satisfactoria    | Evaluación de la respuesta del actor donde se determina la calidad favorable de la respuesta con base a la solicitud enviada.                            |

*Tabla 2: Descripción de los estados establecidos en el proceso de revisión y seguimiento de oficios*

El Departamento de Atención al Usuario ha remitido 34 oficios en los meses de abril a junio 2024 en seguimiento a los reclamos interpuestos por los usuarios (ver **Anexo 1**). En el **Gráfico 9** se muestran los oficios que la Dirección ha remitido por casos relacionados a los reclamos de los usuarios y el estado de la respuesta, evaluando la calidad brindada por la empresa distribuidora, este indicador es verificado conforme a la solicitud o recomendación realizada por la Comisión.



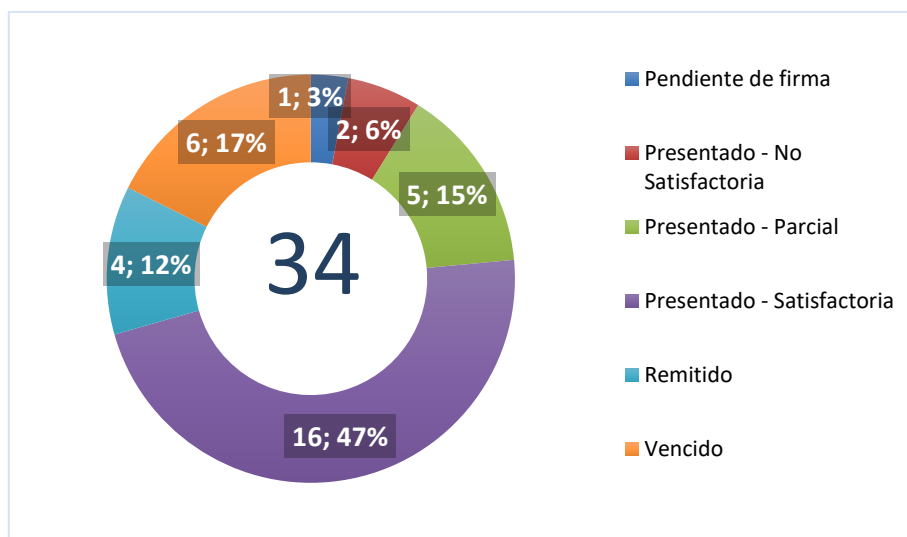


Gráfico 9: Estado de oficios reclamos CREE

**Nota:** El oficio pendiente de firma fue enviado el 25 de junio, 2024 que corresponde a la semana del cierre.

## PRINCIPALES HALLAZGOS

A continuación, se muestran los procesos de fiscalización originados de los reclamos interpuestos por los usuarios o por alguna otra fuente de información que brinde indicios de un incumplimiento de la normativa por parte de la Empresa Distribuidora.

### 1. PENALIZACIÓN POR BAJO FACTOR DE POTENCIA

#### Problema Identificado

Se han identificado casos en los que se efectuó un cargo indebido por penalización de bajo factor de potencia, siendo el consumo de energía reactiva utilizado en la facturación un valor acumulado y no mensual. Asimismo, se identificó una inconsistencia en las lecturas de energía reactiva kVarh registradas para la facturación respecto a las reportadas en las fotografías de lectura.

Ejemplo: Código de usuario 5035253

| FECHA     | TIPO CONSUMO | LECTURA | MEDIDOR | DIAS FACTURADOS | CONSUMO FACTURADO | LECTURA CORREGIDA | OBSERVACIÓN                                      |
|-----------|--------------|---------|---------|-----------------|-------------------|-------------------|--------------------------------------------------|
| 19/4/2024 | Reactiva     | 27727   | 185824  | 31              | 6331              | 27727             | Lectura con evidencia fotográfica                |
| 19/3/2024 | Reactiva     | 21396   | 185824  | 28              | 0                 | 25385             | Lectura construida dado que no existe fotografía |
| 20/2/2024 | Reactiva     | 21396   | 185824  | 31              | 0                 | 23271             | Lectura con evidencia fotográfica                |
| 20/1/2024 | Reactiva     | 21396   | 185824  | 30              | 1829              | 21396             | Lectura con evidencia fotográfica                |

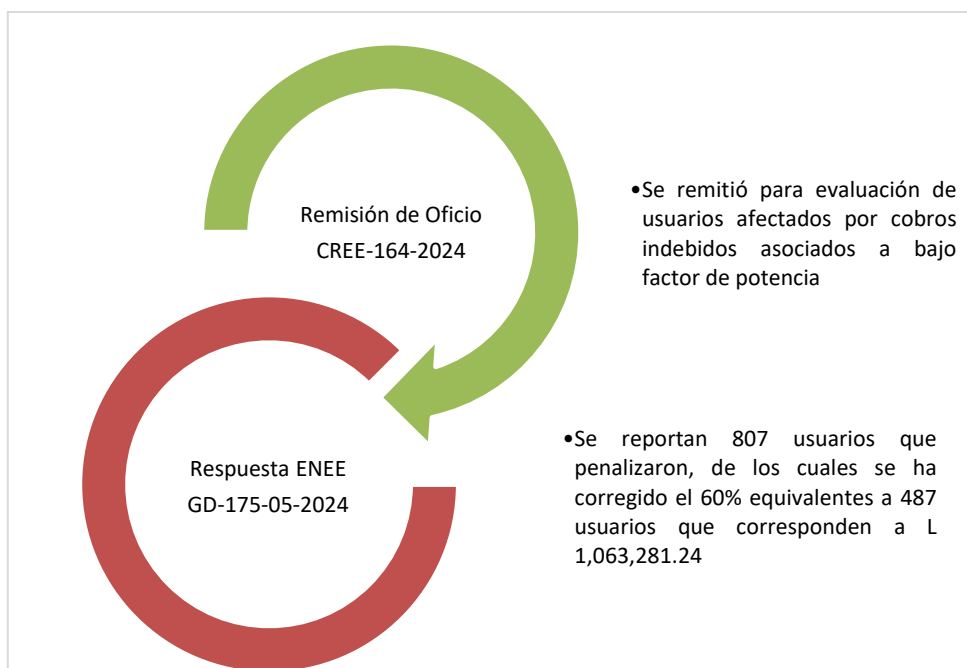


### Acciones de seguimiento previo al análisis

1. Reunión con la Empresa Distribuidora ENEE con el fin de dar a conocer los hallazgos de esta problemática.
2. Remisión del oficio CREE-164-2024 el 02/05/2024 para evaluación de usuarios afectados por cobros indebidos asociados a bajo factor de potencia.

### Revisión y Análisis

El oficio CREE-164-2024 tuvo respuesta por medio del oficio GD-175-05-2024 el 24/05/2024 donde se reportan cobros indebidos al usuario final por bajo factor de potencia en los periodos de lectura de marzo, abril y mayo del 2024; reportando **807 usuarios que penalizaron**, de las cuales se han rectificado el 60% equivalentes a **487 usuarios que corresponde a L 1,063,281.24 (ver Imagen 1).**



*Imagen 1: Oficios relacionados a los cobros indebidos asociados a bajo factor de potencia*

## 1. SOCIALIZACIÓN DE PROYECTOS DE ELECTRIFICACIÓN DE LAS COMUNIDADES INDÍGENAS

La Comisión sostuvo acercamiento con el Movimiento Indígena Unido Honduras (MIUH), con la finalidad de escalar a las autoridades del Fondo Social de Desarrollo Eléctrico (FOSODE) y a la Secretaría de energía (SEN) para que mediante alianzas se fomenten estrategias para que estos usuarios gocen del servicio de energía por un derecho de naturaleza humano tal como lo establece la Ley Especial para garantizar el Servicio de Energía Eléctrica como un bien público de Seguridad Nacional y un Derecho Humano de Naturaleza Económica y Social del Decreto 46-22.

La presentación de las comunidades se realizó el 05 de junio de 2024 (ver **Imagen 2** e **Imagen 3**) y se contó con la presencia del personal de FOSODE, la SEN, y los representantes de las comunidades indígenas que pertenecen al MIUH, como parte de los compromisos acordados se planteó revisar cada proyecto y si estos ya habían sido registrados en los proyectos que FOSODE tiene recibidos, también se analizaría los medios con los que dispone la institución y cómo se podría colaborar para que las comunidades MIUH reúnan todos los requisitos técnicos ya establecidos para recibir las solicitudes de proyectos de electrificación.



*Imagen 2: acercamientos con el MIUH*



*Imagen 3: presentación de las comunidades sin servicio de energía a las autoridades de FOSODE y la SEN*

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

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

## RECOMENDACIONES

1. Continuar con la supervisión y velar por el cumplimiento de la Ley General de la Industria Eléctrica y toda la normativa que de esta deviene, asegurando la correcta aplicación del marco regulatorio y que los usuarios paguen el valor de energía correcto según los procedimientos ya establecidos.
2. Seguir apoyando a las Empresas Distribuidoras con la correcta interpretación del marco regulatorio aplicable para que pueda implementar procedimientos que armonicen con este y que no violenten los derechos de los usuarios.

## MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

| No. | Recomendación                                                                  | Tipo (acción o documento)                                | Medio de verificación                                     | Fecha estimada (semana 2024) | Estado (Pendiente, en proceso, finalizado) |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|
| 1   | Fiscalización adecuada de la atención                                          | Revisión y parametrización de los reclamos según el tipo | Archivo de seguimiento de reclamos                        | Continuo                     | En proceso                                 |
| 2   | Seguimiento a los oficios y requerimientos de información emitidos por la CREE | Oficios y Auto de Requerimiento de Información           | Acuse de recibido y respuesta de la empresa distribuidora | Continuo                     | En proceso                                 |
| 3   | Implementar el nuevo sistema de control interno de los reclamos                | Interfaz con un servidor                                 | Sistema en producción                                     | Julio 2024                   | Pendiente                                  |

**Anexo 1 Oficios remitidos de abril a junio 2024 por la CREE en seguimiento a reclamos**

| Código de Oficio | Fecha de envío | Usuarios | Estado del Oficio             |
|------------------|----------------|----------|-------------------------------|
| CREE-114-2024    | abr-2024       | 1        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-116-2024    | abr-2024       | 1        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-118-2024    | abr-2024       | 1        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-139-2024    | abr-2024       | 1        | Vencido                       |
| CREE-140-2024    | abr-2024       | 4        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-133-2024    | abr-2024       | 9        | Presentado - Parcial          |
| CREE-150-2024    | abr-2024       | 2        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-149-2024    | abr-2024       | 1        | Presentado - Parcial          |
| CREE-159-2024    | abr-2024       | 1        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-165-2024    | abr-2024       | 1        | Vencido                       |
| CREE-167-2024    | abr-2024       | 1        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-168-2024    | may-2024       | 1        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-171-2024    | may-2024       | 1        | Vencido                       |
| CREE-191-2024    | may-2024       | 8        | Presentado - No Satisfactoria |
| CREE-174-2024    | may-2024       | 1        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-173-2024    | may-2024       | 1        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-172-2024    | may-2024       | 4        | Presentado - Parcial          |
| CREE-175-2024    | may-2024       | 6        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-188-2024    | may-2024       | 1        | Vencido                       |
| CREE-189-2024    | may-2024       | 1        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-194-2024    | may-2024       | 1        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-197-2024    | may-2024       | 7        | Presentado - No Satisfactoria |
| CREE-209-2024    | may-2024       | 2        | Presentado - Parcial          |
| CREE-202-2024    | may-2024       | 1        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-210-2024    | may-2024       | 1        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-200-2024    | may-2024       | 1        | Vencido                       |
| CREE-206-2024    | may-2024       | 1        | Presentado - Satisfactoria    |
| CREE-208-2024    | may-2024       | 5        | Presentado - Parcial          |
| CREE-219-2024    | jun-2024       | 5        | Remitido                      |
| CREE-226-2024    | jun-2024       | 1        | Remitido                      |
| CREE-231-2024    | jun-2024       | 1        | Vencido                       |
| CREE-253-2024    | jun-2024       | 1        | Remitido                      |
| CREE-254-2024    | jun-2024       | 1        | Remitido                      |
|                  | jun-2024       | 10       | Pendiente de firma            |

# ATENCIÓN AL AGENTE

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



JUNIO 2024



## INFORME DE ATENCIÓN AL AGENTE

### OBJETIVO

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

### Objetivos específicos

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

### MARCO LEGAL

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

1. Que, el artículo 3 de la LGIE, establece que es función de la CREE llevar el Registro Público de Empresas del subsector Eléctrico.
2. Que, el artículo 10 del RGIE, menciona la habilitación legal de las Empresas del Subsector Eléctrico e incluye las disposiciones que estas deben cumplir, como ser, la inscripción en el Registro Público según la información solicitada en el formulario de inscripción y la actualización del Registro Público de Empresas del Sector Eléctrico.
3. Que, el artículo 5 del ROM, menciona que serán Agentes del MEN los agentes autorizados que están inscritos en el Registro Público de Empresas del Sector Eléctrico que lleva la CREE.
4. Que, el artículo 7 literal A del ROM, especifica que todo agente del MEN que desee realizar transacciones deberá presentar ante el Operador del Sistema la ficha de inscripción en el Registro Público de Empresas del Sector Eléctrico gestionado por la CREE.
5. Que, el Acuerdo 093-2020, aprueba los requisitos para inscribirse como Empresa Generadora,



Transmisora y Comercializadora en el Registro Público de Empresas del Sector Eléctrico.

6. Que, el Acuerdo 092-2020, aprueba los requisitos para inscribirse como Consumidor Calificado en el Registro Público de Empresas del Sector Eléctrico.

## PROCEDIMIENTO

1. Los agentes ingresan la solicitud por la Dirección de Secretaría General de la Comisión, en primera instancia son revisados por esta Dirección donde se valida la información y que cumplan con los requisitos para la solicitud de inscripción que fueron aprobados mediante acuerdos CREE-092-2020 y CREE-093-2020.
2. Una vez verificada la información por Secretaría General se remiten actuaciones a la Dirección de Fiscalización donde se analiza la información técnica presentada. En caso de que la información presente inconsistencias se hace un requerimiento de información al Agente solicitando subsanar lo presentado brindando la documentación soporte.
3. Se procede a emitir un dictamen técnico el cual se traslada a la Dirección de Secretaría General, y esta traslada el expediente a la Dirección de Asesoría Jurídica para que brinde un dictamen legal. Con los dictámenes técnico y legal se remite al Directorio de Comisionados para que este brinde una Resolución.

## RESULTADOS

Como producto del proceso de verificación se han trasladado al Departamento de Atención al Usuario y Agente seis (6) expedientes de registro público de empresas generadoras y consumidores calificados (realizando un cierre en junio 2024) de los cuales dos (2) han sido dictaminados y a cuatro (4) se les ha requerido.

La

| EXPEDIENTE  | SOCIEDAD                  | ESTADO                      | AGENTE DEL SUBSECTOR  | DICTAMEN | REMISIÓN |
|-------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------|----------|----------|
| EG-108-2023 | HIDROPOWER (HIPO)         | INSCRIPCIÓN                 | EMPRESA GENERADORA    | 1        |          |
| G-S71       | COMERCIAL LAEISZ HONDURAS | INSCRIPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN | EMPRESA GENERADORA    |          | 1        |
| SC-30-2022  | DIXIE                     | INSCRIPCIÓN                 | CONSUMIDOR CALIFICADO |          | 2        |
| SC-31-2022  | ABUMAR                    | INSCRIPCIÓN                 | CONSUMIDOR CALIFICADO |          | 2        |

|             |                                   |             |                       |   |   |
|-------------|-----------------------------------|-------------|-----------------------|---|---|
| SC-36-2024  | ZIP CALPULES                      | INSCRIPCIÓN | CONSUMIDOR CALIFICADO |   | 1 |
| EG-114-2024 | SOLAR POWER SOLUTIONS S.A DE C.V. | INSCRIPCIÓN | EMPRESA GENERADORA    | 1 |   |
| TOTAL       |                                   |             |                       | 2 | 6 |

Tabla 3 muestra el detalle de las remisiones realizadas y los dictámenes técnicos remitidos por la Dirección de Fiscalización a través del Departamento de Atención al Usuario y Agente especificando el tipo de solicitud y la acción realizada por la Dirección ya sea dictamen o remisión.

| EXPEDIENTE  | SOCIEDAD                          | ESTADO                      | AGENTE DEL SUBSECTOR  | DICTAMEN | REMISIÓN |
|-------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------|----------|----------|
| EG-108-2023 | HIDROPOWER (HIPO)                 | INSCRIPCIÓN                 | EMPRESA GENERADORA    | 1        |          |
| G-571       | COMERCIAL LAEISZ HONDURAS         | INSCRIPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN | EMPRESA GENERADORA    |          | 1        |
| SC-30-2022  | DIXIE                             | INSCRIPCIÓN                 | CONSUMIDOR CALIFICADO |          | 2        |
| SC-31-2022  | ABUMAR                            | INSCRIPCIÓN                 | CONSUMIDOR CALIFICADO |          | 2        |
| SC-36-2024  | ZIP CALPULES                      | INSCRIPCIÓN                 | CONSUMIDOR CALIFICADO |          | 1        |
| EG-114-2024 | SOLAR POWER SOLUTIONS S.A DE C.V. | INSCRIPCIÓN                 | EMPRESA GENERADORA    | 1        |          |
| TOTAL       |                                   |                             |                       | 2        | 6        |

Tabla 3: Empresas Generadoras y Consumidores Calificados que han solicitado inscripción o actualización del Registro Público 2024

## CONCLUSIONES

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

1. Se ha solicitado la inscripción al registro público de seis (6) sociedades mercantiles, de las cuales tres (3) corresponden a empresas generadoras y tres (3) a consumidores calificados.
2. La Dirección de Fiscalización realizó dictamen técnico de dos (2) empresas, la sociedad HIDROPOWER solicitó la inscripción como empresa generadora dictaminado favorable al cumplir con los requerimientos técnicos evaluados por la Dirección y la sociedad SOLAR POWER SOLUTIONS se dictaminó no favorable por carecer de punto de conexión al Sistema Interconectado Nacional (SIN) y no desear hacerlo lo cual evitaría que realicen transacciones en el Mercado Eléctrico Nacional (MEN), por tanto, la figura del actor más adecuada para regularizar la operación tomando en cuenta que es el mismo grupo económico de ZIP Buena Vista, es la de un consumidor calificado autoproducer o un usuario autoproducer.

# SUPERVISIÓN DE SISTEMAS AISLADOS

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



JUNIO DE 2024

## 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 Roatan Electric Company (RECO).

### OBJETIVO

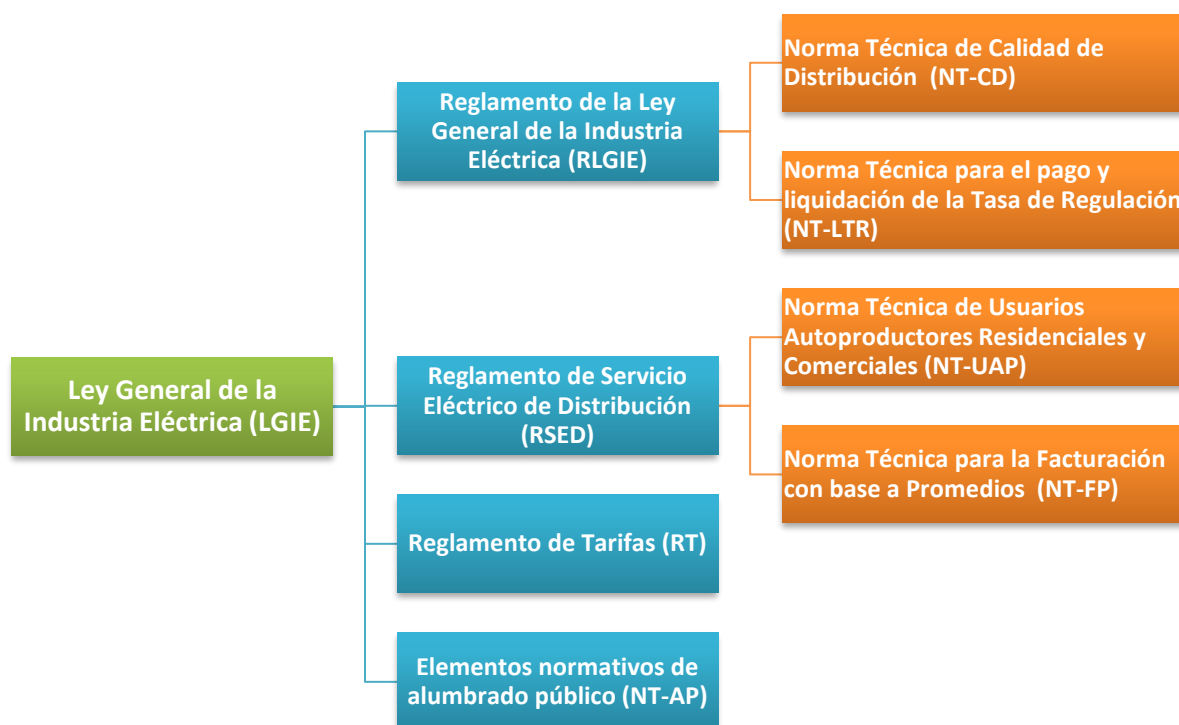
Garantizar que la información crítica relacionada a la normativa vigente sea recolectada, almacenada, procesada y compartida de manera eficiente y segura, garantizando el cumplimiento continuo de todas las obligaciones regulatorias aplicables.

#### 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, cuentan con 2,907 usuarios activos, de los cuales se identificaron alrededor de 2,187 a 2,140 usuarios prepago (**Gráfico 11**). En el **Gráfico 10** se muestra la cantidad de usuarios por sector de consumo reportados en los meses de marzo a mayo del presente año.

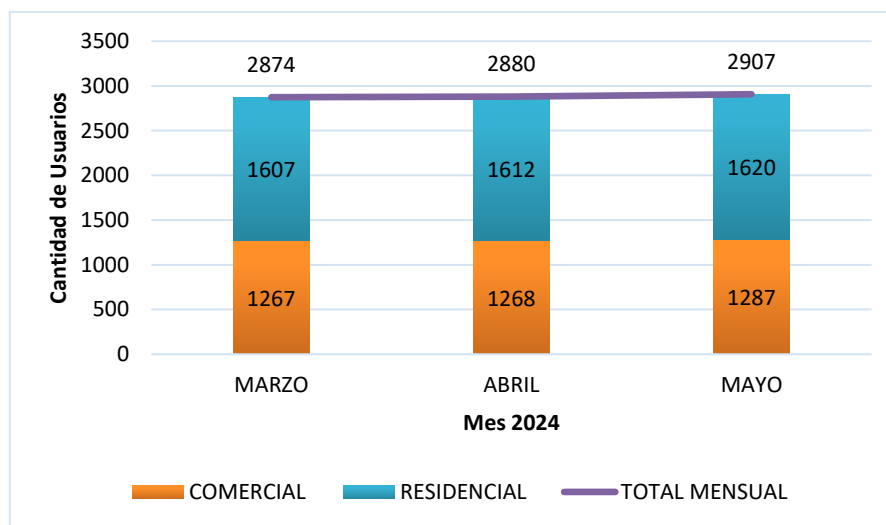


Gráfico 10: Cantidad de usuarios del sistema aislado UPCO

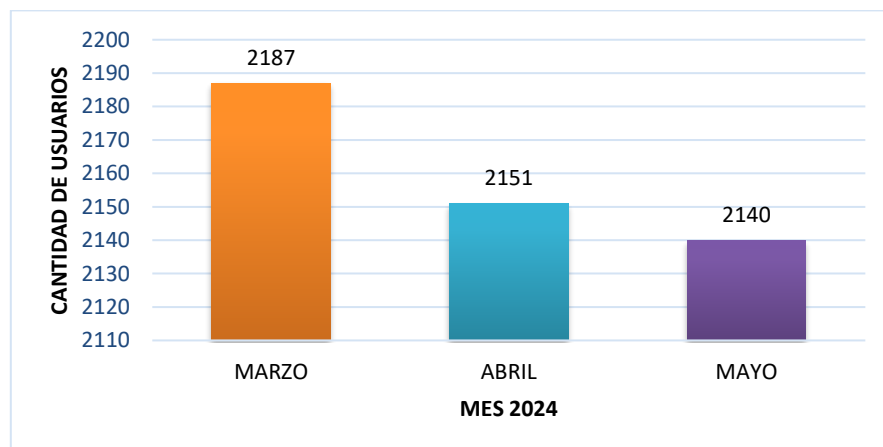


Gráfico 11: Usuarios prepago del sistema aislado UPCO

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 12-16 días, tal como se muestra en el **Gráfico 12**.

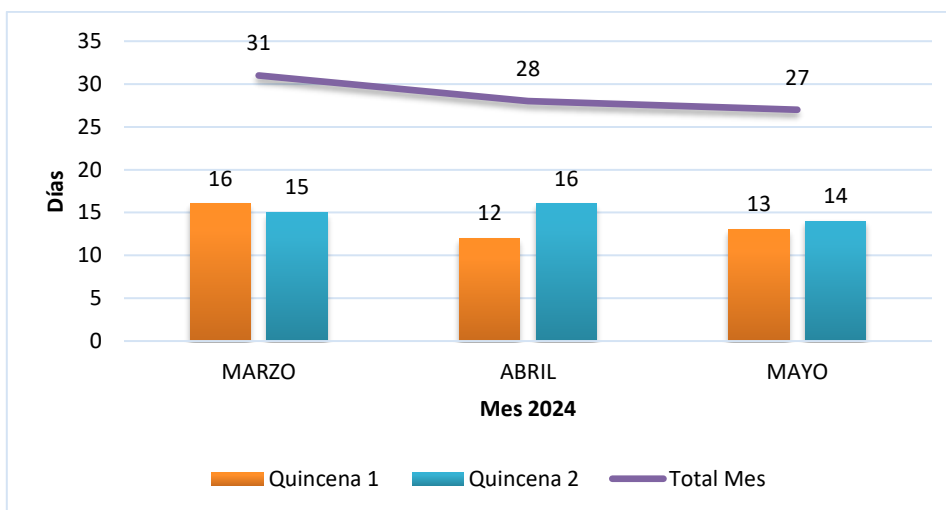


Gráfico 12: Ciclo de lectura en el sistema aislado UPCO

## 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, con aproximadamente 38 tipos de gestiones. Asimismo, se logró verificar por medio de la información enviada por la empresa, que se obtiene un promedio de 84 reclamos por mes cuya cantidad es mayormente reflejada en la clasificación de reclamos y solicitudes del usuario. (Ver **Gráfico 13**: reclamos interpuestos por usuarios de UPCO)

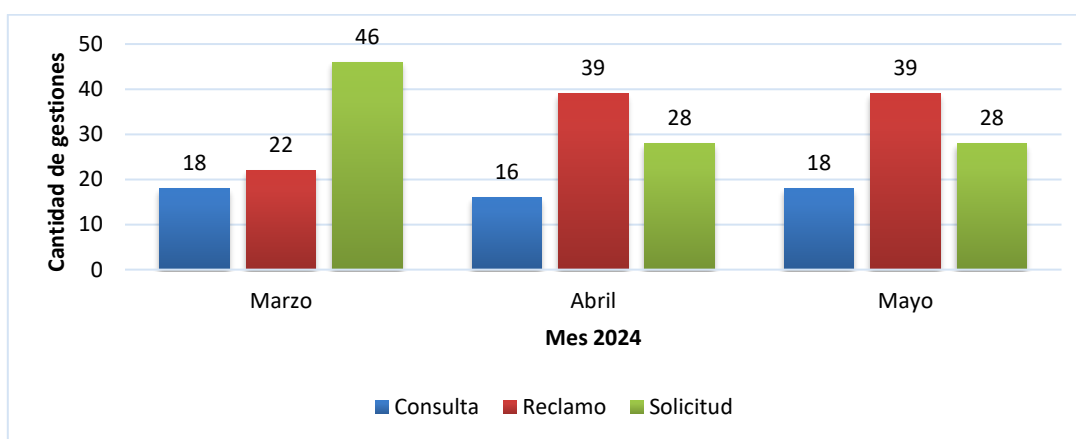


Gráfico 13: reclamos interpuestos por usuarios de UPCO

El tiempo promedio de resolución a los reclamos interpuestos por los usuarios de UPCO es en promedio de 0.5 días como se muestra en el Gráfico 14.

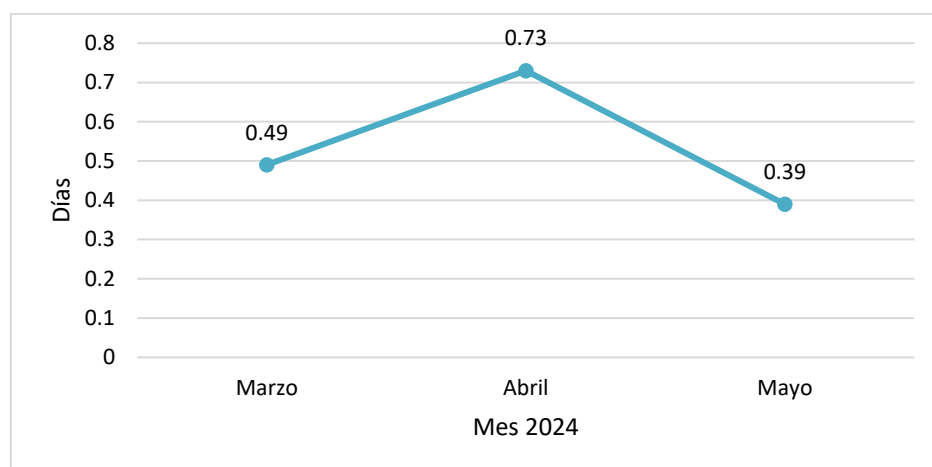


Gráfico 14: tiempo promedio de resolución UPCO

## ROATÁN ELECTRIC COMPANY (RECO)

### Cantidad de Usuarios

En el trimestre comprendido entre los meses de marzo, abril y mayo los usuarios de RECO al mes de mayo corresponden a 21,554, en el gráfico **Gráfico 15** se muestra una recopilación de los clientes con el sector al que pertenecen al cierre de cada mes, donde se aprecia que la mayoría pertenece al sector residencial.

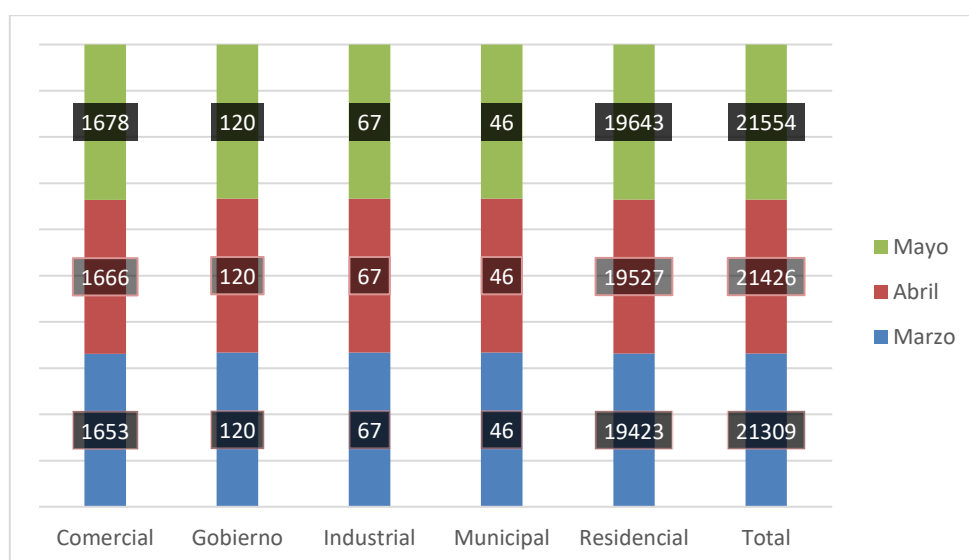


Gráfico 15: usuarios de RECO



## Lectura y facturación

El sistema aislado de RECO realiza una facturación mensual a los usuarios registrados en su sistema, las acciones en campo de toma de lectura están comprendidas a inicios de cada mes y las fechas de facturación finalizan a mediados del mes, tal como se muestra en el **Gráfico 16**, para el mes de marzo abril y mayo los períodos de lectura están comprendidos según lo establecido en el artículo 57 de RSED.

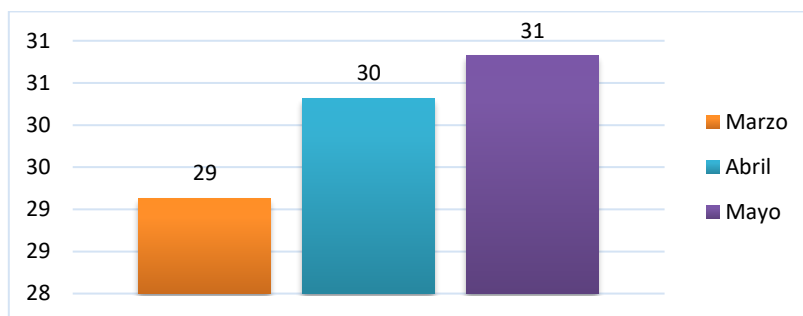


Gráfico 16: periodos de lectura

Para el mes de marzo se observó que la cantidad de promedios era mayor en comparación a los meses de abril y mayo del presente. Se hace mención que los casos especiales están parametrizados por RECO para las situaciones en las que por alguna circunstancia no se tuvo acceso al medidor y por ende no se tomó lectura real al usuario y se procedió a promediar la cuenta.

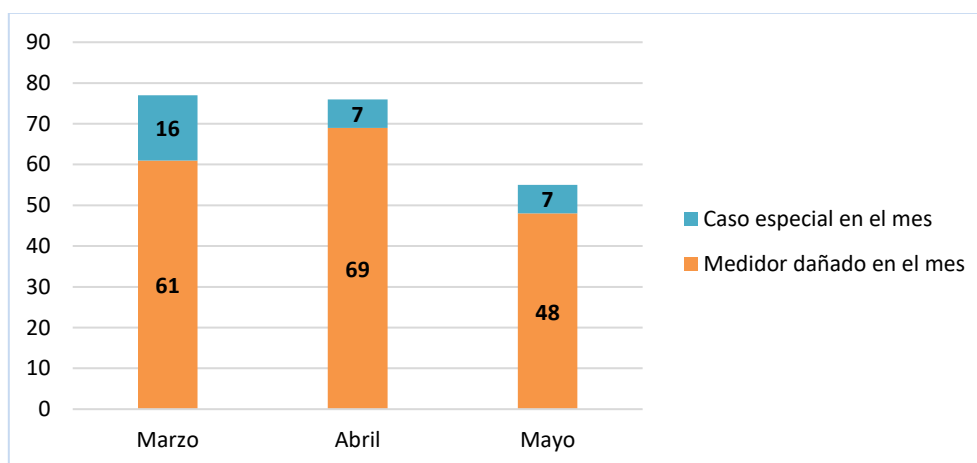


Gráfico 17: cantidad de promedios

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

Los tiempos de atención de RECO, son relacionados a gestiones de campo y se evidencia que los tiempos de resolución son cortos debido al tipo de solicitud y el alcance de la misma, se resalta que este análisis se realizó únicamente para el mes de abril del presente, ya que la empresa al cierre del trimestre no presentó las bases de datos del mes anterior es decir las correspondientes al mes de mayo. En la **Tabla 4** se muestran los tiempos de resolución y el porcentaje que representan según la tipificación del tipo de reclamo.

| Tipo de reclamo | Porcentaje  | TPR         |
|-----------------|-------------|-------------|
| Emergencia      | 4%          | 0.1         |
| Inspección      | 63%         | 1.7         |
| Lampara         | 34%         | 2.6         |
| <b>Total</b>    | <b>100%</b> | <b>1.18</b> |

Tabla 4: TPR de reclamos

En el **Gráfico 18** se muestran la cantidad de reclamos recibidos en el mes de abril, en donde se observa que la mayor cantidad de reclamos están relacionados a las solicitudes de inspección con un porcentaje del 63%, seguidamente de las solicitudes de cambios de lámparas que representan el 34% del total y en menor cantidad las gestiones por incidencias ocurridas con un valor del 4%.

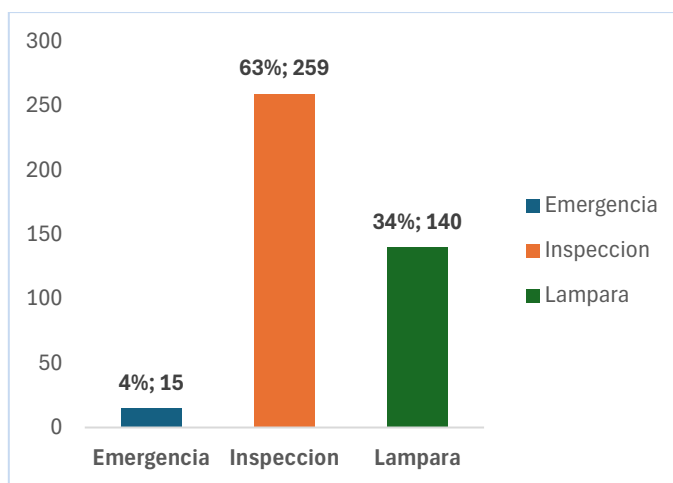


Gráfico 18: reclamos del mes de abril

## 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 12 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 2,907, de los cuales 44.27 % corresponden al sector comercial y el 55.73 % 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.
4. Aunque la calidad de la información proporcionada por la empresa UPCO requiere mejoras, se ha acordado en reuniones sostenidas con la empresa incorporar gradualmente los requisitos solicitados por esta Comisión, lo cual representa un paso positivo hacia la mejora continua en este aspecto.

### Con respecto a la empresa RECO

1. Los usuarios activos registrados ascienden a un valor de 21,554 y su mayor cantidad de clientes pertenece al sector residencial.
2. Se confirma que la empresa RECO cumple con los lineamientos del marco regulatorio en cuanto al proceso de lectura, ya que los periodos de lectura se encuentran dentro del intervalo establecido de 29 a 31 días en cada ciclo.
3. En la base de datos analizada no se encontraron registros de gestiones relacionadas con solicitudes de suministro ni reclamos relacionados con la facturación. No obstante, los reclamos por inspecciones y emergencias son abordados de manera inmediata, lo que asegura tiempos de resolución eficientes.
4. Se aprecia que la mayor cantidad de promedios aplicados a los usuarios están relacionados a daños en el medidor por lo que la empresa promedia la cuenta al no tener evidencia suficiente del funcionamiento del medidor, se verificó que en el mes de abril se promediaron 69 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.

## MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

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

# INFORME TÉCNICO SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS SUBSIDIOS

Subsidio 150 kWh – Subsidio por ajuste a la tarifa

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



JUNIO 2024

## INFORME DE SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS SUBSIDIOS

### OBJETIVO GENERAL

Poner de manifiesto los resultados obtenidos en relación con la supervisión de lo establecido en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023. Refiriéndose a la aplicación del subsidio a la factura de energía para los usuarios con consumo igual o inferior a 150 kWh durante el ejercicio fiscal de 2024.

Además, se analizó la implementación de un segundo subsidio destinado a cubrir los impactos de las modificaciones tarifarias que se realizan de manera trimestral.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar el cumplimiento asociado a las operaciones presupuestarias, financieras y contables, que permitan a la ENEE disponer del monto equivalente al pago del 60 % del subsidio, así como de un segundo subsidio para cubrir los impactos de las modificaciones tarifarias que se realizan de manera trimestral.
2. Verificar el cumplimiento de la aplicación del subsidio a los usuarios con consumo igual o inferior a 150 kWh.
3. Verificar el cumplimiento del traslado equivalente al 40% del monto del subsidio, a los clientes no residenciales, exceptuando los clientes comerciales integrados a la red de baja tensión con consumos iguales o inferiores a 3000 kWh (micro, pequeña y medianas empresas).
4. Verificar el cumplimiento del inicio del proceso de la correcta focalización del subsidio realizado por la SEN, con el fin que el mismo sea recibido por las familias que tienen ingresos precarios categorizadas como en pobreza extrema.

### 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 02-2022 y el Decreto Ejecutivo PCM-27-2023, tiene por objeto regular las actividades de

generación, transmisión y distribución de energía eléctrica en el territorio de la República de Honduras. Además, el Decreto Legislativo número 46-2022 creó la Ley Especial para Garantizar el Servicio de la Energía Eléctrica como un bien Público de Seguridad Nacional y un Derecho Humano de Naturaleza Económica y Social.

Que la Ley en su artículo 3, literal F, establece que es una función de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE o Comisión) la aplicación y fiscalización del cumplimiento de las normas y reglamentos que rigen la actividad del subsector eléctrico, para lo cual podrá realizar las inspecciones que considere con el fin de confirmar la veracidad de la información que las empresas del sector o los consumidores le hayan suministrado.

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

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

Que el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023 publicado en el Diario Oficial la Gaceta el 30 de diciembre del 2023 establece la aplicación de un subsidio a la factura de energía para aquellos usuarios con consumo igual o inferior a 150 kWh, e instruye en su artículo 3 trasladar la diferencia del subsidio equivalente al 40 por ciento, a los clientes no residenciales, exceptuando los clientes comerciales integrados a la red de baja tensión con consumos iguales o inferiores a 3000 kWh (micro, pequeña y medianas empresas) que apliquen de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 02- 2022.

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

Que el Decreto Ejecutivo PCM 57-2023 en su artículo 2, instruye a SEFIN para que realice las operaciones

presupuestarias, financieras y contables necesarias durante el ejercicio fiscal 2024, que permitan disponer de un segundo subsidio para cubrir los impactos de las modificaciones tarifarias que se realizan de manera trimestral.

## ANTECEDENTES

Con el propósito de supervisar las actividades del subsector eléctrico durante el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2024, en particular, la implementación del subsidio de energía para usuarios con un consumo mensual igual o inferior a 150 kWh, así como un segundo subsidio para mitigar los efectos de las modificaciones tarifarias trimestrales conforme a la regulación actual, la Comisión, en colaboración con la SEN y la ENEE, llevó a cabo una reunión el 3 de mayo de 2024 con el objetivo de discutir en un panorama general los acontecimientos relacionados a la aplicación del segundo subsidio.

Adicionalmente, el 20 de mayo de 2024, esta Comisión solicitó a la ENEE presentar un informe detallado acerca de la metodología y los procedimientos empleados para la aplicación del subsidio por ajuste a la tarifa, así como la información faltante en las bases de datos correspondientes a ambos subsidios mencionados anteriormente, mediante el Oficio CREE-192-2023, de igual manera, el 21 de mayo del corriente se solicitó a la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía presentar los detalles de los montos transferidos en concepto de subsidios, asimismo, se solicitó que nos notificaran sobre el proceso de focalización de la aplicación de subsidios.

## PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN

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

1. Reuniones periódicas con la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN) y la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE).
2. Requerimientos de información a la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN) y la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE).
3. Revisión y análisis de la información entregada por parte de la ENEE y la SEN.



4. Presentación de conclusiones y recomendaciones obtenidas de los hallazgos más importantes en relación con la aplicación de dichos subsidios.

## RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN

La CREE, resultado de las actividades descritas en la sección anterior, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023 obtuvo los resultados siguientes:

### Operaciones presupuestarias

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

La SEN, en su función como órgano rector de las políticas públicas energéticas, elaboró un procedimiento con el fin de coordinar las acciones presupuestarias correspondiente con SEFIN y ENEE. Dicho procedimiento se publicó en el diario oficial "La Gaceta" mediante Acuerdo SEN-071-2022 con fecha 16 de agosto del 2022.

### Metodología aplicada en 2023 por parte de la SEN para realizar las transferencias mensuales a la ENEE de los fondos para dar cumplimiento al subsidio de 150 kWh.

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

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

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

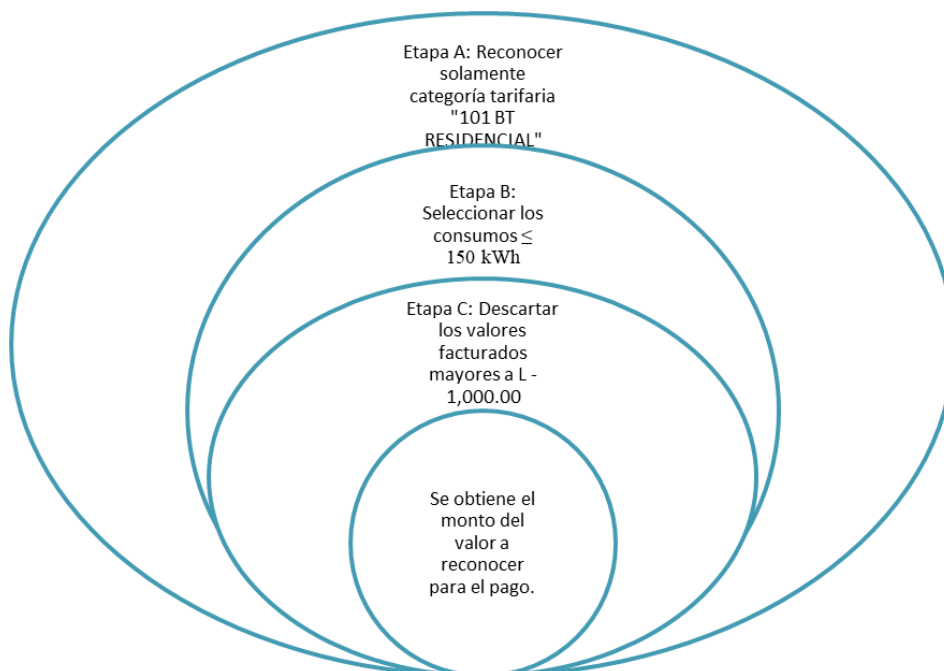
En base a esta información la SEN realiza una revisión de cada base de datos correspondiente, identificando la categoría tarifaria aplicada para los usuarios con consumo igual o inferior a 150 kWh, que, en este caso, por parte de la ENEE se toman en cuenta categorías relacionadas a "101 BT RESIDENCIAL", "102 BT RESIDENCIAL TRIFASICO" y "201 BT COMERCIAL MONOFASICO". Sin embargo, la SEN solo reconoce los

montos subsidiados en la categoría tarifaria 101 BT RESIDENCIAL, en concordancia a la estructura tarifaria aprobada por esta Comisión mediante Acuerdo-CREE-64-2022, en los cuales las categorías en las bases de datos denominadas como “102 BT RESIDENCIAL TRIFASICO”, “201 BT COMERCIAL MONOFASICO”, “202 BT COMERCIAL TRIFASICO”, “501 MT GOBIERNO MONOFASICO”, “502 MT GOBIERNO TRIFASICO”, “601 MT MUNICIPALIDAD MONOFASICO”, “701 MT SERV. COMUNITARIO MONOFASICO” y “702 MT SERV. COMUNITARIO TRIFA” se encuentran fuera de la categoría Servicio Residencial reconocida en el pliego tarifario actual.

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

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

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



*Ilustración 1 Metodología para la selección de información confiable para pago*  
Fuente: Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN).

### ***Liberación y obtención de los fondos para disponer de un segundo subsidio en el ejercicio fiscal 2023.***

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

A partir del inicio de la gestión 2024, los pagos a la ENEE se han realizado de conformidad con lo establecido en el artículo 2 del PCM-57-2023 hasta el mes de febrero de 2024.

Además, es relevante destacar que durante este año se han identificado modificaciones en la facturación de los subsidios con respecto al año 2023. En consecuencia, la SEN llevará a cabo las consultas pertinentes con la Secretaría de Finanzas para evaluar la posibilidad de realizar estos ajustes dentro del presupuesto establecido para el ejercicio fiscal actual.

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

Para el año 2024 el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023, instruye la aplicación del subsidio a usuarios con consumo igual o inferior a 150 kWh. Se identificó que en el mes de abril de 2024 la ENEE contó con 2,032,852 usuarios de los cuales el 41.7 % recibieron el beneficio del subsidio de 150 kWh, equivalente a L 295,025,459.65.

A continuación, se muestra un resumen detallado con respecto a los datos obtenidos de la información proporcionada por la ENEE en el segundo trimestre 2024:

| Mes     | Usuarios | Transacciones | Monto subsidiado (HNL) |
|---------|----------|---------------|------------------------|
| Febrero | 912,220  | 931,033       | -303,607,420.23        |
| Marzo   | 925,819  | 945,985       | -312,163,670.02        |
| Abril   | 847,988  | 874,676       | -295,025,459.65        |

*Tabla 1 Resumen subsidio de 150 kWh*

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

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

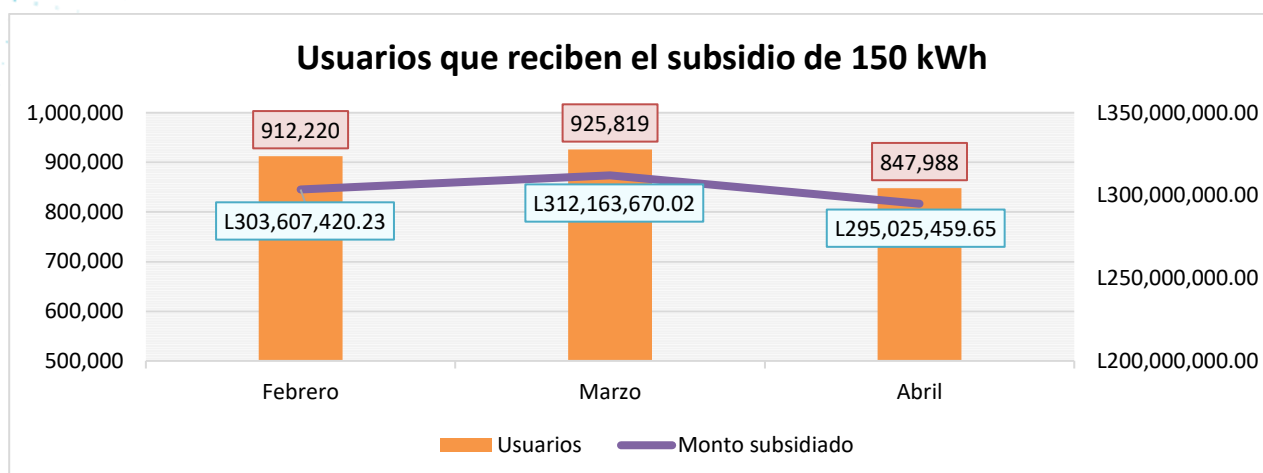


Gráfico 19 Usuarios que reciben el subsidio de 150 kWh segundo trimestre 2024.

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

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

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

| Mes     | Cantidad de claves duplicadas |
|---------|-------------------------------|
| Febrero | 3,660                         |
| Marzo   | 3,702                         |
| Abril   | 5,197                         |

Tabla 2 Claves duplicadas para los códigos de transacción CC481 y VA372

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

| Mes     | Usuarios con consumos facturados mayores a 150 kWh |
|---------|----------------------------------------------------|
| Febrero | 3,151                                              |
| Marzo   | 2,920                                              |
| Abril   | 5,284                                              |

*Tabla 3 Usuarios con consumos facturados mayores a 150 kWh para los códigos de*

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

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

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

Para el año 2024, el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023, artículo 3 instruye a la ENEE trasladar la diferencia del subsidio equivalente al cuarenta por ciento (40%), a los clientes no residenciales, exceptuando los clientes comerciales integrados a la red de baja tensión con consumos iguales o inferiores a 3,000 kWh (micro, pequeña y medianas empresas que apliquen de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 02-2022).

A continuación, se muestra una tabla detallada con respecto a los usuarios que aportaron al subsidio en el segundo trimestre 2024:

| Mes     | Usuarios | Transacciones | Monto aportado (HNL) |
|---------|----------|---------------|----------------------|
| Febrero | 24,029   | 24,606        | 142,620,539.43       |
| Marzo   | 23,611   | 24,252        | 119,063,357.23       |
| Abril   | 25,027   | 26,005        | 136,732,939.97       |

*Tabla 4 Usuarios que aportan al subsidio de 150 kWh*

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

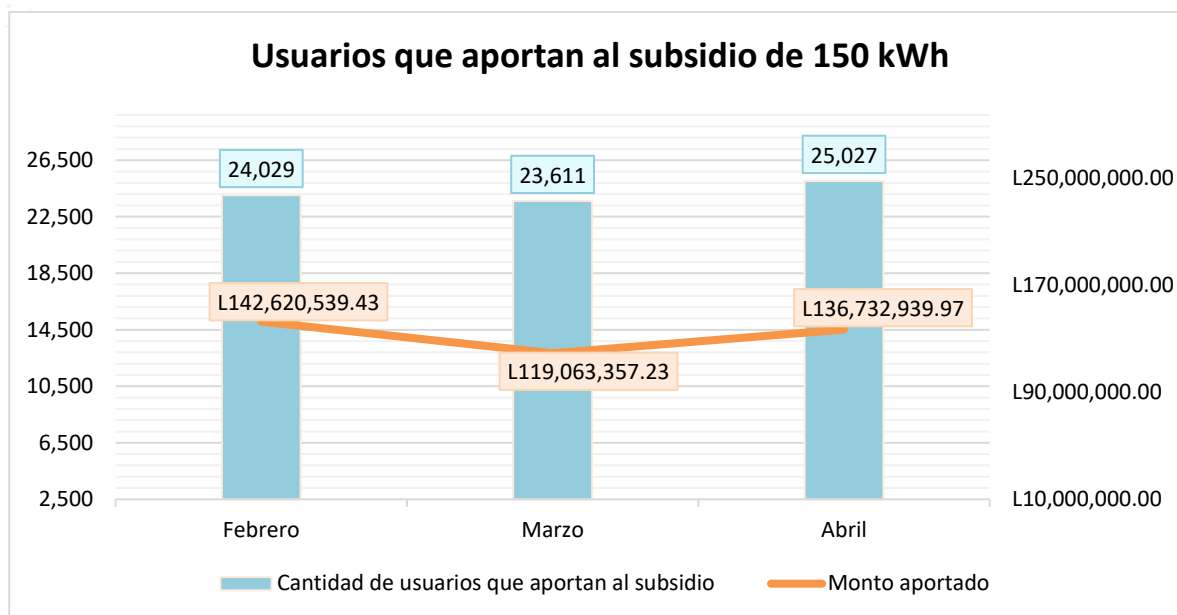


Gráfico 2 Usuarios que aportan al subsidio de 150 kWh

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

La CREE con base en la información requerida y las diversas reuniones realizadas en conjunto con la ENEE y la SEN obtuvo los hallazgos descritos a continuación:

En abril de 2024, la ENEE contó con 2,032,852 usuarios de los cuales el 1.23% aportaron con el 40% del monto del subsidio correspondiente a los usuarios no residenciales, equivalente a L 136,732,939.97.

De igual manera, se encontraron discrepancias en los datos como ser, usuarios que pagan el subsidio de 150 kWh, cuyos consumos facturados son menores o iguales a 3000 kWh, en los códigos de transacción CC482 y VA373 y claves duplicadas en los códigos de transacción por causa de refacturaciones y ajustes a los usuarios. En la **Tabla 5** y **Tabla 6** se muestran los datos resultantes.

| Mes     | Cantidad de claves duplicadas |
|---------|-------------------------------|
| Febrero | 130                           |
| Marzo   | 126                           |
| Abril   | 187                           |

Tabla 5 Claves duplicadas para los códigos de transacción CC482 y VA373

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

| Mes     | Usuarios con consumos facturados menores o iguales a 3000 kWh | Monto aportado (HNL) |
|---------|---------------------------------------------------------------|----------------------|
| Febrero | 180                                                           | 187,311.99           |
| Marzo   | 199                                                           | 4,278.28             |
| Abril   | 132                                                           | 155,237.95           |

Tabla 6 Usuarios con consumos facturados mayores a 150 kWh para los códigos de transacción CC482 y VA373

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

Por último, al considerar los datos anteriores, se determinó el porcentaje de usuarios con consumos mensuales superiores a 3000 kWh para el año 2024 no siempre cumple la proporción del 60/40 para el pago total del subsidio, conforme a lo establecido en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023, sin embargo, mes a mes se logra ajustar a la proporción establecida.

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

| Mes     | Monto subsidiado (HNL) | Monto aportado por Usuarios (HNL) | Monto a subsidiar por el Estado (HNL) | Porcentaje aportado por Usuarios (40%) | Porcentaje subsidiado por el Estado (60%) |
|---------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| Febrero | -303,607,420.23        | 142,620,539.43                    | 160,986,880.80                        | 46.98%                                 | 53.02%                                    |
| Marzo   | -312,163,670.02        | 119,063,357.23                    | 193,100,312.79                        | 38.14%                                 | 61.86%                                    |
| Abril   | -295,025,459.65        | 136,732,939.97                    | 158,292,519.68                        | 46.35%                                 | 53.65%                                    |

Tabla 7 Resumen de montos y porcentajes que cubre los usuarios no residenciales con consumo mensual mayor a 3,000 kWh, así como el porcentaje a subsidiar por fuentes nacionales.

Fuente: Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE)

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

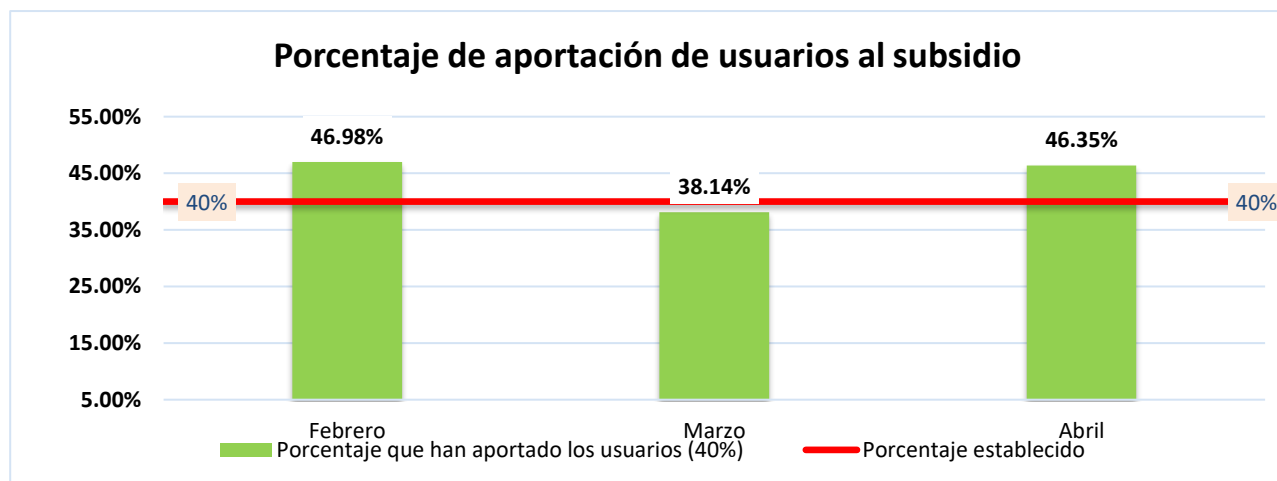


Gráfico 3 Porcentaje que han aportado los usuarios con consumo mayor a 3,000 kWh

Fuente: Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE)

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

Originalmente, el Decreto 02-2022 estableció el subsidio para usuarios con consumos de hasta 150 kWh, y dispuso que la ENEE, en conjunto con la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN) y el Centro Nacional de Información del Sector Social (CENISS) debían iniciar el proceso de profundización de la focalización de dicho subsidio.

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

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

### RESUMEN HISTÓRICO (2024)

| Mes            | Monto subsidiado (HNL)   | Monto aportado por Usuarios (HNL) | Monto a subsidiar por el Estado (HNL) | Porcentaje aportado por Usuarios (40%) | Porcentaje subsidiado por el Estado (60%) |
|----------------|--------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Enero</b>   | -299,124,373.86          | 103,425,158.77                    | 195,699,215.09                        | 34.58%                                 | 65.42%                                    |
| <b>Febrero</b> | -303,607,420.23          | 142,620,539.43                    | 160,986,880.80                        | 46.98%                                 | 53.02%                                    |
| <b>Marzo</b>   | -312,163,670.02          | 119,063,357.23                    | 193,100,312.79                        | 38.14%                                 | 61.86%                                    |
| <b>Abril</b>   | -295,025,459.65          | 136,732,939.97                    | 158,292,519.68                        | 46.35%                                 | 53.65%                                    |
| <b>Total</b>   | <b>-1,209,920,923.76</b> | <b>501,841,995.40</b>             | <b>708,078,928.36</b>                 | <b>41.48%</b>                          | <b>58.52%</b>                             |

Tabla 8 Resumen de montos y porcentajes que cubre los usuarios no residenciales con consumo mensual mayor a 3,000 kWh, así como el porcentaje a subsidiar por fuentes nacionales.

Fuente: Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE)

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



## Aplicación del subsidio por ajuste a la tarifa

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

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

| Mes     | Usuarios / Transacciones | Monto subsidiado (HNL) |
|---------|--------------------------|------------------------|
| Febrero | 1,842,298                | -147,304,766.89        |
| Marzo   | 1,843,767                | -95,881,513.30         |
| Abril   | 1,873,807                | -211,176,827.79        |

*Tabla 97 Resumen de segundo subsidio por ajuste tarifario aplicado a todos los usuarios*

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

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

Se ha realizado un análisis indicativo del comportamiento tarifario debido a este segundo subsidio, en el **Gráfico 4** se verán representadas 3 líneas indicativas según los siguientes colores:

**Tarifa aprobada por la CREE:** la línea roja representa los valores aprobados por la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) de forma trimestral.

**Tarifa de referencia subsidio:** es la tarifa residencial que dictan los PCM asociados al funcionamiento de los subsidios.

**Tarifa percibida por el usuario:** esta representa la tarifa que perciben los usuarios en su recibo de energía eléctrica mensual, con el subsidio otorgado mediante PCM para aminorar el impacto debido a los ajustes tarifarios trimestrales.

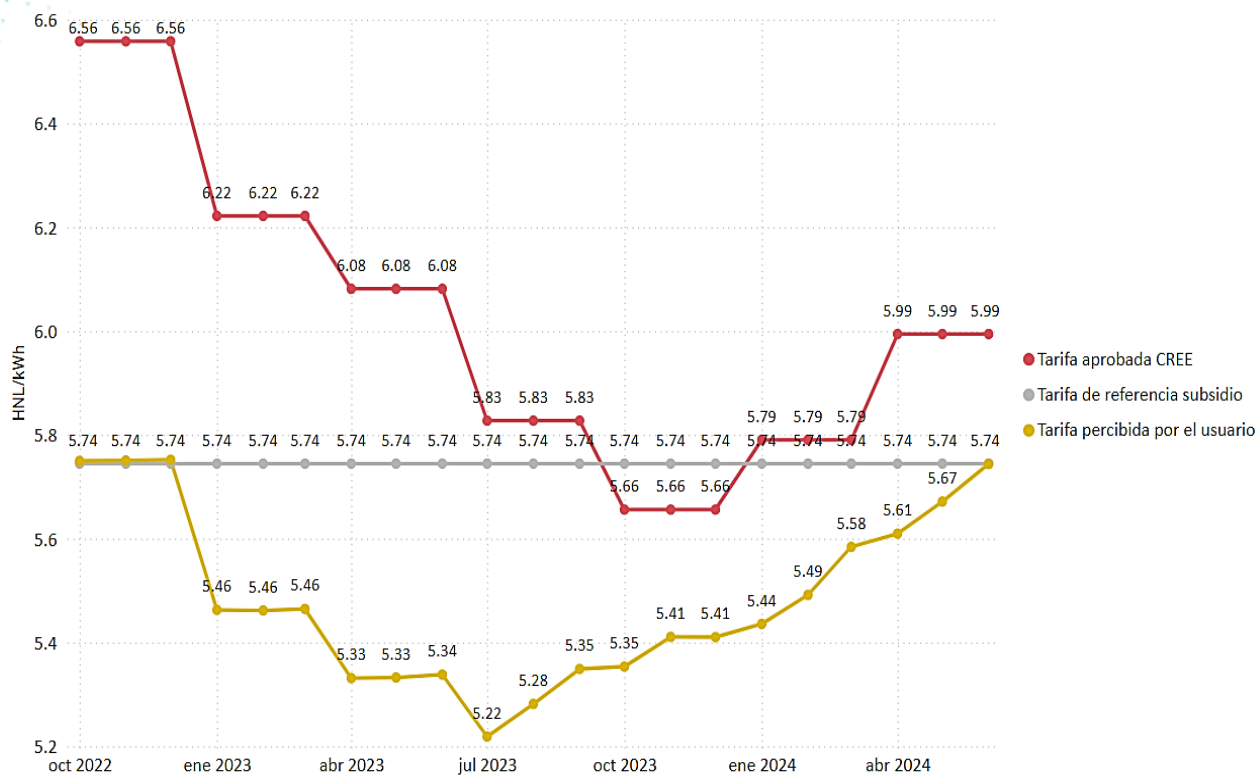


Gráfico 420 Comportamiento tarifario debido al segundo subsidio

Como se puede observar en el gráfico anterior ha existido, desde enero de 2023, un sobre subsidio otorgado por las modificaciones tarifarias y que a pesar de realizarse los ajustes por parte de la distribuidora a partir del mes de julio de 2023, este ha repercutido en la percepción de los usuarios en su recibo de energía eléctrica mensual debido a que aun experimentando disminución en la tarifa aprobada por la CREE, han percibido un ligero aumento o en su defecto un valor constante, en especial aquellos usuarios con grandes consumos.

A continuación, el histórico anual de usuarios que reciben el subsidio por cambio tarifario y sus montos asociados:

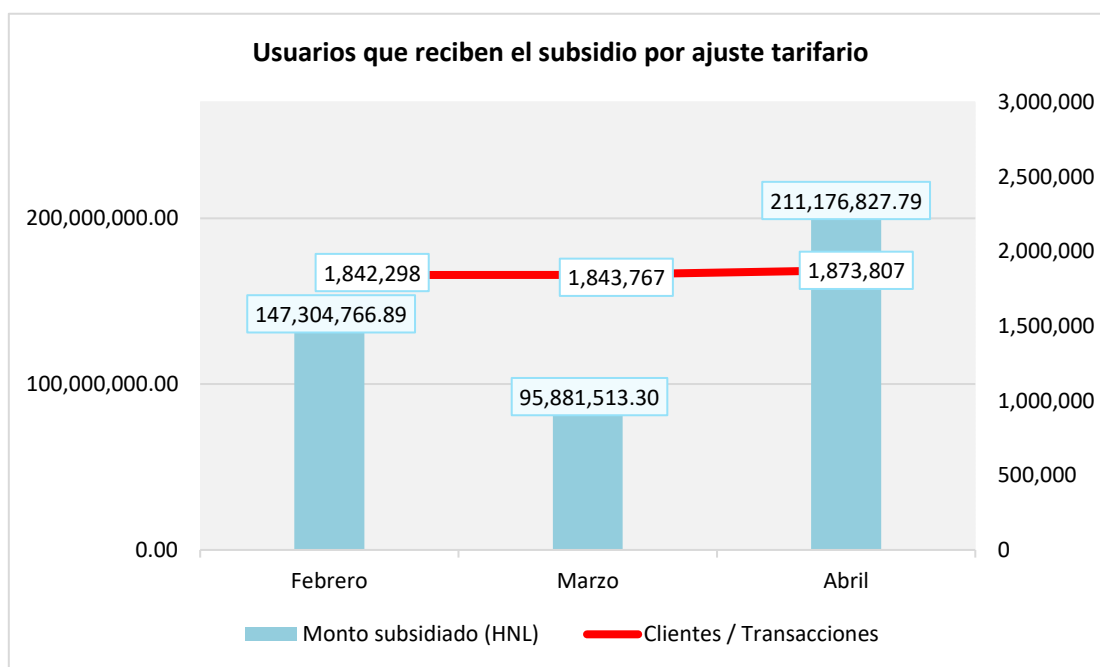


Gráfico 5 21 Aplicación de subsidio por ajuste tarifario

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

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

## RESUMEN HISTÓRICO (2024)

| Mes            | Cientes/ Transacciones | Monto subsidiado (HNL) |
|----------------|------------------------|------------------------|
| <b>Enero</b>   | 1,840,795              | -166,012,882.11        |
| <b>Febrero</b> | 1,842,298              | -147,304,766.89        |
| <b>Marzo</b>   | 1,843,767              | -95,881,513.30         |
| <b>Abril</b>   | 1,873,807              | -211,176,827.79        |

Tabla 108 Resumen de beneficiarios que reciben subsidio y los montos que el Estado subsidia.

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

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

## RESUMEN DE USUARIOS

- Reciben el subsidio de 150 kWh
- Aportan la diferencia del subsidio de 150 kWh
- No reciben ni aportan al subsidio de 150 kWh

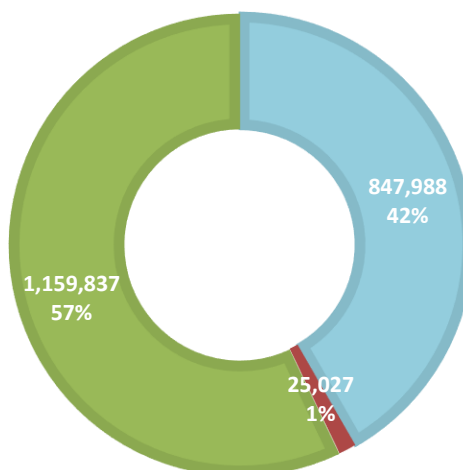


Gráfico 622 Resumen de usuarios abril 2024

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

## Porcentaje de aportación de usuarios al subsidio

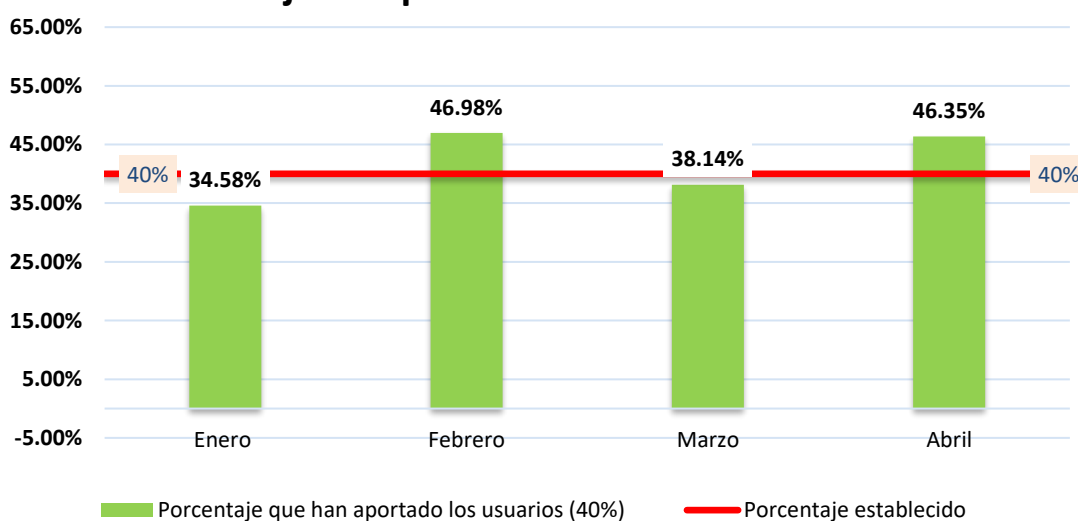


Gráfico 723 Porcentaje histórico que han aportado los usuarios con consumo mayor a 3,000 kWh

Fuente: Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE)

## CONCLUSIONES

1. Existe un cumplimiento general del Decreto Ejecutivo PCM-57-2023 por parte de los actores involucrados en la aplicación del subsidio de 150 kWh.
2. Se identificaron inconsistencias en la información contenida en las bases de datos, las cuales requieren de una revisión posterior tomando las acciones correctivas por parte de la ENEE, asimismo, se identificó que el subsidio se continúa aplicando por medio del sector de consumo o categorías tarifarias utilizadas por la ENEE previo al pliego tarifario aprobado por la CREE en 2016, lo cual contraviene con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 02-2022, que relaciona el concepto de categorías de usuario o tarifarias aprobadas por la CREE.
3. Se constató que el mecanismo de transferencia del costo del subsidio, asumido por los usuarios no residenciales con un consumo mayor a 3,000 kWh en el mes de agosto, no se adecuó al margen del 40% establecido en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023. Por lo tanto, se esperará que para el mes de mayo se realice un ajuste conforme al margen del 40%.
4. Se encontraron inconsistencias en la aplicación de compensaciones del 40% del subsidio de 150 kWh debido a que se encontraron transacciones en las que se les carga este valor a usuarios cuyo consumo es inferior a los 3,000 kWh y pertenecientes al servicio general en baja tensión.
5. La empresa distribuidora mediante su operativa de campo en los procesos de lectura mensuales puede iniciar un proceso de identificación para una futura focalización de los usuarios beneficiados con el subsidio de 150kWh.
6. Se cumple con las disposiciones establecidas en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023 por parte de los actores involucrados en la aplicación del segundo subsidio, logrando evitar el impacto de las modificaciones tarifarias que se realizan de manera trimestral.

## RECOMENDACIONES

1. Con base en las oportunidades de mejora identificadas, se recomienda solicitar a la ENEE:
  - a. Que aplique el subsidio con base en la categoría tarifaria establecida por la CREE y no por sector de consumo o categoría tarifaria utilizada por la ENEE antes del pliego tarifario aprobado por la CREE, puesto que es importante determinar los criterios con base en las categorías de usuario, tal y como lo establece el Decreto Legislativo 02-2022.

- b. Que realice un mapeo e identificación en campo de los casos específicos de usuarios cuyo sector de consumo no sea residencial y que se les aplique una tarifa residencial (según el pliego tarifario aprobado por la CREE), esto con el fin de disminuir errores de inclusión de usuarios que no aplican al subsidio de consumo de energía eléctrica igual o menor a 150 kWh.
  - c. Que remita la información asociada a la aplicación de subsidios correspondiente a mayo, y junio del año 2024, considerando un detalle mensual, por código de transacción, con el fin de permitir una adecuada supervisión del cumplimiento de los subsidios reconocidos en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2024. En general se recomienda que la ENEE cumpla con los tiempos de entrega de la información, así como, con la calidad de los datos incluidos ya que se han encontrado datos que no corresponden a sus campos de evaluación y que la SEN y la CREE posean los mismo datos y tiempos de entrega para evitar discrepancias al momento de realizar los análisis de los datos.
  - d. Revisar la información correspondiente a los usuarios del servicio general en baja tensión con consumos iguales o inferiores a 3,000 kWh con el objetivo de detectar errores en la aplicación de los montos de compensación y realizar las acciones correctivas correspondientes para resarcir las malas aplicaciones de estos.
2. Solicitar a la SEN que actualice sobre el proceso de focalización para la aplicación del subsidio y de ser el caso, actualizar de las acciones futuras que estén encaminadas para poder realizar las acciones de forma eficiente, asimismo, compartir los hallazgos de este análisis con el objetivo de verificar la información en conjunto con todos los actores.

## MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

| No. | Recomendación                                                                                   | Tipo (acción o documento) | Medio de verificación                | Fecha estimada (semana 2024) | Estado (Pendiente, en proceso, finalizado) |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|
| 1   | Seguimiento de las recomendaciones realizadas a la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) | Documento                 | Oficio recibido por parte de la ENEE | Julio 2024                   | Pendiente                                  |
| 2   | Seguimiento a las recomendaciones realizadas a la Secretaría de Energía (SEN)                   | Documento                 | Oficio recibido por parte de la SEN  | Julio 2024                   | Pendiente                                  |



# NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



JUNIO 2024



## INFORME FISCALIZACIÓN DE NORMATIVA DE USUARIOS AUTOPRODUCTORES

### OBJETIVO

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

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar la supervisión de la operación, consumo e inyección de los usuarios autoproductores pertenecientes a las diferentes Empresas Distribuidoras.
2. 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 Autoproducción Residenciales y Comerciales como responsabilidad de la Empresa Distribuidora.
3. Supervisar el cumplimiento general de la Norma Técnica de Usuarios Autoproducción 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

Como seguimiento a la fiscalización de la normativa de usuarios autoprodutores se realizaron inspecciones a 2 de las centrales generadoras registradas como usuarios autoprodutores en las bases de datos de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) con el objetivo de verificar la información estipulada en los registros mencionados.

Adicionalmente, se ha dispuesto un espacio en el proyecto BDR para registrar la información de usuarios autoprodutores de la que dispongan las empresas distribuidoras en sus registros, para lo cual se han sostenido reuniones mensuales con las empresas Roatan Electric Company (RECO) y Utila Power Company (UPCO).

Asimismo, se han solicitado a la ENEE las reuniones correspondientes y entrega de información del proyecto BDR para el análisis de los registros de esta.

## PROCEDIMIENTO

A continuación, se describe el procedimiento de las inspecciones realizadas a los usuarios autoprodutores, de acuerdo con el artículo 9 del Reglamento de la Ley General de la Industria Eléctrica:

1. Elaboración de la orden inspección.
2. Notificación a los agentes del MEN, con al menos 3 días de antelación.
3. Lectura de la orden de inspección a personal representante de la central.
4. Entrevista con el personal encargado.
5. Solicitud de información soporte de la entrevista.

6. Inspección general de las plantas de generadoras para cotejar la información referente a los usuarios autoprodutores.
7. Elaboración y lectura del acta de inspección al personal representante de las centrales generadoras.

Para el procesamiento de los datos, se realizaron las siguientes actividades:

1. Procesamiento de la información.
2. Análisis de la información.
3. Elaboración del informe de inspección.
4. Presentación de conclusiones y recomendación de acciones que debe realizar la Comisión.

Para poder realizar los análisis de la información proveniente de las empresas distribuidoras 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 paneles para la visualización de la información en formato gráfico.

**4. Informe de resultados:** Se elabora el informe con los resultados obtenidos concluyendo la información y planteando recomendaciones a seguir para los siguientes periodos de análisis.

**5. Remisión de la información:** De ser necesario se traslada la información analizada y sus resultados a las unidades interesadas previa autorización de la Dirección de Fiscalización.

## RESULTADOS

### Inspecciones

Para la inspección realizada a la central generadora **Compañía Azucarera del Norte S. A.** se obtuvieron los siguientes resultados:

**Empresa:** Compañía Azucarera del Norte

**Expediente de registro:** G-S81

**Agente:** Productor

**Tecnología:** Biomasa

**Fecha de Inspección:** 30/04/2024

**Capacidad registrada:** 9.3MW **Capacidad disponible verificada:** 19.3MW

#### Observaciones:

1. La central entrega una capacidad de 10 MW por medio del Mercado de Oportunidad y utiliza 9.3 MW para su propio consumo.
2. El punto de medición comercial de la central generadora no cumple con lo establecido en la Norma Técnica de Medición Comercial.

Para la inspección realizada a la central generadora **Aceites y Derivados S. A.** se obtuvieron los siguientes resultados:

**Empresa:** Aceites y Derivados S. A.

**Expediente de registro:** N/A

**Agente:** Productor

**Tecnología:** Biomasa

**Fecha de Inspección:** 08/05/2024

**Capacidad registrada:** 1.5MW **Capacidad disponible verificada:** 1.5MW

#### Observaciones:

1. La central actualmente solo puede generar 1.5MW de los cuales entrega aproximadamente 0.5MW mediante el Mercado de Contratos y utiliza 1MW para su consumo propio.
2. EL punto de conexión de la central está registrado bajo el nombre de ACEYDESA, sin embargo, dentro de la ZOLI se encuentra Biogás y Energía, quienes presentan conexión al mismo punto; es necesaria la verificación de la operación con el CND de las entidades ubicadas dentro de los predios y la liquidación de la energía inyectada.

### Proyecto BDR – Utila Power Company (UPCO)

Para los datos obtenidos de la empresa Distribuidora Utila Power Company, tenemos los siguientes resultados:



Gráfico 24 Usuarios autoprodutores UPCO

En el corte de información del mes de mayo de 2024, UPCO cuenta con un total de 28 usuarios autoprodutores registrados, de los cuales 26 se encuentran operando y 2 inoperativos sus sistemas.

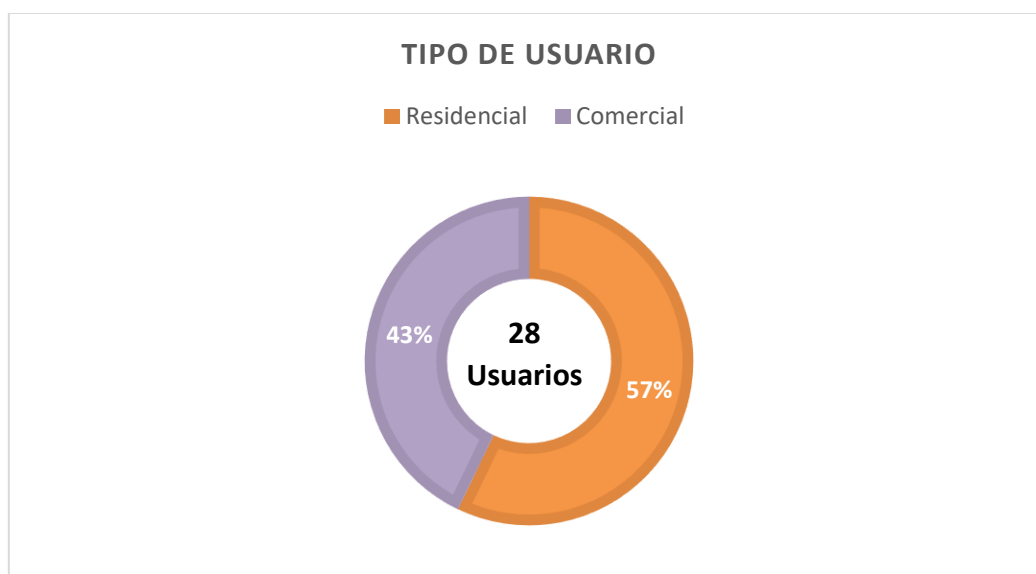
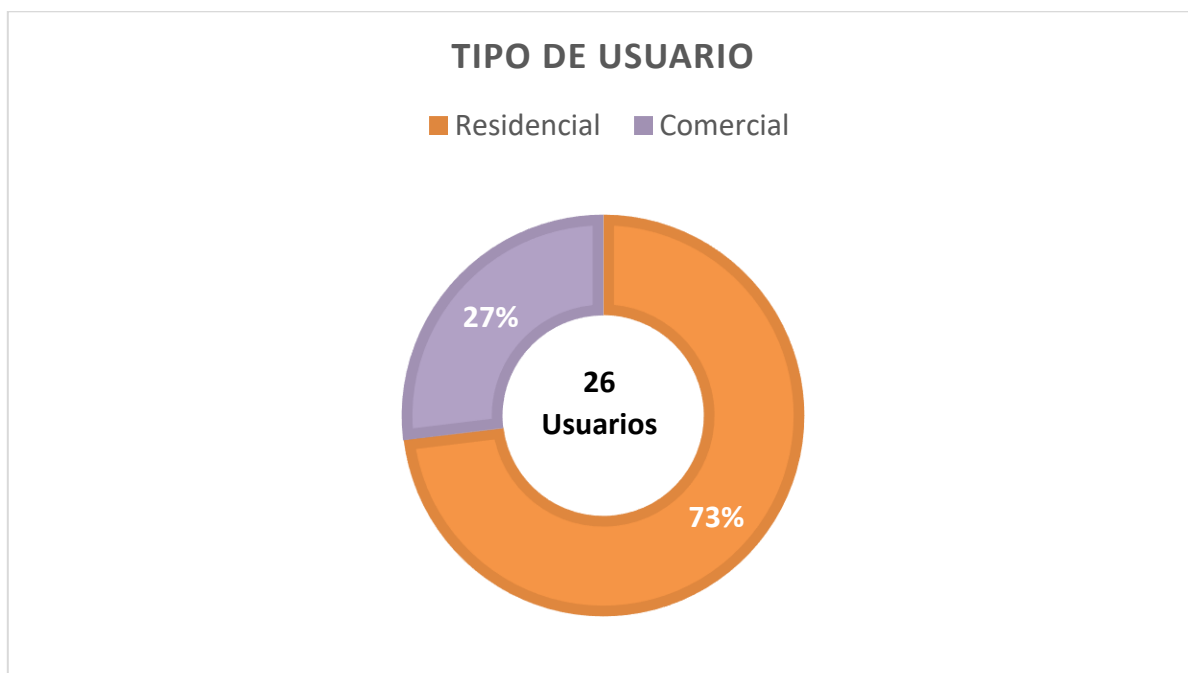


Gráfico 25 Usuarios autoprodutores por tipo de usuario

De sus 28 usuarios registrados, 16 son usuarios residenciales y 12 usuarios comerciales, todos los usuarios, todos poseen una clasificación A según lo establece la Norma Técnica De Usuarios Autoprodutores Residenciales y Comerciales (NT-UAP), de igual manera, la única tecnología de generación por autoproducción en Utila es fotovoltaica.

### Proyecto BDR – Roatan Electric Company (RECO)

Para los datos obtenidos de la empresa Distribuidora Roatan Electric Company, tenemos como resultado que la empresa tiene registrados 26 usuarios autoprodutores, estando todos ellos en estado activo y manteniendo operacionales sus sistemas de generación.



*Gráfico 26 Usuarios autoprodutores por tipo de usuario*

En el caso de Roatan Electric Company, se tienen 19 usuarios autoprodutores del tipo residencial y 7 del tipo comercial.

### Proyecto BDR – Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

Actualmente nos encontramos a la espera de respuestas por parte de la ENEE para iniciar la transferencia de la información, asimismo, se ha solicitado mediante acto administrativo la información de las bases de datos de la distribuidora con sus correcciones derivadas de las inspecciones presentadas con anterioridad en este informe, adicionalmente, que se presente un informe detallado de la información subsanada de las bases de datos y de la información pertinente para el registro de los usuarios.

## CONCLUSIONES

1. Los análisis de información recibida por parte de las distribuidoras contribuyen a realizar acciones de seguimiento para la correcta aplicación de la normativa vigente.
2. Los datos contenidos en los registros proporcionados por la ENEE contienen información de centrales generadoras, lo que indica que las bases de datos no están depuradas.
3. Los registros presentados por las distribuidoras RECO y UPCO cumplen con la primera revisión de la información solicitada, quedando sujetos a una verificación de cada uno de los aspectos contenidos en la Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores.

## RECOMENDACIONES

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

1. Solicitar la subsanación de la información de usuarios autoprodutores con todos los requisitos mencionados en el artículo 5 de la NT-UAP por parte de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) en conjunto con la información perteneciente al proyecto BDR.
2. Convocar a una reunión de seguimiento con la ENEE para aclarar los puntos de registro y socializar, por su parte, los criterios para el registro de las centrales generadoras.
3. Realizar inspecciones a los usuarios autoprodutores de las empresas distribuidoras para verificar el correcto cumplimiento de la Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores, se recomienda que la realización de esta actividad sea para el primer trimestre del año 2025.



## MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

| No. | Recomendación                                                                                                                                                                                                                                                            | Tipo (acción o documento) | Medio de verificación                | Fecha estimada (semana 2024) | Estado (Pendiente, en proceso, finalizado) |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|
| 1   | Solicitar la subsanación de la información de usuarios autoprodutores con todos los requisitos mencionados en el artículo 5 de la NT-UAP por parte de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) en conjunto con la información perteneciente al proyecto BDR.      | Documento                 | Oficio recibido por parte de la ENEE | Junio 2024                   | Finalizado                                 |
| 2   | Convocar a una reunión de seguimiento con la ENEE para aclarar los puntos de registro y socializar, por su parte, los criterios para el registro de las centrales generadoras.                                                                                           | Documento                 | Oficio recibido por parte de la ENEE | Julio 2024                   | Pendiente                                  |
| 3   | Realizar inspecciones a los usuarios autoprodutores de las empresas distribuidoras para verificar el correcto cumplimiento de la Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores, se recomienda que la realización de esta actividad sea para el primer trimestre del año 2025. | Acción                    | Informe de inspección realizada      | Marzo 2025                   | Pendiente                                  |