

INFORME MENSUAL

GERENCIA DE REGULARIZACIÓN



JUNIO 2023

INFORME DE PROYECTO CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO 2023
GERENCIA DE REGULARIZACIÓN

PERIODO DEL INFORME: 01 al 30 de Junio 2023

NOMBRE DEL PROYECTO: Recuperación de Pérdidas en los Servicios Prestados por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) para la Ejecución del Componente de Distribución y Flujo Financiero.

UBICACIÓN DEL PROYECTO: A nivel nacional donde exista red y cliente de la ENEE.

CONCEDENTE: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)

CONCESIONARIO U OPERADOR: Empresa Energía Honduras (EEH)

EMPRESA SUPERVISORA: Manitoba Hydro International (MHI)

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA DEL CONTRATO: 18 de febrero 2016

FECHA DE TERMINACIÓN DE LA CONCESIÓN: 19 de agosto 2023

PLAZO DE CONCESIÓN: 7 años 6 meses

MONTO ESTIMADO DE INVERSIÓN: US\$ 358.2 MMUSD

FECHA DE ACREDITACIÓN DE CIERRE FINANCIERO: N/A

No. DECRETO EJECUTIVO DEL CONTRATO DE FIDEICOMISO: N/A

No DECRETO LEGISLATIVO DEL CONTRATO DE FIDEICOMISO: 118-2013, (Fecha firma 05 de Julio de 2013 y publicado en el Diario Oficial LA GACETA el 19 de Julio de 2013)

MODIFICACIONES AL CONTRATO: No

FIDUCIARIO: BANCO FICOHSA

PLAZO CONTRATO DE FIDEICOMISO: 30 años

1. ETAPA DE INICIO

- a. El proyecto contempla 4 principales ejes que son: la reducción de las pérdidas totales de distribución técnicas y no técnicas hasta alcanzar una reducción acumulada de 17% al final del contrato, recuperación de la mora, optimización de la Gestión Comercial y la mejora del Servicio. El Inversionista Operador será responsable de la Operación y Mantenimiento de la Red de Distribución perteneciente a la ENEE a nivel nacional y la Gestión de todos los clientes, desarrollando todas las acciones y actividades necesarias para el logro de los objetivos del contrato.
- b. ETAPA PRE-OPERATIVA DEL CONTRATO: Es el periodo de ciento ochenta (180) días contados a partir del 18 de febrero de 2016, fecha de firma del Contrato entre COALIANZA, ENEE, FICOHSA y EEH, al 18 de agosto de 2016. Esta etapa consistió en la realización de todas las actividades necesarias para la debida instalación del Inversionista Operador en los lugares apropiados para la prestación de sus servicios, la contratación y capacitación del personal requerido, y la preparación de todos aquellos elementos o acciones necesarios para la prestación de los Servicios conforme a lo previsto en el Contrato.¹
- c. El 17 de agosto de 2016 en Comité Técnico del Fideicomiso se autoriza al Fiduciario la emisión de la Orden de Inicio para el 18 de agosto del 2016 a las 11:59 PM.²

¹ Clausula decima del Contrato.

² CTF #49

2. ETAPA DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS:

- d. El Contrato de EEH es un contrato de servicios que se desarrollará en forma continua desde el día de Inicio de Operaciones hasta la terminación del Contrato. Los servicios son los prestados por la ENEE para la operación y mantenimiento de la red de distribución, la gestión comercial, la gestión de la mora y la reducción de las pérdidas eléctricas de distribución.

3. ETAPA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO:

- e. **INICIO DE OPERACIONES:** jueves 18 de agosto de 2016 a las 11:59 PM, en esta fecha inician las actividades de operación y mantenimiento del Sistema de Distribución de Energía Eléctrica del País.
- f. En Acta 67 de Comité Técnico del Fideicomiso se determina el 30 de noviembre 2016 Fecha de Inicio de Gestión Comercial para evaluación de pérdidas y de recuperaciones de la mora. La entrega de los sistemas comerciales se realizó el 26 de enero 2017 cuando se entregó el sistema de facturación IBM 390.
- g. Entre los meses de mayo y julio del 2019 se pone en marcha el nuevo Sistema de Gestión Comercial InCMS y en ese año se toma control de la operativa de lectura y facturación en sitio con un nuevo sistema basado en georreferenciación.
- h. El 16 de noviembre 2016, según Acta 56 del Comité Técnico del Fideicomiso se aprueba Presupuesto de Inversiones del primer año el cual es reformulado y se aprueba en Acta del CTF 66 el 11 de julio de

2017 Presupuesto Reformulado de Inversión para el primer año por US\$ 92,605,765.

- i. Por disposición de la SAPP, el Contrato se encuentra Intervenido por medio de la ENEE desde el 01 de septiembre 2021 hasta la fecha de terminación del Contrato el 19 de agosto 2023.

4. VISITA MENSUAL DE SUPERVISIÓN:

N/A

a) EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE SUPERVISIÓN EN CAMPO

DESCRIPCIÓN DE ÁREAS SUPERVISADAS Y COMENTARIOS	
N/A	

b) HALLAZGOS:

N/A

5. DETALLE DE GARANTÍAS/ FIANZAS:

Entidad bancaria	Emitida a favor de	Vigencia	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Observaciones
Banco de Occidente SA	Banco Financiera Comercial Hondureña SA	03/09/2022 al 03/09/2023	03/09/2022	12:00 meridiano del 03/09/2023	USD 10,000,000.00	Garantía Bancaria # 4384/2022

6. DETALLE DE PÓLIZAS DE SEGUROS:

Tipo de Póliza	No. de Póliza	Vigencia	Aseguradora	Monto	Observaciones
Responsabilidad Civil	No. 1001001093	30/05/2023 al 30/08/2023	FICOHSA	US\$ 10,000,000	Vigente
Vida y Medico Hospitalario	No. SMH1 1000012544	03/06/2023 al 03/09/2023	FICOHSA	US\$ N/D	Vigente

7. COMENTARIOS:

a. COMENTARIOS DEL SUPERVISOR:

CUMPLIMIENTO DE NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO

Para medir el cumplimiento de niveles de servicio técnico se utilizan los siguientes indicadores:

- SAIDI** Mide la duración promedio de las interrupciones ocurridas atribuibles al Operador en un periodo determinado y está dada en horas.
- SAIFI** Mide la cantidad promedio que ocurrieron interrupciones del suministro en un periodo determinado y está dado en veces.
- ASAI** Mide la disponibilidad del sistema en el periodo de estudio, y este dado en un porcentaje cuya disponibilidad máxima es 100%.
- CAIDI** Muestra la duración promedio por cliente de las interrupciones de servicio en el periodo de estudio y este dado en horas.

TAI Mide el tiempo promedio transcurrido desde la generación del reporte de incidencias a EEH hasta su solución en campo por parte de la cuadrilla asignada.

Estos índices hacen parte de prácticas internacionales para medir la calidad de servicio y están contempladas en la Norma Técnica de Calidad de Servicio de la CREE, a continuación.

Indicadores de Cumplimiento de Calidad del Servicio Técnico

En la tabla y gráfico siguientes se muestra la Evolución de los Tiempos Promedio de Atención de Incidencias (TAI) entre Julio 2022 y Junio 2023., que para Junio 2023 resultó en 6.19 hrs., con promedio de 12 meses 5.34 hrs.

El Tiempo Promedio de Atención de Incidencias (TAI), se entiende desde que es recibida la llamada hasta que la incidencia se soluciona.

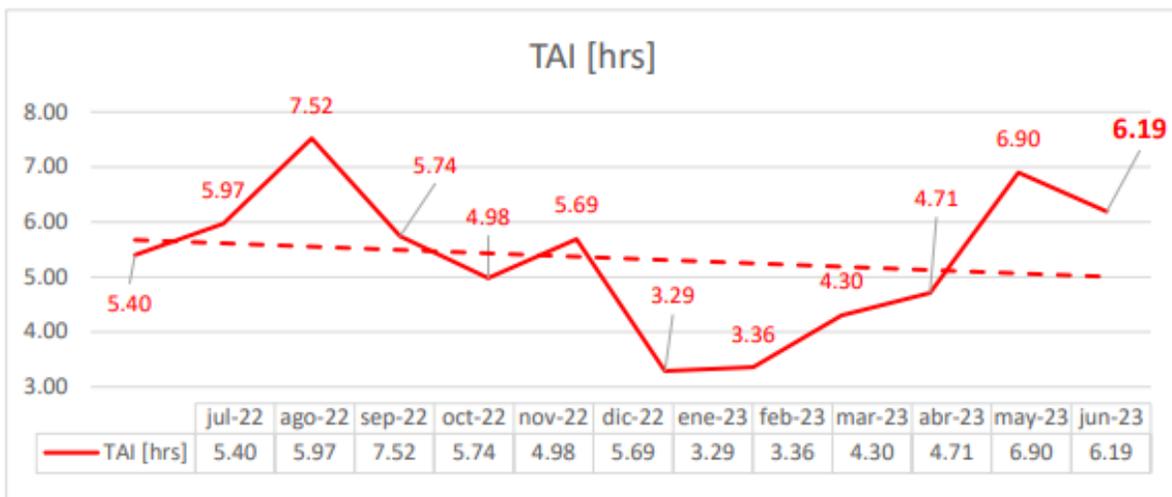


Gráfico N° 5: Tiempo Promedio de Atención de Incidencias (TAI)

Fuente: Reporte Mensual MHI No. 77

- En la siguiente tabla, para los dos grupos de calidad, MHI presenta los 12 últimos valores mensuales de los indicadores definidos arriba:

Mes	GRUPO 1 > = 100,000 Habitantes				GRUPO 2 < 100,000 Habitantes			
	SAIDI (Hrs)	SAIFI (Veces)	ASAI %	CAIDI (Hrs)	SAIDI (Hrs)	SAIFI (Veces)	ASAI %	CAIDI (Hrs)
Jul. 22	1.15	1.12	99.84%	1.03	0.99	0.81	99.86%	1.22
Ago. 22	1.35	1.41	99.82%	0.96	1.51	1.70	99.79%	0.89
Sep. 22	1.62	1.64	99.78%	0.99	1.02	1044	99.86%	0.73
Oct. 22	1.16	1.00	99.84%	1.16	1.04	1.11	99.86%	0.94
Nov. 22	0.95	0.84	99.87%	1.13	1.67	1.16	99.77%	1.44
Dic. 22	0.82	1.01	99.89%	0.81	1.10	1.03	99.85%	1.07
Ene. 23	0.74	0.73	99.90%	1.01	1.51	0.97	99.79%	1.56
Feb. 23	0.74	0.95	99.90%	0.78	0.80	0.69	99.89%	1.16
Mar. 23	1.12	1.28	99.85%	0.88	0.75	0.88	99.90%	0.85
Abr. 23	1.55	1.33	99.79%	1.17	0.95	1.11	99.87%	0.86
May. 23	1.43	1.97	99.80%	0.73	2.61	2.30	99.64%	1.13
Jun. 23	1.87	2.56	99.74%	0.73	2.62	3.38	99.64%	0.78

Fuente: Reporte Mensual MHI No. 77 (base de clientes: 1,930,093)

En Junio 2023, respecto de Mayo 2023 en el Grupo 1, el SAIDI desmejora desde 1.43 a 1.87 hrs. El SAIFI desmejora desde 1.97 veces a 2.56 veces, el ASAI desmejora desde 99.80 % a 99.74 % y el CAIDI se conserva en 0.73 hrs. La Confiabilidad de Servicio que hoy día ENEE entrega a sus clientes, en cuanto a cantidad de desconexiones por fallas y perturbaciones (Frecuencia de desconexiones), la contribución del Segmento Generación – Transporte es 50.83 %, la contribución del Sistema de Distribución 40.99 % y las causas externas 8.18 %.

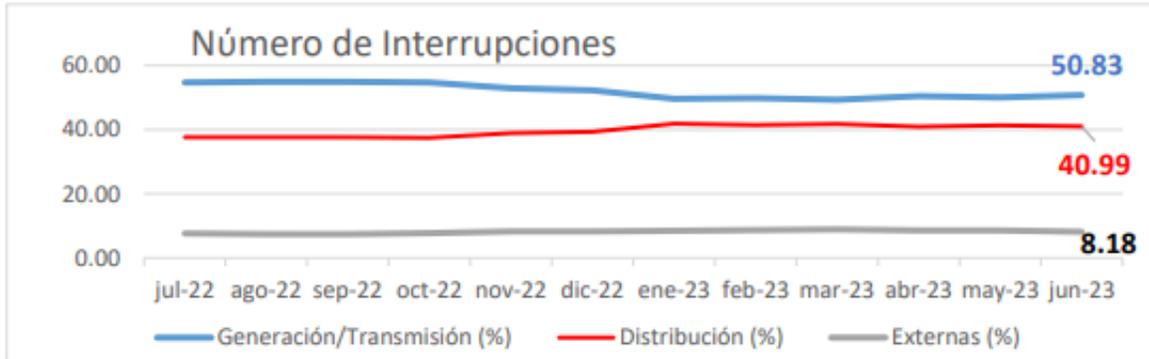


Gráfico N° 12: Promedio Móvil Anual por Segmentos Cantidad de Desconexiones [%]

En cuanto a duración de desconexiones por fallas y perturbaciones, la contribución del Segmento Generación – Transporte es 65.66 %, la contribución del Sistema de Distribución es 26.32 % y las causas externas 8.02 %.

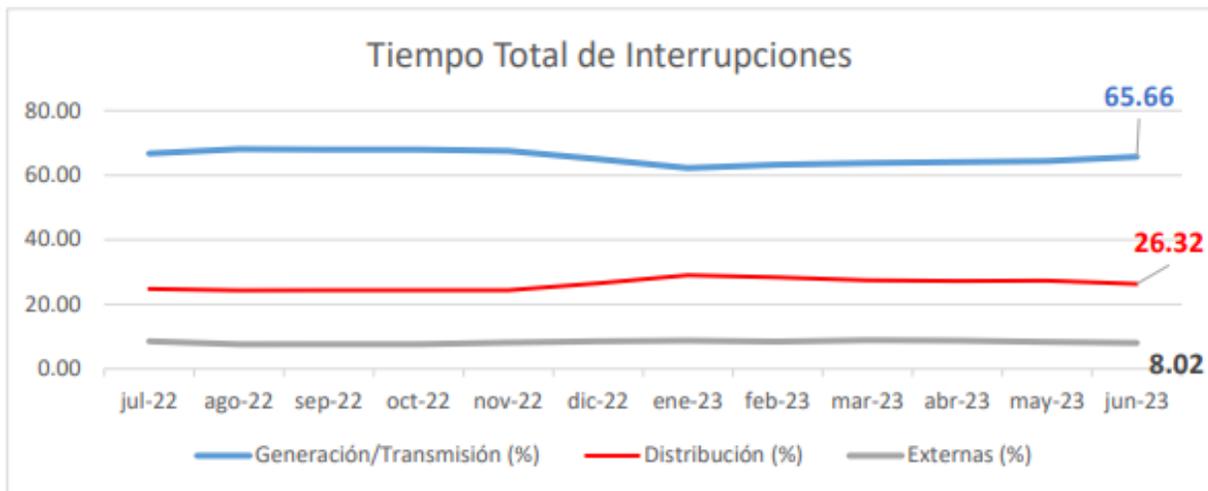


Gráfico N° 13: Promedio Móvil Anual por Segmentos Duración de las Desconexiones [Hrs]

CUMPLIMIENTO DE INDICADORES COMERCIALES MENSUALES:

- De acuerdo con los datos de la tabla siguiente, en términos mensuales, la Efectividad en Resolución de PQR's ha variado desde 35.53 % (al 31 de julio de 2022), hasta 36.41 % (al 30 de junio de 2023), cifras bastantes bajas, cercanas a diciembre'22 que ha sido el mes de menor efectividad de resoluciones de PQR's de los últimos 5 años en el presente proyecto de APP (31.02%).

Mes	Pendientes Mes Anterior	Ingreso Mes	Acumulado + Ingresado	Resueltas Mes	Pendientes Mes	Efectividad %
Jul-22	131,567	81,028	212,595	75,538	137,057	35.53%
Ago-22	137,057	78,709	215,766	75,145	140,621	34.83%
Sep-22	140,621	72,611	213,232	69,113	144,119	32.41%
Oct-22	144,119	75,069	219,188	70,478	148,710	32.15%
Nov-22	148,710	84,128	232,838	77,825	155,013	33.42%
Dic-22	155,013	76,805	231,818	71,912	159,906	31.02%
Ene-23	159,906	99,786	259,692	92,692	167,000	35.69%
Feb-23	167,000	85,348	252,348	80,274	172,074	31.81%
Mar-23	172,074	108,141	280,215	100,392	179,823	35.83%
Abr-23	179,823	89,575	269,398	88,796	180,602	32.96%
May-23	180,602	99,307	279,909	103,094	176,815	36.83%
Jun-23	176,815	106,808	283,623	103,268	180,355	36.41%
Acumulado		1,057,315	1,188,882	1,008,527		

- Gráficamente se muestra a continuación:

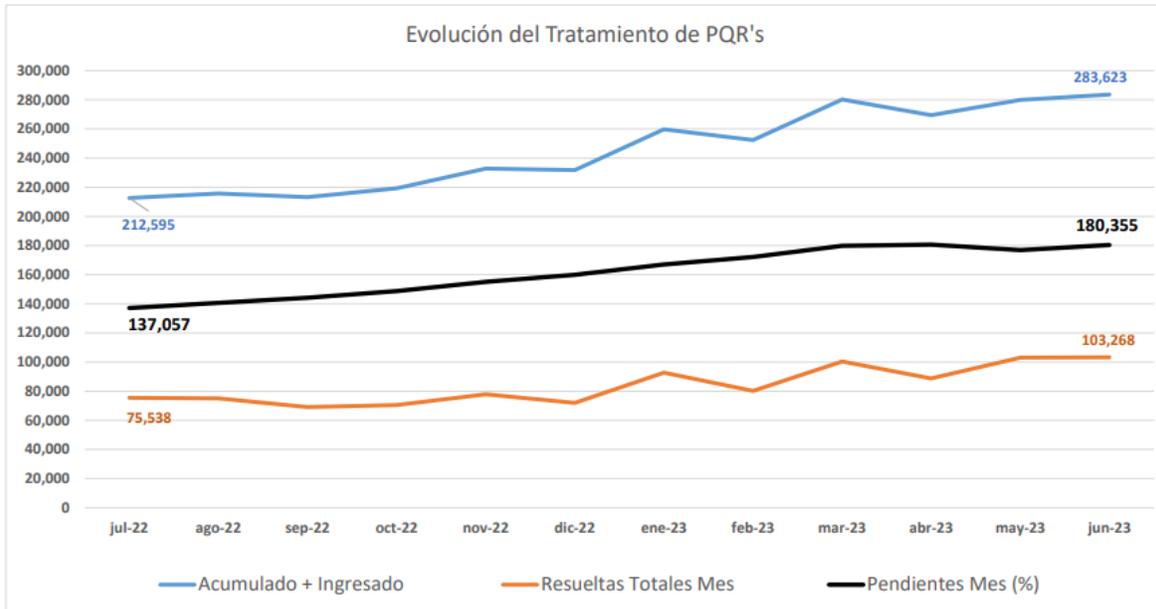


Gráfico N° 14: Evolución del Tratamiento de PQR's

- Las PQR's Pendientes-Mes han aumentado en 43,000, aproximadamente, en los últimos 12 meses, pasando a estar Pendientes de resolver al 30 de junio de 2023, 180,355 PQR's. En referencia a las PQR atendidas en el mes, EEH indica en su reporte del mes que el 9% requieren actividad de campo y el 91% de escritorio.

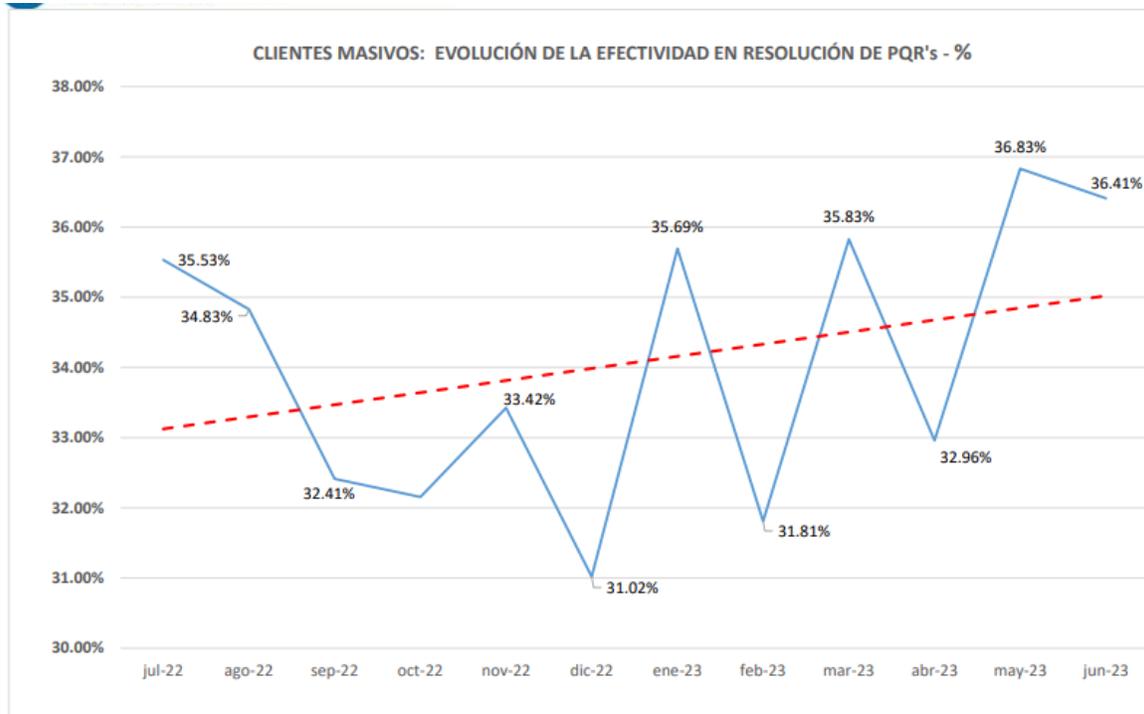


Gráfico Nº 15: Evolución % de Efectividad en Resolución de PQR's Masivas – histórico

- El Indicador de Tiempo Promedio de Respuesta (TPR), cuyo nivel máximo debiera ser de 10 días (según la Norma Técnica de Calidad de Distribución, Acuerdo-CREE-50-2021 y también 10 días según el indicador integral que ha utilizado EEH hasta el mes de julio'21, o 15 días hábiles definido como política comercial por EEH en otros períodos de tiempo), sobrepasó este límite a nivel nacional para junio'23.
- El TPR tuvo una cifra promedio nacional de 132 días. EEH comenta que esta cifra se logra con la mayoría de las PQR's resueltas en primer contacto, siendo afectado este tiempo por las PQR's que tienen pendiente una actividad en campo por parte de la ENEE para poder ser resueltas.



- El TPR de Nuevos Suministros para este mes de Junio 2023 ha sido muy alto con 213 días, en el mes de mayo fue de 278 días.

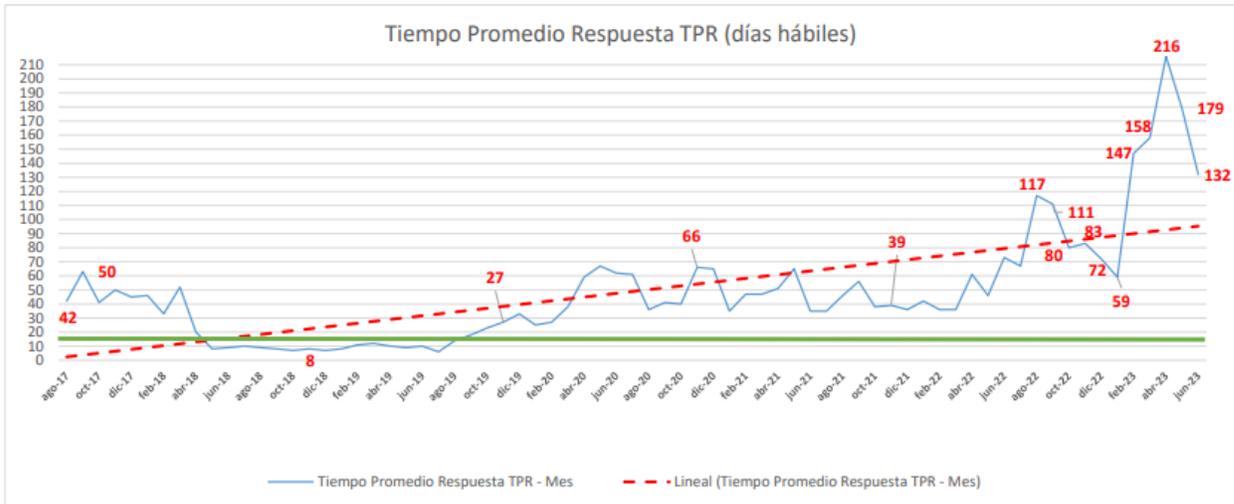


Gráfico N° 18: TPR histórico (días hábiles)

- La gráfica muestra el TPR entre agosto '17 y junio '23, 5 años y once meses de datos. Las cifras en rojo son a noviembre de cada año, con excepción de las últimas cifras presentadas por mes. La línea punteada roja es la tendencia del TPR por mes y la línea verde la meta de política comercial definida por EEH durante parte de este periodo (15 días hábiles), aunque desde diciembre '21 debiera cumplir 10 días como tolerancia admitida en su cálculo mensual.
- El Indicador de Reclamos IRC (Cantidad de reclamos recibidos y procedentes sobre la Cantidad de Usuarios de la Empresa Distribuidora al final del período de control), en seis meses, ha sido de 6.70% para junio '23.
- Según la Norma Técnica de Calidad de Distribución, Acuerdo-CREE-50-2021 del 03 de noviembre de 2021, en la calidad de la

Gestión Comercial – Indicador de Reclamos -IRCs se indica 5% como tolerancia admitida. Por lo tanto, no se habría cumplido aplicando esta tolerancia admitida, sobrepasando 1.70% el valor de la tolerancia de seis meses a junio'23 (valor obtenido en el semestre de 6.70%).

- **Mantenimiento y Operación de la Red De Distribución:** Un resumen del reemplazo de los principales elementos de la Red de distribución para su Mantenimiento y Conservación en los últimos doce meses se muestra en la siguiente tabla:

Equipos y Materiales	Jul.22	Ago.22	Sep.22	Oct.22	Nov.22	Dic.22	Ene.23	Feb.23	Mar.23	Abr.23	May.23	Jun.23	Total 12 Meses	Promedio 12 meses
Transformadores Reemplazados	69	117	153	79	42	37	33	15	53	68	160	226	1,052	88
Postes Reemplazados	340	331	236	242	246	206	210	197	191	189	232	299	2,919	243
Cuchillas Cortocircuitos	137	153	151	123	82	74	88	52	105	68	122	165	1,320	110
Pararrayos (10 y 27 kV)	77	75	77	42	33	19	47	25	47	38	79	73	632	53
Mts. de Conductores Varios	12,169	14,093	11,655	10,832	13,912	10,691	9,103	8,844	9,504	7,292	13,464	10,545	132,104	11,009
Promedio Grupos de Trabajo	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	2,640	220

Tabla N° 30: Equipos y materiales reemplazados por tipo

- **Efectividad de la Facturación:** Para junio 2023, la Efectividad en la Facturación fue de **72.04%** con una energía facturada de 594,407,860 Kwh y la energía ingresada al sistema fue de 916,725,782 Kwh. En la siguiente grafica se muestra el comportamiento del índice mensual y su valor interanual.

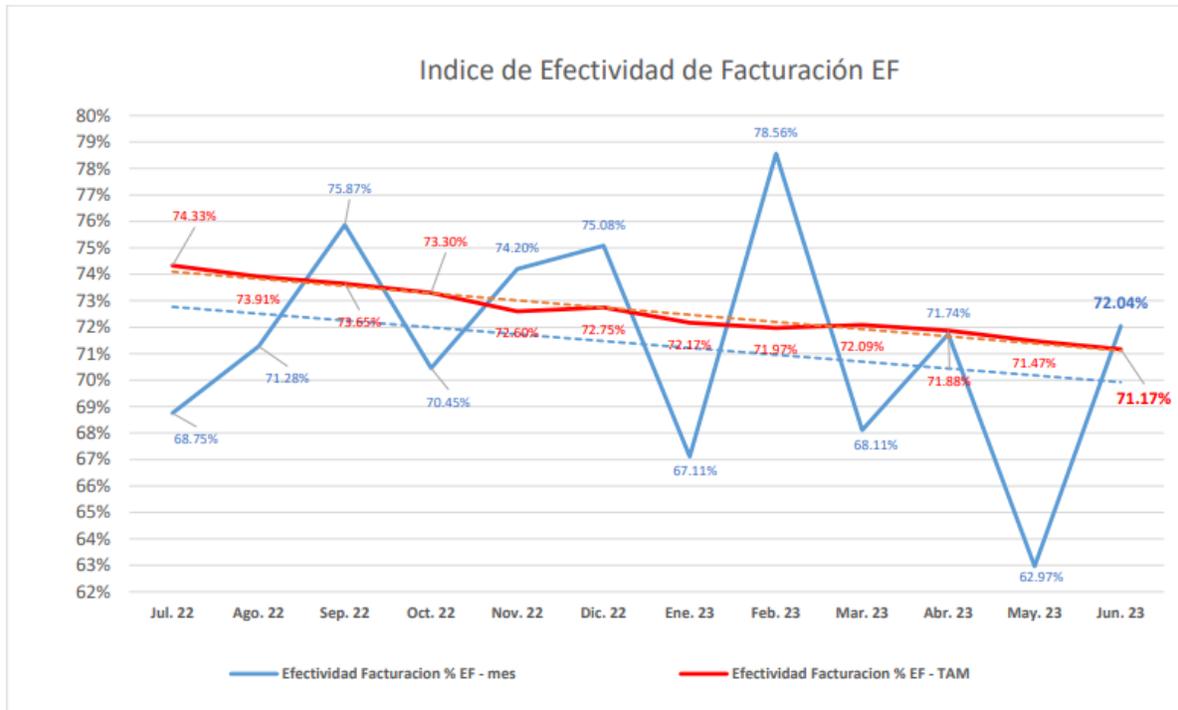


Gráfico N° 32: Comportamiento del Índice Mes e Índice TAM-mes de la Facturación (%)

- El indicador de efectividad mensual de facturación (EF) ha tenido un crecimiento en el mes de Junio 2023, respecto de Mayo 2023 de 9.08 % (Junio 2023 72.04 % vs. Mayo 2023 62.97%)
- Con relación al EF-TAM, en el mismo periodo se ha producido un decrecimiento de 0.31 %, alcanzándose en Junio 2023 un EF-TAM de 71.17 % vs 71.47 % en Mayo 2023.
- **Efectividad en el Recaudación (ER):** Al mes de Junio 2023 la Efectividad Mensual en el Recaudo (Recaudo/Facturación) resultó 96.71 % con un Recaudo Total de MMHNL 2,865.97 sobre una facturación de MMHNL 2,963.55. El Recaudo promedio de 12 meses es de MMHNL 2,706.54 lo que equivale a 98.78 % sobre una facturación promedio de 12 meses de MMHNL 2,739.98.

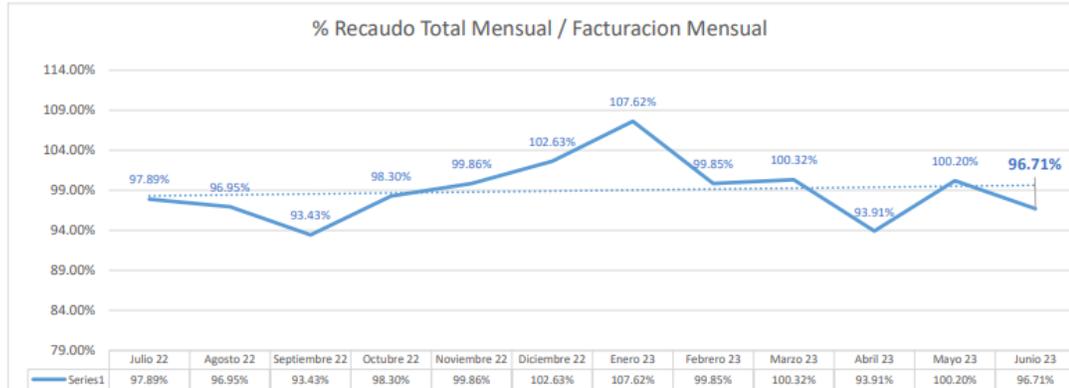


Gráfico N° 33: Evolución Mensual del Indicador ER (Efectividad en el Recaudo)

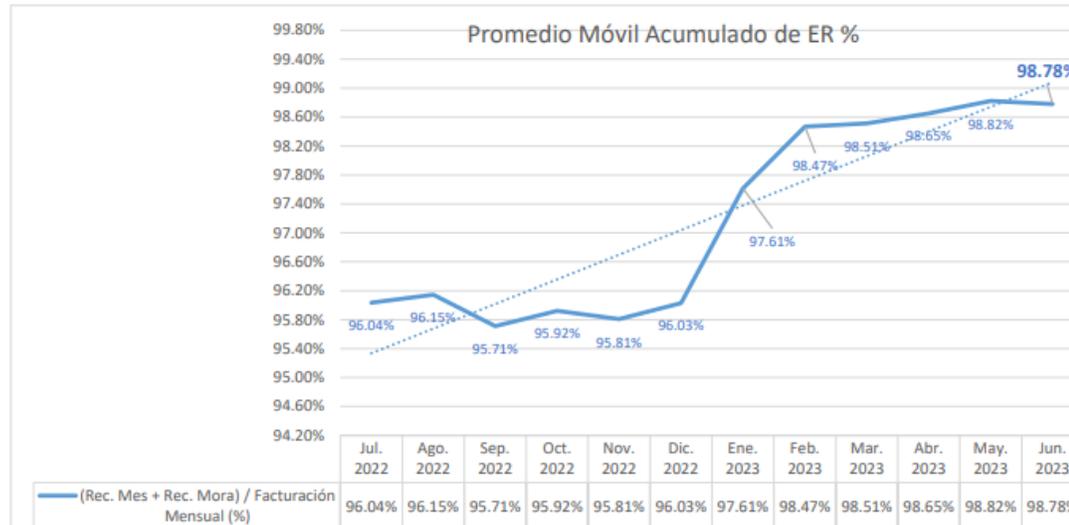


Gráfico N° 37: Efectividad Acumulada en el Recaudo %

- **Efectividad en el Control de la Mora: -2.39%**
- Este índice mide la relación de lo no cobrado comparándolo contra lo facturado, refleja el peso de la mora con respecto a la facturación mensual. La Efectividad en el control de la Mora del mes resultó ser 3.29 % y en términos acumulados 1.22 %.



- **Evolución de la Morosidad:** La composición de la cartera está dada de la siguiente forma.

Cartera por Bandas en MMHNL	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22	Ene-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	May-23	Jun-23
Banda de 30 días	107	138	116	152	150	138	126	110	107	119	136	121	89
Banda de 60 días	99	83	76	81	89	100	83	76	83	44	91	85	88
Banda de 90 días	52	53	50	57	69	69	114	59	59	57	40	82	110
Banda de 120 días	14,772	14,844	14,915	15,075	15,222	15,347	15,347	15,415	15,344	15,378	15,539	15,657	15,774
Mora Total	15,030	15,118	15,157	15,365	15,330	15,590	15,670	15,660	15,593	15,598	15,806	15,945	16,061

- Para junio'23, disminuyó la banda de 30 días, y aumentaron las bandas de 60, 90 y 120 días con relación al mes anterior. A nivel Total Mora, hay un aumento en la morosidad de L. 116 millones entre mayo'23 y junio'23, y L. 1,031 millones de diferencia entre las fechas extremas de la tabla (un 6.86% de aumento nominal con base a junio 2022).
- El 98.2% de la mora total de junio'23 corresponde a la banda de 120 días.
- En los últimos 12 meses, el sector Residencial ha sido el sector que más ha subido la morosidad con 630 millones de Lempiras y en segundo lugar, Gobierno con 316 millones de Lempiras. Gobierno aumentó entre mayo'23 y junio'23 en 29 millones de Lempiras.
- La deuda del segmento de mercado de Gobierno tiene una participación del 28.5 % sobre el total de la mora, y asciende a la suma de L. 4,585 Mills. Esta mora está concentrada en pocos



suministros (12,077 cuentas de clientes, el 2.4 % de los clientes en mora).

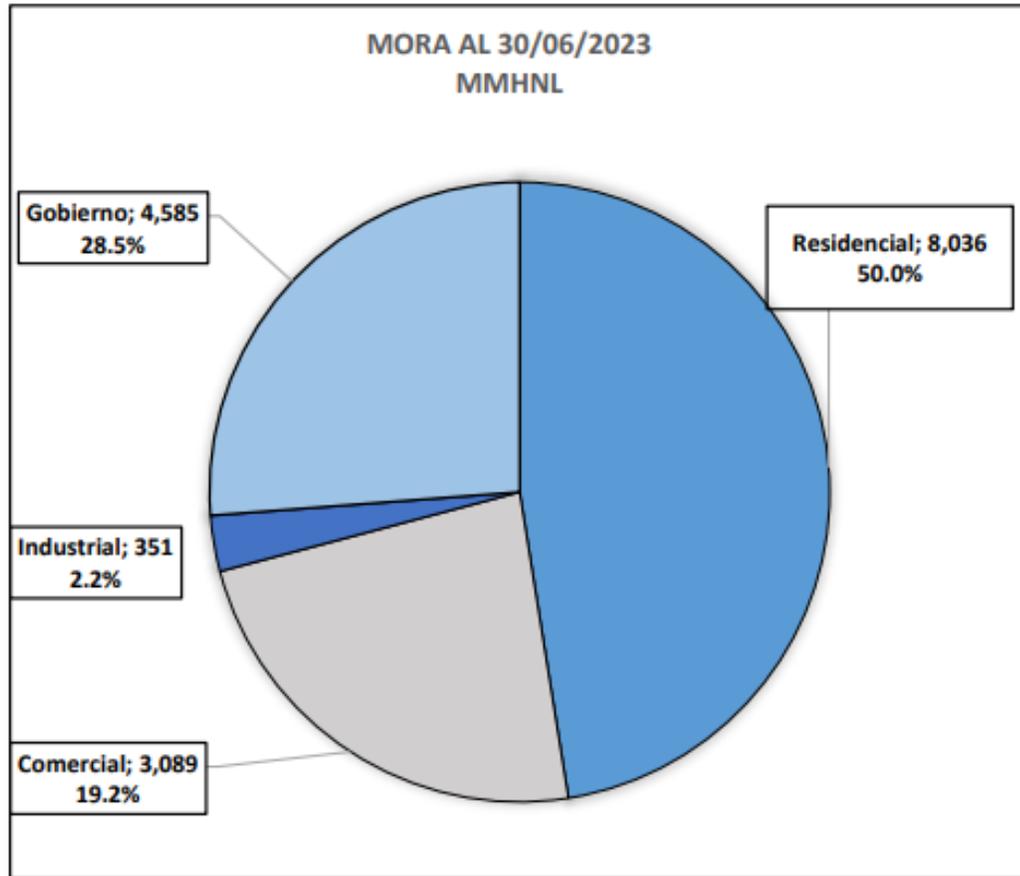


Gráfico Nº 41: Saldo de la Mora por Sector de Clientes

- El avance de la morosidad, separando la mora heredada de ENEE de antes inicio de operaciones, de la nueva mora adquirida por la gestión del Operador, es la siguiente, que contiene información al cierre de cada año operativo (noviembre).



	<i>Mora heredada de ENEE</i>	<i>Nueva Mora EEH</i>	<i>Total Mora</i>
<i>AÑO 0</i>	<i>7,122</i>	<i>-</i>	<i>7,122</i>
<i>AÑO 1</i>	<i>5,773</i>	<i>2,424</i>	<i>8,197</i>
<i>AÑO 2</i>	<i>4,955</i>	<i>4,458</i>	<i>9,413</i>
<i>AÑO 3</i>	<i>4,059</i>	<i>5,321</i>	<i>9,380</i>
<i>AÑO 4</i>	<i>3,818</i>	<i>7,971</i>	<i>11,789</i>
<i>AÑO 5</i>	<i>3,703</i>	<i>9,981</i>	<i>13,684</i>
<i>AÑO 6</i>	<i>3,590</i>	<i>12,000</i>	<i>15,590</i>

Tabla Nº 56: Avance de Morosidad desde el Inicio de Operaciones y durante la Operación

CUMPLIMIENTO DE CONTROL DE ENERGÍA

- **Indicadores de Perdidas:** MHI y ENEE se encuentran en un proceso de depuración permanente de los datos extraídos del Sistema de Gestión Comercial (InCMS), que se usan en los balances de energía. Con los datos de la información entregados por ENEE, los resultados de Pérdidas de junio 2023 son los siguientes:

Balance de Energía – Junio 2023	
Energía Entregada [kWh]	906,156,616.59
Energía Facturada [kWh]	593,760,441.11
Energía Perdida [kWh]	312,396,175.49
Pérdidas del Mes [%]	34.47 %

Balance de Energía Mensual

Fuente: Reporte Mensual MHI No. 77



Balance Energía – Junio 2022 – Mayo 2023	
Energía Entrada (kWh)	9,872,568,813.80
Ventas Totales (kWh)	6,394,178,547.62
Pérdidas Totales (kWh)	3,478,390,266.18
Pérdida Remanente (%)	35.23 %

Balance de Energía acumulado a doce meses

Fuente: Reporte Mensual MHI No. 77

- El porcentaje de pérdidas del mes de Junio 2023 (34.47 %) resulta inferior al valor porcentual de la Pérdida Remanente Acumulada. (Pérdida Remanente Acumulada a junio 2023 (35.23 %). La Pérdida Remanente Acumulada continúa sobre el 30%.
- Si se compara el valor de Pérdida Remanente de Junio 2022 (31.83 %) con el valor de la Pérdida Remanente a Junio 2023 (35.23 %) resulta que, entre Junio 2022 y Junio 2023 (Últimos 12 Meses de Operación) las pérdidas remanentes totales de distribución se han incrementado en 3.40 %)
- La tabla siguiente muestra los resultados de Pérdidas Remanentes Acumuladas Anuales y la reducción o incremento de pérdidas respecto al año anterior.

Entre fechas	% Reducción	% Pérd. Acumulada
Entre 1 Dic 2015 y 30 Nov 2016		31.95%
Entre 1 Dic 2016 y 30 Nov 2017	4.06%	27.89%
Entre 1 Dic 2017 y 30 Nov 2018	-0.11%	28.00%
Entre 1 Dic 2018 y 30 Nov 2019	-3.79%	31.79%
Entre 1 Dic 2019 y 30 Nov 2020	-3.19%	34.97%

Entre 1 Dic 2020 y 30 Nov 2021	4.27%	30.71%
Entre 1 Dic 2021 y 30 Nov 2022	-3.20%	33.90%
Entre 1 Dic 2022 y 31 Jun 2023	-1.33%	35.23%

- Primer Año, disminución de (4.06 %); Segundo Año, aumento de (0.11 %); Tercer Año, aumento de (.79 %); Cuarto Año, aumento de (3.19 %); Quinto Año, disminución de (4.27 %), Sexto Año, aumento de 3.20% y en el séptimo año periodo comprendido entre el 01/12/2022 y al 30/06/2023 incremento de (1.33%). Los valores para el cuarto al sexto año son preliminares según declara MHI.
- En la siguiente tabla se compara el valor de la pérdida remanente al final de cada año con respecto al año 0:

Entre fechas	% Anual	% Reducción
Nov 2016	31.95%	
Entre 1 Dic 2016 y 30 Nov 2017	27.89%	4.06%
Entre 1 Dic 2016 y 30 Nov 2018	28.00%	3.95%
Entre 1 Dic 2016 y 30 Nov 2019	31.79%	0.17%
Entre 1 Dic 2016 y 30 Nov 2020	34.97%	-3.02%
Entre 1 Dic 2016 y 30 Nov 2021	30.71%	1.25%
Entre 1 Dic 2021 y 30 Nov 2022	33.90%	-1.95%

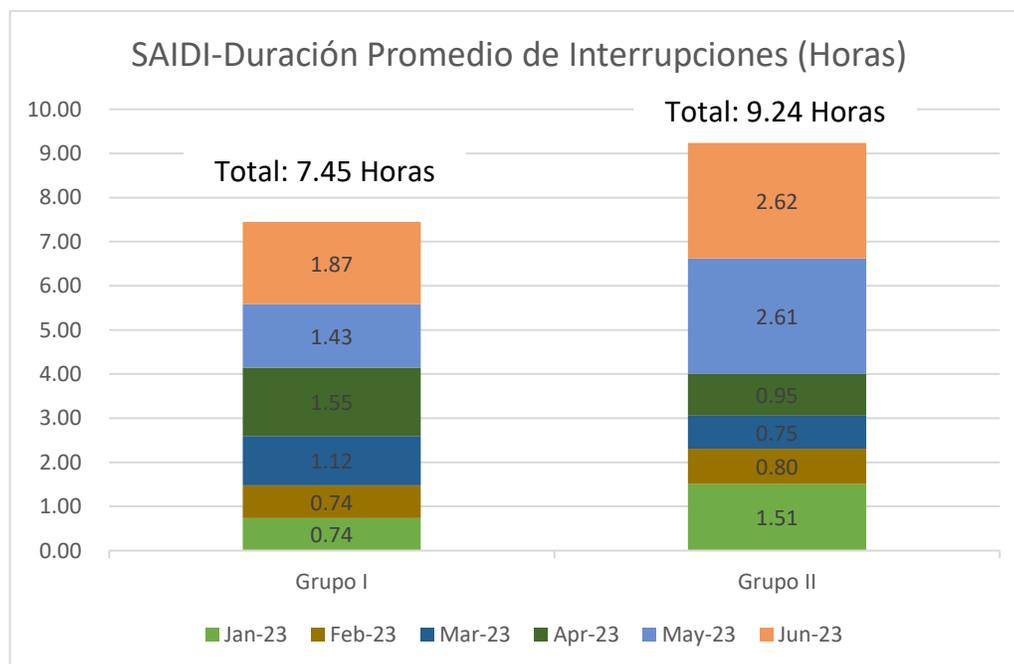
- Entre el 1 diciembre 2016 y el 30 de noviembre de 2017 (en un Año de Operaciones) la Pérdida Remanente del Sistema de Distribución se redujo en 4.06 %; entre el 1 de diciembre 2016 y el 30 de noviembre de 2018 (en dos años de Operaciones) la pérdida remanente se redujo en 3.95 %; entre 1 de diciembre 2016 y el 30 de Noviembre de 2019 (en



tres Años de Operaciones) la pérdida remanente se redujo en 0.17 %; entre 1 de diciembre 2016 y el 30 de Noviembre de 2020 (en cuatro Años de Operaciones) la pérdida remanente se incrementó en 3.02 % (valor preliminar) y entre el 1 de diciembre de 2016 y 30 de noviembre de 2021 (en cinco años de operaciones), la pérdida se redujo en 1.25 % (valor preliminar) y a junio 2023 las perdidas están arriba por 3.28% del valor base de 31.95%

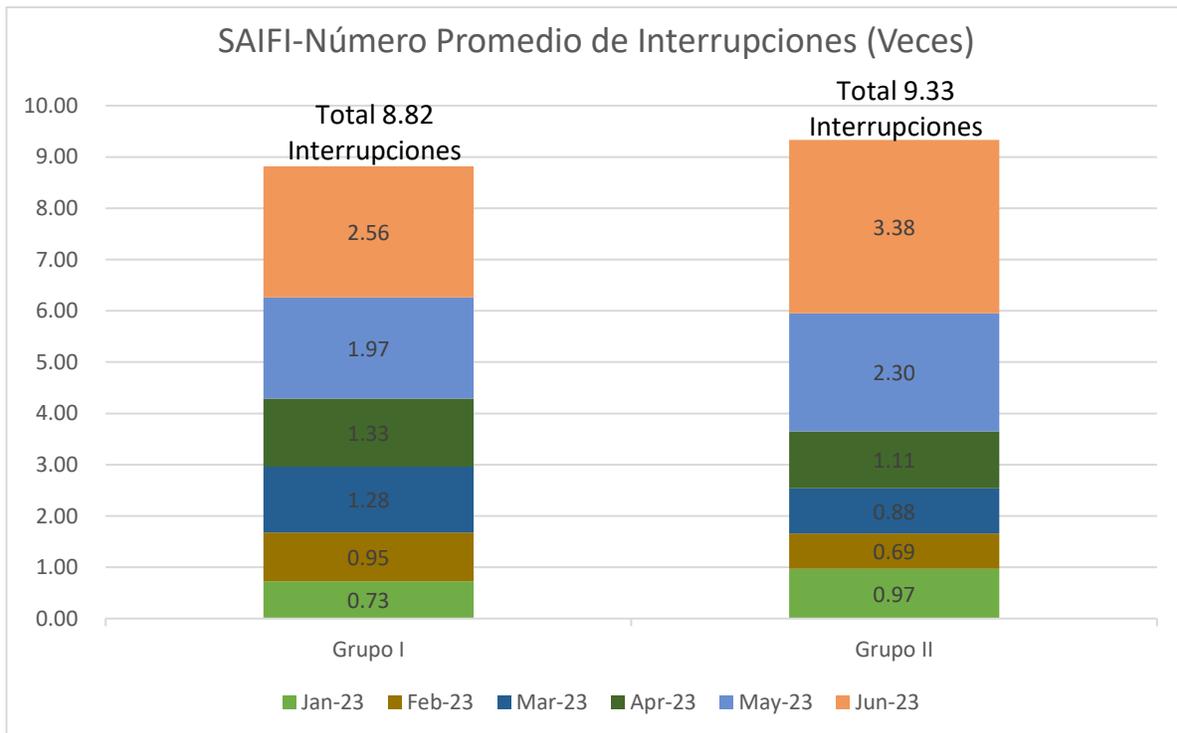
b. COMENTARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE ALIANZA PÚBLICO-PRIVADA (SAPP)

- **Calidad de Servicio Técnico:** Se hace una evaluación en forma acumulada a seis meses de los indicadores SAIDI y SAIFI asociados a la continuidad del suministro. Se muestran los valores por cada mes y el total acumulado en los últimos seis meses.





- En el último semestre el Grupo II de comunidades con menos de 10,000 habitantes acumula la mayor duración promedio de interrupciones con un total de 9.24 horas, 1.52 horas más que las acumuladas en el mes de mayo 2023. El Grupo I en los últimos 6 meses acumulo 7.45 Horas, 1.05 horas más que el mes de mayo 2023. En ambos Grupos, este mes de junio 2023 es el que más aporta al indicador en los últimos 6 meses.

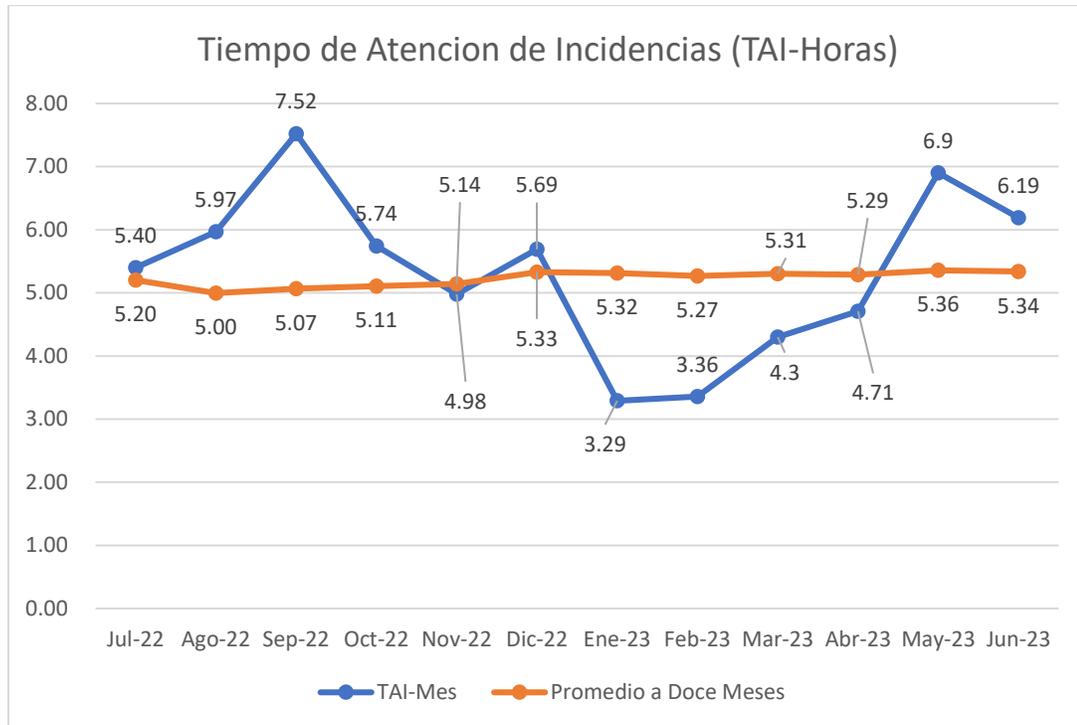


- Al mes de junio, el grupo dos es el que experimentó el mayor promedio de interrupciones acumulando 9.33 en comparación con el grupo uno que acumulo 8.82 interrupciones. Este mes de junio 2023 es para ambos grupos el mes con mayor promedio de interrupciones en los últimos 6 meses.

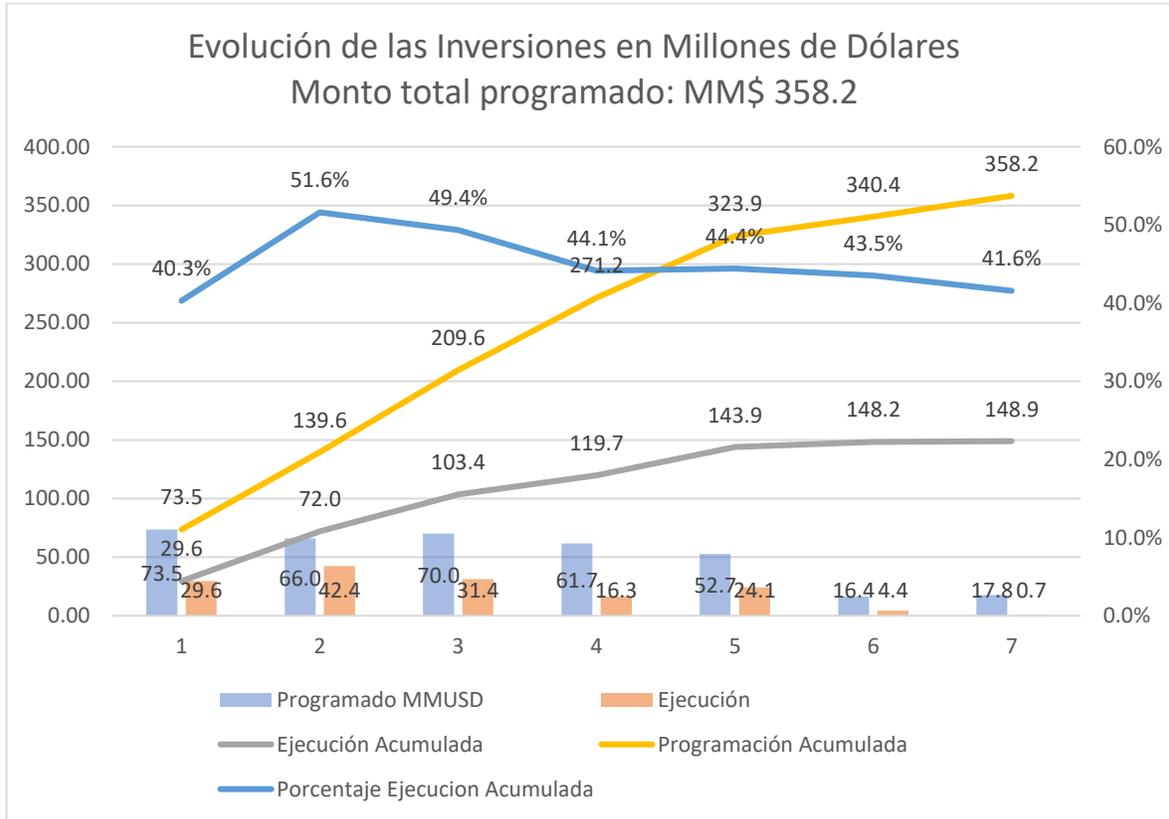


- Se hace la observación que el EEH efectúa el cálculo de los indicadores sin considerar las operaciones de los equipos de seccionamiento diferentes de los interruptores en las cabeceras de los circuitos. Adicionalmente, al no haber valores meta en la normativa de la CREE, el Comité Técnico del Fideicomiso debió definirlos a partir de una propuesta del Inversionista Operador y validación por el Supervisor del proyecto, por lo que no hay parámetros de medición del cumplimiento.
- En relación con el Tiempo de Atención de Incidencias o TAI, se debe evaluar a la luz de las Normas aplicables en las que se establece que “La Empresa...deberá atender los reclamos sobre interrupciones del servicio de manera expedita, y en todo caso no más de dos (2) horas después de recibido el reclamo en el caso de los centros de población con más de diez mil Usuarios y no más de ocho (8) horas después de recibido el reclamo en el caso de los demás centros. Se exceptúan los casos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito”³. Considerando lo anterior, de momento no es posible su evaluación a la luz de la norma ya que no se presenta el indicador con esta separación, sin embargo, se hacen las siguientes observaciones:
 - **El Tiempo de Atención de incidencias** reportado para el mes de Junio 2023 fue de 6.19 horas, presentándose una reducción de 0.71 horas en relación con el mes de Mayo 2023, el indicador TAI promedio de los últimos doce meses fue de 5.34 horas, el valor máximo de los últimos 12 meses fue 7.52 Hrs en septiembre 2022 y el mejor indicador se alcanzó en el mes de enero 2023 con 3.29 horas.

³ Artículo 86, Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución, 13 de enero de 2020

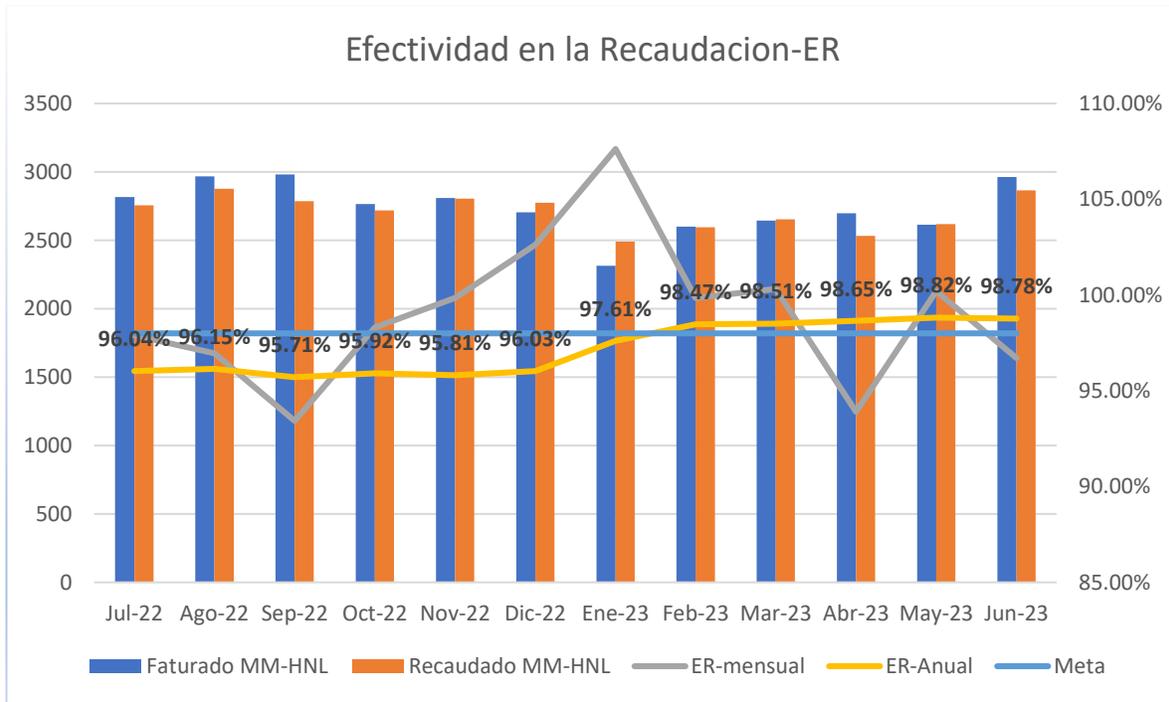


- **Inversión Referencial:** MHI en su informe mensual No. 77 informa que EEH ha reportado inversiones acumulada en el séptimo año del contrato a Junio 2023 por USD 704,111.94 correspondiente a la línea de Inversión Marcado de Postes y Remodelación del SCADA. Se muestra en la siguiente grafica la evolución al séptimo año de inversiones:

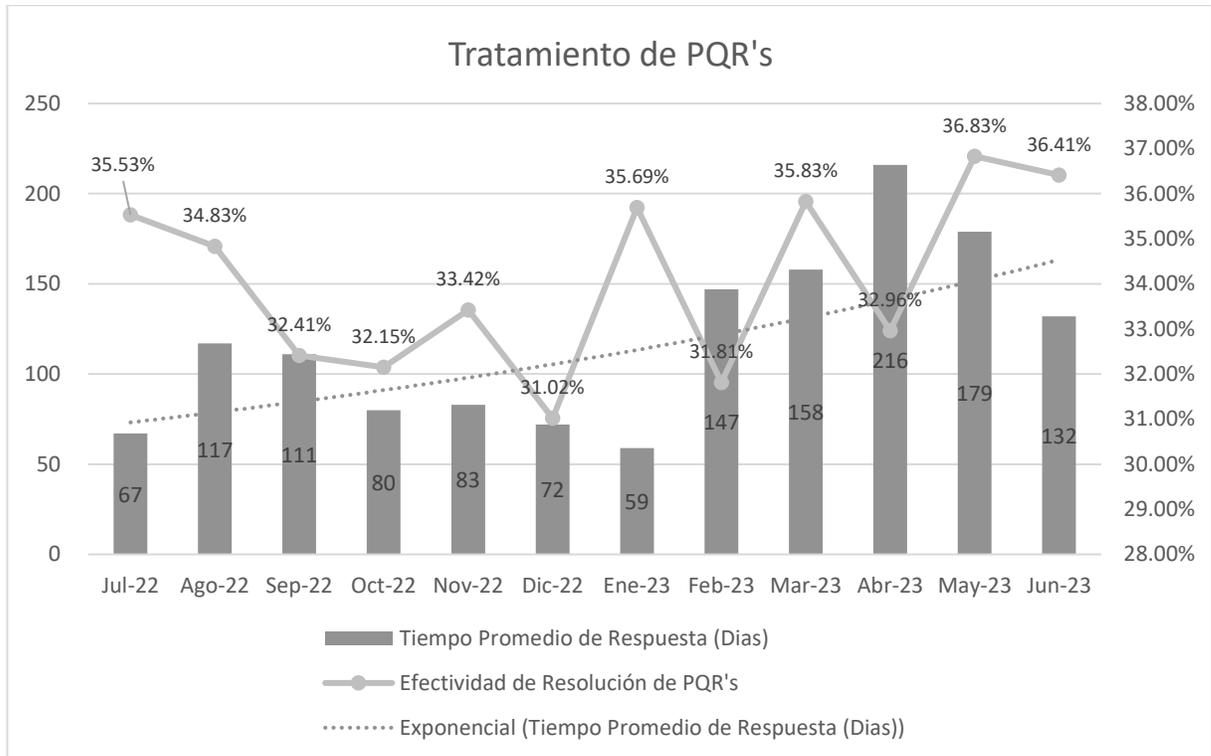


Grafica de elaboración propia con datos de los informes de MHI. A junio 2023.

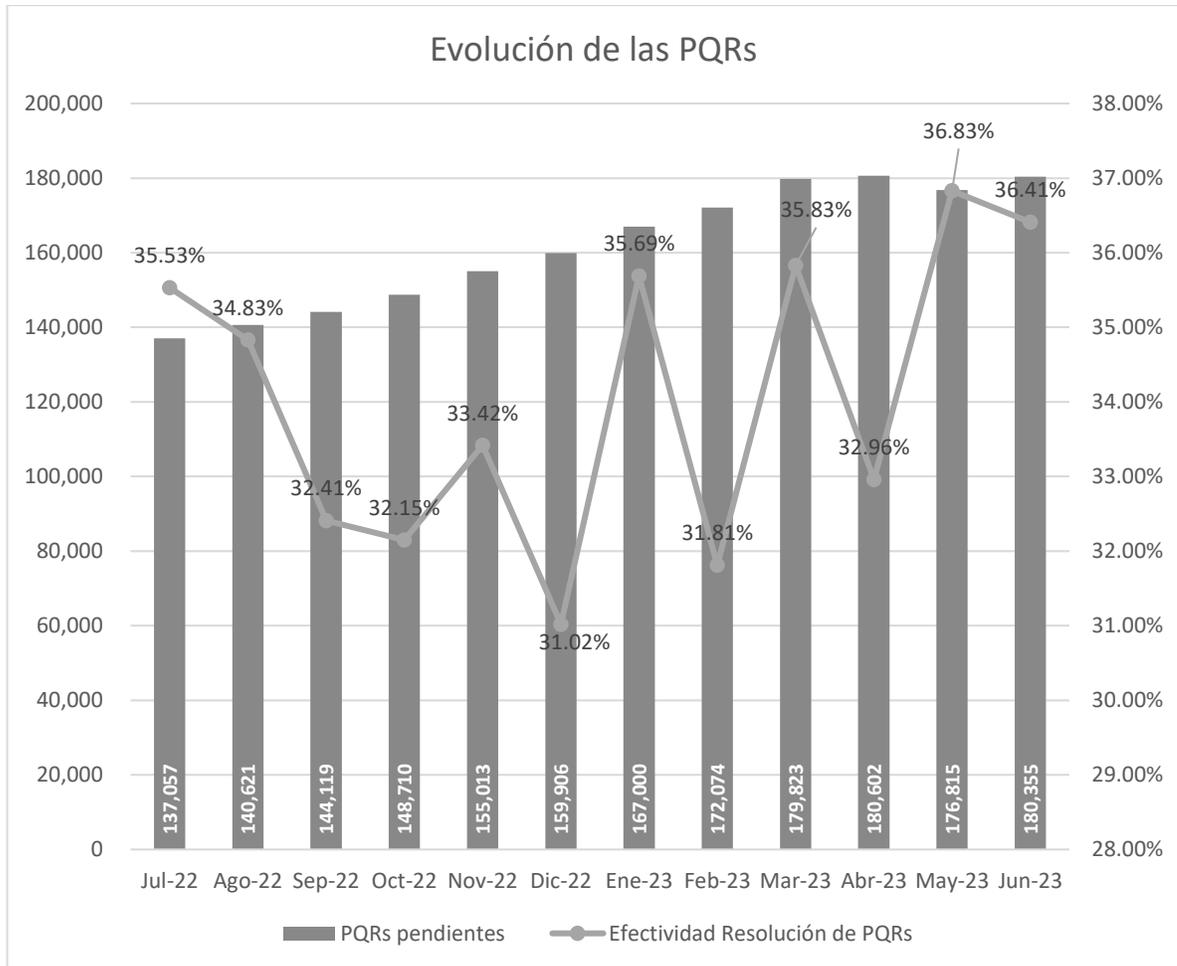
- Al mes de junio 2023 la ejecución acumulada es de MMUSD 148.93 de MMUSD 358.2 programados en los siete años de contrato.
- **Efectividad en la Recaudación:** Al mes de junio 2023 la Efectividad Mensual en la Recaudación resultó 96.71% con un recaudo total de MMHNL 2,865.97 sobre una facturación de MMHNL 2,963.55. El ER anual ha venido mejorando, alcanzando el 98% desde el mes de febrero y continua este mes de junio 2023 con 98.78% con una facturación acumulada en los doce meses de MMHNL 32,879.78 de la que se recaudó MMHNL 32,478.52.



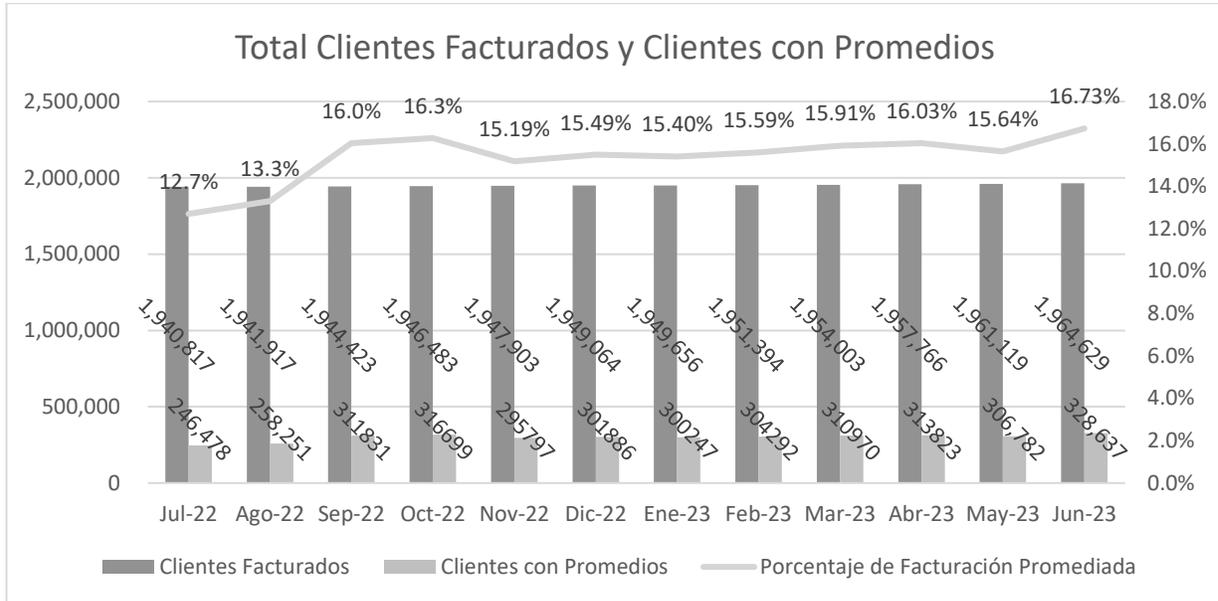
- **Evolución en la Atención de PQR's:** La evolución de las PQR's sigue en bajos niveles de servicio con 132 días en promedio de respuesta en el mes de junio 2023 con una mejora de 47 días en relación con mayo 2023 179 días, sin embargo, las PQR's pendientes del mes de junio se incrementaron en 3,540 en relación con mayo 2023 y 20,5449 con relación a diciembre 2022, lo que indica que se están resolviendo las PQR's más recientes. La tendencia del periodo sigue siendo al incremento, la efectividad en la Atención de PQR's sigue baja llegando a 36.41% en este mes. De lo anterior se concluye que, se está brindando un bajo nivel de servicio lo que puede afectar negativamente la percepción de los usuarios y además afectar las metas de reducción de pérdidas.



- Es importante señalar que, la mayoría de las solicitudes y reclamos no requieren visita de campo y están integradas en el cálculo del TPR global, el incremento en el TPR se origina en las PQRs que requieren visita de campo, según el informe de MHI el TPR para nuevos suministros en el mes de junio 2023 fue de 213 días.



- Lo anterior, también se refleja en el incremento en las PQRs no atendidas, de julio 2022 a junio 2023 hubo un incremento de más de 43 mil y en el mínimo crecimiento de los clientes facturados como se evidencia en la siguiente gráfica:

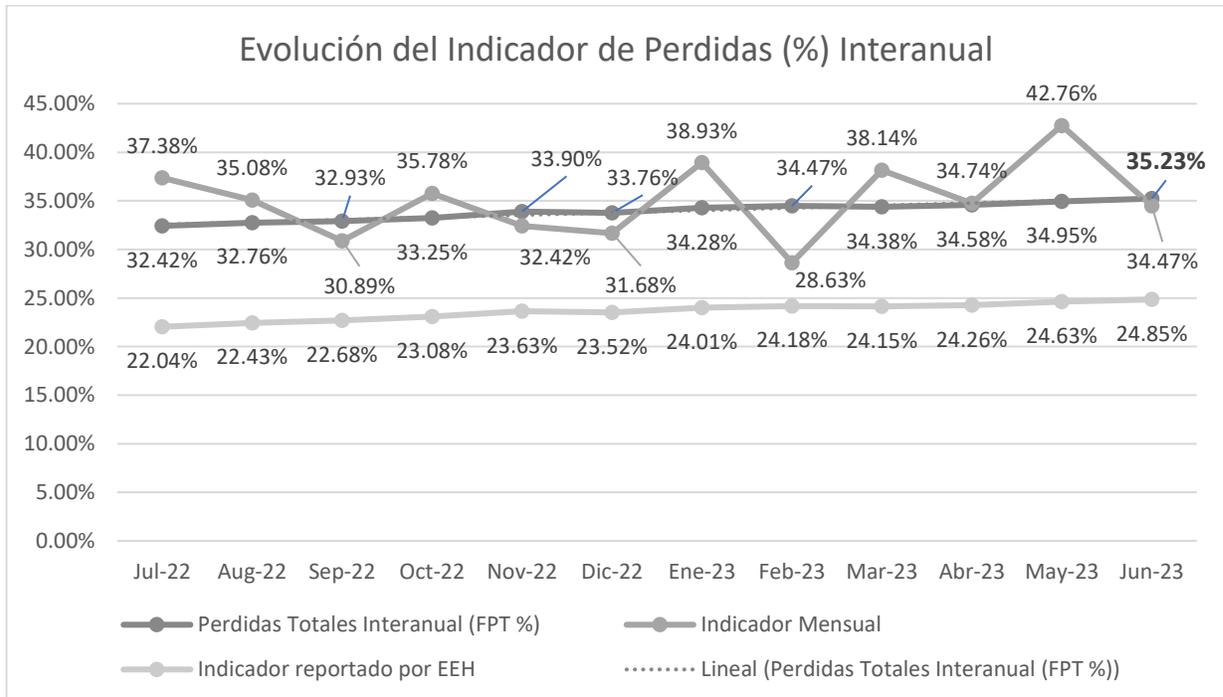


- Desde Junio 2022 se revera el crecimiento negativo de clientes y en el mes de junio 2023 los clientes facturados aumentaron en 3,310 nuevos suministros, aunque siempre muestra una tasa baja considerando que en este mes se reportan más de 4 mil solicitudes de nuevos suministros, en total de julio 2022 a junio 2023 la base de clientes facturados aumento en 24 mil nuevos clientes.
- **Aplicación de Promedios y Estimación de Consumo:** EEH reporta la facturación promediada en el consumo de energía a un total de 328,637 usuarios durante el ciclo de lectura de junio 2023, casi 22 mil nuevos promedios en relación con mayo 2023, el promedio de facturación promediada es de 16.73%. La facturación por medio de promedios se efectúa cuando hay una imposibilidad que no permite tomar la lectura real del medidor.
- Es importante hacer notar que la Norma Técnica de Calidad de Distribución de noviembre de 2021 en el artículo 65 se define el Índice Sancionable “Porcentaje de Facturación Promediada” y en el artículo



66 se establece una tolerancia del 5% para este índice, de manera que el resultado de la gestión esta por arriba de la tolerancia según la normativa de la CREE.

- MHI incluye en el informe el Indicador de Reclamos (IRC-Cantidad de reclamos recibidos y procedentes sobre la cantidad de Usuarios de la Empresa Distribuidora al Final del Periodo) resultando en el mes de junio 2023 con (131,677 reclamos con 1,964,628 clientes facturados en 6.70% en un periodo de seis meses y la tolerancia según la norma CREE-50-2021 es de máximo 5%.
- **Control de Energía:** En el grafico siguiente se muestra la evolución del Indicador de Porcentaje de Pérdidas Totales en los últimos doce meses:



- El porcentaje de pérdidas totales anuales de distribución en el mes de Junio 2023 alcanzó 35.23% con un incremento de 0.28% en relación con mayo 2023 y un incremento de 2.81% en relación con el mes de julio 2022. La tendencia en los últimos doce meses ha sido al crecimiento, solamente en diciembre 2022 y marzo 2023 hubo reducción de 0.14% y 0.09% respectivamente.
- Estos balances aún son reportados como preliminares por parte del Supervisor y están pendientes de ser validados por la ENEE considerando los efectos de los eventos eximentes de responsabilidad Pandemia COVID-19 y Tormentas ETA e lota lo que tendría un impacto en las metas de reducción mínima anual de perdidas.
- El índice interanual de pérdidas a junio 2023 fue de 35.23% con entradas de 9,872,568,814 Kwh, ventas de 6,394,178,548 y pérdidas totales por 3,478,390,266 Kwh, se puede observar que al mes de junio 2023 el porcentaje de pérdidas totales con respecto a la línea base de noviembre 2016 se ha incrementado de 31.95% a 35.23%, es decir un incremento de 3.28%, en términos de energía la base 2,616,622,198 Kwh se incrementó a 3,478,390,266 Kwh lo que representa más de dos veces la meta esperada para noviembre 2022 que era de 1,539,607,307.

- **Balance de Energía Elaborado con Datos de ENEE (actualizado a junio 2023)**

Mes-Año	Eg Rec en Dist	Eg Distribuida	Eg Perdida	% Mensual Pérdidas	% Móvil Anual
Nov 2016	647,536,046	444,116,686	203,419,360	31.41%	31.95%
Dic 2016	667,232,954	439,051,892	228,181,062	34.20%	31.96%
Ene 2017	641,542,693	458,475,231	183,067,462	28.54%	32.09%
Feb 2017	615,112,965	432,023,580	183,089,385	29.77%	32.25%
Mar 2017	686,643,582	494,134,891	192,508,691	28.04%	31.17%
Abr 2017	710,879,811	514,362,656	196,517,155	27.64%	30.52%
May 2017	763,555,298	543,079,245	220,476,053	28.87%	30.09%
Jun 2017	730,261,282	566,276,706	163,984,576	22.46%	29.40%
Jul 2017	731,340,687	583,959,978	147,380,709	20.15%	28.51%
Ago 2017	754,365,416	476,291,879	278,073,537	36.86%	28.84%
Sep 2017	742,803,071	540,978,721	201,824,350	27.17%	28.69%
Oct 2017	709,145,453	521,973,421	187,172,032	26.39%	28.40%
Nov 2017	662,916,740	497,586,556	165,330,184	24.94%	27.90%
Dic 2017	647,139,673	474,880,837	172,258,836	26.62%	27.30%
Ene 2018	640,314,157	455,327,276	184,986,881	28.89%	27.32%
Feb 2018	635,971,009	465,423,106	170,547,903	26.82%	27.11%
Mar 2018	723,608,735	482,081,349	241,527,386	33.38%	27.57%
Abr 2018	741,821,771	522,502,257	219,319,514	29.56%	27.74%
May 2018	781,348,459	550,959,552	230,388,907	29.49%	27.79%
Jun 2018	734,233,399	528,757,279	205,476,120	27.99%	28.27%
Jul 2018	777,949,451	523,149,646	254,799,804	32.75%	29.37%
Ago 2018	771,755,952	570,375,927	201,380,025	26.09%	28.42%
Sep 2018	743,319,921	570,867,328	172,452,593	23.20%	28.07%
Oct 2018	740,788,872	543,776,616	197,012,256	26.59%	28.08%
Nov 2018	716,755,185	543,341,097	173,414,088	24.19%	28.00%
Dic 2018	685,852,377	437,436,723	248,415,654	36.22%	29.89%
Ene 2019	683,342,696	468,981,277	214,361,419	31.37%	28.95%



Mes-Año	Eg Rec en Dist	Eg Distribuida	Eg Perdida	% Mensual Pérdidas	% Móvil Anual
Feb 2019	676,013,738	471,521,733	204,492,005	30.25%	29.20%
Mar 2019	746,923,894	524,136,116	218,377,402	29.24%	28.86%
Abr 2019	748,063,851	501,604,480	246,459,371	32.95%	29.15%
May 2019	814,179,367	544,351,395	269,827,972	33.14%	29.49%
Jun 2019	787,761,509	548,876,225	238,885,284	30.32%	29.69%
Jul 2019	802,066,185	550,032,390	252,033,795	31.42%	29.57%
Ago 2019	823,351,382	546,503,678	262,112,589	31.38%	30.08%
Sep 2019	790,648,143	546,503,678	244,144,465	30.86%	30.72%
Oct 2019	788,229,442	522,730,306	265,499,136	33.68%	31.31%
Nov 2019	722,202,130	504,077,019	218,125,111	30.20%	31.79%
Dic 2019	710,192,032	479,805,751	230,386,282	32.44%	31.50%
Ene 2020	714,881,132	465,698,372	249,182,760	34.86%	31.78%
Feb 2020	702,685,437	490,500,461	212,184,976	30.20%	31.77%
Mar 2020	720,530,706	531,134,222	189,396,484	26.29%	31.77%
Abr 2020	741,741,082	517,398,692	224,342,390	30.25%	31.32%
May 2020	760,660,812	491,489,530	269,171,282	35.39%	31.50%
Jun 2020	750,484,232	463,985,390	286,498,842	38.18%	32.16%
Jul 2020	786,353,221	503,661,047	282,692,174	35.95%	32.55%
Ago 2020	803,480,875	516,073,410	287,407,465	35.77%	32.91%
Sep 2020	786,718,971	518,042,026	268,676,945	34.15%	33.19%
Oct 2020	793,870,578	532,694,798	261,175,781	32.90%	33.13%
Nov 2020	645,998,750	499,266,984	146,731,766	21.87%	32.55%
Dic 2020	698,319,598	480,024,361	218,295,237	31.26%	32.46%
Ene 2021	712,167,491	495,947,368	216,220,123	30.36%	32.09%
Feb 2021	675,086,112	516,440,491	158,645,621	23.50%	31.58%
Mar 2021	768,164,269	530,781,296	237,382,973	30.90%	34.94%
Abr 2021	789,512,441	545,347,878	244,164,563	30.93%	34.58%
May 2021	868,957,492	562,577,456	306,380,036	34.26%	35.26%



Mes-Año	Eg Rec en Dist	Eg Distribuida	Eg Perdida	% Mensual Pérdidas	% Móvil Anual
Jun 2021	834,448,085	591,583,744	242,864,341	33.27%	29.10%
Jul 2021	844,586,537	583,437,851	261,148,686	32.59%	30.92%
Ago 2021	835,259,238	582,786,105	252,473,133	30.23%	31.83%
Sep 2021	835,378,873	590,580,770	244,798,103	29.30%	31.27%
Oct 2021	842,304,126	570,194,701	272,109,425	32.31%	31.00%
Nov 2021	711,434,969	542,773,717	168,661,252	23.71%	30.84%
Dic 2021	753,272,606	500,940,777	252,331,829	33.50%	30.77%
Ene 2022	731,670,664	495,332,498	236,338,165	32.30%	30.69%
Feb 2022	664,760,511	495,693,023	169,067,488	25.43%	30.57%
Mar 2022	808,530,030	489,603,910	318,926,120	39.45%	31.30%
Abr 2022	817,582,064	551,149,729	266,432,335	32.59%	31.44%
May 2022	865,144,569	525,063,793	340,080,776	39.31%	31.81%
Jun-2022	805,857,955	556,948,152	248,909,802	30.89%	31.83%
Jul-2022	851,969,882	533,473,869	318,496,012	37.38%	32.42%
Ago-2022	857,701,568	556,837,572	300,863,996	35.08%	32.76%
Sep-2022	815,793,967	563,800,755	251,993,212	30.89%	32.93%
Oct-2022	812,150,567	521,575,373	290,575,193	35.78%	33.25%
Nov-2022	789,234,950	533,385,328	255,849,622	32.42%	33.90%
Dic-2022	757,414,579	517,449,233	239,965,346	31.68%	33.76%
Ene-2023	756,897,367	462,255,639	294,641,728	38.93%	34.28%
Feb-2023	716,116,970	511,075,660	205,041,310	28.63%	34.47%
Mar-2023	847,368,412	524,171,465	323,196,947	38.14%	34.38%
Abr-23	835,211,871	545,048,772	%	34.74%	34.58%
May-23	926,563,100	529,718,940	396,844,161	42.83%	34.95%
Jun-23	906,156,617	593,760,441	312,396,175	34.47%	35.23%

Fuente: Informes mensuales MHI



ELABORADO POR: GERENCIA DE REGULARIZACIÓN