

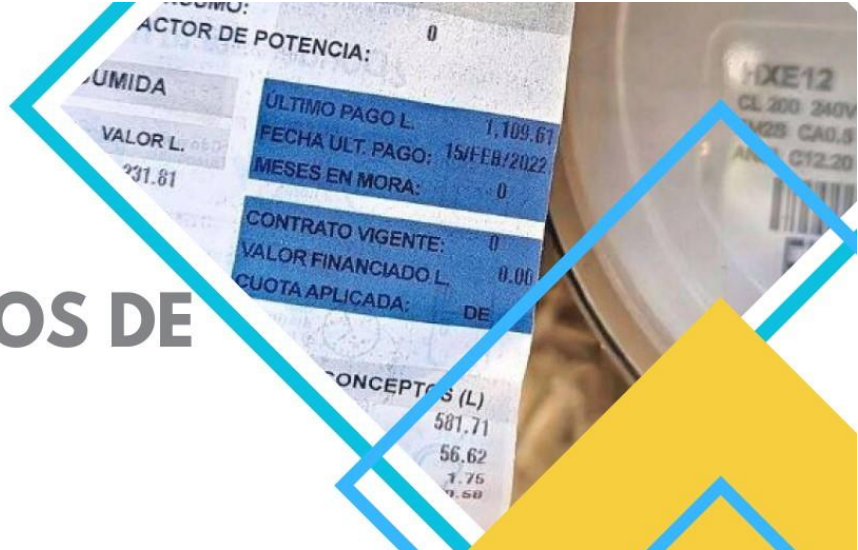


CRÉE

COMISIÓN REGULADORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA

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

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN SEPTIEMBRE 2024



TRIMESTRE III 2024

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| RESUMEN EJECUTIVO..... | 3 |
| SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES ASOCIADAS AL PROCESO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL TRIMESTRE II DE 2024 | 7 |
| INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO | 10 |
| INFORME DE ATENCIÓN AL AGENTE..... | 26 |
| SUPERVISIÓN DE SISTEMAS AISLADOS | 30 |
| SUPERVISIÓN SUBSIDIOS 150 KWH Y SEGUNDO SUBSIDIO PARA MITIGAR EL IMPACTO DEL CAMBIO TARIFARIO | 41 |

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 11 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 tercer 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 25 de septiembre de 2024, y en total se encuentran **609 casos** de los cuales **506 se encuentran atendidos** (esto representa un **83.1 %**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. A continuación, se muestra el indicador de los procesos de atención correspondiente al tercer trimestre de 2024:

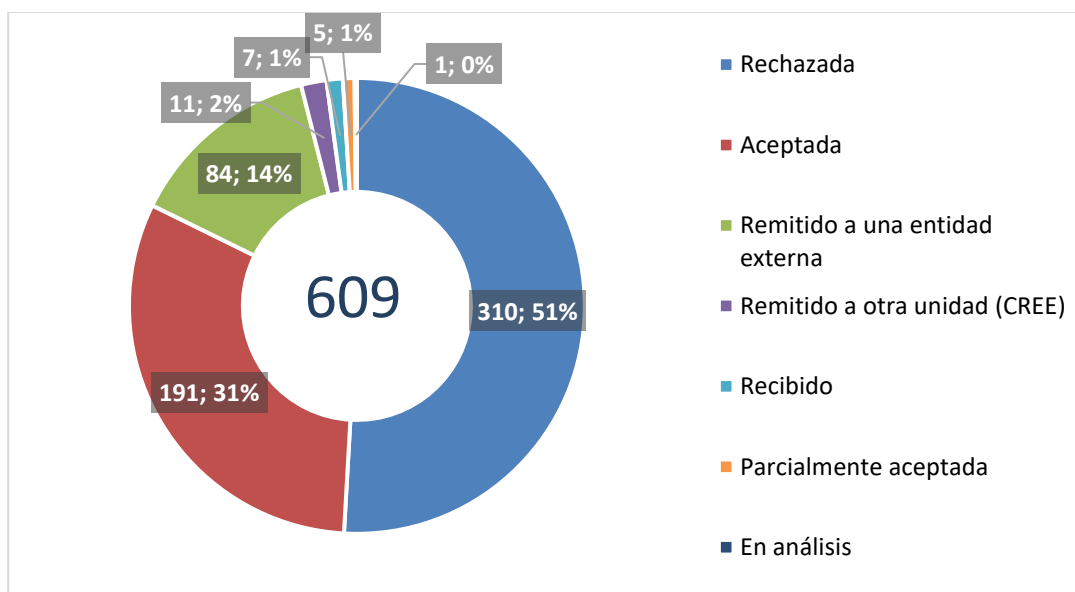


Gráfico 1: estado actual del proceso de atención a los usuarios.

- b. El Departamento de Atención al Usuario, durante los meses de julio a septiembre de 2024, ha gestionado 26 oficios en seguimiento a los reclamos interpuestos por los usuarios. Estos reclamos han sido evaluados por la Dirección en función de la calidad de la respuesta proporcionada por la empresa distribuidora, de acuerdo con las solicitudes o recomendaciones realizadas por la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE).

| Estado | Cantidad | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Presentado - Cumple | 7 | 27% |
| Presentado - En revisión | 2 | 8% |
| Presentado - No Cumple | 5 | 19% |
| Presentado - Parcial | 2 | 8% |
| Remitido | 4 | 15% |
| Vencido | 6 | 23% |
| Total | 26 | 100% |

Tabla 1: Estado de oficios relacionados a reclamos interpuestos en la CREE

Estos datos indican que una proporción significativa de los oficios se encuentra en una etapa de cumplimiento o en revisión, mientras que un 23% de los casos están vencidos, lo que sugiere áreas de mejora en el tiempo de respuesta y resolución por parte de la empresa distribuidora. La CREE monitorea estos indicadores como parte de su función regulatoria.

2. Atención al agente:

- a. Como producto del proceso de verificación se han trasladado al Departamento de Atención al Usuario y Agente tres (3) expedientes de registro público que corresponden a consumidores calificados (realizando un cierre en septiembre 2024) de los cuales dos (2) han sido dictaminados favorablemente.

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 2,934, de los cuales 44.13 % corresponden al sector comercial y el 55.86 % 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 21,852 y su mayor cantidad de clientes pertenece al sector residencial.
- ii. Se encontró que, según los datos presentados, los periodos de lectura realizados por la empresa RECO no cumplen con lo establecido en el 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.
- iii. Se aprecia que la mayor cantidad de promedios aplicados a los usuarios están relacionados a daños en el medidor por lo que la empresa promedia la cuenta al no tener evidencia suficiente del funcionamiento del medidor, se verificó que en el mes de agosto se promediaron 62 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 oportunidades de mejora en cuanto a la aplicación del subsidio de 150 kWh, en particular, inconsistencias en la información contenida en las bases de datos las cuales requieren

de una revisión posterior y posibles acciones correctivas por parte de la ENEE. Asimismo, se identificó que el subsidio se continúa aplicando por medio del sector de consumo o categorías tarifarias utilizadas por la ENEE previo al pliego tarifario aprobado por la CREE en 2016, lo cual contraviene con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 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 julio, no se adecuó al margen del 40% establecido en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023. Por lo tanto, se esperará que para los siguientes meses se realice un ajuste conforme al margen del 40%.

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

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

SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES ASOCIADAS AL PROCESO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL TRIMESTRE II 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 26 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 |
| | Implementación del nuevo sistema de control interno de los reclamos del Sistema de Reclamos SIG | Se implementó el nuevo Sistema de Reclamos SIG y se migraron exitosamente los reclamos del sistema anterior, asegurando la continuidad y mejora en la gestión de los reclamos. | Resuelto |
| 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 |
| Supervisión de los sistemas aislados | Seguimiento de la estructura de datos regulatoria requerida por los sistemas aislados mensualmente | Se realizaron los análisis de la información presentada por las empresas | Resuelto |

| Sección | Recomendación | Seguimiento | Estado |
|---------|--|--|----------|
| | Proporcionar retroalimentación al actor para aclarar y proponer puntos de mejora a la información remitida por los sistemas aislados | Se realizaron reuniones de seguimiento para resolución de dudas y acompañamiento del proceso | Resuelto |

INFORME DE FISCALIZACIÓN

ATENCIÓN AL USUARIO

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



SEPTIEMBRE 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:

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

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

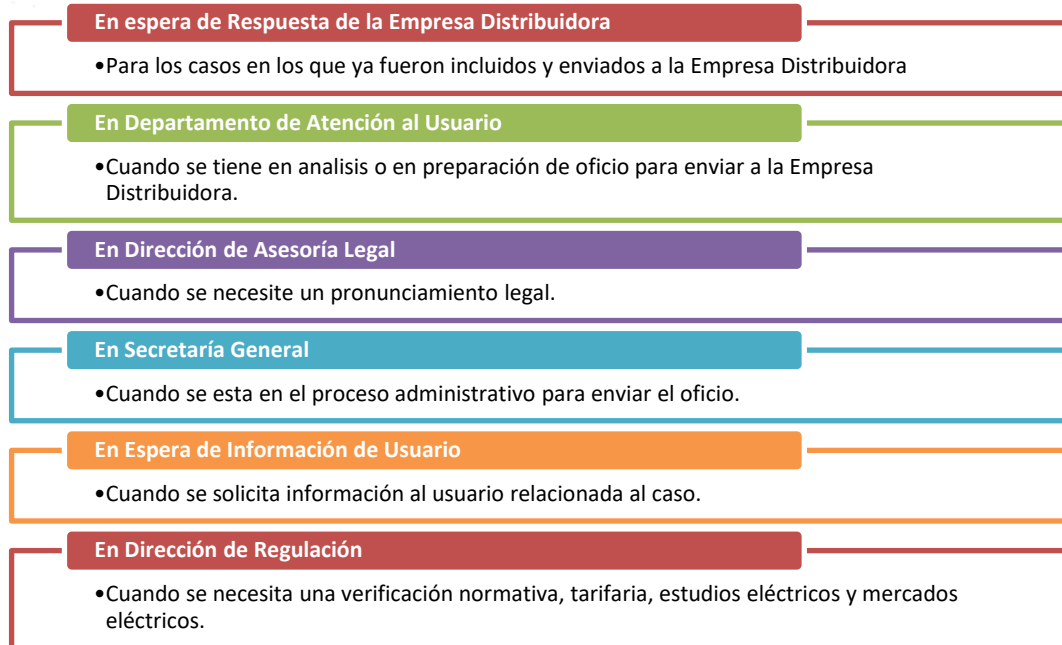
Conforme a lo que establece el RSED en el artículo 80 respecto al tipo de reclamo, en la plataforma se reciben los siguientes reclamos relacionados a:

- 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.

ANALISIS 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.



RESULTADOS

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

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

El cierre al 25 de septiembre de 2024, tomando en cuenta las tres condiciones previamente mencionadas, se registró un total de 609 casos, de los cuales 504 han ingresado en el año 2024. Durante el tercer trimestre de 2024, se recibieron 160 reclamos, destacando agosto como el mes con mayor cantidad de casos, con 67 reclamos ingresados, tal como se muestra en el **Gráfico 2**.

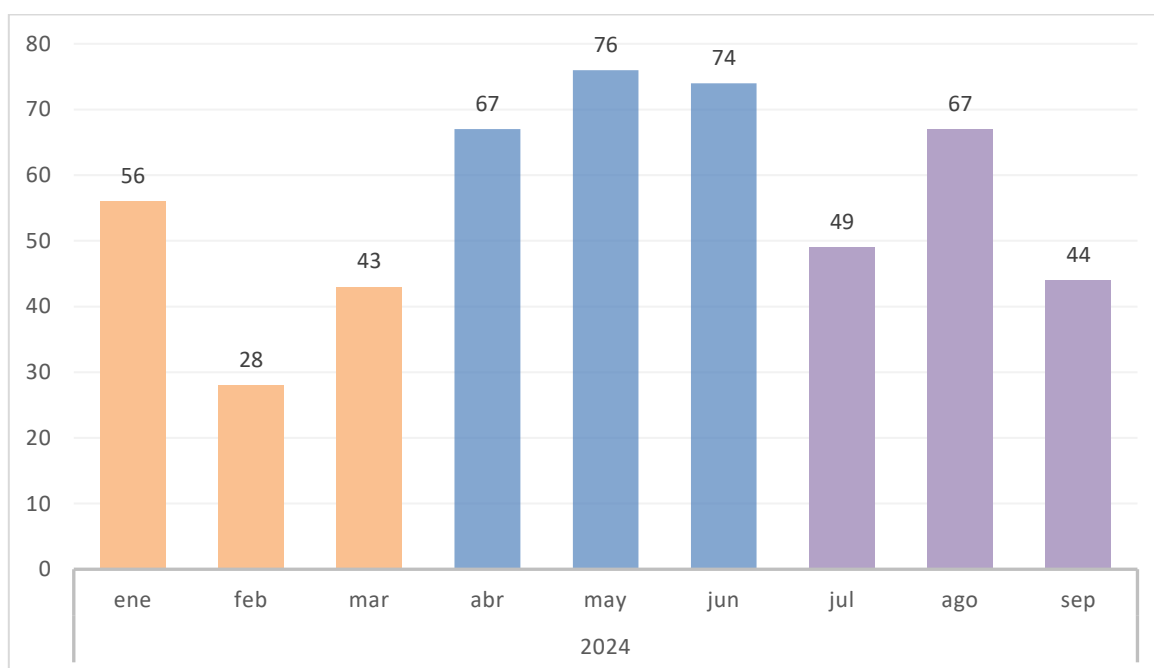


Gráfico 2: reclamos ingresados por mes de los 609 casos valorados en el análisis

En total se encuentran **609 casos** de los cuales **506 se encuentran atendidos** (esto representa un **83.1 %**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. La distribución de los estados actuales de los casos se muestra en el **Gráfico 3**:

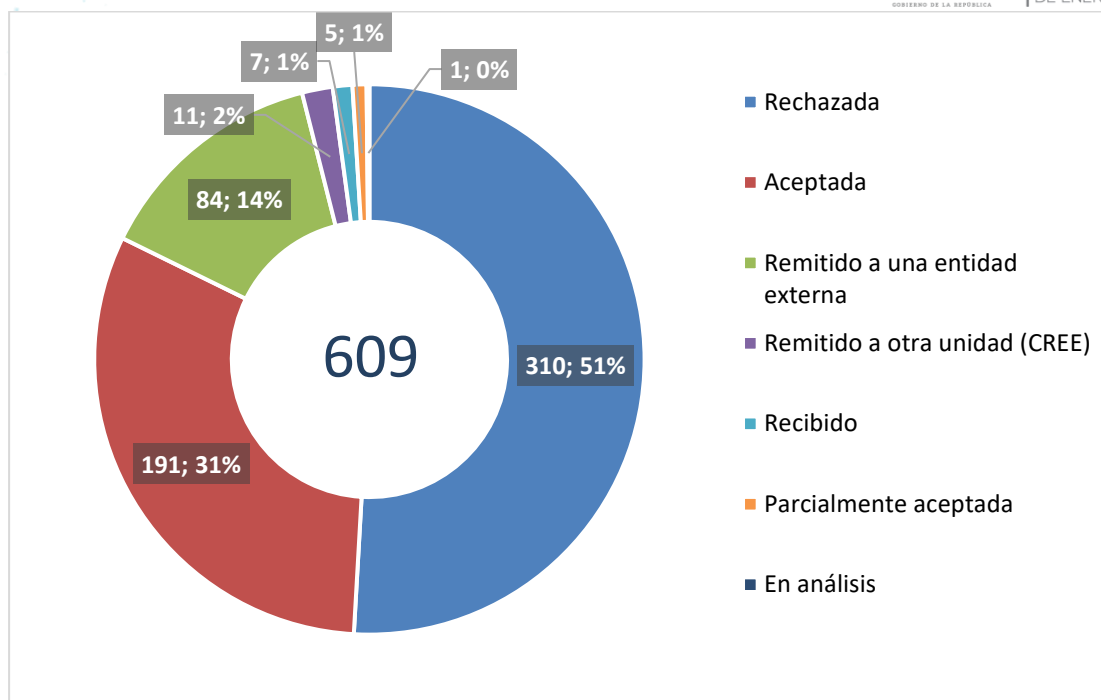


Gráfico 3: Estado actual del proceso de atención a los usuarios.

De los 506 casos cerrados mostrados en el **Gráfico 4**, **191 han sido aceptados (representan un 31.4 %)** es decir que al momento del análisis de estos, se encontró una incorrecta aplicación del marco regulatorio. No obstante cabe mencionar que **310 han sido rechazados (representan un 50.9 %)** debido a que la Empresa Distribuidora aplicó correctamente el marco regulatorio y **5 han sido parcialmente aceptadas (representan un 0.8 %)**. En cada uno de ellos se le brinda **atención personalizada al usuario**, realizando llamadas o comunicaciones vía correo electrónico en el proceso de análisis y resolución final de caso. Al usuario se le brinda toda la **asesoría** necesaria para que este pueda hacer un buen uso del suministro eléctrico proporcionado por las empresas distribuidoras.

Actualmente, se está a la espera de la resolución de **84 casos pendientes (13.79 %)** cuyo estado se encuentra como **remitido a una entidad externa** tal como se muestra en el **Gráfico 3**; de estos, 77 son responsabilidad de la empresa distribuidora y 7 dependen de la respuesta del usuario, solo al obtener estas respuestas se podrá continuar con el análisis y dar cierre a los casos.

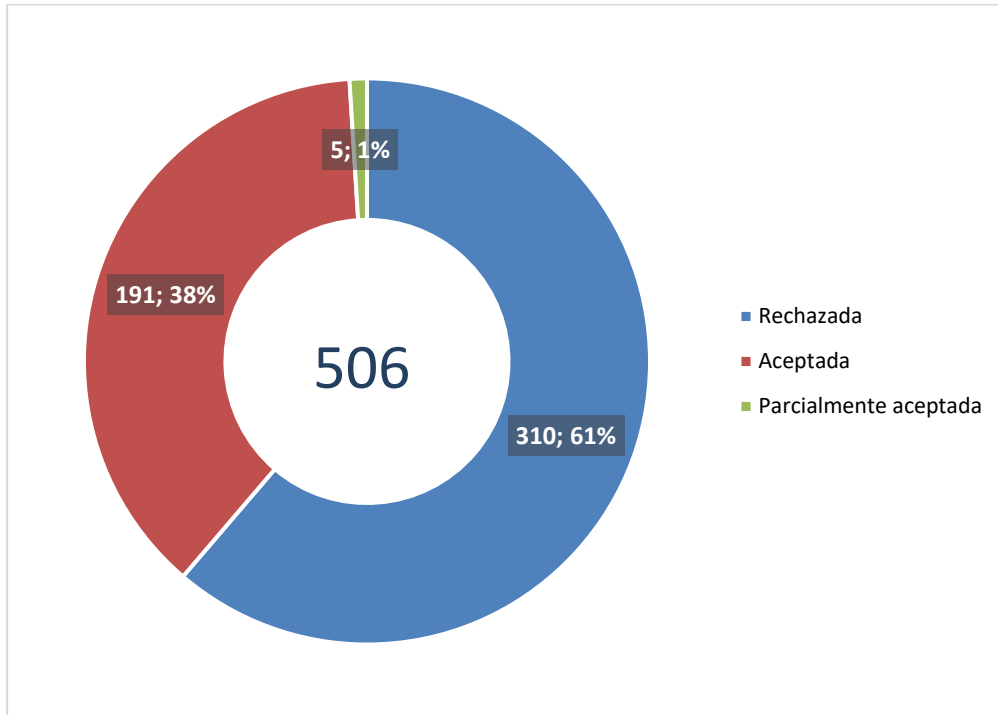


Gráfico 4: reclamos atendidos y cerrados por parte del Departamento de Atención al Usuario y Agente

El **Gráfico 5** muestra el avance en la gestión de atención a los usuarios, con un **porcentaje de resolución del 83.1 %**, manteniéndose en línea con el indicador del trimestre anterior.

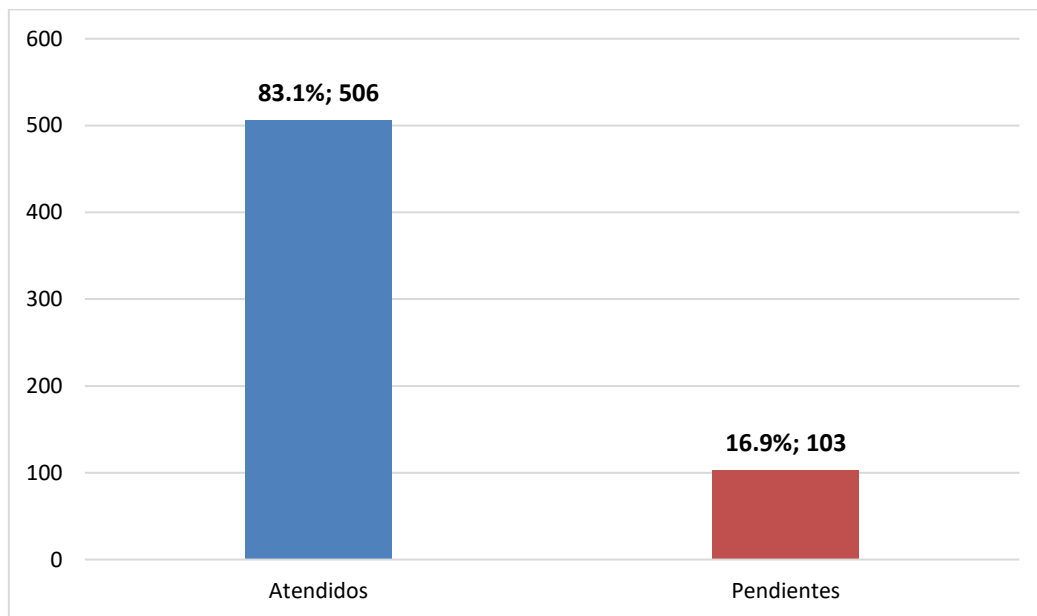


Gráfico 5: porcentaje de casos resueltos y porcentaje de casos pendientes

Respecto al 16.9 % de casos que están pendientes, el **12.6 %** está en responsabilidad de la empresa distribuidora y el **1.1 %** del usuario. Además, 8 casos que representan el **1.3 %** de los reclamos ingresados **se encuentran en estado de recepción 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 **1.8 %** de los casos restantes se encuentran analizados y debido a que los oficios se remiten por el medio oficial de la Comisión, que es la Secretaría General, están en proceso de envío al ente encargado.

En el **Gráfico 6** 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.

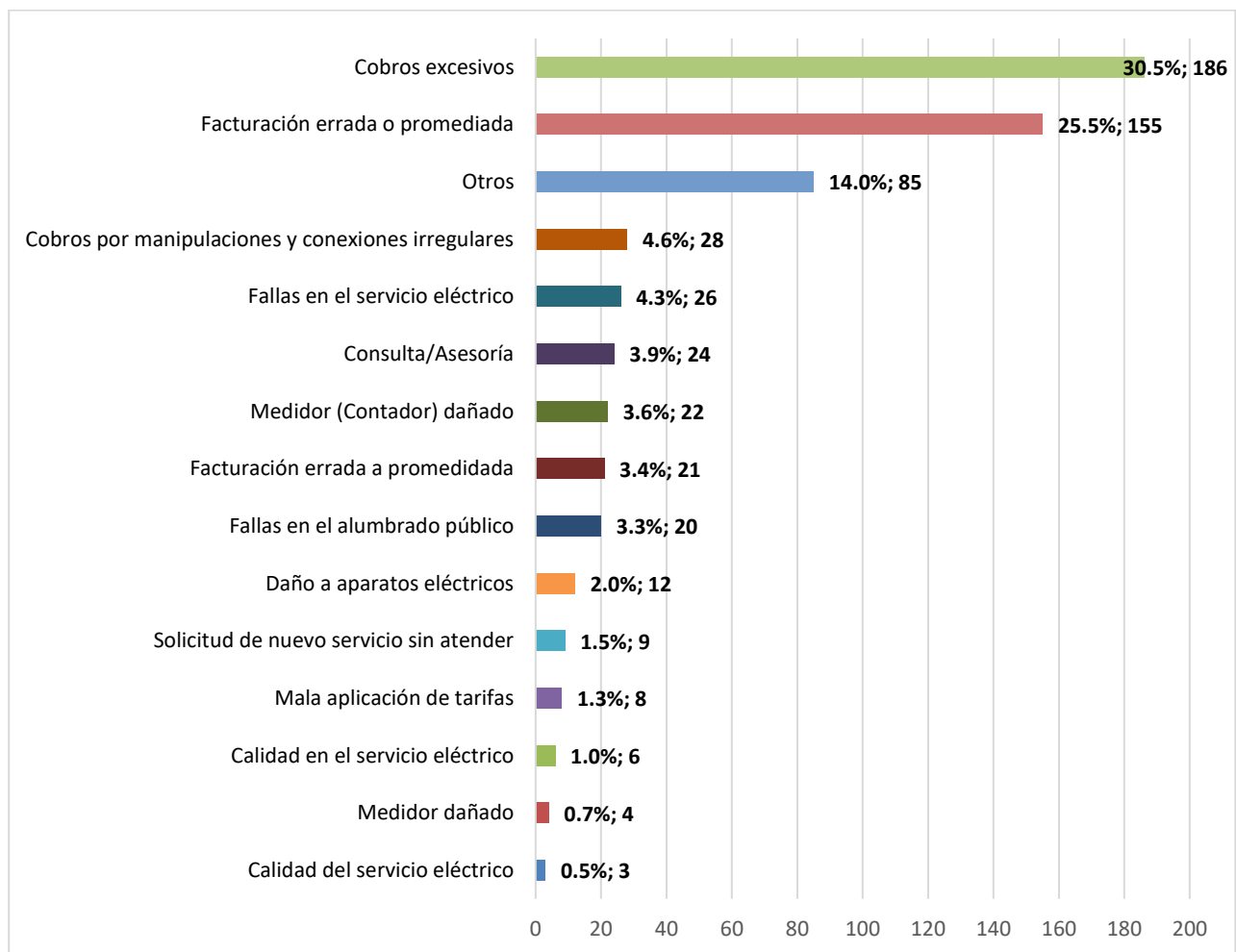


Gráfico 6: cantidad de reclamos por tipo seleccionado por los usuarios

INDICADORES DE CALIDAD

Según se muestra en la **Tabla 2** se observa que en la CREE mediante el Departamento de Atención al Usuario y Agente a la fecha ha revisado, analizado y finalizado 506 casos equivalentes a un **83.1 %** del total y se tiene en estado pendiente o en análisis 103 reclamos equivalente al **16.9 %**, es importante mencionar que del total solo el **1.3 % de los reclamos están en el Departamento de Atención al Usuario y Agente**, y el 12.6 % se encuentran en espera de respuesta de la empresa distribuidora.

| Estado | Cantidad | Porcentaje |
|------------|----------|------------|
| Finalizado | 506 | 83.1 % |
| Pendiente | 103 | 16.9 % |

Tabla 2: estado general de la atención a los usuarios.

En la **Gráfico 7** 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 53 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.

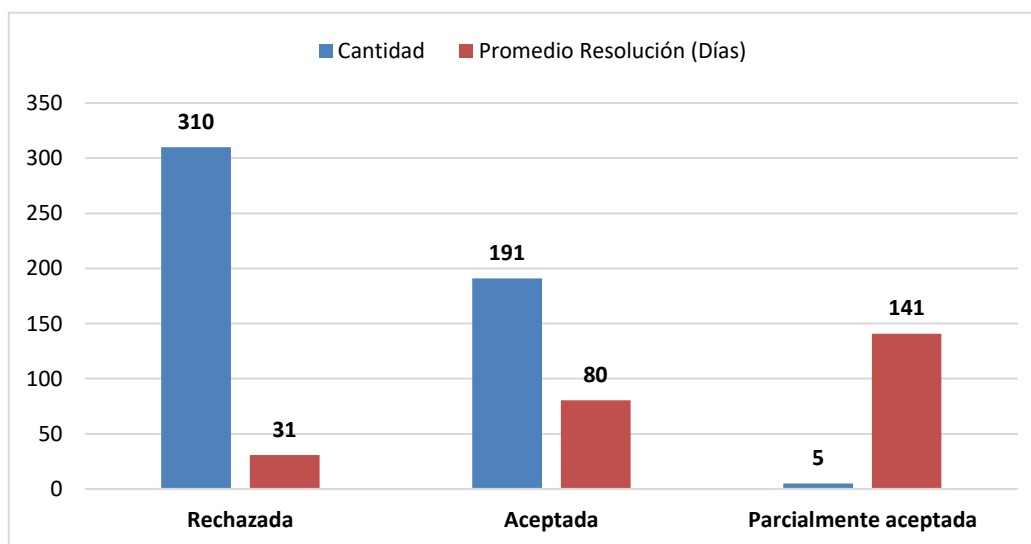


Gráfico 7: tiempo promedio de resolución en días.

En el **Gráfico 8** se aprecia la cantidad de reclamos pendientes y el tratamiento de cada uno, para los casos donde la unidad responsable es la Empresa Distribuidora el tiempo promedio que llevan pendientes es de **124 días de atención**, y los reclamos en el Departamento de Atención al Usuario son los que están en proceso de revisión y análisis. Cabe destacar que este tiempo se contabiliza desde la fecha de ingreso del reclamo, y refleja el tiempo total transcurrido, no únicamente el periodo en el que los reclamos han estado

en la unidad responsable actual.

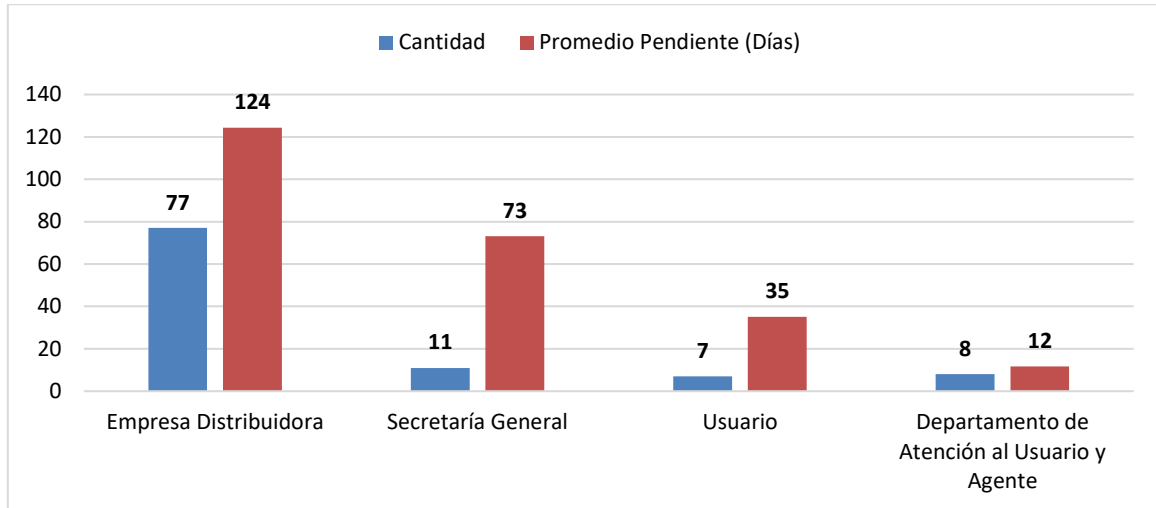


Gráfico 8: Casos en tratamiento con la localización correspondiente.

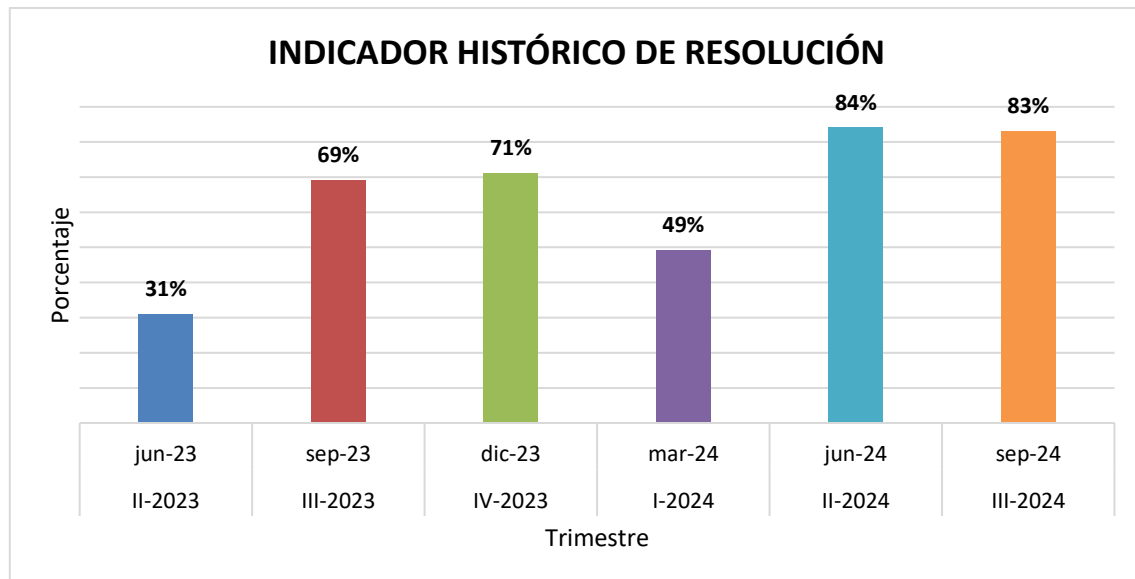


Gráfico 9: Avances en las resoluciones de los reclamos

Como se muestra en el **Gráfico 9**, desde el lanzamiento de la plataforma se logra apreciar el avance en los indicadores de resolución de los reclamos, en el primer trimestre del año 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.



Imagen 1: procedimiento de atención al usuario en la gestión de oficios

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 3**.

| 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 Cumple | 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 - Cumple | Evaluación de la respuesta del actor donde se determina la calidad favorable de la respuesta con base a la solicitud enviada. |

Tabla 3: Descripción de los estados establecidos en el proceso de revisión y seguimiento de oficios

El Departamento de Atención al Usuario ha remitido 26 oficios en los meses de julio a septiembre de 2024 en seguimiento a los reclamos interpuestos por los usuarios (ver **Anexo 1**). En el **Gráfico 10** 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.

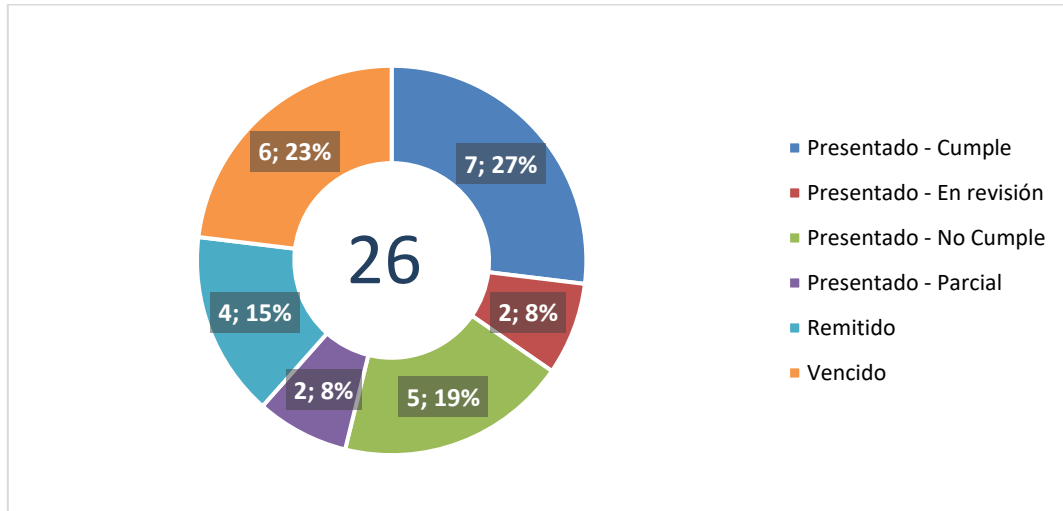


Gráfico 10: Estado de oficios relacionados a reclamos interpuestos en la CREE

CONCLUSIONES

1. A partir del cierre del 25 de septiembre de 2024, se observa que, de un total de **609 reclamos, el 83.1 % (506 casos) han sido atendidos**, lo que refleja una gestión eficiente en la respuesta a los usuarios. Más de la mitad de los casos (51 %) han sido resueltos con una resolución rechazada, mientras que un 31 % ha sido aceptado. Otros casos han sido remitidos a entidades externas o a otras unidades, y solo un pequeño porcentaje está aún en análisis o ha sido parcialmente aceptado. Esta distribución sugiere que la mayoría de los reclamos ha seguido un proceso claro y ha recibido una respuesta definitiva.
2. Del total de 26 oficios gestionados entre julio y septiembre de 2024, el 27 % cumplió con los requisitos, mientras que el 23 % están vencidos, evidenciando la necesidad de **mejorar los tiempos de respuesta de la empresa distribuidora**. El 19 % no cumplió, y una menor proporción se encuentra en revisión o remitida. Estos datos resaltan la importancia de optimizar los procesos para asegurar respuestas más eficientes, según las recomendaciones de la CREE.

RECOMENDACIONES

1. Dado que el Sistema Interno de Gestión ha sido recientemente implementado, es necesario expandirlo para garantizar una gestión más eficiente del proceso de atención.
2. Proponer iniciativas que optimicen los tiempos de respuesta de la empresa distribuidora, con el fin de agilizar los procesos y garantizar una atención más rápida y eficiente, alineada con los estándares de calidad requeridos.

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 | Expansión del Sistema Interno de Gestión | Interfaz con un servidor | Sistema en producción con mejoras implementadas | Noviembre 2024 | Pendiente |

Anexo 1 Oficios remitidos de julio a septiembre 2024 por la CREE en seguimiento a reclamos

| Ítem | Código de Oficio | Asunto del Oficio | Fecha de recibido | Estado Consolidado | Usuarios |
|------|------------------|---|-------------------|--------------------------|----------|
| 1 | CREE-267-2024 | Atención de Reclamos realizados ante la CREE | 02/07/2024 | Presentado - No Cumple | 10 |
| 2 | CREE-274-2024 | Solicitud de atención a reclamo de postería, Residencial Campisa | 02/07/2024 | Vencido | 1 |
| 3 | CREE-301-2024 | Atención a reclamos de usuarios | 16/07/2024 | Vencido | 5 |
| 4 | CREE-302-2024 | Solicitud de Reubicación poste de concreto, Clave 546005. | 16/07/2024 | Presentado - Cumple | 1 |
| 5 | CREE-304-2024 | Solicitud de atención a reclamo de alumbrado público - (Monte Fresco) | 16/07/2024 | Presentado - No Cumple | 1 |
| 6 | CREE-311-2024 | Atención de Reclamos realizados ante la CREE | 16/07/2024 | Presentado - Cumple | 3 |
| 7 | CREE-328-2024 | Reclamos interpuestos por usuarios que requieren atención. | 19/07/2024 | Presentado - No Cumple | 3 |
| 8 | CREE-333-2024 | Solicitud de servicio provisional con clave 5251921, sea convertido indefinido | 19/07/2024 | Vencido | 1 |
| 9 | CREE-347-2024 | Solicitud de atención a reclamo de alumbrado público, Colonia la Travesía. | 23/07/2024 | Presentado - Cumple | 1 |
| 10 | CREE-364-2024 | Estado actual de solicitud para la habilitación de Usuario Autoprodutor de los centros Teletón de las ciudades de SPS y SRC | 29/07/2024 | Presentado - Parcial | 1 |
| 11 | CREE-365-2024 | Solicitud de estado de proyecto de Electrificación de la Comunidad La Balastrea | 29/07/2024 | Presentado - Cumple | 1 |
| 12 | CREE-371-2024 | Atención a reclamos presentados ante la CREE. | 29/07/2024 | Presentado - No Cumple | 5 |
| 13 | CREE-385-2024 | Reclamo de alumbrado público y postería, Colonia Estados Unidos | 12/08/2024 | Presentado - No Cumple | 1 |
| 14 | CREE-392-2024 | Reclamos interpuestos por usuarios ante la CREE | 16/08/2024 | Presentado - En revisión | 12 |
| 15 | CREE-449-2024 | Solicitud de retiro de retenida de un poste de madera, Clave 209353. | 22/08/2024 | Vencido | 1 |
| 16 | CREE-450-2024 | Atención a reclamos de usuarios realizados ante la CREE. | 22/08/2024 | Presentado - Parcial | 10 |
| 17 | CREE-461-2024 | Seguimiento a Oficio CREE-099-2024, entrega de material eléctrico. | 26/08/2024 | Presentado - Cumple | 1 |
| 18 | CREE-462-2024 | Solicitud de Nuevo Suministro sin atender, Expediente No.11122017040009. | 26/08/2024 | Presentado - Cumple | 1 |
| 19 | CREE-510-2024 | Seguimiento a oficio No. CREE-253-2024, proyecto UAO-239-2023 Plaza Maderas | 02/09/2024 | Presentado - Cumple | 1 |
| 20 | CREE-511-2024 | Atención de Reclamos y Denuncia por Hurto de Energía Eléctrica realizados ante la CREE. | 09/09/2024 | Presentado - En revisión | 4 |
| 21 | CREE-512-2024 | Solicitud de Reubicación poste de concreto, Clave 1457123 | 02/09/2024 | Vencido | 1 |
| 22 | CREE-522-2024 | Solicitud de atención a reclamo de postería | 09/09/2024 | Vencido | 1 |
| 23 | CREE-563-2024 | Cobro de energía consumida y no pagada al código de usuario 363736 | 18/09/2024 | Remitido | 1 |
| 24 | CREE-564-2024 | Solicitud de información y orientación respecto a la gestión No. 17794009 | 18/09/2024 | Remitido | 1 |
| 25 | CREE-568-2024 | Atención de Reclamos realizados ante la CREE. | 24/09/2024 | Remitido | 6 |
| 26 | CREE-574-2024 | Desconexión de Servicio Eléctrico, Clave 232213 | 24/09/2024 | Remitido | 1 |
| | Total general | | | | 75 |

INFORME DE FISCALIZACIÓN

ATENCIÓN AL AGENTE

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



SEPTIEMBRE 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 tres (3) expedientes de registro público de empresas generadoras y consumidores calificados (realizando un cierre en septiembre 2024) de los cuales dos (2) han sido dictaminados y a uno (1) se le ha requerido.

La **Tabla 4** 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 |
|--------------|----------|-------------|-----------------------|----------|----------|
| SC-30-2022 | DIXIE | INSCRIPCIÓN | CONSUMIDOR CALIFICADO | | 1 |
| SC-31-2022 | ABUMAR | INSCRIPCIÓN | CONSUMIDOR CALIFICADO | 1 | |
| SC-35-2024 | GRUPO J | INSCRIPCIÓN | CONSUMIDOR CALIFICADO | 1 | |
| TOTAL | | | | 2 | 1 |

Tabla 4: Consumidores Calificados que han solicitado inscripción al Registro Público 2024

CONCLUSIONES

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

1. Se ha solicitado la inscripción en el registro público de tres (3) sociedades mercantiles, las cuales corresponden a consumidores calificados. De estas, dos (2) han sido dictaminadas favorablemente por la Dirección de Fiscalización, correspondientes a los expedientes SC-31-2022 y SC-35-2024.

INFORME DE FISCALIZACIÓN

SUPERVISIÓN DE SISTEMAS AISLADOS

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



SEPTIEMBRE 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

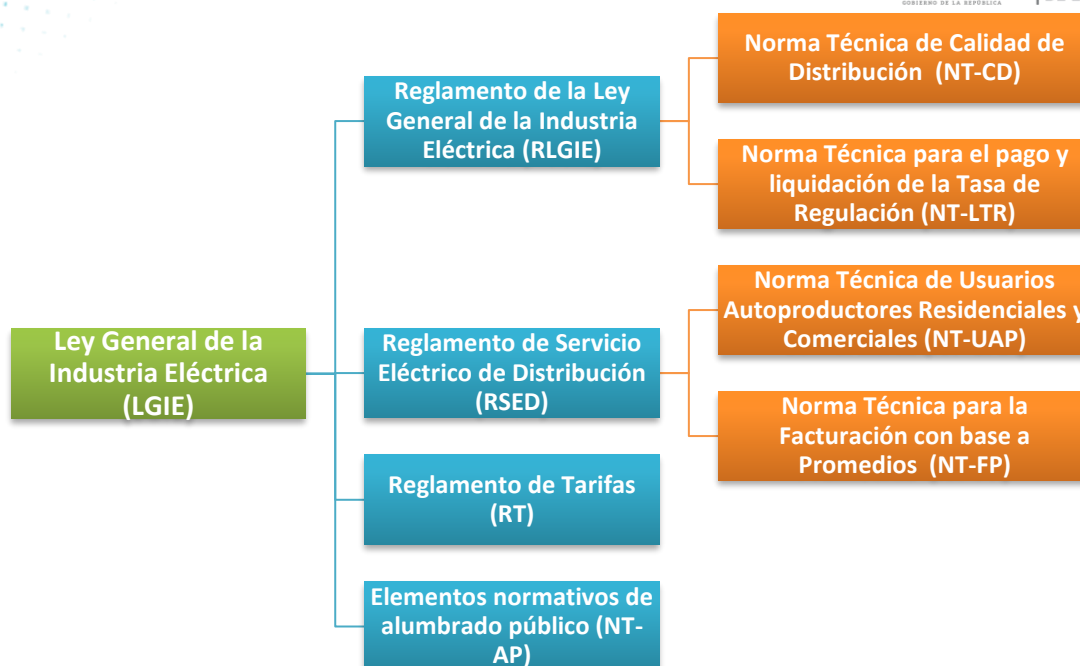
Garantizar que la información crítica relacionada a la normativa vigente sea recolectada, almacenada, procesada y compartida de manera eficiente y segura, garantizando el cumplimiento continuo de todas las obligaciones regulatorias aplicables.

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 se muestra que, al mes de agosto de 2024 cuentan con 2,934 usuarios activos, de los cuales se identificaron alrededor de 2,187 a 2,171 usuarios prepago (**Gráfico 12**). En el **Gráfico 11** se muestra la cantidad de usuarios por sector de consumo reportados en los meses de junio a

agosto del presente año.

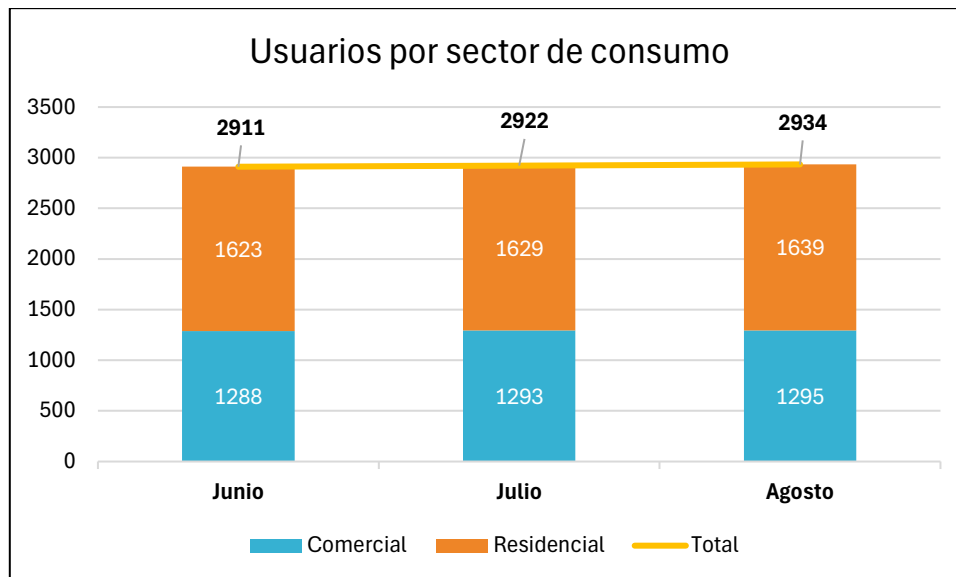


Gráfico 11: Cantidad de usuarios del sistema aislado UPCO

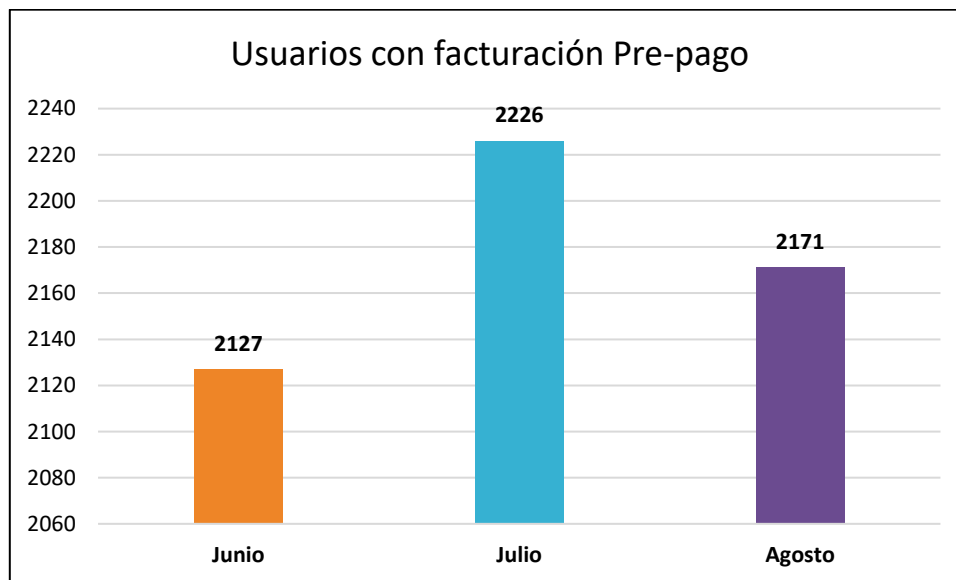


Gráfico 12: Usuarios prepago del sistema aislado UPCO

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 13**.

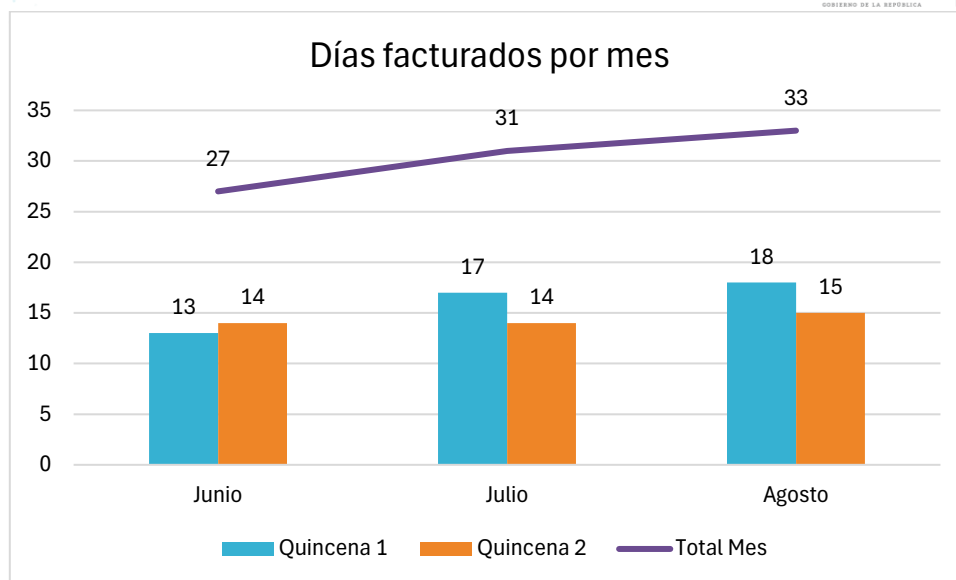


Gráfico 13: Ciclo de lectura en el sistema aislado UPCO

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 14**: reclamos interpuestos por usuarios de UPCO)

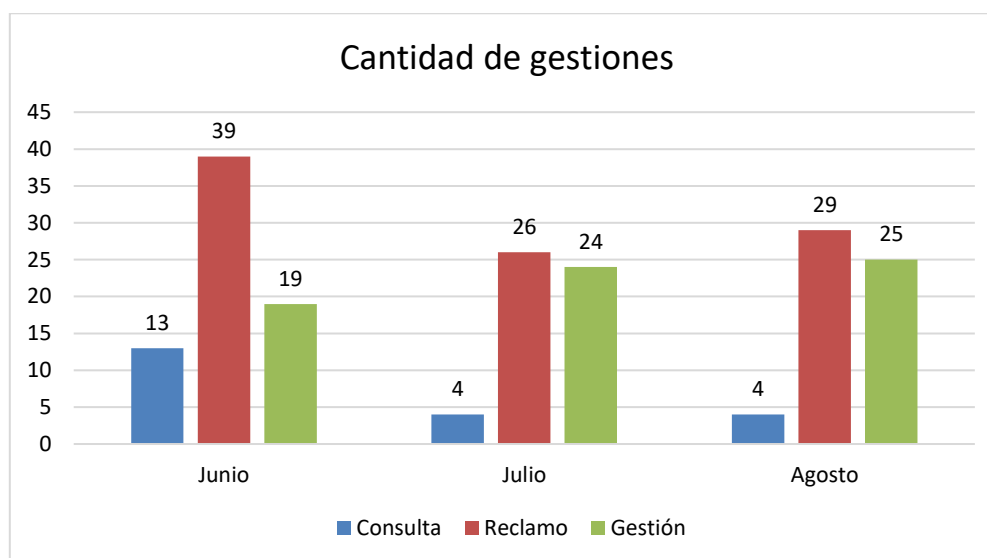


Gráfico 14: reclamos interpuestos por usuarios de UPCO

El tiempo promedio de resolución a los reclamos interpuestos en el trimestre por los usuarios de UPCO es en promedio de 0.46 días como se muestra en el **Gráfico 15**.

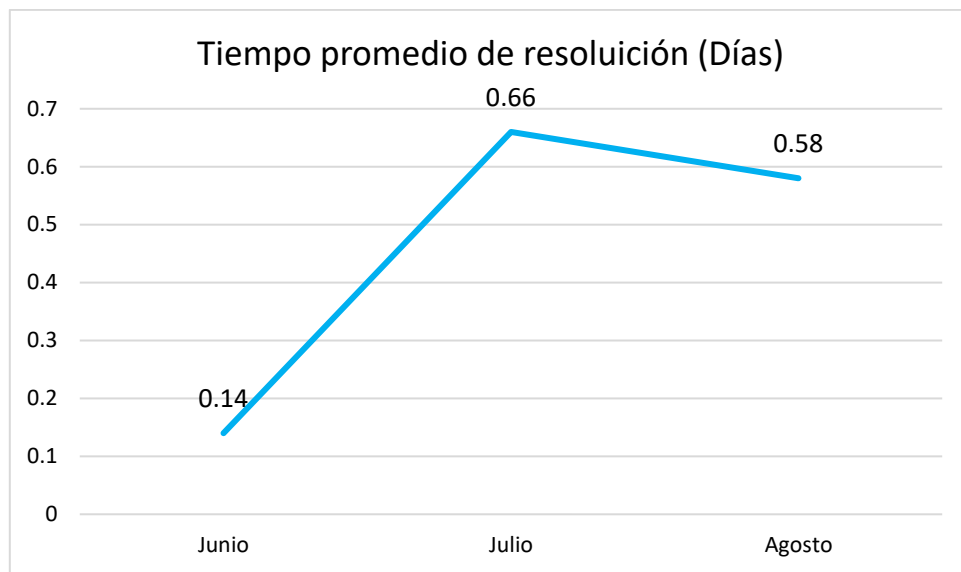


Gráfico 15: tiempo promedio de resolución UPCO

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 16** 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.

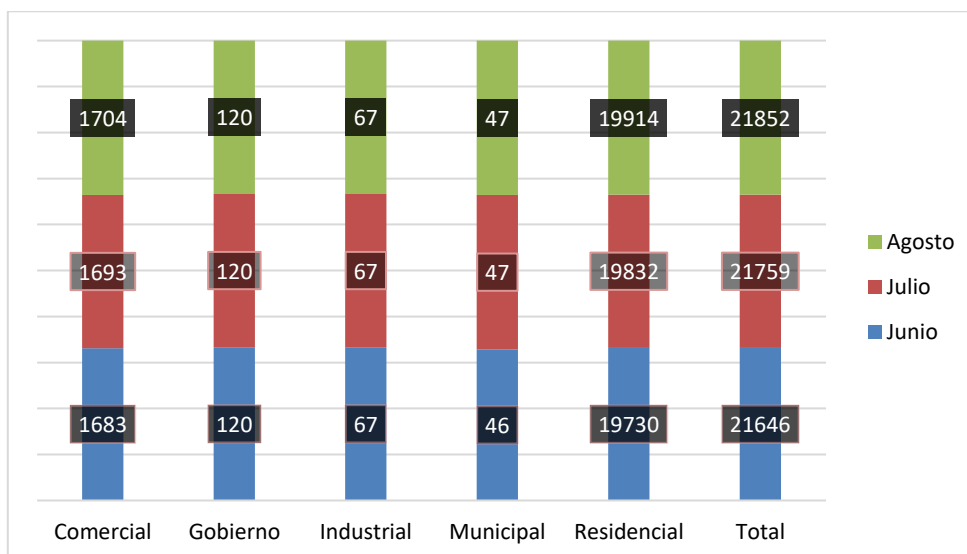


Gráfico 16: usuarios de RECO

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 17**, para el mes de junio, julio y agosto los períodos de lectura en promedio se reportan de la siguiente manera.

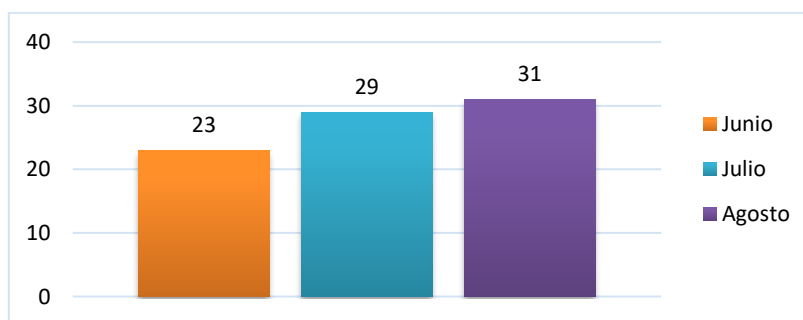


Gráfico 17: periodos de lectura

Cabe mencionar que los valores reportados no corresponden a valores reales de lectura, han reportado rangos entre -7 y 153 días debido a errores en las fechas estipuladas en las tablas de información entregadas, la empresa deberá corregir las fechas de lectura y verificar la información para los siguientes reportes.

Para el mes de agosto se observó que la cantidad de promedios era mayor en comparación a los meses de

junio y julio 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.

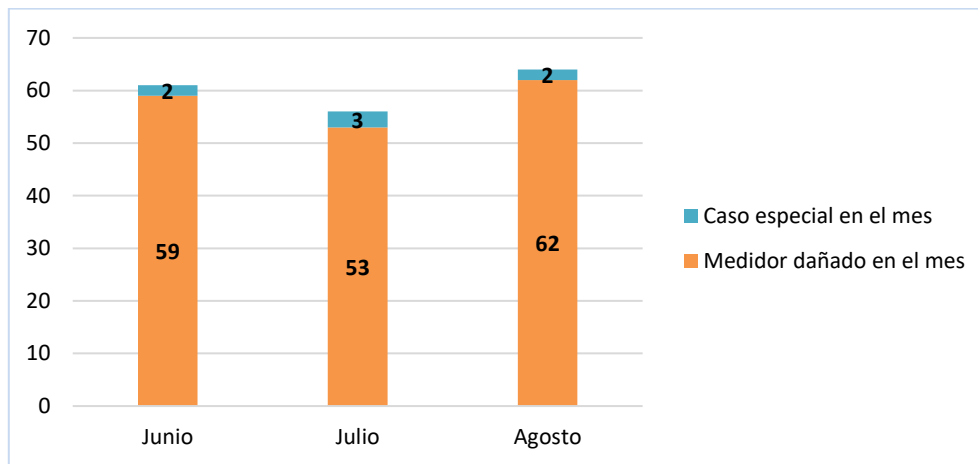


Gráfico 18: cantidad de promedios

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 5** se muestran los tiempos de resolución y el porcentaje que representan según la tipificación del tipo de reclamo.

| Tipo de reclamo | Junio | | Julio | | Agosto | |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Porcentaje | TPR | Porcentaje | TPR | Porcentaje | TPR |
| Emergencia | 43% | 2.5 | 37% | 2.52 | 36% | 2.58 |
| Inspección | 30% | 3.48 | 30% | 3.5 | 64% | 3.49 |
| Lampara | 27% | 2.83 | 33% | 2.65 | 0% | 0 |
| Total | 100% | 2.94 | 100% | 2.89 | 100% | 2.02 |

Tabla 5 5: TPR de reclamos

En el **Gráfico 19** se muestran la cantidad de reclamos recibidos en los meses de junio. Julio y agosto, en donde se observan los porcentajes que representa cada gestión según su ingreso.

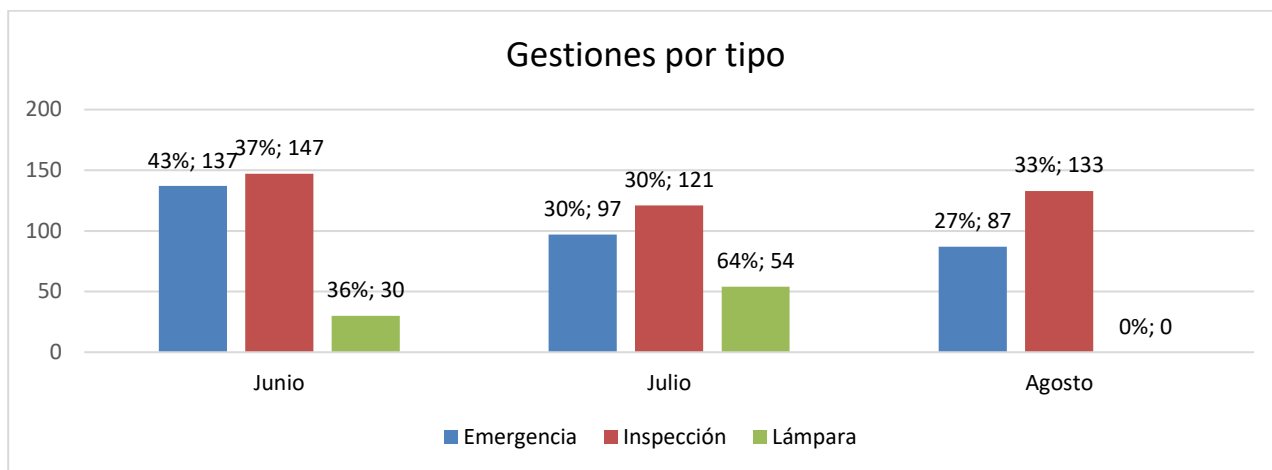


Gráfico 19: reclamos de los meses de junio, julio y agosto

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 2,934, de los cuales 44.13 % corresponden al sector comercial y el 55.86 % 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 21,852 y su mayor cantidad de clientes pertenece al sector residencial.
2. Se encontró que, según los datos presentados, los periodos de lectura realizados por la empresa RECO no cumplen con lo establecido en el 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.
3. Se aprecia que la mayor cantidad de promedios aplicados a los usuarios están relacionados a daños en el medidor por lo que la empresa promedia la cuenta al no tener evidencia suficiente del funcionamiento del medidor, se verificó que en el mes de agosto se promediaron 62 cuentas por daños en el medidor.

RECOMENDACIONES

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

MATRIZ DE SEGUIMIENTOS

| No. | Recomendación | Tipo (acción o documento) | Medio de verificación | Fecha estimada (semana 2024) | Estado (Pendiente, en proceso, finalizado) |
|-----|--|---|-----------------------|------------------------------|--|
| 1 | Seguimiento de la estructura de datos regulatoria requerida por los sistemas aislados mensualmente | Base de Datos Regulatoria | Correo electrónico | Continuo | En proceso |
| 2 | Proporcionar retroalimentación al actor para aclarar y proponer puntos de mejora a la información remitida por los sistemas aislados | Reunión con el Actor | Microsoft Teams | Continuo | En proceso |
| 3 | Seguimiento a la calidad de los datos provenientes de los sistemas, herramientas o aplicativos de las empresas. | Inspección de verificación de la calidad de los datos | Informe de inspección | Diciembre - 2024 | Pendiente |

INFORME DE FISCALIZACIÓN

SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS SUBSIDIOS

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN



SEPTIEMBRE 2024

SUPERVISIÓN SUBSIDIOS 150 KWH Y SEGUNDO SUBSIDIO PARA MITIGAR EL IMPACTO DEL CAMBIO TARIFARIO

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

Asimismo, en fecha 12 de agosto se remitió a la ENEE un oficio de seguimiento del proceso de supervisión, mismo en el que se solicitó la actualización sobre el proceso de focalización de los subsidios, la revisión de la información correspondiente a los usuarios no residenciales, exceptuando a los comerciales con consumos menores a 3000kWh con el objetivo de verificar la aplicación del monto de compensación del subsidio.

En la misma fecha mencionada anteriormente se remitió un oficio de seguimiento a la SEN, con el objetivo de recibir la confirmación de la metodología utilizada para ejecutar las transferencias mensuales a la ENEE y notificar sobre el actual proceso de focalización de la aplicación del subsidio liderado por esta secretaría.

OBJETIVOS

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 profundización de la focalización de dicho subsidio realizado por la SEN, con el fin que el mismo sea recibido por las familias que de ingresos precarios categorizadas como en pobreza extrema.
5. Verificar el cumplimiento de la aplicación del subsidio para cubrir los impactos de las modificaciones tarifarias que se realizan de manera trimestral.

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:

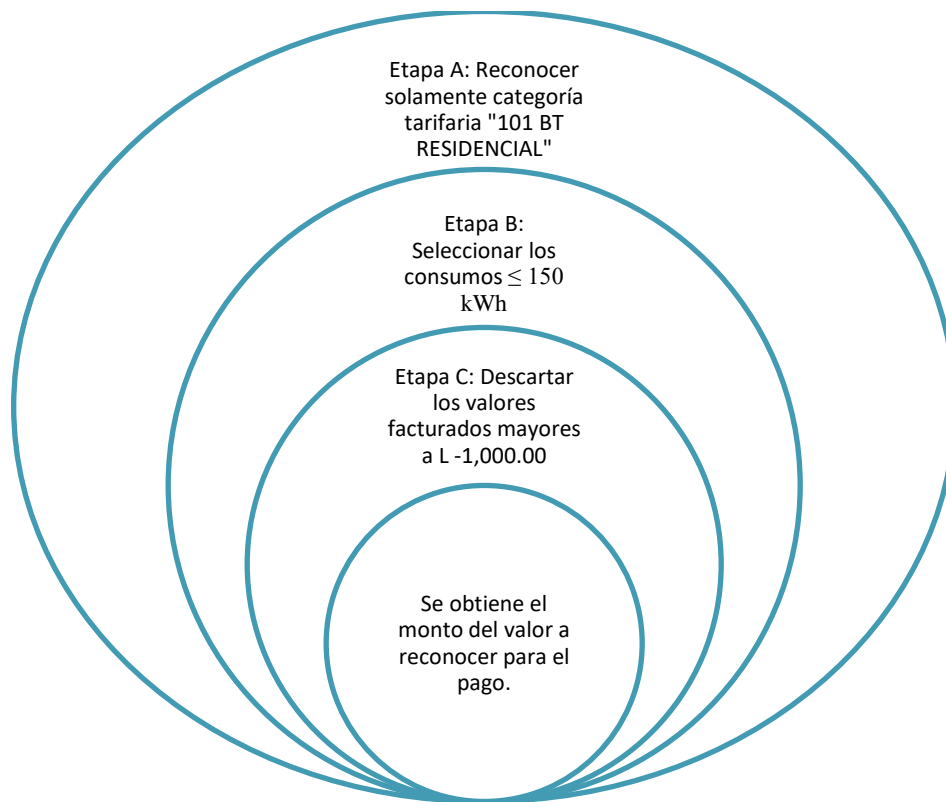


Imagen 2: Metodología para la selección de información confiable para pago

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 junio 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 para abril de 2024 la ENEE contó con 2,067,215 usuarios de los cuales el 41.93% recibieron el beneficio del subsidio de 150 kWh, equivalente a L 309,507,393.51.

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

| Mes | Usuarios | Transacciones | Monto subsidiado (HNL) |
|-------|----------|---------------|------------------------|
| Mayo | 842,987 | 873,121 | -299,336,835.89 |
| Junio | 846,433 | 871,247 | -301,873,725.01 |
| Julio | 866,900 | 904,589 | -309,507,393.51 |

Tabla 6 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.

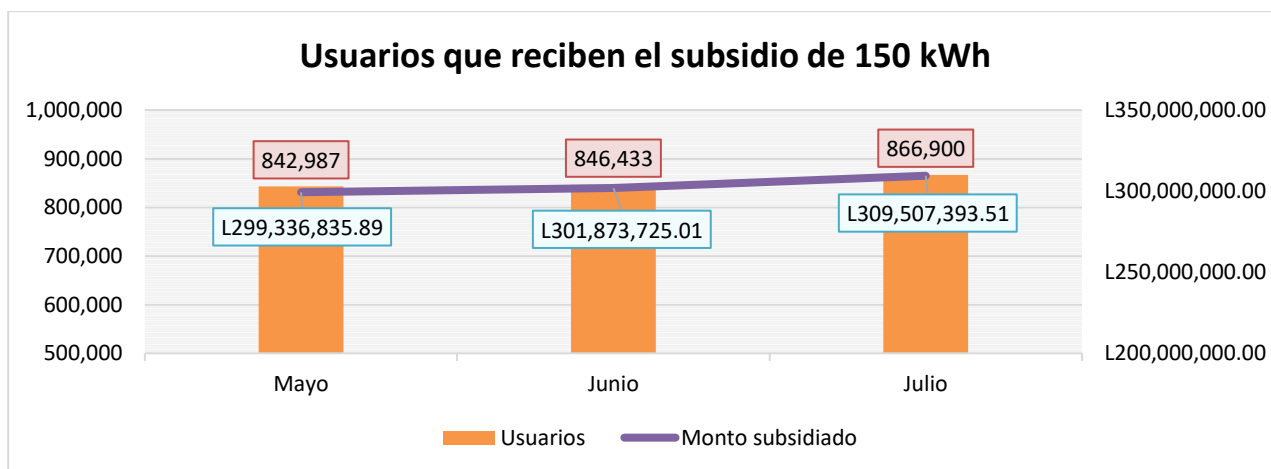


Gráfico 20 Usuarios que reciben el subsidio de 150 kWh segundo trimestre 2024.

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). 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 7** y **Tabla 8** se muestran los datos resultantes.

| Mes | Cantidad de claves duplicadas |
|--------------|-------------------------------|
| Mayo | 5,745 |
| Junio | 4,329 |
| Julio | 10,049 |

Tabla 7 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 |
|--------------|--|
| Mayo | 1,161 |
| Junio | 997 |
| Julio | 1,287 |

Tabla 8 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 en base a la información entregada por la empresa distribuidora a esta Comisión, no obstante, el equipo técnico de la DNPEPES y la DGEM de la SEN realizan evaluaciones previas en cuanto a las inconsistencias encontradas en los datos y reconocen ciertos montos para la transferencia de los fondos a la ENEE conforme a la metodología expuesta en este informe previamente.

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

Para el año 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 tercer trimestre 2024:

| Mes | Usuarios | Transacciones | Monto aportado (HNL) |
|--------------|----------|---------------|----------------------|
| Mayo | 25,319 | 27,042 | 95,766,299.99 |
| Junio | 25,669 | 26,508 | 118,969,965.98 |
| Julio | 25,052 | 26,225 | 104,855,406.35 |

Tabla 9 Usuarios que aportan al subsidio de 150 kWh

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

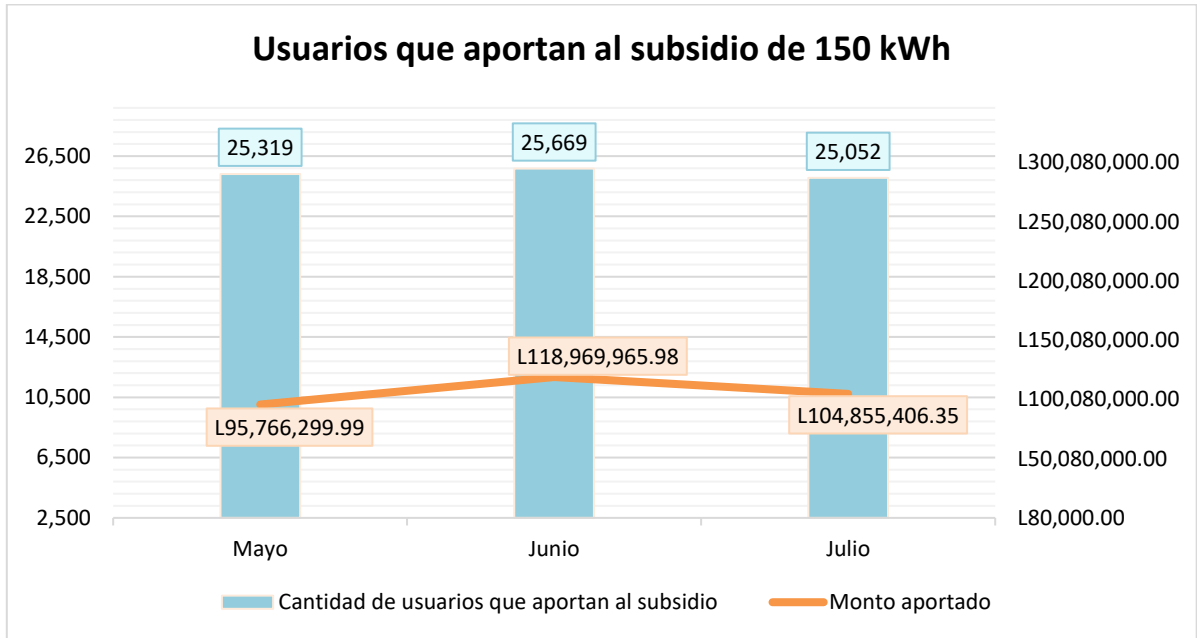


Gráfico 21 Usuarios que aportan al subsidio de 150 kWh

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

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

En julio de 2024, la ENEE contó con 2,067,215 usuarios de los cuales el 1.21% aportaron con el 33.88% del monto del subsidio correspondiente a los usuarios no residenciales, equivalente a L 104,855,406.35.

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

| Mes | Cantidad de claves duplicadas |
|--------------|-------------------------------|
| Mayo | 377 |
| Junio | 260 |
| Julio | 407 |

Tabla 10 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) |
|--------------|---|----------------------|
| Mayo | 205 | 194,544.04 |
| Junio | 205 | 129,415.08 |
| Julio | 214 | 286,301.83 |

Tabla 11 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%) |
|--------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|--|---|
| Mayo | -299,336,835.89 | 95,766,299.99 | 203,570,535.90 | 31.99% | 68.01% |
| Junio | -301,873,725.01 | 118,969,965.98 | 182,903,759.03 | 39.41% | 60.59% |
| Julio | -309,507,393.51 | 104,855,406.35 | 204,651,987.16 | 33.88% | 66.12% |

Tabla 12 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.

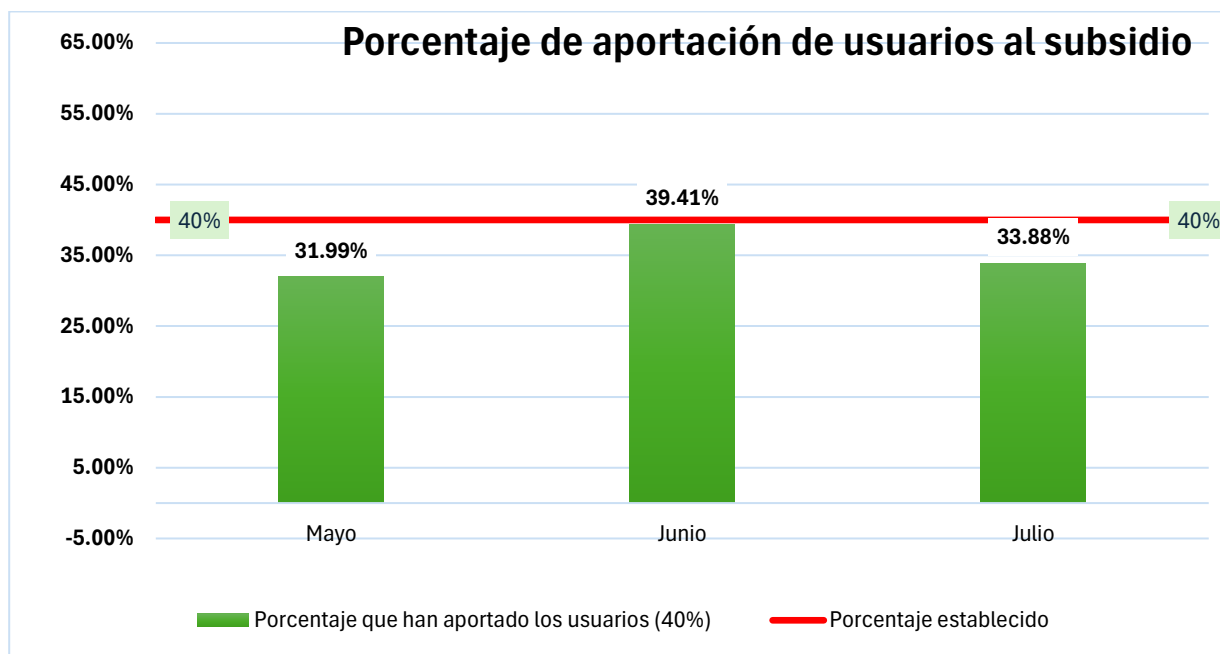


Gráfico 22 Porcentaje que han aportado los usuarios con consumo mayor a 3,000 kWh

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

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

RESUMEN HISTÓRICO (2024)

| Mes | Monto subsidiado (HNL) | Monto aportado por Usuarios (HNL) | Monto para subsidiar por el Estado (HNL) | Porcentaje aportado por Usuarios (40%) | Porcentaje subsidiado por el Estado (60%) |
|----------------|--------------------------|-----------------------------------|--|--|---|
| Enero | -299,124,373.86 | 103,425,158.77 | 195,699,215.09 | 34.58% | 65.42% |
| 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% |
| Mayo | -299,336,835.89 | 95,766,299.99 | 203,570,535.90 | 31.99% | 68.01% |
| Junio | -301,873,725.01 | 118,969,965.98 | 182,903,759.03 | 39.41% | 60.59% |
| Julio | -309,507,393.51 | 104,855,406.35 | 204,651,987.16 | 33.88% | 66.12% |
| Total | -2,120,638,878.17 | 821,433,667.72 | 1,299,205,210.45 | 38.74% | 61.26% |

Tabla 13 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) |
|-------|--------------------------|------------------------|
| Mayo | 1,894,904 | -181,942,712.50 |
| Junio | 1,893,771 | -155,979,258.90 |
| Julio | 1,933,099 | -660,513,142.37 |

Tabla 14 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, mismo que se muestra en el gráfico a continuación:

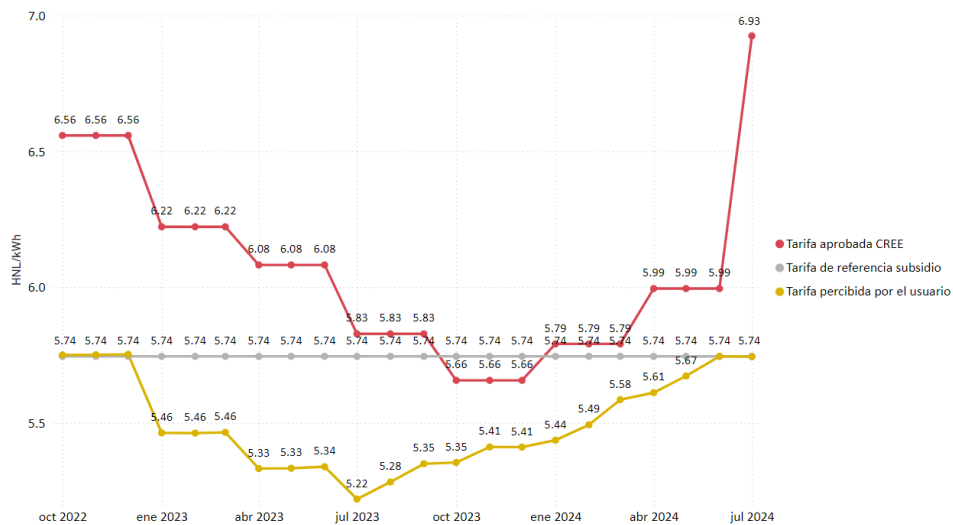


Imagen 3: Comportamiento tarifario debido al segundo subsidio

En la ilustración anterior, se ha ven representada 3 líneas indicativas según los siguientes colores:

Tarifa aprobada por la CREE: Línea roja, esta 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.

A continuación, el gráfico representativo de usuarios que han recibido el subsidio por cambio tarifario y sus montos asociados en el tercer trimestre de 2024:

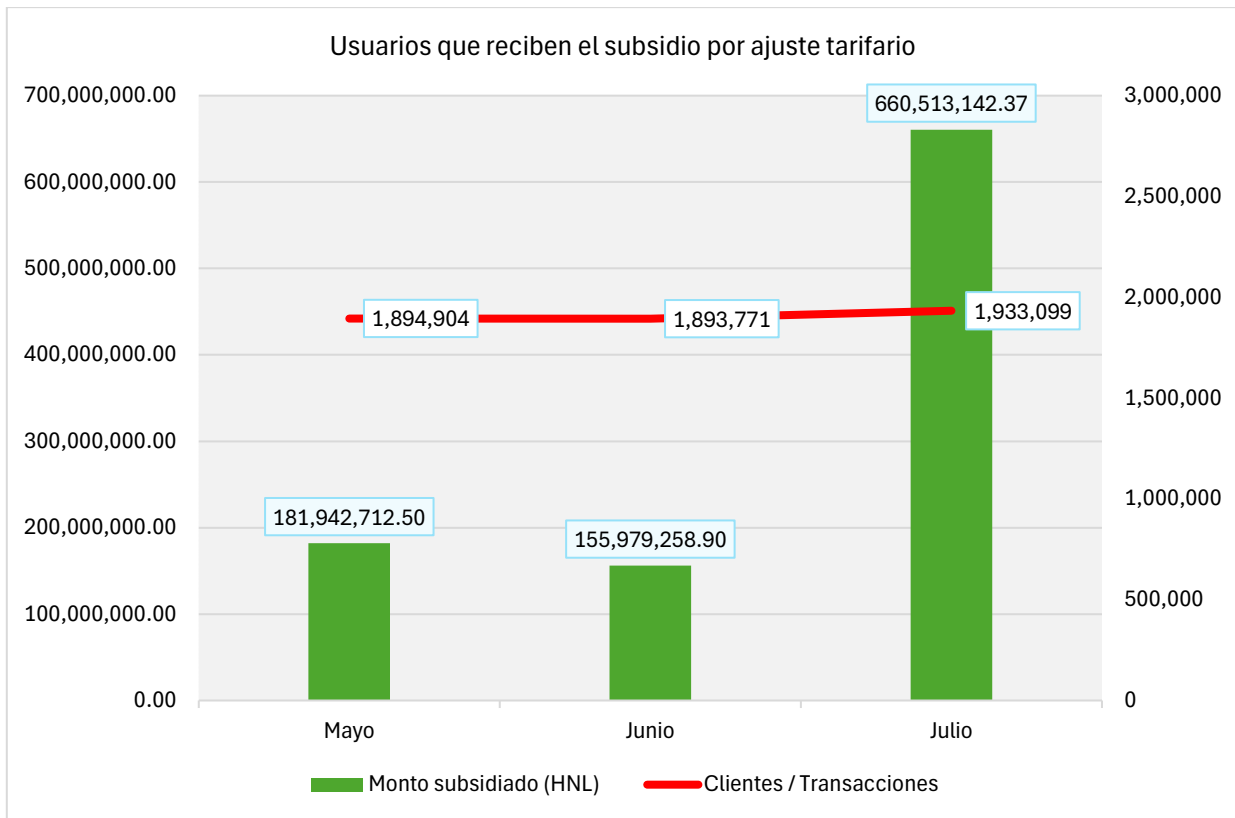


Gráfico 23 Aplicación de subsidio por ajuste tarifario

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 | Clientes/ Transacciones | Monto subsidiado (HNL) |
|---------|-------------------------|------------------------|
| Enero | 1,840,795 | -166,012,882.11 |
| Febrero | 1,842,298 | -147,304,766.89 |
| Marzo | 1,843,767 | -95,881,513.30 |
| Abril | 1,873,807 | -211,176,827.79 |
| Mayo | 1,894,904 | -181,942,712.50 |
| Junio | 1,893,771 | -155,979,258.90 |
| Julio | 1,933,099 | -660,513,142.37 |

Tabla 15 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.

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.

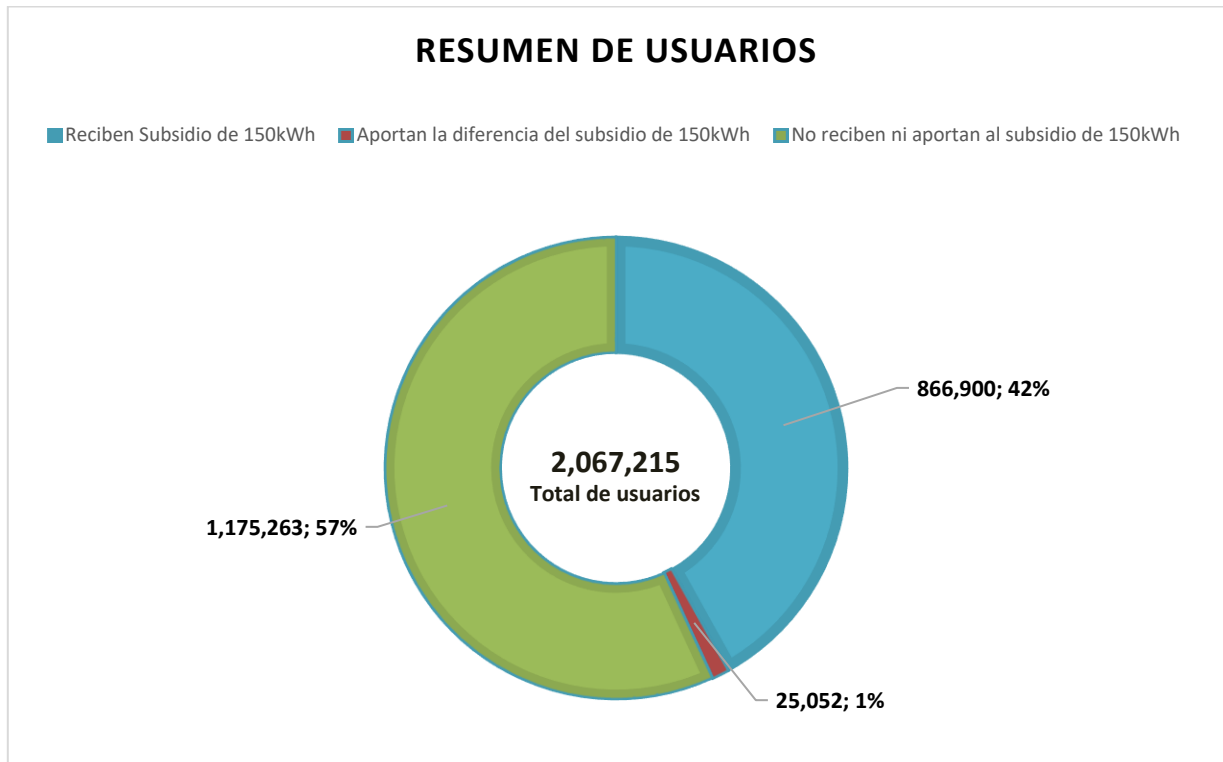


Gráfico 24 Resumen de usuarios julio 2024

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

2. Se identificaron oportunidades de mejora en cuanto a la aplicación del subsidio de 150 kWh, en particular, inconsistencias en la información contenida en las bases de datos las cuales requieren de una revisión posterior y posibles acciones correctivas por parte de la ENEE. Asimismo, se identificó que el subsidio se continúa aplicando por medio del sector de consumo o categorías tarifarias utilizadas por la ENEE previo al pliego tarifario aprobado por la CREE en 2016, lo cual contraviene con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 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 julio, no se adecuó al margen del 40% establecido en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023. Por lo tanto, se esperará que para los siguientes

meses se realice un ajuste conforme al margen del 40%.

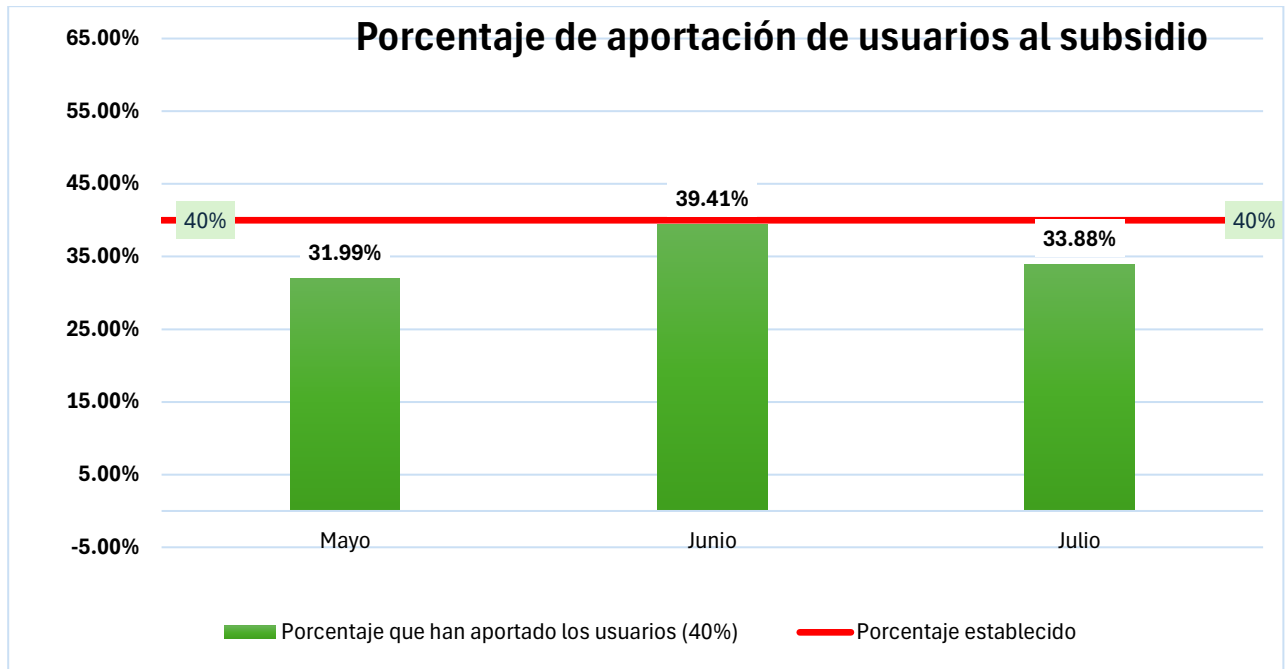


Gráfico 25 Porcentaje histórico que han aportado los usuarios con consumo mayor a 3,000 kWh

Fuente: Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE)

- Las modificaciones mensuales en la inclusión o exclusión de usuarios del subsidio se llevan a cabo en función de las solicitudes de los propios usuarios o las sugerencias de los supervisores de campo, sin implementar una estrategia o proceso adicional de focalización para alcanzar a las familias económicamente más vulnerables en el país.
- Se cumple con las disposiciones establecidas en el Decreto Ejecutivo PCM-57-2023 por parte de los actores involucrados en la aplicación del segundo subsidio, logrando evitar el impacto de los ajustes tarifarios que se realizan de manera trimestral.

RECOMENDACIONES

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 remita la información asociada a la aplicación de subsidios correspondiente a agosto, y septiembre 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.
 - c. Que remita las bases de datos asociadas a la aplicación del segundo subsidio aplicado para evitar el impacto a los ajustes tarifarios correspondiente a los meses de agosto y septiembre de 2024, con el fin de permitir una adecuada supervisión del cumplimiento de los subsidios reconocidos en el Decreto Ejecutivo PCM 57-2023.
 - d. Que proceda a homologar los archivos de entrega de información con el objetivo de optimizar y hacer más eficiente el tiempo de análisis por parte de las instituciones involucradas.
 - e. Que revise la información correspondiente a los usuarios del servicio general de baja tensión con consumos iguales o inferiores a 3,000KWh con el objetivo de detectar errores en la aplicación de los montos de compensación.
 - f. Que remita un informe detallando la parametrización utilizada para la aplicación del segundo subsidio para mitigar el impacto de los cambios tarifarios, y que este explique el aumento de usuarios subsidiados en el mes de julio del corriente.
 - g. Que se remita un informe detallando la parametrización utilizada para la refactura de clientes comerciales con consumos iguales o menores a 3000 kWh para su inclusión en la compensación del subsidio.
 - h. Que notifique una vez que los documentos cargados mensualmente estén subsanados luego de las revisiones de la SEN y correcciones de ENEE.
2. Solicitar a la SEN que actualice sobre el proceso de focalización para la aplicación del subsidio y de ser el caso, actualización de las acciones futuras que estén encaminadas a focalizar el beneficio de forma eficiente, asimismo, compartir los hallazgos de este análisis con el objetivo de verificar la información en conjunto con todos los actores, asimismo, que remita el documento detallando la información de las

transferencias realizadas a la ENEE.

| 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 | Octubre 2024 | Pendiente |
| 2 | Seguimiento a las recomendaciones realizadas a la Secretaría de Energía (SEN) | Documento | Oficio recibido por parte de la SEN | Octubre 2024 | Pendiente |