

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

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN
DICIEMBRE 2024



CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES ASOCIADAS AL PROCESO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL TRIMESTRE III DE 2024	7
INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO	9
INFORME DE ATENCIÓN AL AGENTE.....	26
SUPERVISIÓN DE SISTEMAS AISLADOS	31
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 12 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 cuarto 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 12 de diciembre de 2024, y en total se encuentran **709 casos** de los cuales **606 se encuentran atendidos** (esto representa un **85.47 %**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. A continuación, se muestra el estado del proceso de atención correspondiente al cierre del cuarto trimestre de 2024:

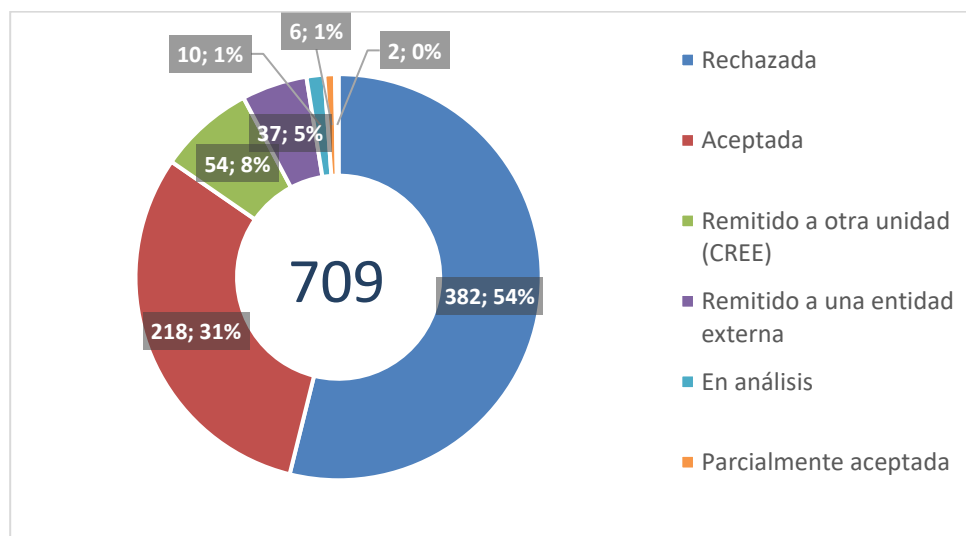


Ilustración 1 Estado actual del proceso de atención a los usuarios.

- b. El Departamento de Atención al Usuario, durante los meses de octubre a diciembre de 2024, ha gestionado 17 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).

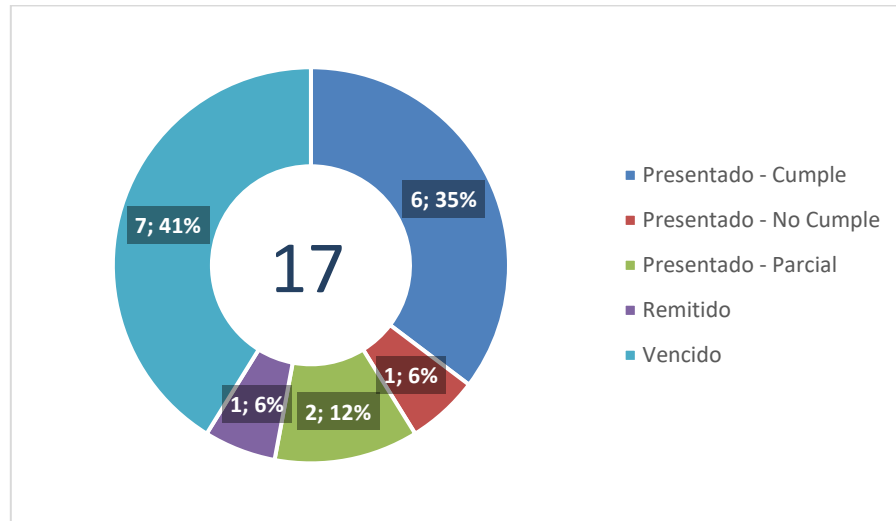


Ilustración 2 Estado de oficios relacionados a reclamos interpuestos en la CREE

Estos datos indican que una proporción significativa de los oficios se encuentra en una etapa de cumplimiento o en revisión, mientras que un 41.18 % 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:

Como resultado del proceso de verificación, se han trasladado al Departamento de Atención al Usuario y Agente ocho (8) expedientes del registro público correspondientes a empresas generadoras, como parte del proceso de actualización. Dicho traslado se realizó con cierre en diciembre de 2024, y ante esta gestión se han emitido requerimientos de información dirigidos a los agentes involucrados.

3. Supervisión de sistemas aislados:

a. Utila Power Company (UPCO)

- i. El periodo de lectura del sistema aislado UPCO se realiza de manera quincenal, por lo que el intervalo entre las lecturas oscila entre 13 y 16 días. Esto difiere del artículo 57 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED), que establece que el periodo entre dos lecturas sucesivas no puede ser menor de 28 días ni mayor de 32 días calendario.
- ii. Los usuarios activos registrados ascienden a un valor de 2,761, de los cuales 44.73 % corresponden al sector comercial y el 55.27 % al sector residencial, siendo este último el predominante.
- iii. El sistema aislado UPCO cumple eficientemente con los tiempos de resolución de reclamos interpuestos por los usuarios, de acuerdo con el artículo 83 del RSED.

b. Roatan Electric Company (RECO)

- i. Los usuarios activos registrados ascienden a un valor de 21,999 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 octubre se promediaron 45 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 octubre, 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 III 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 17 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
	Expansión del Sistema Interno de Gestión	Agregación de módulos al Sistema Interno de Gestión	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	Resuelto
	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 para la solicitud de actualización del estado de proyecto BDR para su entrega por parte de ENEE, del cual se obtuvo respuesta por parte de la Empresa Distribuidora	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
	Seguimiento a la calidad de los datos provenientes de los sistemas, herramientas o aplicativos de las empresas.	Se realizaron inspecciones el 12 de noviembre de 2024 en UPCO y el 14 de noviembre de 2024 en RECO, con el objetivo de dar seguimiento a la Base de Datos Regulatoria.	Resuelto

CRÉE

COMISIÓN REGULADORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA



DIRECCIÓN DE
FISCALIZACIÓN



ATENCIÓN AL USUARIO

INFORME DE FISCALIZACIÓN

DICIEMBRE
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.

1. 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

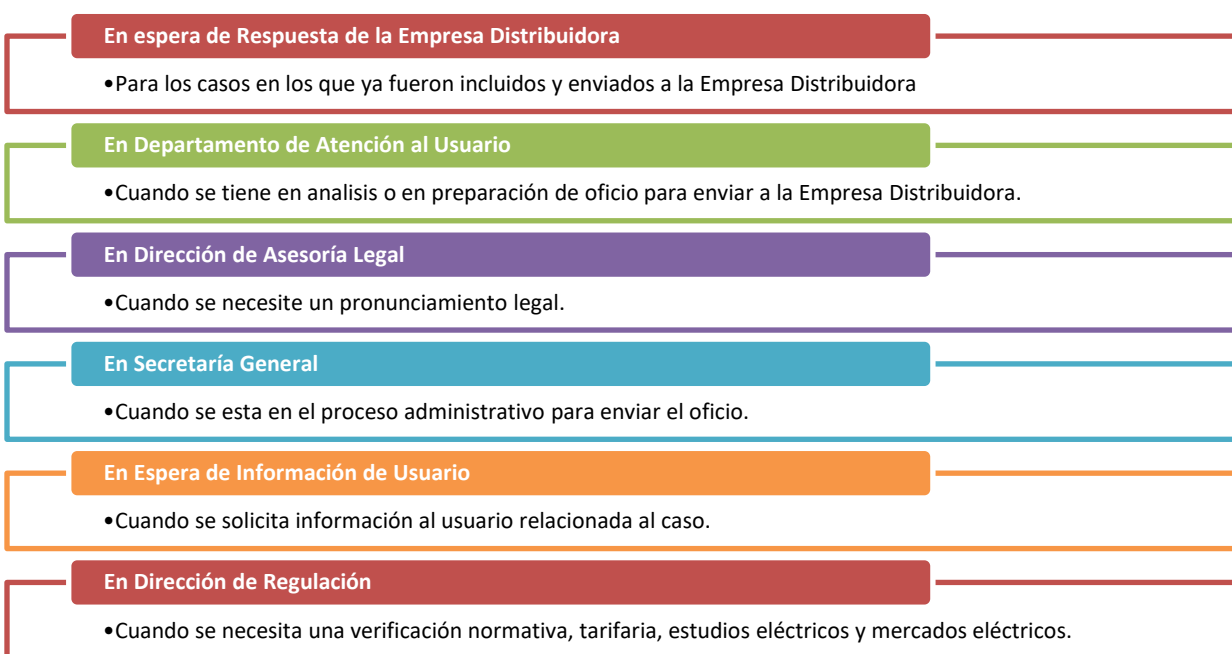
los siguientes reclamos relacionados a:

- 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.

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 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 12 de diciembre de 2024, tomando en cuenta las tres condiciones previamente mencionadas, se registró un total de 709 casos, de los cuales 604 han ingresado en el año 2024. Durante el cuarto trimestre de 2024, se han recibido 98 reclamos, destacando octubre como el mes con mayor cantidad de casos, con 45 reclamos ingresados, tal como se muestra en la **Ilustración 3**.

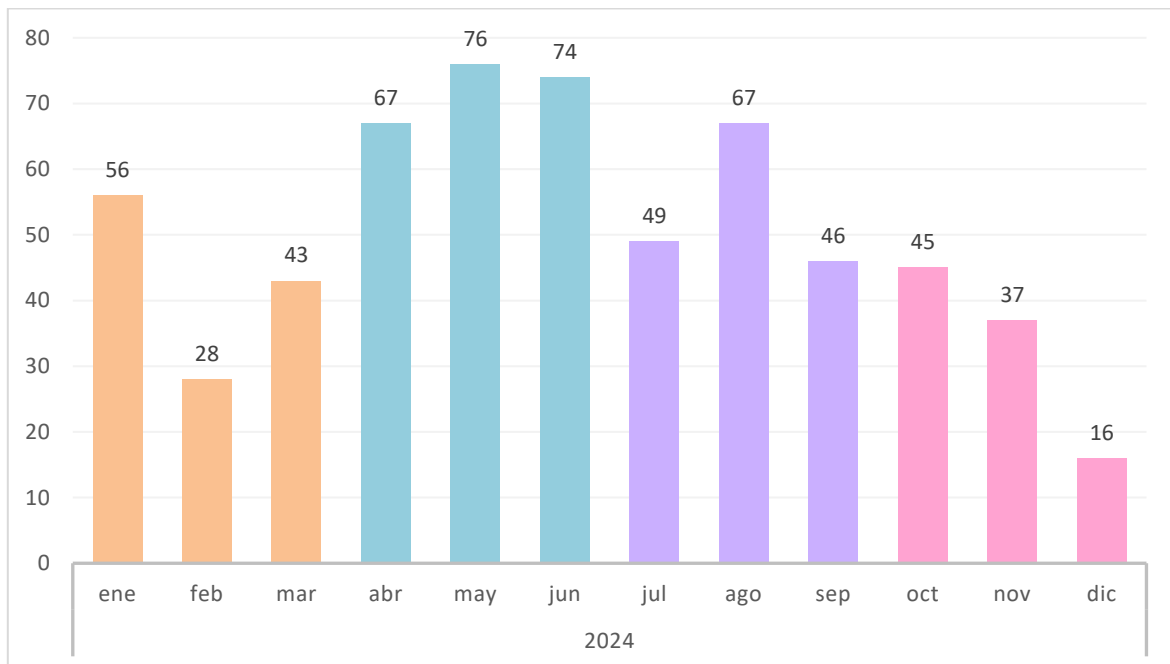


Ilustración 3 Reclamos ingresados por mes en el año 2024

En total se encuentran **709 casos** de los cuales **606 se encuentran atendidos** (esto representa un **85.47 %**), y se le ha brindado una respuesta al usuario. La distribución de los estados actuales de los casos se muestra en la **Ilustración 4**:

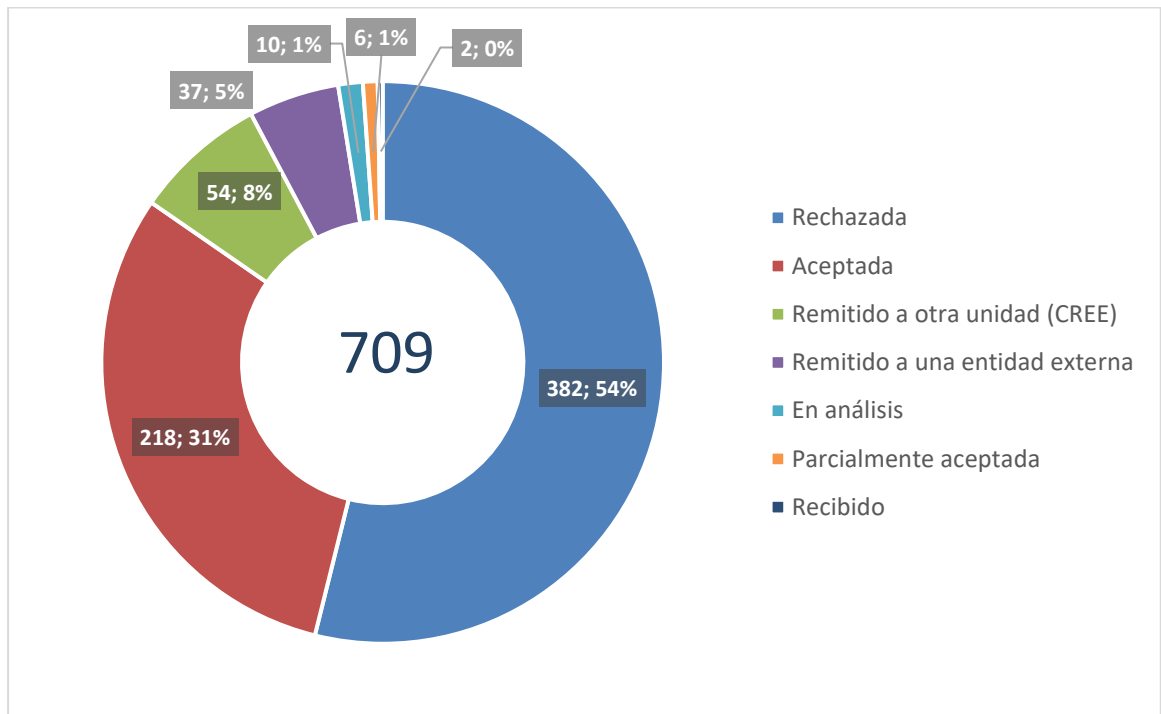


Ilustración 4 Estado actual del proceso de atención a los usuarios.

De los 606 casos cerrados mostrados en la **Ilustración 5**, **218 han sido aceptados (representan un 35.97 %)** es decir que al momento del análisis de estos, se encontró una incorrecta aplicación del marco regulatorio. No obstante cabe mencionar que **382 han sido rechazados (representan un 63.04 %)** debido a que la Empresa Distribuidora aplicó correctamente el marco regulatorio y **6 han sido parcialmente aceptadas (representan un 0.99 %)**. 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 **37 casos pendientes (5.22 %)** cuyo estado se encuentra **como remitido a una entidad externa** tal como se muestra en el **Ilustración 4**. La responsabilidad de estos casos recae en la empresa distribuidora, y una vez que se reciban las respuestas correspondientes, será posible continuar con el análisis y proceder al cierre de los mismos.

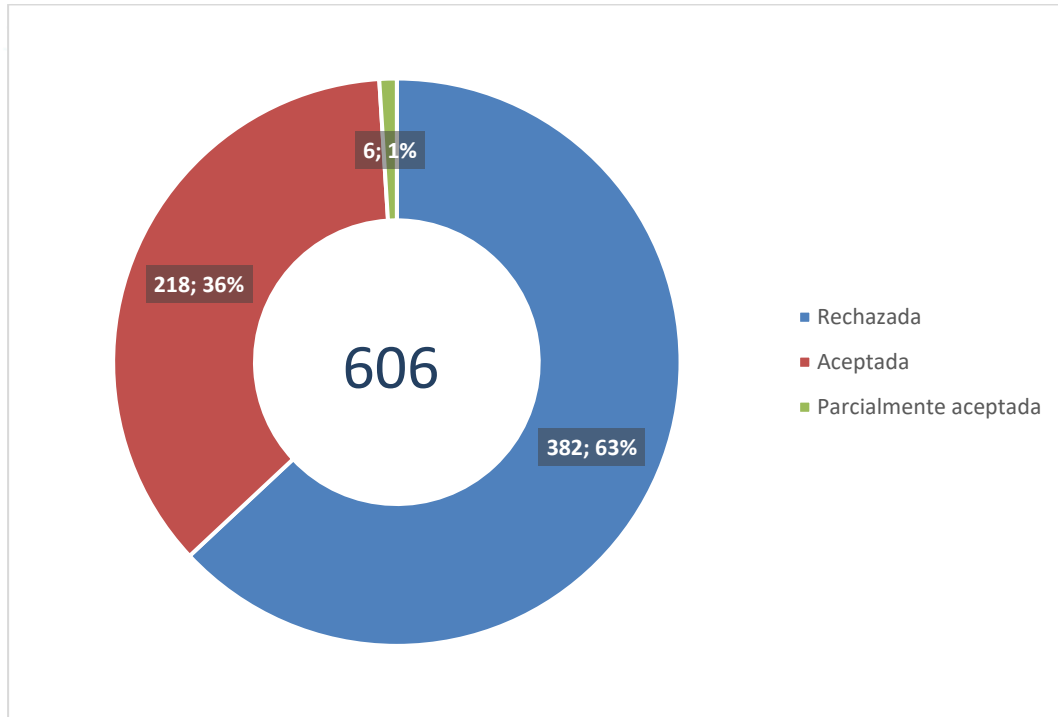


Ilustración 5 Reclamos atendidos y cerrados por parte del Departamento de Atención al Usuario y Agente

El **Ilustración 6** muestra el avance en la gestión de atención a los usuarios, con un **porcentaje de resolución del 85.47 %**, manteniéndose en línea con el indicador del trimestre anterior.

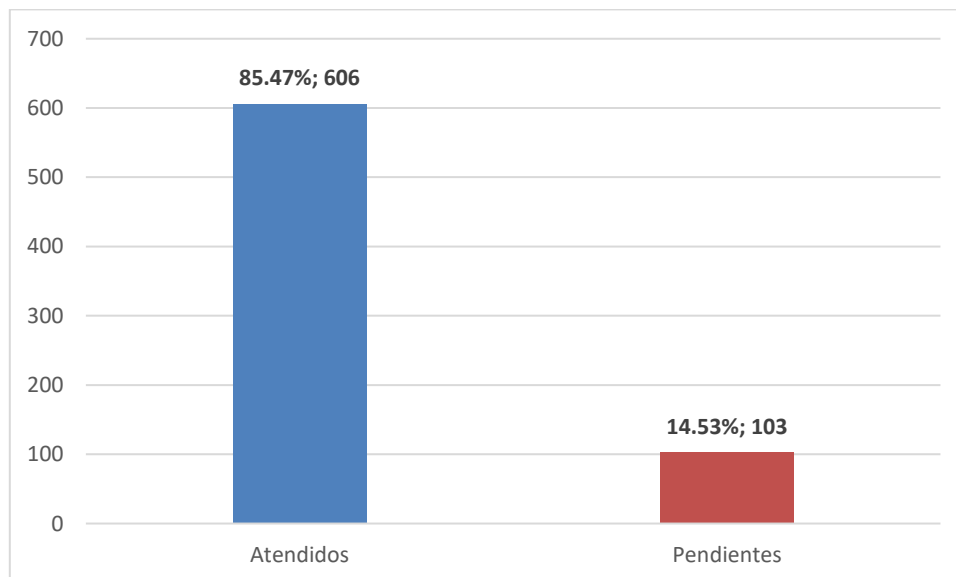


Ilustración 6 Porcentaje de casos resueltos y porcentaje de casos pendientes

Respecto al 14.53 % de casos que están pendientes, el **5.22 %** está en responsabilidad de la empresa distribuidora. Además, 12 casos que representan el **1.69 %** 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 **7.62 %** 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 **Ilustración 7** se muestran las solicitudes que ingresan a la plataforma, donde se aprecia que la mayoría son por cobros excesivos, seguidamente de inconformidades en la facturación y en menor cantidad se recibieron reclamos por solicitudes de medidor no atendidas y calidad en el servicio.

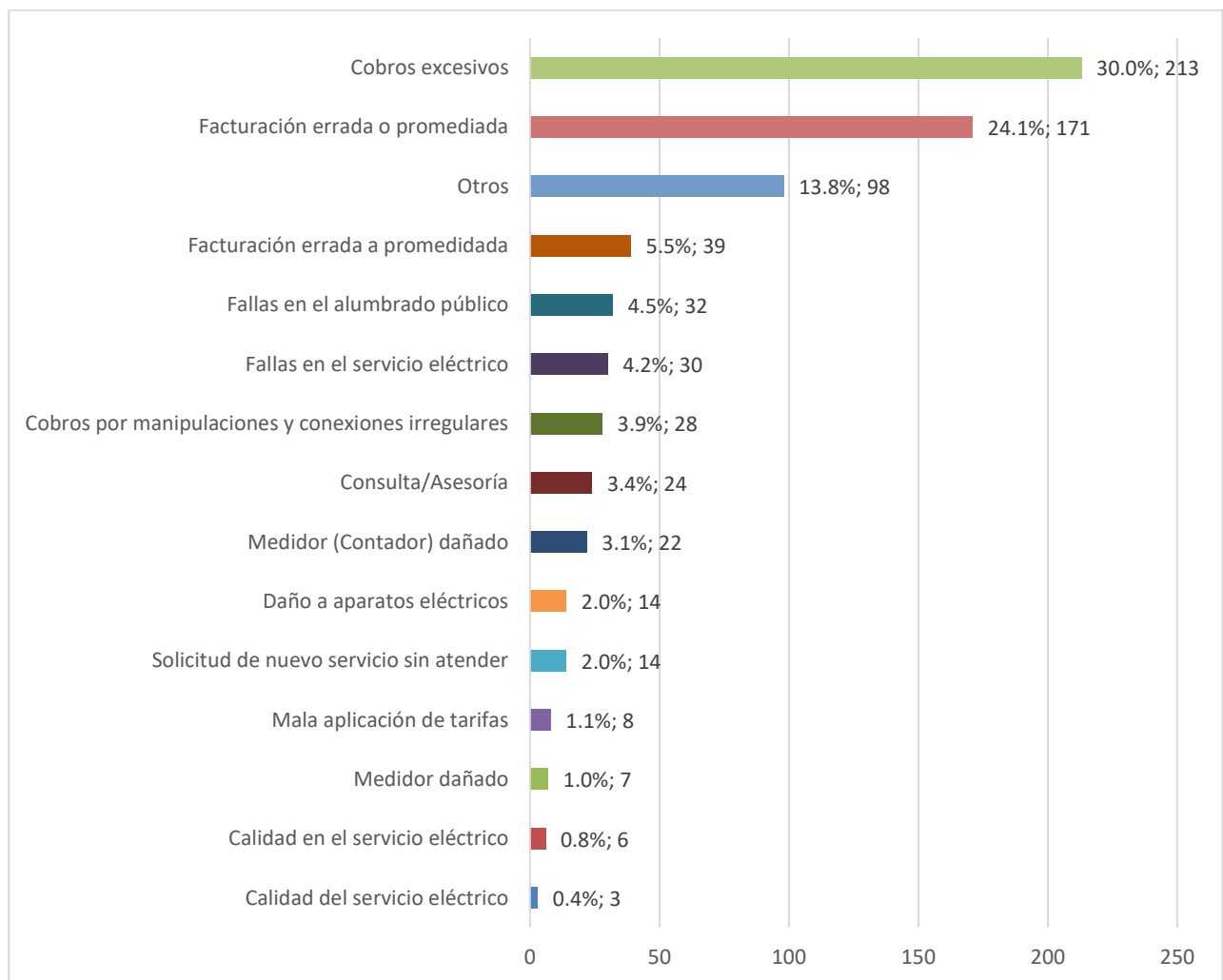


Ilustración 7 Cantidad de reclamos por tipo seleccionado por los usuarios

INDICADORES DE CALIDAD COMERCIAL

Según se muestra en la **Tabla 1** se observa que en la CREE mediante el Departamento de Atención al Usuario y Agente a la fecha ha revisado, analizado y finalizado 606 casos equivalentes a un **85.47 %** del total y se tiene en estado pendiente o en análisis 103 reclamos equivalente al **14.53 %**, es importante mencionar que del total solo el **1.69 % de los reclamos están en el Departamento de Atención al Usuario y Agente**, y el 5.22 % se encuentran en espera de respuesta de la empresa distribuidora.

Estado	Cantidad	Porcentaje
Finalizado	606	85.47 %
Pendiente	103	14.53 %

Tabla 1 Estado general de la atención a los usuarios.

En la **Ilustración 8** 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 84 días**. Los días que se muestran es el tiempo desde que entró a la Comisión un caso hasta su cierre.

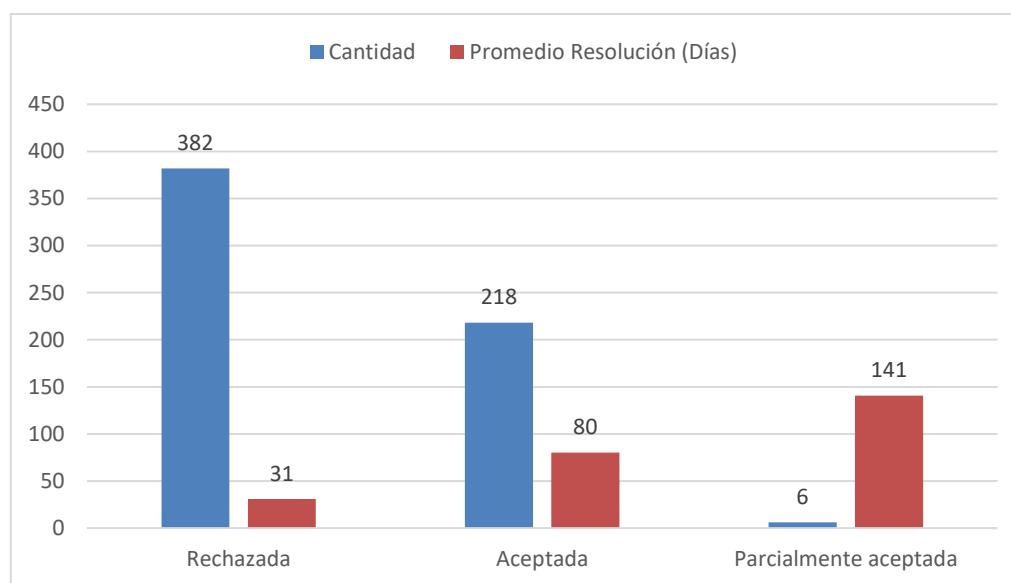


Ilustración 8 Tiempo promedio de resolución en días.

En el **Ilustración 9** 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 **222 días de atención**, y los reclamos en el Departamento de Atención al Usuario son los que están en

proceso de revisión y análisis. Cabe destacar que este tiempo se contabiliza desde la fecha de ingreso del reclamo, y refleja el tiempo total transcurrido, no el periodo en el que los reclamos han estado en la unidad responsable actual.

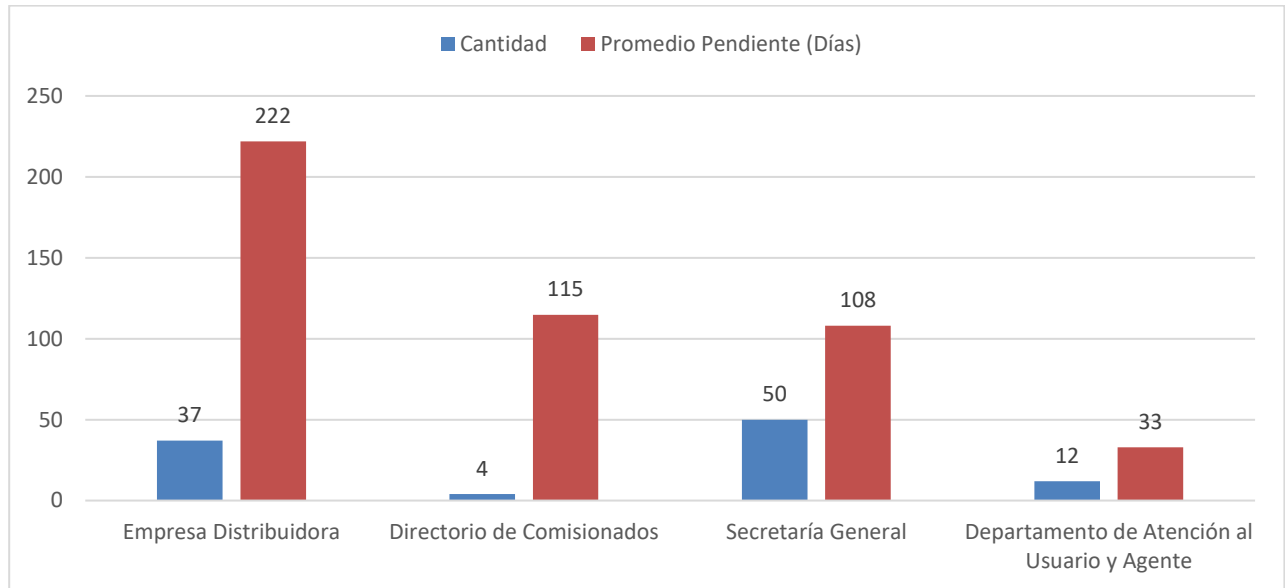


Ilustración 9 Casos en tratamiento con la localización correspondiente.

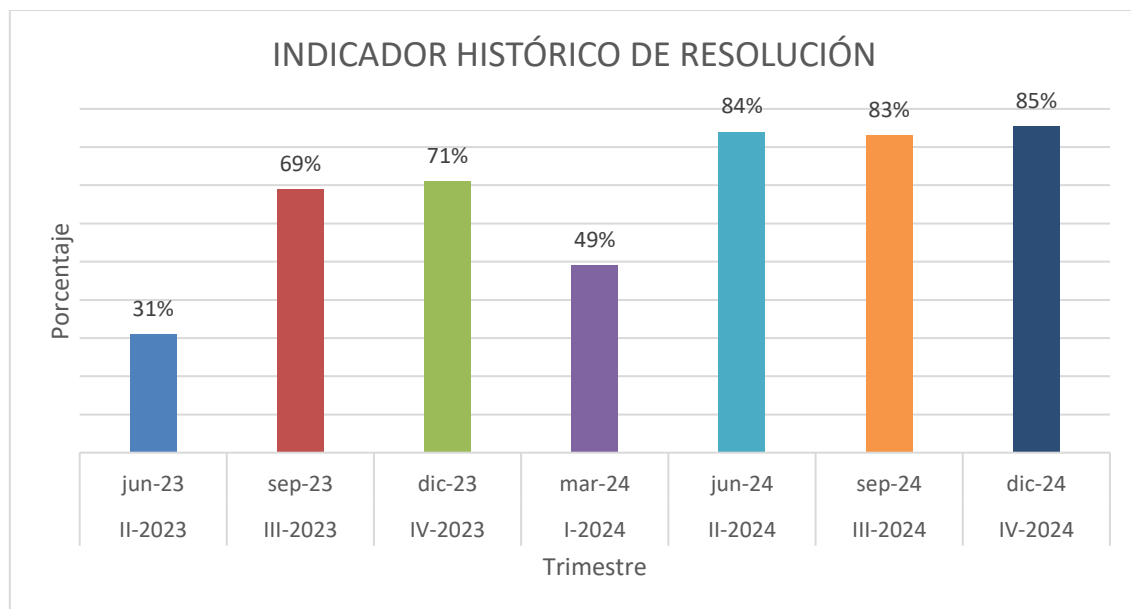


Ilustración 10 Avances en las resoluciones de los reclamos

Como se muestra en la **Ilustración 10**, 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.



Ilustración 11 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 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 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 2 Descripción de los estados establecidos en el proceso de revisión y seguimiento de oficios

El Departamento de Atención al Usuario ha remitido 17 oficios en los meses de octubre a diciembre de 2024 en seguimiento a los reclamos interpuestos por los usuarios (ver **Anexo 1**). En la **Ilustración 12** 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.

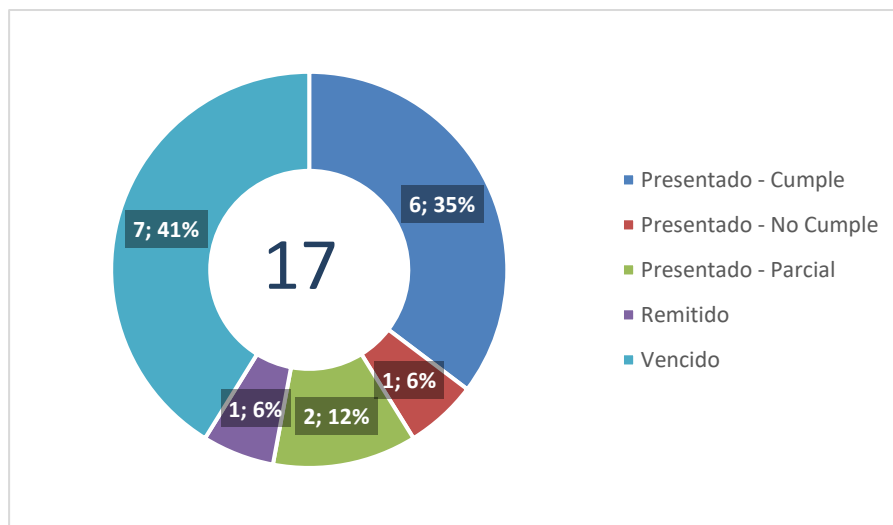


Ilustración 12 Estado de oficios relacionados a reclamos interpuestos en la CREE

OTROS HALLAZGOS

1. SEGUIMIENTO SOBRE PENALIZACIÓN POR BAJO FACTOR DE POTENCIA

Contexto General

En el proceso de fiscalización relacionado con penalizaciones indebidas por bajo factor de potencia, se identificaron usuarios penalizados indebidamente, lo cual fue notificado a la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) a través del Oficio CREE-164-2024 emitido el 02 de mayo de 2024.

La ENEE respondió parcialmente mediante el Oficio GD-175-05-2024 el 21 de mayo de 2024, indicando que solo se había corregido el 60% de las cuentas (equivalentes a 487 usuarios). Ante esta respuesta parcial, la CREE solicitó formalmente, a través de un nuevo requerimiento, la corrección total de las cuentas y una mayor claridad sobre la información reportada.

Seguimiento Realizado

Se realizó un requerimiento formal adicional el 12 de agosto de 2024, solicitando a la ENEE:

- La corrección total de las cuentas afectadas.

- El desglose completo de las diferencias entre clientes afectados y clientes penalizados.
- La entrega de bases de datos validadas con todos los campos especificados.

Como respuesta, la ENEE envió el Oficio GD-551-11-2024 el 22 de noviembre de 2024, informando que todas las cuentas habían sido corregidas.

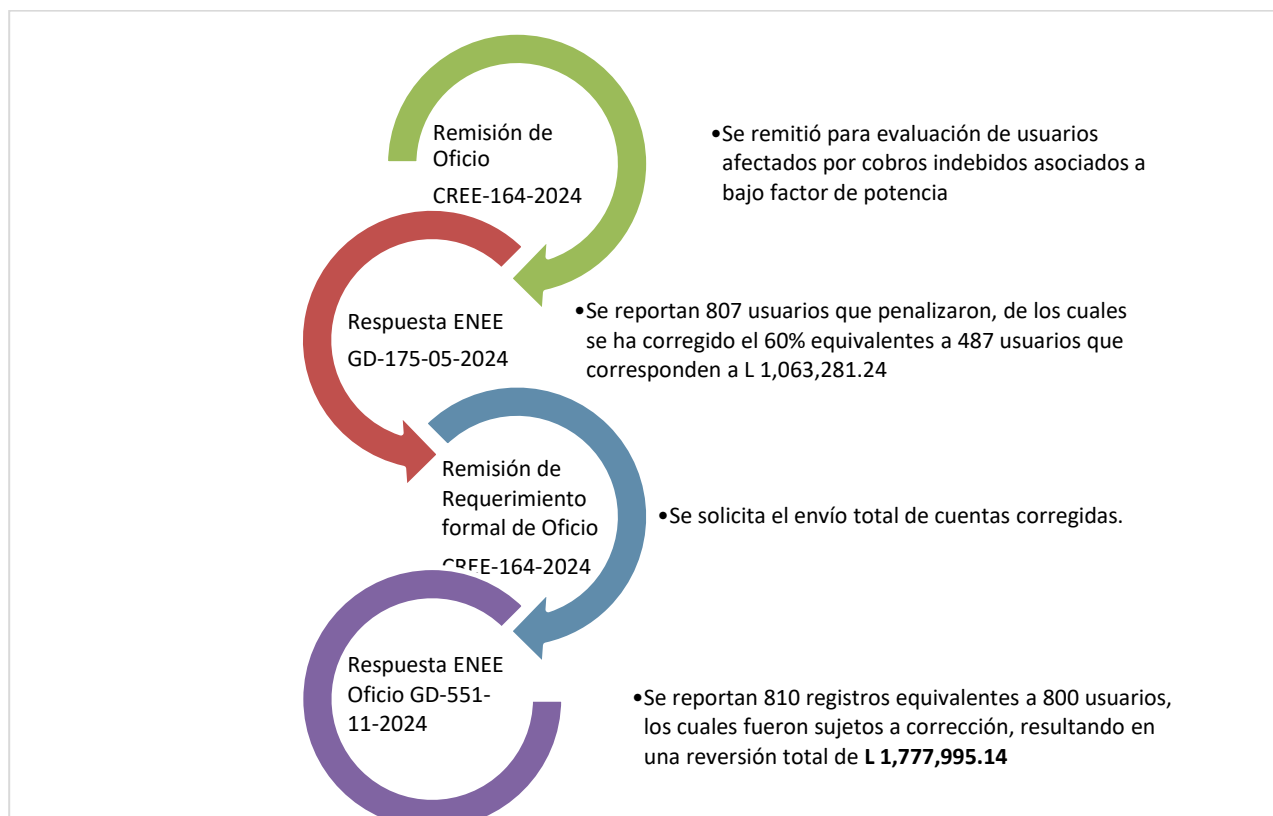


Ilustración 13 Seguimiento a Oficio CREE-164-2024, Penalización por bajo factor de potencia

Resultados de la Revisión

La revisión final permitió depurar y validar la información relacionada con los usuarios afectados, obteniendo los siguientes resultados:

- Se identificaron y corrigieron registros duplicados y repetidos, confirmando que el número real de **usuarios sujetos a corrección es de 800**.
- Una vez realizadas las correcciones pertinentes, el crédito total otorgado a los usuarios sujetos a corrección corresponde aproximadamente a **L 1,777,995.14**.

CONCLUSIONES

1. A partir del cierre del 12 de diciembre de 2024, se observa que, de un total de **709 reclamos, el 85.47 % (606 casos) han sido atendidos**, lo que refleja una gestión eficiente en la respuesta a los usuarios. De estos el 63.04 % han sido resueltos con una resolución rechazada, mientras que un 35.97 % fueron aceptados y un 0.99 % han sido parcialmente aceptados. Otros casos han sido remitidos a entidades externas o a otras unidades, y solo un pequeño porcentaje está aún en análisis. Esta distribución sugiere que la mayoría de los reclamos ha seguido un proceso claro y ha recibido una respuesta definitiva.
2. Del total de 17 oficios gestionados entre octubre y diciembre de 2024, el 35 % cumplió con los requisitos, mientras que el 41 % están vencidos, evidenciando la necesidad de **mejorar los tiempos de respuesta de la empresa distribuidora**. Estos datos resaltan la importancia de optimizar los procesos para asegurar respuestas más eficientes, según las recomendaciones de la CREE.

RECOMENDACIÓN

1. Proponer iniciativas que optimicen los tiempos de respuesta de la empresa distribuidora, con el fin de agilizar los procesos y garantizar una atención más rápida y eficiente, alineada con los estándares de calidad requeridos.

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	Continuo	En proceso

Anexo 1 Oficios Remitidos por la CREE en Seguimiento a Reclamos

Ítem	Código de Oficio	Asunto del Oficio	Fecha de recibido	Estado	Usuarios	Observación
1	CREE-582-2024	Corrección de Consumos Facturados por Multiplicador Incorrecto, clave 1076063	26/09/2024	Presentado - Parcial	1	El cierre del trimestre anterior fue el 25/09/2024
2	CREE-585-2024	Revisión de cobro de energía consumida y no pagada (ECNP), código de usuario 1838823	26/09/2024	Presentado - Cumple	1	El cierre del trimestre anterior fue el 25/09/2024
3	CREE-586-2024	Corrección de Consumos Promediados, Clave 1257444	26/09/2024	Presentado - Parcial	1	El cierre del trimestre anterior fue el 25/09/2024
4	CREE-621-2024	Atención de Reclamos realizados ante la CREE.	23/10/2024	Presentado - No Cumple	8	
5	CREE-599-2024	Solicitud de atención a reclamo de alumbrado público, Col. Villa Florencia.	16/10/2024	Vencido	1	
6	CREE-600-2024	Solicitud de atención a reclamo de alumbrado público, Barrio Barandillas.	16/10/2024	Vencido	1	
7	CREE-601-2024	Alumbrado Público (Barrio la Ronda)	16/10/2024	Presentado - Cumple	1	
8	CREE-602-2024	Alumbrado Público (Mayangle)	16/10/2024	Presentado - Cumple	1	
9	CREE-603-2024	Solicitud de atención a reclamo de alumbrado público, Res. Centroamérica Este, Anexo Sur.	16/10/2024	Presentado - Cumple	1	
10	CREE-604-2024	Alumbrado Público (Travesía)	16/10/2024	Presentado - Cumple	1	
11	CREE-609-2024	Atención de Reclamos interpuestos ante la CREE.	21/10/2024	Presentado - Cumple	2	
12	CREE-610-2024	Revisión de cobro de energía consumida y no pagada (ECNP), código de usuario 1787977	21/10/2024	Vencido	1	
13	CREE-611-2024	Alumbrado Público Barrio Barandillas, clave 453781	21/10/2024	Vencido	1	
14	CREE-635-2024	Atención de Reclamos presentados ante la CREE	04/11/2024	Vencido	6	
15	CREE-662-2024	Solicitud de atención a reclamo de alumbrado público, Residencial los Álamos.	26/11/2024	Vencido	1	
16	CREE-659-2024	Reclamos presentados ante la CREE.	26/11/2024	Remitido	4	
17	CREE-661-2024	Solicitud de atención a reclamo de alumbrado público, Colonia Quesada.	26/11/2024	Vencido	1	

CREE

COMISIÓN REGULADORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA



DIRECCIÓN DE
FISCALIZACIÓN



ATENCIÓN AL AGENTE

INFORME DE FISCALIZACIÓN

DICIEMBRE
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.

ETAPAS DEL PROCESO DE REVISIÓN DE REGISTRO PÚBLICO



ESTADOS DEL PROCESO DE REVISIÓN DE REGISTRO PÚBLICO



RESULTADOS

Como producto del proceso de verificación se han trasladado al Departamento de Atención al Usuario y Agente ocho (8) expedientes de registro público de empresas generadoras (realizando un cierre el 13 de diciembre de 2024).

La **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
G-S71	COMERCIAL LAEISZ	ACTUALIZACIÓN	EMPRESA GENERADORA	0	1
G-S62	PARK ENERGY	ACTUALIZACIÓN	EMPRESA GENERADORA	0	1
G-S79	RENTAS AMÉRICAS HONDURAS	ACTUALIZACIÓN	EMPRESA GENERADORA	0	2
G-S39	BIJAO ELECTRIC COMPANY	ACTUALIZACIÓN	EMPRESA GENERADORA	0	1
G-S47	AZUCARERA LA GRECIA	ACTUALIZACIÓN	EMPRESA GENERADORA	0	1
G-S48	CELSUR	ACTUALIZACIÓN	EMPRESA GENERADORA	0	1
G-S28	INDUSTRIAS CONTEMPO	ACTUALIZACIÓN	EMPRESA GENERADORA	0	1
G-S12	CUYAMEL	ACTUALIZACIÓN	EMPRESA GENERADORA	0	1
TOTAL				0	9

Tabla 3 Empresas Generadoras que han solicitado actualización al Registro Público.

CONCLUSIONES

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

1. Se ha solicitado la actualización de la inscripción en el registro público de ocho (8) sociedades mercantiles correspondientes a empresas generadoras. Como resultado de esta solicitud, todas las sociedades han sido requeridas para realizar aclaraciones o correcciones en los datos registrados, de acuerdo con la documentación de respaldo presentada.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

No.	Recomendación	Tipo (acción o documento)	Medio de verificación	Fecha estimada (semana 2024)	Estado (Pendiente, en proceso, finalizado)
1	Darle seguimiento y proporcionar respuesta oportuna a los expedientes que sean remitidos a la Dirección de Fiscalización.	Dictamen Técnico o Remisión	Correo electrónico	Continuo	En proceso

CRÉE

COMISIÓN REGULADORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA



DIRECCIÓN DE
FISCALIZACIÓN



SUPERVISIÓN DE SISTEMAS AISLADOS

INFORME DE FISCALIZACIÓN

DICIEMBRE
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

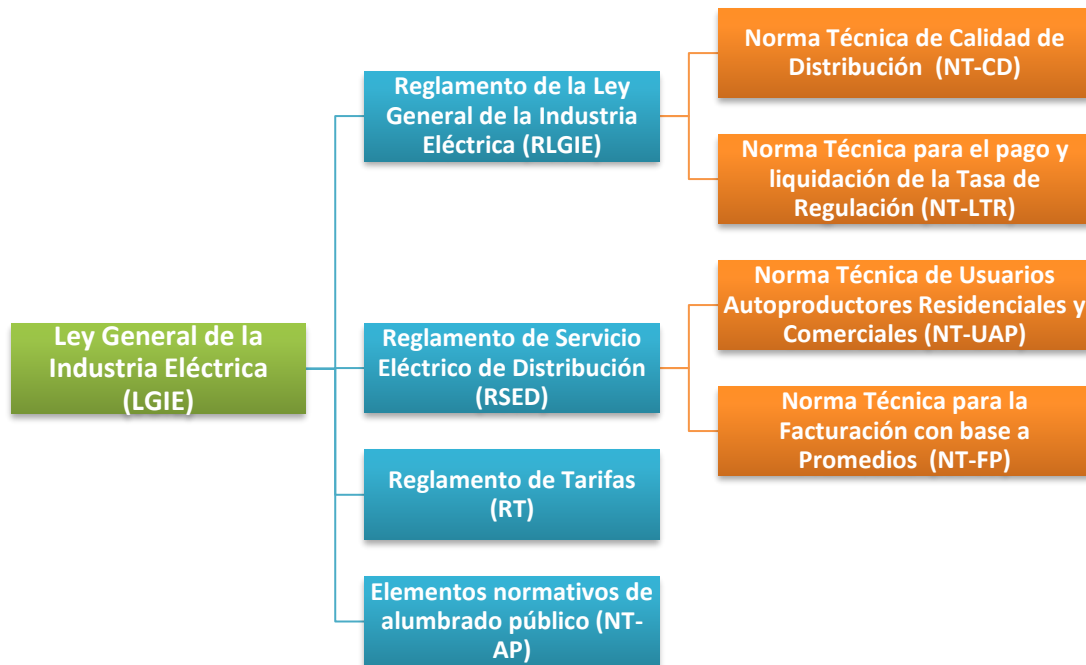
Garantizar que la información crítica relacionada a la normativa vigente sea recolectada, almacenada, procesada y compartida de manera eficiente y segura, garantizando el cumplimiento continuo de todas las obligaciones regulatorias aplicables.

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)

2. Cantidad de Usuarios

En el reporte brindado por la compañía se muestra que, al mes de octubre de 2024 cuentan con 2,761 usuarios activos, de los cuales se identificaron alrededor de 2,082 a 2,136 usuarios prepago (**Ilustración 15**). En el **Ilustración 14** se muestra la cantidad de usuarios por sector de consumo reportados en los meses de octubre a noviembre del presente año.

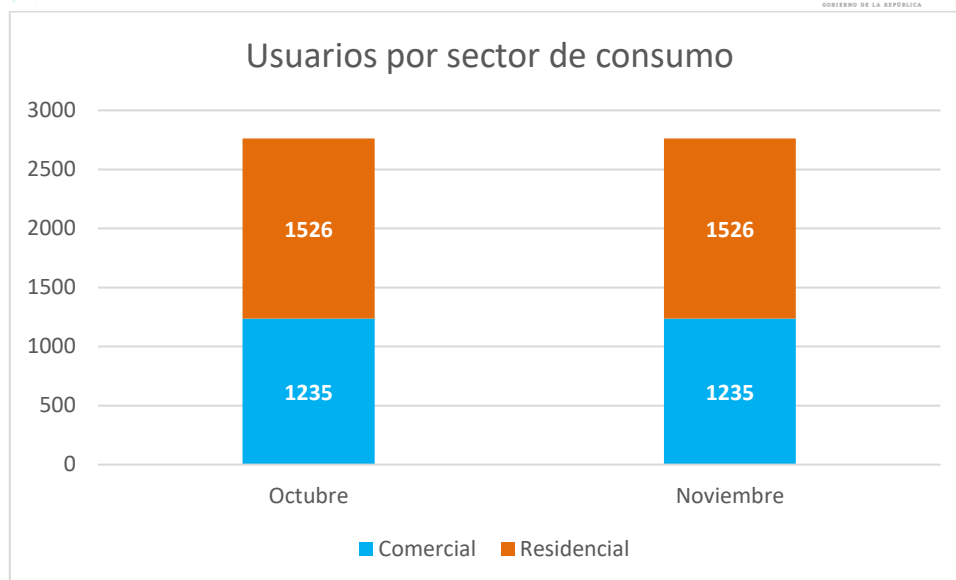


Ilustración 14 Cantidad de usuarios del sistema aislado UPCO

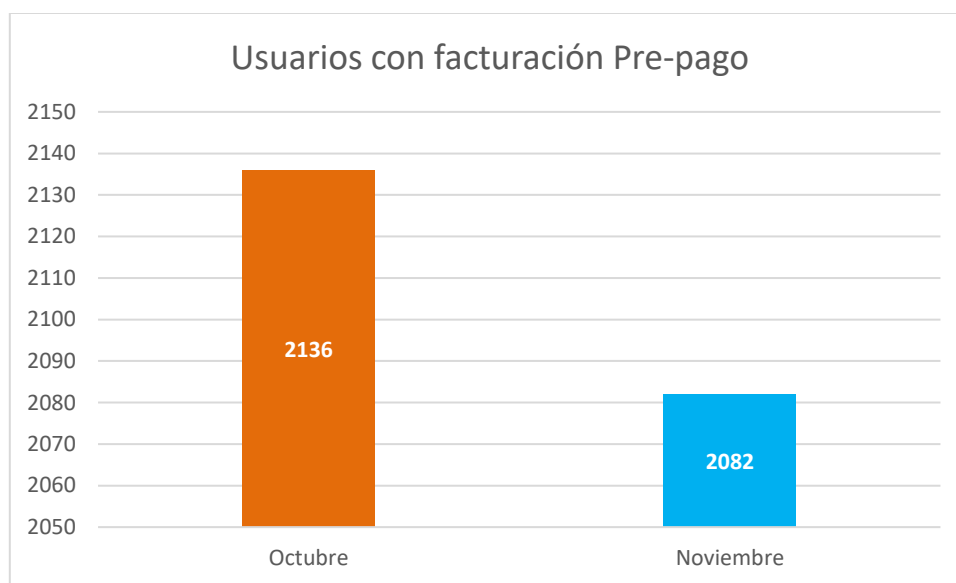


Ilustración 15 Usuarios prepago del sistema aislado UPCO

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

3. Lectura y Facturación

El sistema aislado UPCO realiza una facturación quincenal a los usuarios, es decir dos (2) facturas por mes.

El ciclo de lectura se realiza en el periodo de 13-16 días, tal como se muestra en el **Ilustración 16**.

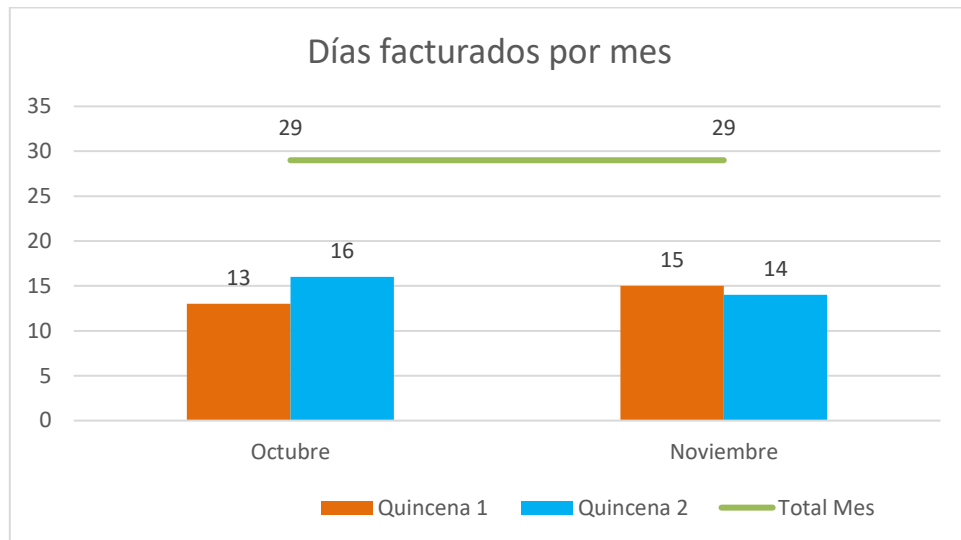


Ilustración 16 Ciclo de lectura en el sistema aislado UPCO

4. Reclamos

En relación con los reclamos interpuestos por los usuarios del sistema aislado UPCO, la empresa clasifica la gestión según la naturaleza del reclamo, que incluye consultas, solicitudes y reclamos, registrando aproximadamente 28 tipos de gestiones en los meses de octubre y noviembre 2024. Asimismo, se logró verificar por medio de la información enviada por la empresa, que se obtiene un promedio de 61 reclamos por mes cuya cantidad es mayormente reflejada en la clasificación de reclamos y solicitudes del usuario. (Ver **Ilustración 17**)

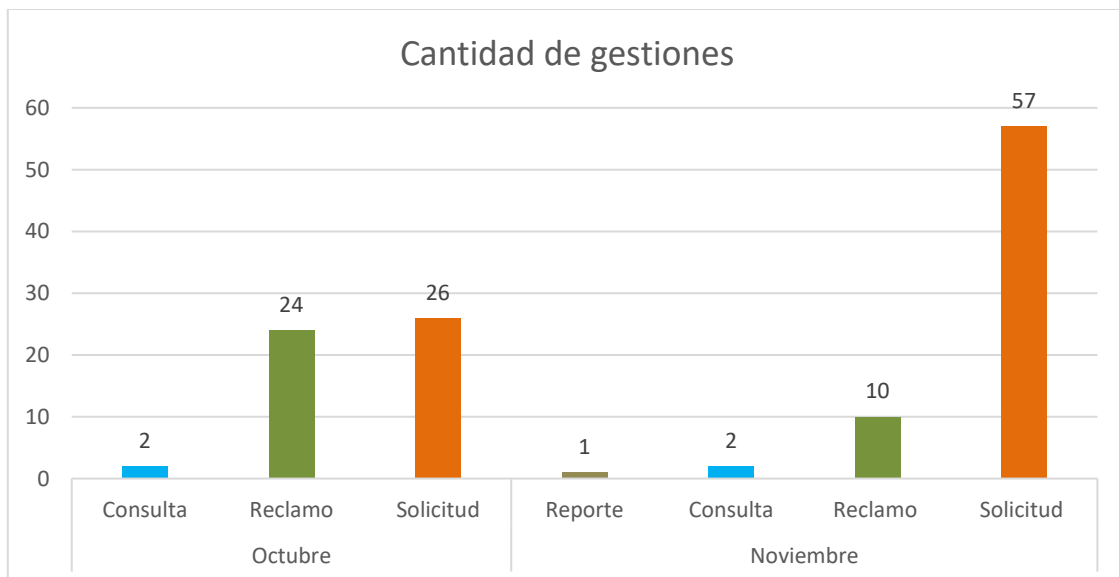


Ilustración 17 Reclamos interpuestos por usuarios de UPCO

El tiempo promedio de resolución a los reclamos interpuestos en el trimestre por los usuarios de UPCO es en promedio de 0.20 días como se muestra en el **Ilustración 18**.

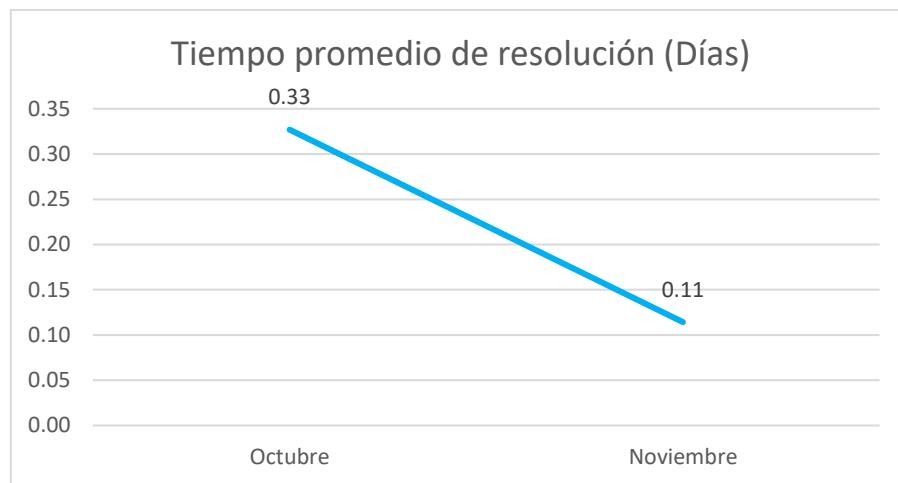


Ilustración 18 Tiempo promedio de resolución UPCO

ROATÁN ELECTRIC COMPANY (RECO)

1. Cantidad de Usuarios

En octubre de 2024, **RECO** reportó un total de **21,999 usuarios** en estado activo. La **Ilustración 19** presenta una distribución de los clientes según el sector al que pertenecen al cierre del mes de octubre, destacando que la mayoría corresponde al **sector residencial**.

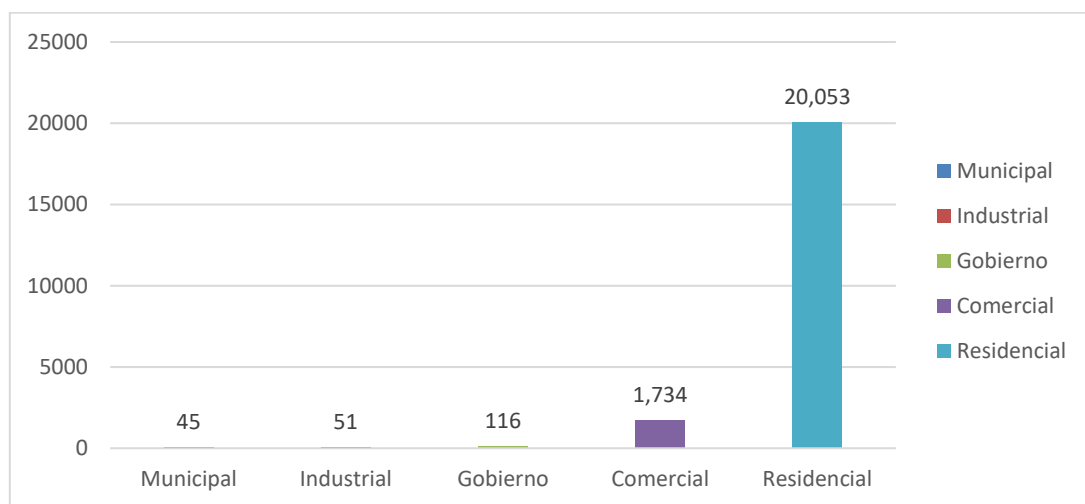


Ilustración 19 Usuarios de RECO

2. 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, para el mes de octubre los períodos de lectura en promedio se reportan en 29.8 días.

Cabe mencionar que, en los valores reportados para los períodos de lectura, el mínimo es 0 y el máximo es 31. Sin embargo, un período de lectura con valor 0 resulta inconsistente, ya que no corresponde a un período válido de lectura.

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

- Imposibilidad de realizar la medición (E.M. NO ACCESIBLE): Se reportaron 3 casos en los que no fue posible acceder al medidor para realizar la lectura correspondiente.
- Medidor dañado o inexistente (MEDIDOR DAÑADO): Se registraron 45 casos donde no se pudo efectuar la medición debido a la ausencia o daño del medidor.

Se observa que la principal causa de aplicación de promedios corresponde a medidores dañados o inexistentes, con un total de 45 casos, representando la gran mayoría. En contraste, los casos por falta de acceso al medidor son considerablemente menores, con solo 3 registros.

Estos resultados resaltan la importancia de garantizar el buen estado de los medidores y asegurar el acceso a los mismos para evitar la aplicación de promedios, lo cual puede afectar la precisión de la facturación.

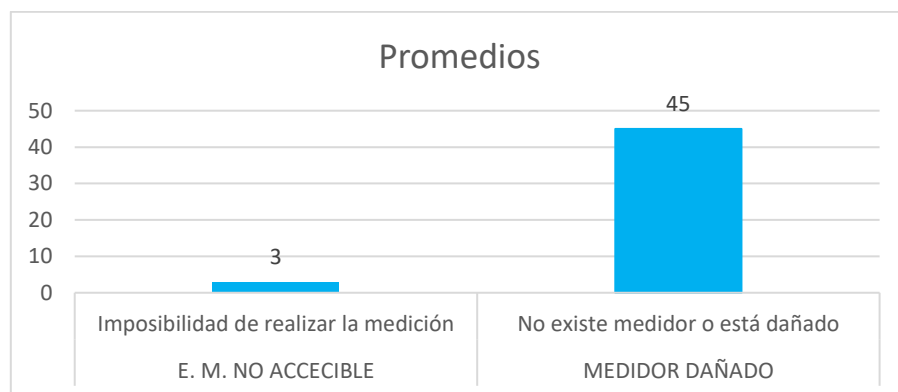


Ilustración 20 Cantidad de promedios

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

3. Tiempo promedio de resolución

En el **Ilustración 21** se muestran la cantidad de reclamos recibidos en el mes de octubre, en donde se observan los porcentajes que representa cada gestión según su ingreso.

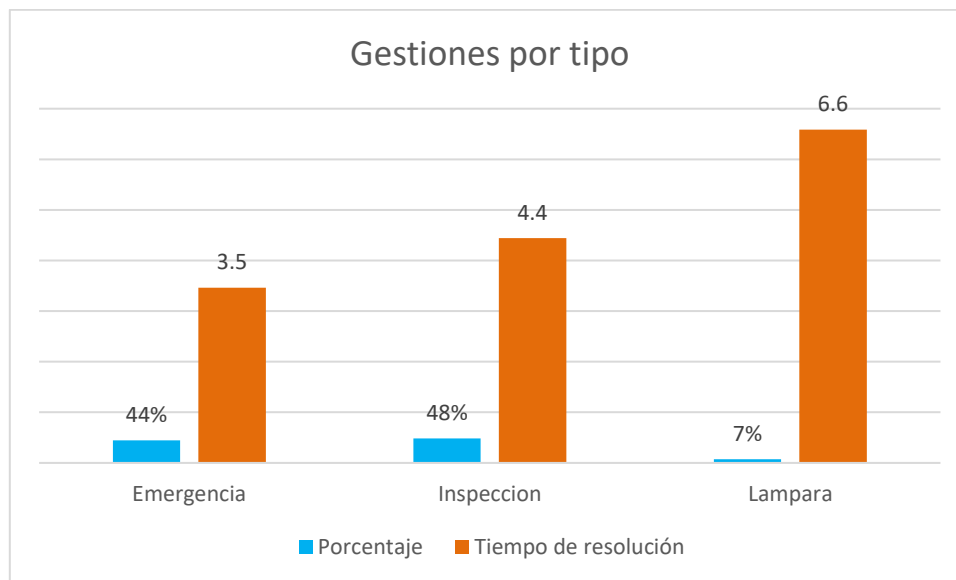


Ilustración 21 Reclamos del mes de octubre

La gráfica muestra la distribución y el tiempo de resolución de reclamos por tipo: emergencia (44%) con un tiempo promedio de 3.5 días, inspección (48%) con 4.4 días, y lámpara (7%) con 6.6 días. Se destaca que, aunque los reclamos de lámparas son los menos frecuentes, presentan el mayor tiempo de resolución, mientras que las emergencias tienen la atención más ágil.

CONCLUSIONES

Con respecto a la empresa UPCO

1. El periodo de lectura del sistema aislado UPCO se realiza de manera quincenal, por lo que el intervalo entre las lecturas oscila entre 13 y 16 días. Esto difiere del artículo 57 del RSED, que establece que el periodo entre dos lecturas sucesivas no puede ser menor de 28 días ni mayor de 32 días calendario.
2. Los usuarios activos registrados ascienden a un valor de 2,761, de los cuales 44.73 % corresponden al sector comercial y el 55.27 % al sector residencial, siendo este último el predominante.
3. El sistema aislado UPCO cumple eficientemente con los tiempos de resolución de reclamos interpuestos por los usuarios, de acuerdo con el artículo 83 del RSED.

Con respecto a la empresa RECO

1. Los usuarios activos registrados ascienden a un valor de 21,999 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 octubre se promediaron 45 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

CRÉE

COMISIÓN REGULADORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA



DIRECCIÓN DE
FISCALIZACIÓN



SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN DE SUBSIDIOS

INFORME DE FISCALIZACIÓN

DICIEMBRE
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.

En el transcurso del año 2024 se han solicitado las actualizaciones del proceso de focalización de los subsidios a la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) y a la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN), mismas que han mencionado no tener avances en los análisis de focalización de los subsidios a pesar de lo establecido en los decretos PCM que asignan esta responsabilidad a las instituciones.

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:

4. 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.

5. 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:

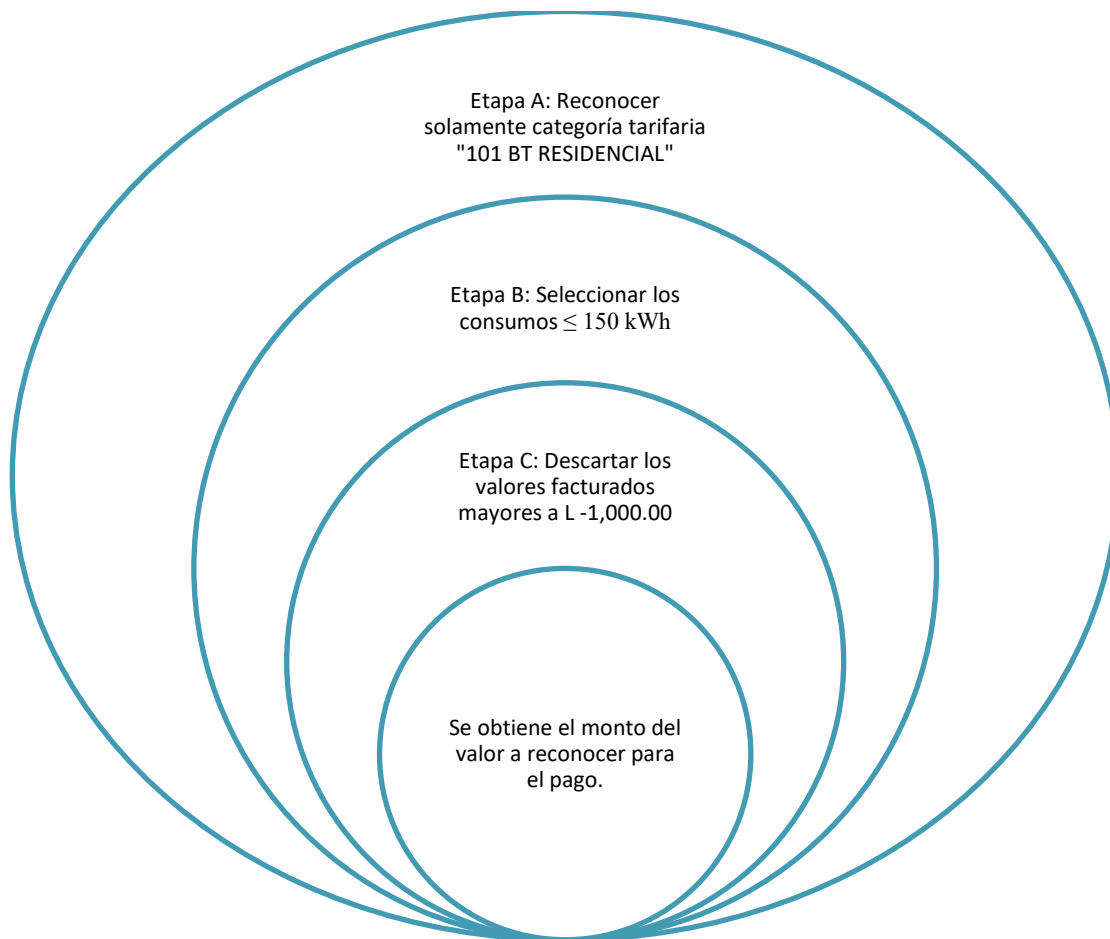


Ilustración 22 Metodología para la selección de información confiable para pago

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.

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.

6. 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 cuarto trimestre 2024:

Mes	Usuarios	Transacciones	Monto subsidiado (HNL)
Agosto	861,586	892,369	315,607,433.28
Septiembre	868,435	886,305	314,671,622.62
Octubre	865,850	883,364	316,908,782.79

Tabla 4 Resumen subsidio de 150 kWh

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

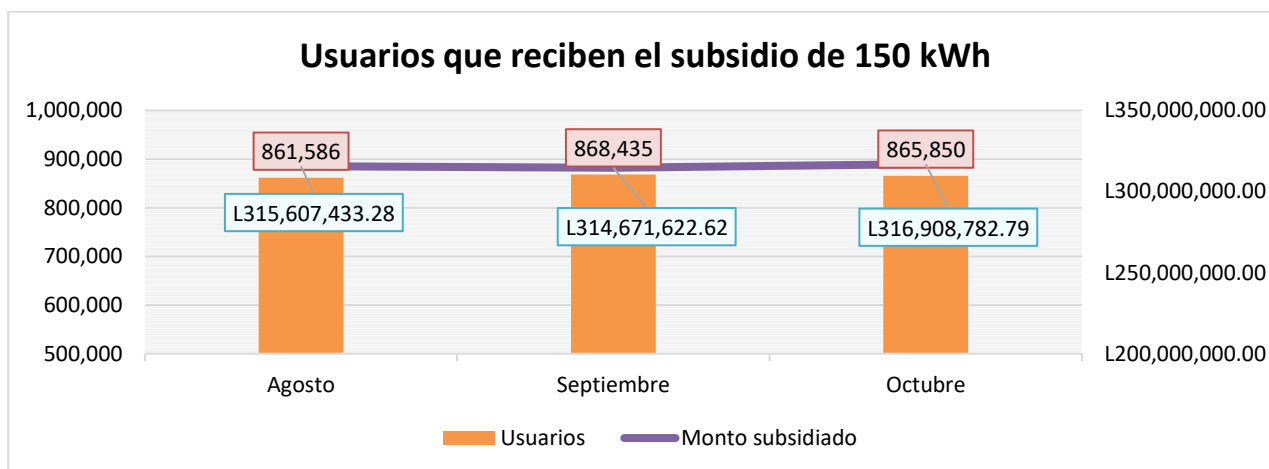


Ilustración 23 Usuarios que reciben el subsidio de 150 kWh segundo trimestre 2024

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 5** y **Tabla 6** se muestran los datos resultantes.

Mes	Cantidad de claves	Cantidad de transacciones
	duplicadas	duplicadas
Agosto	5,788	36,571
Septiembre	4,763	22,633
Octubre	5,425	22,939

Tabla 5 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
Agosto	944
Septiembre	749
Octubre	768

Tabla 6 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.

7. 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 cuarto trimestre 2024:

Mes	Usuarios	Transacciones	Monto aportado (HNL)
Agosto	25,324	26,228	114,514,401.98
Septiembre	25,663	26,537	134,044,607.06
Octubre	25,337	26,039	108,496,579.59

Tabla 7 Usuarios que aportan al subsidio de 150 kWh

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

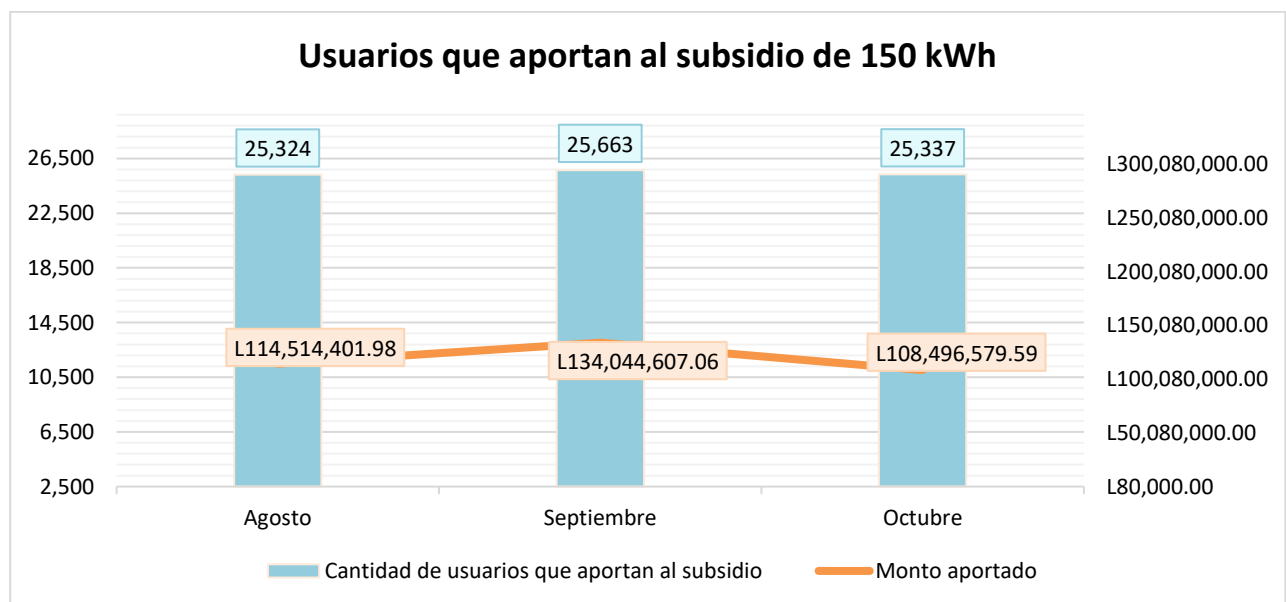


Ilustración 24 Usuarios que aportan al subsidio de 150 kWh

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 octubre de 2024, la ENEE contó con 2,091,643 usuarios de los cuales el 1.21% aportaron con el 34.24 % del monto del subsidio correspondiente a los usuarios no residenciales, equivalente a L 108,496,579.59.

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 8** y **Tabla 9** se muestran los datos resultantes.

Mes	Cantidad de claves duplicadas	Cantidad de transacciones duplicadas
Agosto	278	1,182
Septiembre	215	1,089
Octubre	191	893

Tabla 8 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)
Agosto	44	117,956.78
Septiembre	9	3,809.28
Octubre	10	8,603.28

Tabla 9 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%)
Agosto	315,607,433.28	114,514,401.98	201,093,031.30	36.28 %	63.72 %
Septiembre	314,671,622.62	134,044,607.06	180,627,015.56	42.60 %	57.40 %
Octubre	316,908,782.79	108,496,579.59	208,412,203.20	34.24 %	65.76 %

Tabla 10 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)

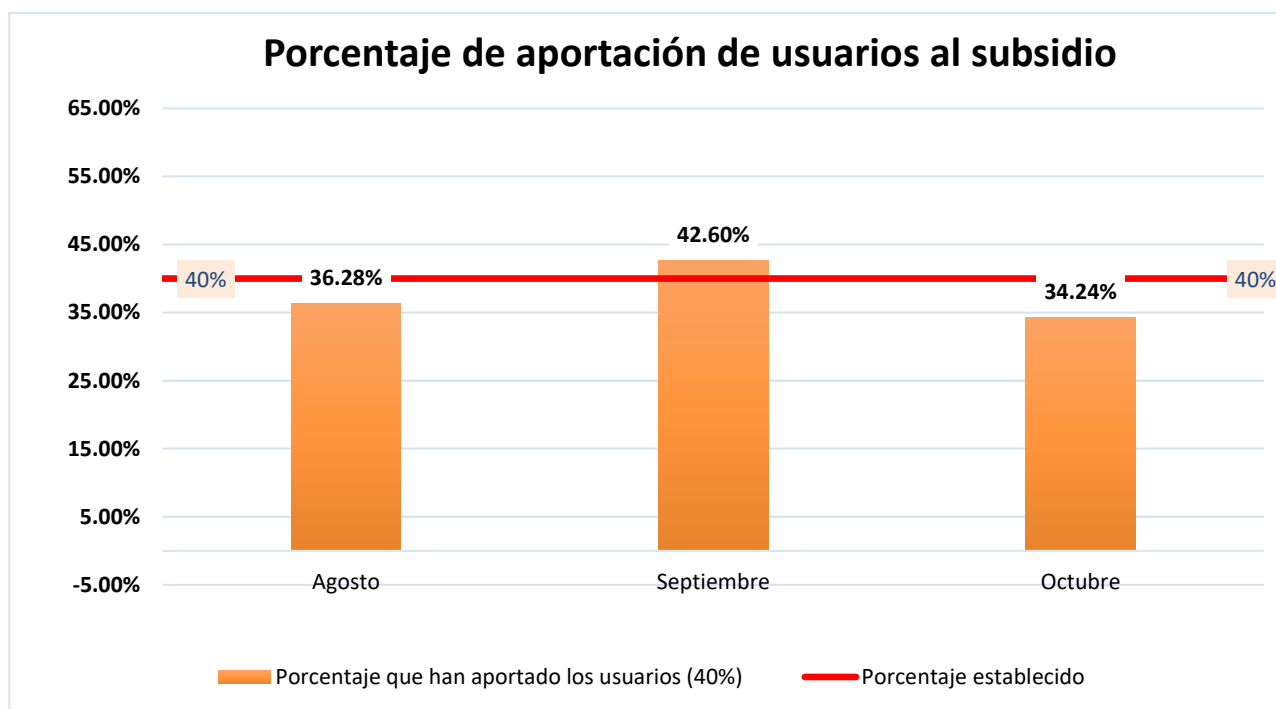


Ilustración 25 Porcentaje que han aportado los usuarios con consumo mayor a 3,000 kWh

Fuente: Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE)

8. 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 subsidiado 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 %
Agosto	315,607,433.28	114,514,401.98	201,093,031.30	36.28 %	63.72 %
Septiembre	314,671,622.62	134,044,607.06	180,627,015.56	42.60 %	57.40 %
Octubre	316,908,782.79	108,496,579.59	208,412,203.20	34.24 %	65.76 %
Total	3,067,826,716.86	1,178,489,256.35	1,889,337,460.51	38.41 %	61.59 %

Tabla 11 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)

9. 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 el cuarto trimestre 2024:

Mes	Usuarios / Transacciones	Monto subsidiado (HNL)
Agosto	1,926,654	648,663,774.69
Septiembre	1,904,209	636,879,553.12
Octubre	1,906,772	521,335,029.95

Tabla 12 Resumen de segundo subsidio por ajuste tarifario aplicado a todos los usuarios

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

Se ha realizado un análisis indicativo del comportamiento tarifario debido a este segundo subsidio, mismo que se muestra en el gráfico a continuación:

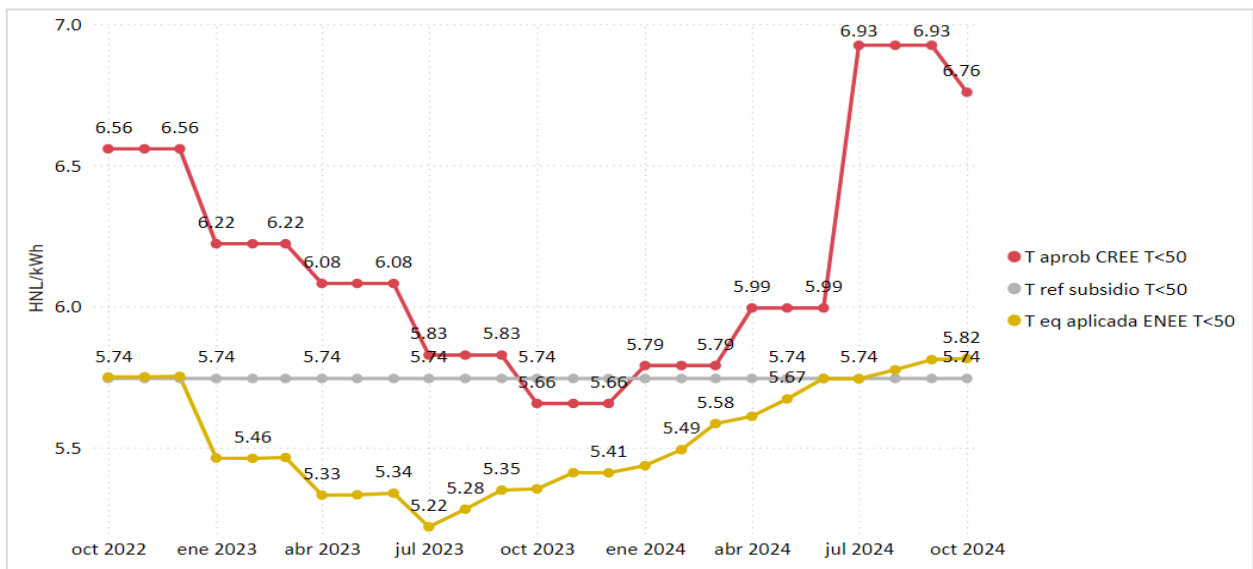


Ilustración 26 Comportamiento tarifario debido al segundo subsidio

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 cuarto trimestre de 2024:

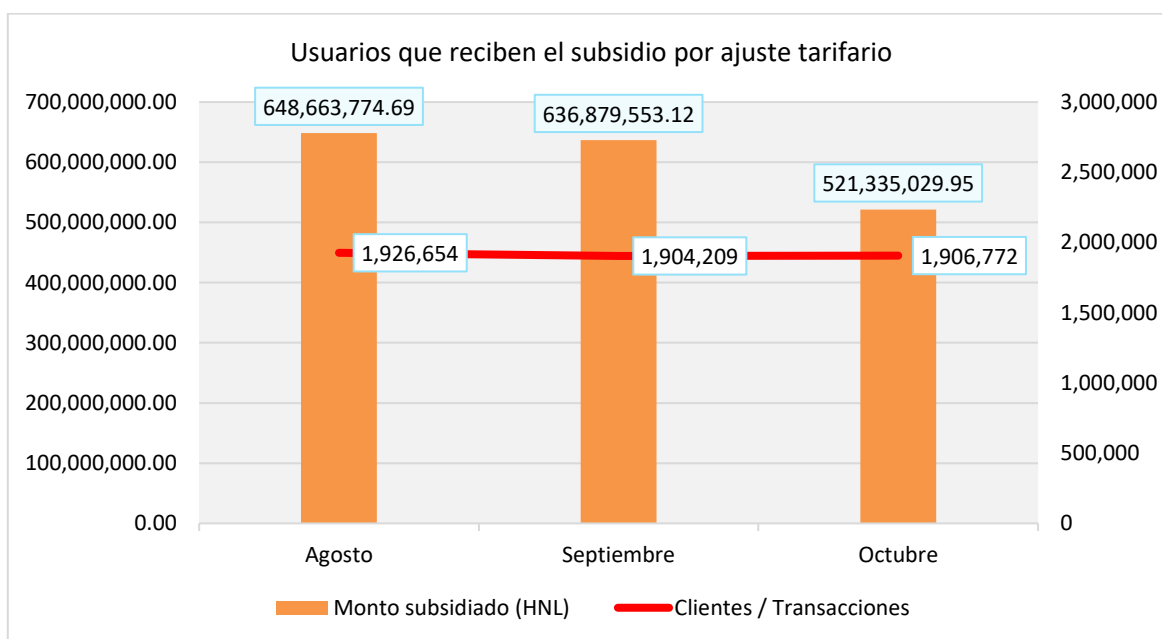


Ilustración 27 Aplicación de subsidio por ajuste tarifario

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
Agosto	1,926,654	648,663,774.69
Septiembre	1,904,209	636,879,553.12
Octubre	1,906,772	521,335,029.95
Total	1,571,673	3,425,689,465.94

Tabla 15 Resumen de beneficiarios que reciben subsidio y los montos que el Estado subsidia.

Fuente: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

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.

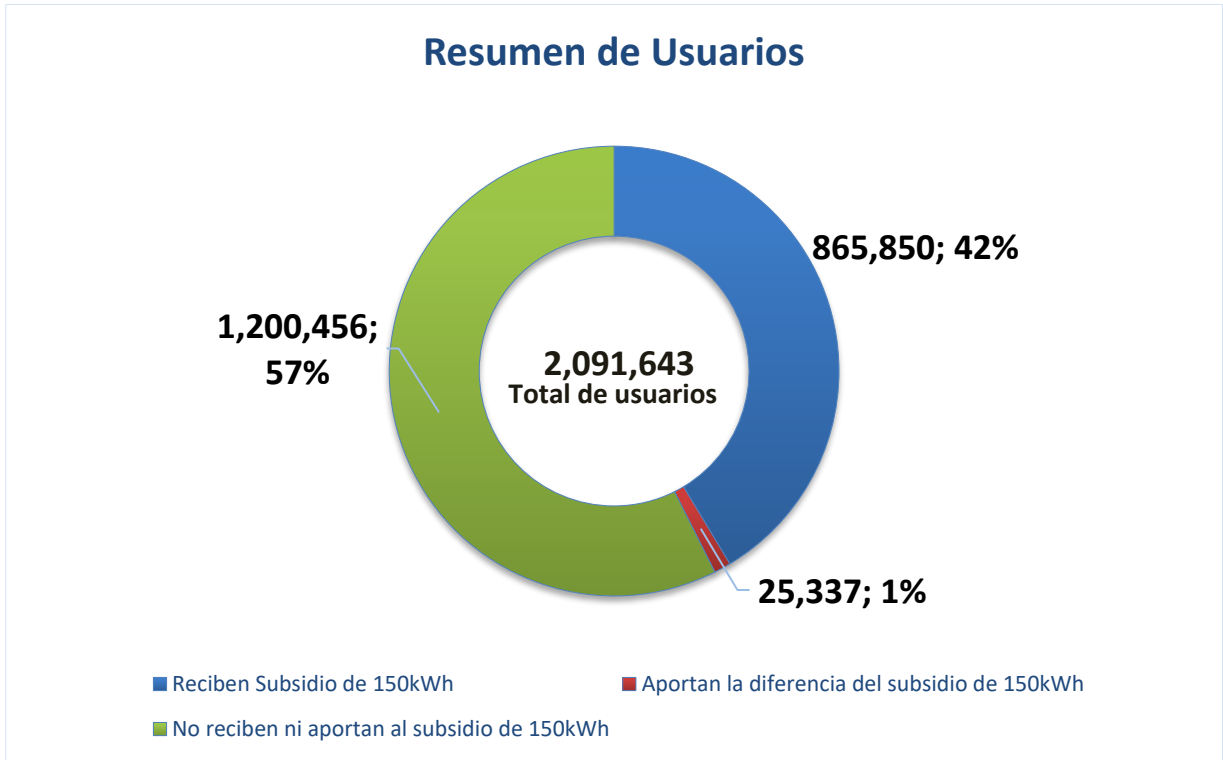


Ilustración 28 Resumen de usuarios abril 2024

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 octubre, 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%.

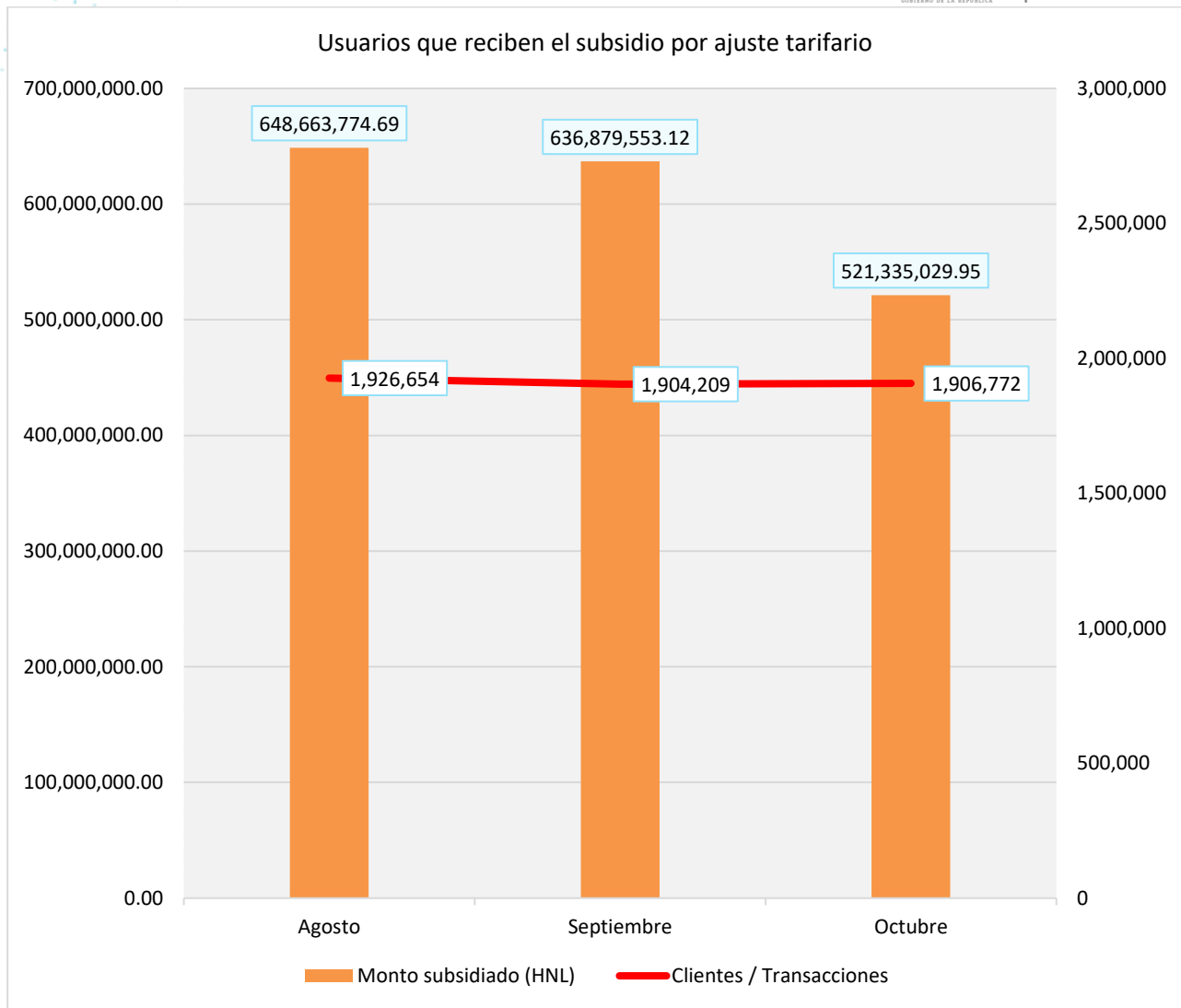


Ilustración 29 Porcentaje histórico que han aportado los usuarios con consumo mayor a 3,000 kWh

Fuente: Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE)

4. 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.
5. 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 noviembre, y diciembre 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 noviembre y diciembre 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 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.
 - e. 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.
 - f. 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 2025)	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	Enero 2025	Pendiente
2	Seguimiento a las recomendaciones realizadas a la Secretaría de Energía (SEN)	Documento	Oficio recibido por parte de la SEN	Enero 2025	Pendiente