

Comunicado

CREE expone resultados de la Atención a los Usuarios que reciben servicio de energía eléctrica a través de las empresas distribuidoras.

El Estado de Honduras ha declarado el servicio de energía eléctrica como un bien público de seguridad nacional y un derecho humano de naturaleza económica y social, dentro del marco regulatorio vigente.

Las empresas distribuidoras en cumplimiento en lo establecido en la Ley General de la Industria Eléctrica, su reglamento y el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución están obligadas a atender los reclamos y solicitudes de todos sus usuarios en los plazos establecidos en la normativa vigente así mismo deben de poner a disposición de los usuarios los canales de atención necesarios para que la población pueda avocarse a dichas empresas.

La Ley General de la Industria Eléctrica faculta a la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica para supervisar el subsector eléctrico en todo el territorio hondureño. Es un deber del regulador velar por el cumplimiento de la ley, reglamentos y normas relacionadas al subsector. Para llevar a cabo esto se creó dentro de la Dirección de Fiscalización la Jefatura de Atención al Usuario y Agente y a través de esta unidad que funciona como una instancia posterior a la de la empresa distribuidora se tienen los siguientes resultados:

A la fecha se han recibido a través de nuestra página web, **260 reclamos** de los usuarios, de los cuales **el 72%** ya han sido atendidos por esta comisión y se le

ha dado respuesta al usuario. En los análisis de estos reclamos se encontró un patrón de cobros irregulares hechos a los usuarios.

Con la información anterior se requirió información a la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) con la base de datos de todos los usuarios que cumplieran con los parámetros indicados por la CREE, en la respuesta la ENEE compartió la **base de datos de 5,510 usuarios** de los cuales a **3,810 usuarios afectados** se les tendrían que devolver aproximadamente un **total de 6.1 GWh** es decir **35.88 millones de lempiras en créditos distribuidos según el valor erróneo cobrado**. Se están analizando aproximadamente 1,700 usuarios en los que la información brindada por ENEE no es contundente.

Tegucigalpa M.D.C. lunes 18 de diciembre de 2023