**ACUERDO N.° E-1365-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cincuenta minutos del día veinte de diciembre de dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día dieciocho de enero del presente año, el señor XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. por considerar indebidos los cobros efectuados en los últimos meses del año dos mil veinte en concepto de consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NC XXX.

El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia realizó diligencias preliminares de investigación con la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. a fin de resolver de forma expedita el reclamo interpuesto, con base en lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones del pliego tarifario del año 2020.

Al obtener una respuesta en sentido negativo por parte de la empresa distribuidora, el CAU por medio de memorando de fecha diecisiete de marzo del presente año solicitó que se iniciara el Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Audiencia**

Por medio del acuerdo N.° E-271-2021-CAU de fecha veinticinco de marzo de este año, se requirió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, se pronunciara respecto del reclamo interpuesto por el señor XXX, debiendo adjuntar la información que considerara necesaria para sustentar su posición.

En el mismo acuerdo, se comisionó al CAU para que, una vez vencido el plazo otorgado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., determinara en un plazo de tres días hábiles, si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día siete de abril de este año, por lo que el plazo a la distribuidora para que se pronunciara finalizó el día veintisiete del mismo mes y año.

El día veintiuno de abril del presente año, el licenciado XXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

“““(…) En el caso en estudio, es necesario traer a cuenta que el límite admisible respecto de la cantidad de estimaciones anuales que una distribuidora puede efectuar fue superado, por lo que tomando en consideración además la definición del término “compensación” que se establece en el artículo 76 de la Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, DELSUR asumió el pago de la compensación derivada de la facturación de los consumos estimados de mayo /2020 a septiembre/2020, y en consecuencia, no debía realizar el proceso de comprobación de caso fortuito o fuerza mayor, conforme al criterio externado por la misma SIGET, el cual reintegra la normativa vigente.

El cálculo de los consumos estimados fue con base a los consumos previos al daño en la pantalla del medidor y se relacionan con el censo de carga. De lo anterior, resulta evidente que la distribuidora ha cumplido con su obligación de enfrentar de forma continua e ininterrumpida el servicio de energía, lo que lleva aparejada la obligación del usuario de efectuar el pago por el servicio oportunamente recibido. (…)”””

Por su parte, el CAU emitió el memorando con referencia N.° XXX de fecha veintiséis de abril de este año, por medio del cual informó que emitiría el dictamen correspondiente.

1. **Pruebas**

Mediante el acuerdo N.° E-0385-2021-CAU, de fecha veintiocho de abril de este año, esta Superintendencia requirió a las partes que, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara las pruebas que fueran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a ambas partes el día tres de mayo de este año, por lo que el plazo finalizó el treinta y uno del mismo mes y año.

El día uno de junio del presente año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

“““(…) 3. Respecto a casos fortuitos y de fuerza mayor, la Gerencia de Electricidad de esa Superintendencia ya ha definido a DELSUR en procesos de revisión de las Justificaciones comerciales, el criterio que debe aplicarse en estos casos, según el cual las empresas distribuidoras pueden efectuar hasta **tres estimaciones por año sin incumplir los limites admisibles, de forma que no se requiere justificación o comprobación**. En ese sentido, **sólo deben presentarse a aprobación por parte de la distribuidora, cuando se sobrepase el límite de estimaciones por año permitido para un mismo usuario y se quiera eximir del pago de la compensación posterior a dicho limite**.

Es importante señalar que el referido criterio es producto de la reunión de fecha 13 de enero 2021, sostenida por representantes de DELSUR y SIGET, en la cual se revisó de forma conjunta las justificaciones comerciales correspondientes a octubre de 2011, tal como consta en el acta de fecha 3 de enero de 2012. En esa oportunidad, DELSUR presentó una serie de estimaciones en la facturación relacionadas a dicho período, en virtud de lo cual SIGET efectúo las consideraciones siguientes:

**Se rechazan los 24,720 casos asociados a estimaciones en la facturación debido a que mediante la información presentada no se observa ningún incumplimiento a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución que requiera ser justificado. (…)**

**Al respecto, representante de la SIGET aclaró que la presente evaluación se efectúa en el marco de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y sus correspondientes Metodologías de Control, y no en el marco de la auditoria de facturación, y en ese sentido, la evaluación realizada tiene como propósito determinar los casos que serán excluidos del cómputo de indicadores y compensaciones de la referida normativa. Además aclaró que para el caso de las estimaciones,** **las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución han previsto que por casos fortuitos o de fuerza mayor las empresas distribuidoras pueden efectuar hasta 3 estimaciones por año sin incumplir los límites admisibles, de forma que la presente situación no requiere de una justificación comercial.**

Tal como se observa en la referida acta, SIGET claramente ha estableció que como empresa distribuidora DELSUR sólo debe presentar casos a justificaciones de caso fortuito o fuerza mayor cuando se persiga la exoneración de la compensación, producto del incumplimiento de un indicador. (…)

(…) DELSUR asumió el pago de la compensación derivada de la facturación de los consumos estimados de mayo/2020 a septiembre/2020, y en consecuencia, no debía realizar el proceso de comprobación de caso fortuito o fuerza mayor, conforme al criterio externado por la misma SIGET, el cual integra la normativa vigente (…)”””

Por su parte, el señor XXX no hizo uso del derecho de audiencia otorgado por medio del acuerdo N.° E-0385-2021-CAU.

1. **Requerimiento de informe técnico a la Gerencia de Electricidad**

Mediante el acuerdo N.° E-0563-2021-CAU, de fecha veintiuno de junio del presente año, esta Superintendencia comisionó a la Gerencia de Electricidad para que, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, rindiera un informe técnico en el cual estableciera lo siguiente:

* Si son procedentes los argumentos y pruebas presentados por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. para justificar la falta de lecturas reales (por causas de medidor defectuoso) en el suministro constituye una causal de fuerza mayor, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor y el artículo 29 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año dos mil veinte; y respecto de la necesidad de someter al proceso de comprobación de fuerza mayor o caso fortuito ante dicha gerencia para proceder a la exoneración de la compensación correspondiente.
* Determinar si las condiciones expresadas por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., la excluyen de cumplir con lo que establece el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales aplicables al Consumidor Final vigentes para el año 2020 respecto del tiempo máximo que puede recuperar por medidor defectuoso.

Dicho acuerdo fue notificado al usuario y a la empresa distribuidora los días veintiocho y veintinueve de junio del presente año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha diecinueve de julio del presente año, la Gerencia de Electricidad de esta Superintendencia rindió el informe técnico N.° XXX, en el cual dictaminó lo siguiente:

“[…] Los argumentos y pruebas presentadas por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. para justificar la falta de lecturas reales, por causas de medidor defectuoso, en el suministro con NC XXX no son procedentes debido que en general no presenta documentación o pruebas que sustenten sus afirmaciones y permitan verificar la causa por la cual no se efectuaron las lecturas del equipo de medición.

Por lo anterior, la situación planteada por DELSUR no puede considerarse como una causal de fuerza mayor, que cumple los criterios de aprobación establecidos en el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor y en el artículo 29 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año dos mil veinte.

* 1. Con respecto de la necesidad de someter al proceso de comprobación de fuerza mayor o caso fortuito ante la Gerencia de Electricidad para proceder a la exoneración de la compensación correspondiente; la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debió presentar la solicitud de excepción.

Lo anterior debido a que, para el caso analizado, la cantidad de estimaciones de consumo que realizó superan el límite máximo establecido en el artículo 73 letra c) de las Normas de Calidad del Servicio, por lo que ocurrió un incumplimiento a la gestión comercial originado por un evento que DELSUR consideró constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor, situación prevista en el numeral 2.5 “Solicitud de excepción de casos fortuitos o fuerza mayor”, del Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor, contenido en el Acuerdo No. 223-E-2003, el cual en sus primeros dos párrafos expresa lo siguiente.

*“En caso de presentarse una interrupción del servicio de energía eléctrica o un incumplimiento a la gestión comercial originado por un evento constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor,* ***la Distribuidora deberá presentar a la SIGET la solicitud de excepción*** *por lo mismo, en la cual se establecerá la duración y alcance de la interrupción o justificación en forma precisa (…)*

*(…) Si la empresa distribuidora no presenta la solicitud en el término previsto para tal efecto, no existirá dispensa de compensación por energía no entregada al usuario final del hecho acaecido (...)”.*

* 1. El artículo 80 letra c) y ningún otro artículo de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución establecen que aplicar la compensación económica a un usuario final por haberle incumplido parámetros de la calidad del servicio comercial, como por ejemplo, la cantidad máxima de estimaciones de consumo por año, exoneran o excluyen al distribuidor de su responsabilidad de cumplir con otras disposiciones normativas o legales, como por ejemplo, la establecida en los artículos 29 y 35 de los Términos y Condiciones Generales aplicables al Consumidor Final vigentes para el año 2020 que se refieren a la obligación de realizar lecturas mensuales a los equipos de medición y al tiempo máximo que puede recuperar cuando no se ha podido efectuar la lectura por medidor defectuoso.

Con respecto a lo anterior deben identificarse dos períodos:

**Del 19 de abril al 10 de septiembre de 2020**: sobre este período DELSUR no presenta explicaciones ni pruebas que puedan relacionarse de forma directa con la falta de lecturas que justifiquen la no realización de dicha actividad, las fechas de lectura no realizadas de este período son 19/05/2020, 19/06/2020, 17/07/2020 y 17/08/2020, por tanto, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 29 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios del año 2020, DELSUR no estaría habilitado para efectuar los cobros de los consumos estimados relacionados con las facturas que dependían de esas fechas de lectura.

**Del 11 de septiembre al 17 de octubre de 2020**: por medio de la carta GC-CS-2021-049 de fecha 25 de febrero de 2021, DELSUR expresó que tuvo conocimiento del medidor defectuoso desde el 11 de septiembre de 2020, fecha en la que se realizó una inspección y se trató de leer el equipo de medición, posteriormente, el cambio del medidor se realizó en octubre de 2020. En este período, aunque personal de DELSUR se hizo presente para realizar la actividad de lectura, no pudo realizarse por desperfectos del medidor, por tanto, conforme a lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios del año 2020, DELSUR estaría habilitado a estimar el consumo de energía de los últimos dos meses anteriores al 17 de octubre de 2020, fecha en que realizó el cambio de medidor.

Previo a la determinación de los montos relacionados con el cobro por consumo de energía de septiembre y octubre de 2020, para demostrar que ha cumplido con lo requerido en los artículos 29 y 35 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios del año 2020, DELSUR debe presentar pruebas para demostrar su afirmación sobre la falta de lectura por equipo defectuoso, por ejemplo, presentar copia del acta de inspección o del documento elaborado el 11 de septiembre de 2020 por su personal de campo en donde se hace constar el estado del medidor tal y como se encontró en esa fecha […]”.

1. **Remisión a las partes del informe técnico N.° XXX**

Por medio del acuerdo N.° E-0717-2021-CAU, con fecha veintiocho de julio de este año, se remitió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y al señor XXX copia del informe técnico N.° XXX rendido por la Gerencia de Electricidad, para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días diez y once de agosto de este año, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días veinticuatro y veinticinco del mismo mes y año.

El día veinticinco de agosto de este año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual expresó lo siguiente:

**[…] II.** **RATIFICACIÓN DEL CRITERIO APLICADO POR DELSUR**

Como se ha expuesto a lo largo del presente caso, DELSUR ratifica que, en los casos de consumo estimado por razones de fuerza mayor, caso fortuito o casos excepcionales, los Términos y Condiciones en su artículo 29 hace una remisión a la Norma de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, la cual, entre otras cosas, regula las condiciones bajo las cuales se pueden hacer estimaciones de consumo de energía eléctrica.

En ese sentido, los artículos 73 literal c) y 80 literal c) de la normativa antes mencionada establecen límites aceptables de los niveles de servicio y calidad de las distribuidoras para el indicador Estimaciones en la Facturación (CFFE) por situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, que al no cumplirlos, establece como consecuencia, el pago de compensaciones a favor de usuarios finales. En el presente caso se origina por la ocurrencia de un evento de Fuerza Mayor ajeno a la distribuidora que imposibilitó el cambio oportuno del medidor del señor XXX.

Como se ha expresado a lo largo del presente caso, el criterio aplicado de no presentar la justificación comercial de caso fortuito o fuerza mayor y aplicar la compensación al usuario final por la estimación de su consumo, surge de la interpretación integral de la normativa, criterio que también quedó plasmado en acta de reunión sostenida entre representantes de DELSUR y SIGET el día 13 de enero del 2012, en la cual se estableció que se pueden efectuar hasta 3 estimaciones por año sin incumplir los límites admisibles y sin requerirse una justificación comercial de comprobación de caso fortuito o fuerza mayor. Es decir, que únicamente debe presentarse casos a justificación de caso fortuito o fuerza mayor, cuando se pretenda la exoneración de compensaciones producto de incumplimientos a los indicadores de servicio y calidad.

En ese sentido, fue que DELSUR aplicó en el caso concreto el criterio expuesto, estando fundamentado que la estimación en el caso particular era válida al estar justificada por motivos de fuerza mayor, pero asumiendo el pago de compensaciones derivadas de la facturación de los consumos estimados de mayo/2020 a septiembre/2020, posteriores a los límites establecidos por la normativa.

En virtud de lo anterior, se reitera que el criterio aplicado en el presente caso es producto de la aplicación y cumplimiento del marco regulatorio vigente relacionado a las Estimaciones de Facturación (CFFE), así como de las consideraciones que esa misma Superintendencia externó a DELSUR en la revisión de justificaciones comerciales correspondientes a octubre de 2011, tal como consta en el acta previamente relacionada, por lo que se reafirma que los cobros estimados realizados al señor XXX son procedentes. No obstante lo anterior, en el siguiente apartado se describen las pruebas de que este caso se origina por eventos de fuerza mayor ajenos a la distribuidora, con el objeto de que la SIGET lo pueda verificar.

**III CONSIDERACIONES AL INFORME TÉCNICO Y REMISIÓN DE PRUEBA**

Sin perjuicio de lo expuesto en el anterior apartado, debe señalarse que al analizar el contenido del Informe Técnico XXX, se advierte que la Gerencia de Electricidad de esa Superintendencia se aparta del criterio que con base en las consideraciones expuestas por la misma SIGET fue aplicado por DELSUR, y establece que el presente caso tuvo que haberse presentado para aprobación de caso fortuito o fuerza mayor.

En ese sentido, a continuación, se presentan nuestras consideraciones técnicas al Informe XXX(A); y, en sintonía con el mencionado informe, un detalle de las pruebas que justifican en el presente caso la existencia de fuerza mayor (B).

**A. Consideraciones al Informe Técnico XXX**

a. Respecto de los períodos estimados, en el informe SIGET expone lo siguiente:

[…] Con relación a lo anterior, DELSUR considera que es importante aclarar que la lectura de medidor reportada para el 19 de abril de 2020 de 4288 es la lectura real de ciclo y no estimada como SIGET sostiene; en ese sentido, los períodos de facturación estimados son de mayo a septiembre de 2020, únicamente (…)

En cuanto a la causa de las estimaciones y presentación de pruebas, toda la documentación relacionada al reclamo fue entregada al CAU-SIGET al inicio de la atención del caso, en el mes de febrero 2021: Acta de inspección, Copia de órdenes de trabajo, descarga de lecturas, cartas de respuesta, etc. Específicamente en la carta de respuesta de fecha 25 de febrero de 2021, GC-CS-2021- 049, numeral 3) en la cual se indicó que:

*“Los consumos reclamados por el señor XXX, de mayo a septiembre/2020 fueron estimados, debido a que no fue posible cambiar el medidor antes del mes de octubre/2020.”*

Por lo anteriormente expuesto, DELSUR indicó la causa de la estimación y presentó toda la prueba documental disponible.

b. Con relación a las causales que impidieron el cambio del medidor, en el Informe SIGET sostuvo lo siguiente:

(…) Al respecto, es importante mencionar que las causales que impidieron el cambio de medidor antes de octubre de 2020 son las citadas en la carta de respuesta, XXX, de fecha 15 de marzo 2021, en la que se indica:

*“Que para el caso que nos ocupa, el caso de fuerza mayor vino determinada por los efectos provocados por la Declaratoria de Emergencia de la Pandemia COVID-19, entre los que se pueden mencionar:*

*• Atraso en el suministro de equipos de medición por parte de nuestros proveedores.*

*• Por Decreto Legislativo se prohibió a la distribuidora generar desconexiones por falta de pago por un periodo de seis meses, lo cual generó una acumulación de órdenes de desconexión que a la fecha se continúa gestionando.*

*• Disminución de fuerza laboral por incapacidades medicas asociadas al COVID19 tanto por contagios directos como por nexos epidemiológicos en personal de planta y contratistas”*

**B. Pruebas que acreditan la existencia de fuerza mayor**

Tal como se explicó arriba, las causales que imposibilitaron el cambio oportuno del medidor del señor XXX son las siguientes:

**1. Atraso por parte de los proveedores en el suministro de equipos de medición.**

Para comprobar el atraso en el suministro de equipos de medición por parte de nuestros proveedores, se adjunta archivo PDF con carta de atraso en entrega de lote de 31,500 medidores, emitida por el fabricante de medidores NANSEN.

Es importante mencionar que DELSUR sufrió un atraso significativo en la recepción de un lote de 31,500 medidores programada su entrega para el 11 de mayo de 2020, siendo recibido en las bodegas de DELSUR hasta el 24/09/2020.

A continuación, se expone el orden cronológico en el cual se evidencia el atraso en cuestión:

1. De acuerdo con la Orden de Compra, la fecha planificada de recepción era 11/05/2020.

2. 03/04/2020 Solicitud de DELSUR a NANSEN de confirmación de recepción de entregas que están programadas para mayo 2020.

3. 07/04/2020 NANSEN informa que debido a temas relacionados a pandemia COVID19, se está trabajando con menor personal y las fechas de finalización de fabricación serán hasta junio/julio 2020.

4. 12/05/2020 NANSEN informa fechas específicas de finalización de fabricación de medidores para su salida de fábrica.

5. 22/06/2020 NANSEN informa finalización de fabricación de una parte de los medidores y su fecha de salida prevista por parte de la naviera.

6. 09/07/2020 NANSEN informa que los medidores se encuentran en el puerto de Santos, aun a la espera de salida por parte de la Naviera.

7. 13/07/2020 NANSEN informa que se tiene previsto que los medidores salgan hasta agosto 2020, lo anterior debido a falta de contenedores para exportación.

8. 14/07/2020 NANSEN informa que única naviera con espacio es CMA CGM, para primera semana de agosto.

9. 17/07/2020 NANSEN informa que ha logrado reserva de salida para fecha 23/07/2020.

10. 18/09/2020 Recepción de medidores en puerto Acajutla, se inicia proceso para desaduanar.

11. 24/09/2020 Se reciben los medidores en bodega de DELSUR.

Junto con este escrito, se presentan archivos que contienen una serie de correos electrónicos entre DELSUR y NANSEN en los cuales se pueden evidenciar los atrasos en la entrega de los medidores. Con base en lo anterior, se puede concluir que en el presente caso ha existido un evidente atraso en la entrega de los medidores a DELSUR, ocasionado por factores s relacionados a la Pandemia por COVID-19, como cierres de aduanas, disminución de fuerza laboral por incapacidades y falta de espacio en las navieras, todo lo cual impidió que el medidor del señor XXX fuera sustituido oportunamente a efecto de que se pudieran realizar lecturas reales de medidor y su consecuente consumo de energía eléctrica.

**2. Prohibición legal de generar desconexiones por falta de pago por un período de seis meses.**

Para comprobar la prohibición legal a las distribuidoras de generar desconexiones por falta de pago por un período de seis meses, lo cual generó una acumulación de órdenes de desconexión que a la fecha se continúa gestionando se expone lo siguiente:

Debido al atraso en la recepción de medidores antes expuesta, al recibirse finalmente en septiembre 2020, se tenía un acumulado significativo de órdenes de cambio de medidor pendientes de ejecución; esto aunado a la acumulación de órdenes de desconexión por falta de pago por los distintos Decretos Legislativos, tales como el D.L. 593, 601, 618, 622, 631 y 634 emitidos por la Asamblea Legislativa, así como la Inconstitucionalidad con referencia 63-2020, emitida por la Sala de lo Constitucional, todos relacionados a la pandemia COVID-19, además del repunte de solicitudes de conexión de servicios producto de la reactivación económica, todo lo cual resultó en un volumen de órdenes de trabajo que no fue posible atender oportunamente con la planta de contratistas habitual, por lo que se tuvo que optimizar el recurso humano disponible, que es el mismo para los 3 tipos de órdenes de trabajo antes citados, provocando atrasos en los tiempos de atención de las mismas, tal como se demuestra (…)

**3. Disminución de fuerza laboral por incapacidades medicas asociadas al COVID-19 tanto por contagios directos como por nexos epidemiológicos en personal de planta y contratistas.**

Adicional a la acumulación de distintas Ordenes de Trabajo, la fuerza laboral para la atención de estas se vio reducida en distintas fechas, debido a incapacidades médicas y/o por prevención por ser sospechosos o nexos epidemiológicos de casos COVID-19, como evidencia de ello se adjunta carta emitida por una de las empresas contratistas, mediante la cual se expone las bajas en el personal encargado de realizar las actividades de sustitución de medidores por sospechas de COVID-19. Con base en la documentación probatoria aportada en esta oportunidad, en atención al criterio expuesto por esa Superintendencia en el Informe Técnico XXX, se acredita que los motivos por los cuales el cambio del medidor del señor XXX no se efectuó de forma oportuna son constitutivas de causales de fuerza mayor. En conclusión, DELSUR sostiene que los argumentos expuestos y pruebas presentadas son suficientes para concluir que en el caso particular ocurrieron circunstancias excepcionales que no permitieron la toma de lecturas reales del consumo del señor XXX; y que, con base en la normativa citada, se justificaba la estimación de lecturas de acuerdo con la metodología, habiéndose compensado al usuario a partir de los límites establecidos por la regulación […]”

Por su parte, el señor XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

**f) Requerimiento de informe al CAU**

Por medio del acuerdo N.° E-0840-2021-CAU de fecha seis de septiembre de este año, se requirió al CAU que, en el plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, rindiera un informe detallando los reclamos que se recibieron y que están en trámite que tengan relación con medidor defectuoso y/o cobros acumulados o estimados hechos por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Una vez emitido el informe en referencia, éste debía remitirse a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., para que, en el plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del informe, se pronunciara al respecto, e indicara si al examinar individualmente los reclamos éstos tenían relación con el argumento planteado en su escrito del veinticinco de agosto de este año, relacionado a las razones para estimar consumos de energía eléctrica por razones de fuerza mayor.

Lo anterior, con el fin que esta Superintendencia determinara si aplicaba una acumulación y se continuara con el trámite administrativo pertinente.

Dicho acuerdo fue notificado a ambas partes el día nueve de septiembre del presente año.

El día veinte de septiembre del presente año, el Centro de Atención al Usuario (CAU) rindió el informe técnico N.° XXX en el cual plasmó dos tablas en la que estableció que al día veinte de septiembre de los corrientes se habían recibido 112 casos relacionados a estimaciones por medidor defectuoso y 25 casos por estimaciones y acumulaciones de consumos.

En algunos casos no se podía definir el periodo completo de la estimación debido a que la empresa distribuidora no había remitido la información respectiva y, existían otros casos, en los que se habían estimado consumos por medidor defectuoso y también se les habían realizado estimaciones por circunstancias diferentes.

Debido a lo anterior, el CAU consideró necesario solicitar a la empresa distribuidora que presentara la información requerida en cada uno de los casos, y actualizar aquellos en los que la información había sido remitida sin hacer los ajustes respectivos ni sustituido el medidor dañado.

Por otra parte, recomendó que la empresa distribuidora debía abstenerse de realizar desconexiones de servicio en los casos presentados en este informe.

La conclusión de dicho informe es la siguiente:

““(…) CONCLUSIONES

* Para el 20 de septiembre del 2021, el CAU se encuentra tramitando un total 112 reclamos asociados a estimaciones de consumo por medidor defectuoso, algunos de estos casos los usuarios también se han visto afectados por un “Error en el Proceso de Facturación “, que llevó a un cobro de energía consumida acumulada.
* Actualmente se encuentran en trámite 25 casos asociados a estimaciones de consumo y acumulaciones de energía; sin embargo, en vista que algunos de estos reclamos aún se encuentran a la espera de recibir la información solicitada a la distribuidora, no se descarta que algunos de estos casos estén vinculados a estimaciones por medidor defectuosos. (…)”””

El día veintiuno de septiembre de este año, se remitió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. el informe técnico rendido por el CAU.

El día seis de octubre de este año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

“““(…) **II. RESPUESTA AL INFORME TÉCNICO XXX.**

(…) b) De los 112 casos listados en el numeral 3.1 “Casos relacionados con estimaciones por medidor defectuoso”, se confirma que 106 casos tienen relación con el argumento planteado en el escrito de fecha 25 de agosto de 2021, es decir, se confirma que obedecen a casos de consumo estimados, por no realizar oportunamente el cambio de medidor, por las causales de fuerza mayor indicadas y aplicando los criterios también citados en dicho escrito.

c) Debido al incremento de reclamos remitidos por el CAU, los cuales en su mayoría no han sido atendidos previamente por la Distribuidora, es decir, no tenemos antecedentes ni análisis previo, estamos experimentando demora en la respuesta a los mismos, es por ello que de los 110 casos recibidos, a la fecha se han respondido 77 casos y están pendientes de respuesta 33 casos, los cuales estamos evacuando de acuerdo a nuestra capacidad instalada ( ya reforzada), puesto que para cada caso se requiere una cantidad considerable de información, incluyendo inspección y/o comprobación del medidor, a pesar que el medidor se encuentra apagado. Estimamos finalizar con la respuesta d ellos 33 casos pendientes y en los 2 casos por recibir, gradualmente, en los ´próximos 15 días calendario, por el canal habitual (…)””

Con relación a la tabla 2, la empresa distribuidora manifestó que los suministros con los NC XXX y XXX estaban duplicados, por lo que sólo eran 23 casos relacionados a estimaciones y acumulaciones de consumos.

Sobre el informe rendido por el CAU, DELSUR concluyó lo siguiente:

“““(…)

1. Delsur reitera los argumentos previamente expuestos a lo largo de este proceso.
2. Producto de la revisión de 137 casos listados, 117 corresponden a casos de consumos estimados, y están relacionados a los argumentos expuestos por Delsur en su escrito del 25 de agosto de 2021.
3. Se solicita continuar el proceso focalizado a los casos de consumos estimados, y separar cualquier otra causal de reclamo diferente, incluyendo la “Acumulación de consumos” por no formar parte del reclamo original y por consecuencia, no estar relacionados con los argumentos presentados por Delsur en este proceso.
4. Delsur entregará al CAU a más tardar en los próximos 15 días calendario la información referente a los 40 casos en total, pendientes de respuesta (…)”.
5. **Acumulación de procedimientos, ampliación de informe técnico por parte de la Gerencia de Electricidad y otras medidas complementarias.**

Por medio del acuerdo N.° E-1048-2021-CAU, de fecha veinte de octubre de este año, se acumularon los reclamos recibidos a la fecha en sede del CAU, relacionados a cobros realizados por la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V. con base en estimaciones o acumulaciones por medidor defectuoso, de conformidad con la tabla que se adjuntó a dicho acuerdo.

Entre los procedimientos que se acumularon en ese acto están los iniciados por medio de los acuerdos N.° E-0271-2021-CAU, E-0289-2021-CAU, E-0346-2021-CAU, E-0413-2021-CAU y E-0539-2021-CAU.

En ese sentido, se razonó que debido a la necesidad de garantizar una respuesta eficaz a los usuarios reclamantes y en razón del incremento de reclamos que se reciben en el CAU por la misma causal, la acumulación del procedimiento aplicaría a los reclamos que se continuaran recibiendo y que guarden identidad con los argumentos esgrimidos por la distribuidora en el caso del usuario XXX, los cuales serían comunicados a la distribuidora en la tabla que el CAU actualizará periódicamente para tal efecto.

En cuanto a los reclamos recibidos asociados a la acumulación o estimaciones de consumo que el cobro realizado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. no se haya fundamentado en la causal de medidor defectuoso, se resolvió que el CAU debía tramitarlos y resolverlos separadamente a este procedimiento. No obstante, para su análisis se le requirió al CAU que, en conjunto con la Gerencia de Electricidad de esta Superintendencia, analizaran la procedencia y admisibilidad de las causales por las cuales se habían acumulado o estimado los cobros aplicados por DELSUR a los usuarios reclamantes.

Asimismo, se requirió a la Gerencia de Electricidad que, en el plazo máximo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, rindiera una ampliación del informe en el cual determinara si, con base en los criterios establecidos en el Procedimiento para la Determinación de Causales de Caso Fortuito y Fuerza Mayor, los argumentos y documentos presentados por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. en su escrito de fecha veinticinco de agosto de este año se justificaban las estimaciones realizadas en los suministros por motivos de fuerza mayor.

Dicho acuerdo fue notificado el día veintitrés de octubre de este año.

El primero de diciembre de este año, la Gerencia de Electricidad rindió el informe técnico N.° XXX, por medio del cual dictaminó lo siguiente:

“““(…) DICTAMEN TÉCNICO

6.1. El argumento de DELSUR sobre que el criterio normativo que ha aplicado es producto de la aplicación y cumplimiento del marco regulatorio vigente relacionado a las Estimaciones de la Facturación (CFFE), no se considera procedente por los motivos explicados en el numeral 5.1.

6.2. DELSUR argumenta que debido a la pandemia por COVID-19 fue afectada por:

· Atraso en la recepción de un lote de 31,500 medidores marca NANSEN

· Suspensión de órdenes de desconexión y reconexión de servicios por falta de pago por cuatro meses desde mayo hasta agosto de 2020, estas órdenes se acumularon y fueron emitidas de forma simultánea en septiembre de 2020.

· Disminución de fuerza laboral por contagio directo o por medidas de seguridad relacionadas con sospechas o nexos epidemiológicos.

Con respecto a lo anterior, aunque tales situaciones afectaron a DELSUR, debe tenerse en cuenta que por medio de la información mensual presentada por las empresas distribuidoras en cumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y sus correspondientes metodologías de control, se verificó que DELSUR, a pesar de ser afectada por tales condiciones, no suspendió sus actividades de campo tales como toma de lectura de medidores de consumo de energía eléctrica, entrega de factura a sus usuarios, conexión de nuevos servicios, e incluso mes a mes continuó realizando cambio de medidores.

No obstante lo anterior, por medio del análisis de la cantidad de órdenes de trabajo, se observa que aunque DELSUR no suspendió sus actividades de campo, diversas condiciones especiales relacionadas con la pandemia por COVID-19, afectaron su operatividad en los meses desde mayo hasta octubre de 2020.

6.3. Conforme a lo establecido en el numeral 2.5 “Solicitud de excepción de casos fortuitos o fuerza mayor”, del Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor, contenido en el Acuerdo N.° 223-E-2003, en cada mes que se excedía el límite del indicador CFFE de un usuario final, DELSUR debía solicitar la evaluación de los casos a la SIGET para que se determinara si procedía que fueran exonerados de la compensación por incumplir dicho indicador y habilitar el cobro del consumo estimado.

En lugar de realizar lo anterior, DELSUR optó por no solicitar a la SIGET la evaluación de los casos y aplicar a los usuarios afectados las compensaciones económicas por incumplir el indicador CFFE, con lo que consecuentemente, a partir de ese incumplimiento, DELSUR también debió aplicar lo indicado en los artículos 29 y 35 de los Términos y Condiciones Generales de los Pliegos Tarifarios.

Por lo explicado, conforme a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios, y en el Procedimiento para la Evaluación de Casos Fortuitos o de Fuerza Mayor, para los casos de estimación en los que la documentación probatoria sea coincidente o similar a la aportada por DELSUR en su escrito de fecha 25 de agosto de 2021, se recomienda proceder de la siguiente manera:

a) Considerar como procedentes las primeras estimaciones del consumo siempre que hayan ocurrido entre mayo y octubre de 2020 y no impliquen un incumplimiento de los límites establecidos para el indicador CFFE, esto conforme al resultado de la evaluación de la documentación probatoria y a lo establecido en los artículos 73 letra c) y 80 letra c) de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

b) Considerar como procedente el cobro de energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor haya notificado al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición fue corregida, esto, conforme a lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios.

c) Para las estimaciones de consumo que no se encuentren dentro de los casos indicados en las letras a) y b) no es procedente el cobro de los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor, esto, conforme a lo establecido en el artículo 29 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final (…)”””.

Mediante memorando de fecha catorce de diciembre de este año, el CAU remitió el listado actualizado de reclamos recibidos hasta esa fecha relacionados con estimaciones de consumo por medidor defectuoso, a fin someterlos a la acumulación dictada mediante el acuerdo N.° E-1048-2021-CAU.

1. Debido a lo expuesto, esta Superintendencia, con apoyo del Centro de Atención al Usuario, efectúa las valoraciones siguientes:
2. **MARCO LEGAL**

**1.A Ley General de Electricidad**

El artículo 1 de la Ley General de Electricidad establece que dicha Ley regula las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica. El artículo 2 letra e), dispone que la aplicación de los preceptos contenidos en dicha Ley tomará en cuenta dentro de sus objetivos, la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

**1.B Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo.**

El Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo reglamenta los reclamos interpuestos por los usuarios finales ante esta superintendencia, en contra de los operadores prestadores del servicio de distribución y/o comercializadores de energía eléctrica, derivados de las condiciones técnicas y/o económicas de la prestación del servicio.

El artículo 3 de dicho Procedimiento define que la SIGET dará audiencia mediante acuerdo a la parte contraria para que presente las circunstancias de hecho y de derecho y aporte las pruebas que estime necesarias para la solución del reclamo.

El artículo 4 establece que, una vez evacuada la audiencia otorgada al operador, por medio de acuerdo, se comisionará al CAU para que en el plazo de tres días siguientes a recibir las posiciones y argumentos de las partes, determine la necesidad o no de contratar un perito externo para su solución.

El artículo 5 del mismo Procedimiento señala que si el CAU de la SIGET determina que no es necesaria la intervención de un perito externo, se comisionará a la instancia pertinente para que efectúe las acciones necesarias a fin de emitir un informe técnico del caso.

**1.C Los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios**

Con respecto a las estimaciones del consumo de energía eléctrica, los artículos 29 y 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario, vigente para el año 2020, expresan lo siguiente:

Art. 29.- El Distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor de forma remota o presencial a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente, salvo las excepciones previstas en este artículo.

Asimismo, el lector podrá reportar a la empresa distribuidora correspondiente los problemas en la acometida o en el equipo de medición que puedan ser identificados mediante observación de los mismos.

Se podrá estimar el consumo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, o, casos excepcionales debidamente justificados, tomando en cuenta el equivalente al promedio de los últimos seis meses. Al tomarse la lectura real, se harán los ajustes respectivos. No se podrá facturar en base a consumo estimado un número de veces por año mayor a lo estipulado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

El goce del subsidio al consumo de energía eléctrica no puede afectarse por estimaciones de consumo.

En caso de estimaciones, en el documento de cobro la distribuidora debe alertar al usuario de que el monto facturado está basado en una estimación de consumo. Incluyendo en o junto con la factura el siguiente texto: “Debido a que no se ha podido leer el consumo registrado por el medidor, el consumo incluido en esta factura es calculado con base en los últimos seis meses de consumo”.

El Distribuidor no podrá acumular registros de consumos mensuales de energía eléctrica en un usuario final por no haber efectuado las lecturas correspondientes, a excepción de casos fortuitos o de fuerza mayor o casos excepcionales debidamente justificados.

El Distribuidor deberá establecer en los documentos de cobro respectivos los montos a pagar por el suministro de energía eléctrica y otros importes, incluyendo los reintegros correspondientes, todo ello en dólares de los Estados Unidos de América.

El Distribuidor deberá establecer cajas de colecturía en cada municipio del área geográfica sobre la cual se extienden sus redes de distribución. En los casos que no sea posible establecer una colecturía, el Distribuidor informará a SIGET las razones por las cuales no fue posible y propondrá un mecanismo de cobro que contenga ventajas para el usuario.

La distribuidora podrá poner a disposición del usuario final diferentes mecanismos de pago, ajustados a las nuevas tecnologías.

Art. 35.- Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición o componentes de la medición que no hayan permitido el correcto registro de la energía consumida por el usuario final para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, **el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses**, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al periodo objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación (…).

**1.D Las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución**

Con relación a lo regulado en el artículo 29 de los Términos y Condiciones del pliego tarifario aplicables para el año 2020, se observa que la segunda sección del tercer inciso de dicho artículo hace referencia a las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, contenidas en el acuerdo N.° 192-E-2004, por lo que es necesario traer a cuenta que el artículo 73, letra c) de dichas Normas expresa lo siguiente:

Estimaciones en la Facturación (CFFE)

Sin perjuicio de la obligación del distribuidor de facturar a sus usuarios finales en función de lecturas reales de sus medidores, se establecen los siguientes límites máximos a aquellos casos en los que el distribuidor tenga que estimar la facturación de un usuario final, debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor por situaciones de probado caso fortuito o fuerza mayor. Los límites indicados determinan la cantidad de facturaciones no reales que el distribuidor debe emitir por esas causales a un mismo usuario final, durante un año calendario.

Tabla

Descripción generada automáticamente

Para calcular la compensación por incumplimiento al indicador CFFE, las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución establecen en el artículo 80, letra c), lo siguiente:

En el caso de producirse un incumplimiento en el número de facturas estimadas durante la Etapa de Régimen asociados con los niveles de Estimaciones en la Facturación (CFFE), la empresa distribuidora deberá aplicar al usuario final afectado una reducción tarifaria, en la cual se encuentra clasificado, determinada como el veinte por ciento (20%) del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas (…)

**1.E Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor**

El Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor, contenido en el acuerdo N.° 223-E-2003, contiene los criterios que actualmente son utilizados en las evaluaciones mensuales que realiza la SIGET, en relación a las solicitudes de excepción de compensación por presunta ocurrencia de casos fortuitos o de fuerza mayor, que presentan los distribuidores, tanto de aspectos relacionados con la calidad del servicio técnico como de la calidad del servicio comercial.

Con respecto a lo anterior, tomando en cuenta que para el análisis de las solicitudes de excepción –que para el presente caso se refiere a la calidad del servicio comercial- se aplican los criterios contenidos en el PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE CAUSALES DE CASOS FORTUITO Y DE FUERZA MAYOR, en adelante, **el Procedimiento vigente**, se considera pertinente exponer el contenido de los criterios que guardan relación con aspectos comerciales.

El Procedimiento vigente define caso fortuito de la siguiente manera: “*Llámese Caso Fortuito al suceso que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido evitarse. El caso fortuito guarda mayor relación con los hechos de la naturaleza; por ejemplo, el desbordamiento de un río, los terremotos, las tempestades, las pestes, los incendios; en tanto que la fuerza mayor se origina en hechos lícitos o ilícitos del hombre, como la guerra, la coacción material y otros similares*”.

Para el caso de solicitudes de excepción de la gestión comercial[[1]](#footnote-2), el numeral 2.3 “Justificaciones por Causales de Caso Fortuito o de Fuerza Mayor en la Gestión Comercial”, del Procedimiento vigente establece, lo siguiente: *“(…) Serán consideradas justificaciones originadas por causa de casos fortuito o de fuerza mayor, las establecidas en la sección 2.2 (…)”.*

Por otra parte, la sección 2.2 Interrupciones por causales de Caso Fortuito o de Fuerza Mayor del Procedimiento literalmente establece:

*“Serán consideradas interrupciones originadas por causas de casos fortuito, aquellas causadas por hechos de la naturaleza, como las siguientes:*

* *Terremotos, determinados por la entidad competente.*
* *Huracanes, determinados por la entidad competente.*
* *Maremotos, determinados por la entidad competente.*

*Serán consideradas interrupciones originadas por causales de fuerza mayor tales como:*

* *Guerra*
  + *Poste embestido por vehículo automotor en su primera vez. Las demás veces que ocurra dicha situación en la misma ubicación, SIGET deberá establecer si existieron causas de fuerza mayor tomando en cuenta el carácter imprevisible en el factor de riesgo asociado con la ubicación del poste.*
* *La remoción o reubicación de la infraestructura que conforma la red de distribución de la energía eléctrica, para la construcción de pasarelas de uso público en municipios del país, con la finalidad de permitir a los peatones atravesar las carreteras y avenidas ubicadas en su jurisdicción, en un tiempo eficiente para realizar las obras.*

*Se consideran constitutivas de casos fortuitos o de fuerza mayor todos aquellos acontecimientos que compartan similitud con los enunciados y que se acoplen a los criterios generales y legales expuestos en este procedimiento.”*

Con respecto a los “criterios generales y legales” mencionados en el párrafo anterior, dicho procedimiento, en la sección 2, numeral 2.1, proporciona los criterios que deben seguirse para evaluar las solicitudes de excepción que presentan los distribuidores, de los cuales extraemos los siguientes:

*“1. La ocurrencia de hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor no interrumpen la obligación de la empresa Distribuidora de compensar la energía no entregada a sus usuarios, es decir, tales hechos no determinan la extinción de la obligación, a menos que la distribuidora compruebe fehacientemente la causal de extinción de la obligación invocada según el procedimiento aquí establecido”.*

**1.F Ley de Procedimientos Administrativos**

El artículo 3 de Ley de Procedimientos Administrativos –LPA- establece que la administración pública debe servir con objetividad a los intereses generales, y sus actuaciones están sujetas a los siguientes principios:

Legalidad: La Administración Pública actuará con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, de modo que solo puede hacer aquello que esté previsto expresamente en la Ley y en los términos en que ésta lo determine; (…).

Verdad Material: Las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados.

El artículo 166 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) dispone que todo procedimiento debe ser adecuado a lo establecido en dicha Ley.

1. **ANÁLISIS**

Debe iniciarse exponiendo que la SIGET tiene las funciones de regulación y control sobre la distribución y comercialización de energía eléctrica, debiendo supervisar que el servicio público de energía eléctrica se preste en las condiciones que se establece en las distintas normativas aplicables, debido a que existe un marco técnico y jurídico de principios y reglas que guían el actuar de las empresas distribuidoras y su relación con los usuarios finales.

En ese sentido, en primer lugar, el usuario tiene el derecho a exigir que la prestación del servicio de energía eléctrica sea brindado por la distribuidora dentro de los parámetros establecidos por las normas que rigen el sector de electricidad y, en segundo lugar, a pedir a la SIGET la defensa de sus derechos e intereses; lo que se logra a través de una supervisión y fiscalización adecuada de las condiciones en las que la distribuidora brinda el servicio de energía eléctrica.

Expuesto lo anterior y de conformidad con el marco normativo expuesto en el apartado A del presente acuerdo, se abordarán los argumentos expuestos por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. en los que basa la procedencia de los cobros realizados a los usuarios.

**2.1 Respecto del acta de fecha 13 de enero del 2012**

La sociedad DELSUR, S.A. de C.V. argumentó que al hacer un análisis integral de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y del acta de reunión de fecha 13 de enero de 2012, se deduce quepuede cobrar el monto relacionado con el consumo estimado y que las estimaciones no requieren justificación o comprobación ya que solo deben presentarse a aprobación cuando se sobrepase el límite de estimaciones por años permitido y se quiera eximir del pago de la compensación posterior a dicho límite.

Sobre el anterior argumento, en los informes técnicos rendidos por la Gerencia de Electricidad se establece lo siguiente:

* Lo definido en la mencionada acta se debió a la evaluación de una situación específica sucedida en la depresión tropical 12-E y en la cual la distribuidora no le correspondía pagar compensaciones debido a que era un caso de fuerza mayor y la cantidad de estimaciones no sobrepasaba el límite establecido para el indicador de CFFE.
* En el acta no se afirma que la presentación de solicitudes de excepción es opcional.
* El acta tampoco expresa que si la empresa distribuidora incumple el límite máximo para el indicador CFFE y decide aplicar las compensaciones está exonerada de la obligación de presentar la solicitud de excepción ante la SIGET. Tal interpretación sería contraria al marco regulatorio vigente, pues tal obligación se encuentra establecida en el numeral 2.5 del Procedimiento para la Evaluación de Causales de Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor.
* La SIGET, durante las auditorías de Calidad del Servicio Comercial o durante procesos de atención de reclamos, puede verificar el cumplimiento de las disposiciones regulatorias relacionadas con las estimaciones por falta de lectura de los equipos de medición, de forma que es responsabilidad de la distribuidora contar con las pruebas necesarias cuando le sean requeridas, incluso para casos fortuitos o de fuerza mayor que no necesitaron de una solicitud de excepción.

En síntesis, el análisis de la Gerencia de Electricidad deja evidente que lo que pretende la distribuidora es basarse en un acta firmada en el año 2012 para una situación específica y aplicar su interpretación de ese documento al presente caso, dejando de lado los lineamientos normativos que sí son de carácter general. Por ello, independientemente de la situación que generó el acta a la que se hace referencia y la interpretación que se pudiera tener, es preciso aclarar que tal documento no tiene validez jerárquicamente superior a la normativa sectorial, ni tampoco constituye un acto administrativo pronunciado por esta Superintendencia.

Conforme a lo expuesto por la Gerencia de Electricidad, esta Superintendencia considera procedente declarar sin lugar el presente argumento invocado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debido a que carece de fundamento normativo o regulatorio y el cual se basa en un acta de un caso específico que no tiene relación alguna con el presente ni mucho menos vinculante.

**2.2. En cuanto a las estimaciones de consumo de energía eléctrica y estimación en las facturas**

La sociedad DELSUR, S.A. de C.V. considera que sólo debe presentar casos de justificación de caso fortuito o fuerza mayor cuando se persiga la exoneración de la compensación producto de un incumplimiento.

Sobre lo anterior, en los informes de la Gerencia de Electricidad se estableció que en el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos o Fuerza Mayor se establece que para determinar si debe exonerarse de compensación por la no prestación de un servicio comercial como lo es la lectura mensual de los medidores de energía, no basta con que el distribuidor presente las solicitudes de excepción por eventos que a su criterio constituyen casos fortuitos o fuerza mayor, sino que debe demostrar la causal de extinción de su obligación de compensar. Especificando en el numeral 2.5 que *“…la presentación de la solicitud de excepción de caso fortuito o fuerza mayor, no implica la aceptación por parte de la Superintendencia”.*

De ahí, que la aplicación de este criterio tiene dos componentes: primero, el distribuidor debe demostrar que efectivamente ocurrió el evento que causó el impedimento para la prestación del servicio comercial y, en segundo lugar, debe demostrar que ese evento es suficiente para ocasionar la extinción de la obligación invocada que, para este caso, sería la extinción de la obligación de efectuar la lectura mensual de los medidores de consumo eléctrico.

En concordancia con lo expuesto, respecto a la estimación de consumo de energía eléctrica, debe exponerse que en el artículo 29 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables al año 2020 se establece que, si el distribuidor no realiza la actividad de lectura del equipo de medición de consumo de energía eléctrica, no puede cobrar los cargos relacionados y, que como excepción puede estimar el consumo un número limitado de veces, cuando cumpla las condiciones siguientes:

* Las estimaciones deben ser por razones de fuerza mayor o casos fortuitos o casos excepcionales debidamente justificados.
* La cantidad de estimaciones depende de la densidad demográfica, siendo tres el máximo permitido.

En cuanto a la estimación en la facturación (CFFE), corresponde indicar que en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución se establece lo siguiente:

* El distribuidor tiene la obligación de facturar a sus usuarios en función de lecturas reales.
* El límite anual de la cantidad de estimaciones que se considera aceptable se relaciona con estimaciones que fueron realizadas por errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor por situaciones comprobadas de caso fortuito o fuerza mayor.

Bajo las premisas expuestas, corresponde traer a colación que la Gerencia de Electricidad de la SIGET, en los informes técnicos rendidos, concluyó lo siguiente:

1. DELSUR no presentó las pruebas en las fechas que correspondía según lo establecido en el Procedimiento para la Determinación de Causales de Caso Fortuito o de Fuerza.
2. La cantidad de estimaciones es mayor a lo estipulado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.
3. DELSUR debía solicitar la evaluación de los casos a la SIGET para que se determinara si procedía que fueran exonerados de la compensación por incumplir dicho indicador y habilitar el cobro del consumo estimado.
4. DELSUR no solicitó a la SIGET la evaluación de los casos y aplicó a los usuarios afectados las compensaciones económicas por incumplir el indicador CFFE (estimaciones en la factura).
5. A partir de ese incumplimiento, dicha sociedad debió aplicar lo indicado en los artículos 29 de los Términos y Condiciones Generales de los Pliegos Tarifarios para el año 2020, pues al no realizar la actividad de lectura del equipo de medición de consumo de energía eléctrica no debía cobrar los cargos relacionados, independientemente de las compensaciones económicas aplicables.

En consideración a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente exponer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. al no cumplir con la obligación de presentar la solicitud de excepción ante la SIGET para que los casos fueron evaluados, se originaron las situaciones siguientes: Se sobrepasó el límite máximo indicado en el artículo 73 letra c) de las Normas de Calidad del Servicio relacionado a la cantidad de facturaciones no reales, por lo que debe aplicar la compensación por incumplimiento al indicador

CFFE (artículo 80 letra c) de las Normas de Calidad del Servicio) y, además, no estaría habilitada para cobrar los cargos relacionados con el consumo de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios.

**2.3 Respecto de la información presentada por DELSUR para probar las causales que impidieron la sustitución de los medidores.**

Como respuesta al informe técnico N.° XXX de la Gerencia de Electricidad, DELSUR argumentó que la información para demostrar las causales de caso fortuito o fuera mayor que impidieron la sustitución de los medidores defectuosos sí fue entregada.

Al respecto, en el presente apartado debe exponerse que la Gerencia de Electricidad en el informe técnico XXX realizó las afirmaciones siguientes:

* La observación realizada en el informe XXX no se refiere a que DELSUR no entregó información, sino a que, por medio de la información recibida hasta la fecha de elaboración de dicho informe, no se podía concluir que había demostrado fehacientemente la imposibilidad de cambiar el medidor y de efectuar lecturas reales del consumo el usuario final.
* En cuanto a la documentación probatoria aportada por DELSUR hasta el 25 de agosto de 2021, dicha Gerencia estableció que aunque las situaciones planteadas por la distribuidora afectaron la normalidad en sus actividades, indicó que por medio de la información mensual presentada por las empresas distribuidoras en cumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y sus correspondientes metodologías de control, se verificó que la distribuidora no suspendió sus actividades de campo tales como: toma de lectura de medidores de consumo de energía eléctrica, entrega de factura a sus usuarios, conexión de nuevos servicios, e incluso mes a mes continuó realizando cambio de medidores.
* No obstante lo anterior, por medio del análisis de la cantidad de órdenes de trabajo, se observa que aunque DELSUR no suspendió sus actividades de campo, diversas condiciones especiales relacionadas con la pandemia por COVID-19 afectaron su operatividad en los meses desde mayo hasta octubre de 2020.

Acorde con lo establecido por la Gerencia de Electricidad, esta Superintendencia considera pertinente establecer que en el transcurso del año 2020 ocurrieron situaciones anormales derivadas de la pandemia por COVID-19 que impidieron que se desarrollara normalmente las actividades que debieron ejecutarse. Lo anterior, no implica que corresponda o que sea válido otorgar a la empresa distribuidora un plazo indefinido para sustituir medidores dañados o ejecutar actividades a fin de cumplir con las obligaciones que tienen frente a los usuarios, más cuando la omisión o retraso de las mismas no solo implica un incumplimiento a la normativa sectorial sino que afecta económicamente al usuario.

No obstante lo anterior, a través de la documentación presentada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. se evidencia afectación en su operativa debido al atraso de un lote de medidores, acumulación de órdenes de trabajo y disminución de la cantidad de personal, todo lo anterior debido a la pandemia, específicamente durante el periodo comprendido entre los meses de mayo y octubre de 2020, lo cual afectó la eficiencia en la labor de sustitución de medidores.

**2.4. Consecuencias de los incumplimientos al Procedimiento para la Determinación de las Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor y los Términos y Condiciones de los Pliegos tarifarios aprobaos para el año 2020.**

De los antecedentes expuestos, esta Institución considera que se han recopilado las pruebas necesarias e idóneas por medio de las cuales se adquirió la certeza que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. incumplió

con su obligación de reportar cada mes a la SIGET la evaluación de los casos para que se determinara si procedía que fueran exonerados de la compensación por incumplimiento al indicador CFFE.

Al no hacerlo de la forma establecida en el Procedimiento para la Determinación de las Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor, y los Términos y Condiciones de los Pliegos tarifarios aprobados para el año 2020, la Gerencia de Electricidad estableció que a todos los usuarios a quienes se le haya aplicado la causal de caso fortuito o fuerza mayor para acumular y/o estimar el cobro de energía eléctrica por medidor defectuoso, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debe realizar los ajustes que correspondan.

No obstante, dicha situación no excluye el cumplimiento del artículo 29 de los Términos y Condiciones de los pliegos tarifaros del año 2020 que establece la obligación de tomar lecturas mensuales y, por consecuencia, la prohibición de cobrar cargos sin realizar la lectura correspondiente, salvo las excepciones previstas y en el límite establecido.

**2.5. Aplicación normativa para los casos en estudio**

Con base en lo anterior, se advierte que en el presente caso es pertinente hacer una integración normativa a fin de aplicar los lineamientos establecidos en los Términos y Condiciones de los pliegos tarifaros del año 2020 aplicables al caso según las causales que se han advertido. Y es que, es necesario recordar que las disposiciones normativas no deben interpretarse ni aplicarse de forma aislada, sino de forma integral atendiendo el fin último de una correcta regulación de los servicios públicos.

De ahí que, para el presente caso, se advierte la concurrencia de 2 situaciones evidentes: 1) la estimación de consumos por falta de tomas de lecturas por un máximo del permitido y, 2) la existencia de medidores defectuosos que no fueron sustituidos en tiempo a causa de limitantes de movilidad por la pandemia por COVID-19.

En ese sentido, para definir la resolución a los reclamos de los usuarios afectados con dicha situación, son aplicables los lineamientos definidos en el artículo 29 y 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, que establecen, el primero, que la distribuidora no puede cobrar si no ha efectuado lecturas, salvo las causales fortuitas o de fuerza mayor comprobadas y hasta el máximo permitido en la normativa aplicable (2 o 3 meses según la densidad poblacional) y, el segundo, la obligación de reemplazo de equipos de medición, así como la posibilidad de cobrar la energía y potencia no facturada de forma retroactiva hasta un máximo de 2 meses a partir de la notificación al usuario final de la corrección del problema.

Con base en lo anterior, es procedente adoptar las recomendaciones plasmadas en el informe técnico N.° XXX de la Gerencia de Electricidad, en el sentido siguiente:

1. Se tomarán como procedentes las primeras estimaciones del consumo siempre que hayan ocurrido entre mayo y octubre de 2020 y no impliquen un incumplimiento de los límites establecidos para el indicador CFFE, conforme a lo establecido en los artículos 73 letra c) y 80 letra c) de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.
2. Se tomará como procedente el cobro de energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el distribuidor haya notificado al usuario final que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición fue corregida.
3. Para las estimaciones de consumo que no se encuentren dentro de los casos indicados en las letras a) y b), no es procedente el cobro de los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor, conforme a lo establecido en el artículo 29 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final.

Finalmente, tal como ha sido informado por el CAU en el transcurso de este procedimiento, los reclamos relacionados a las mismas causales analizadas en esta sentencia continúan recibiéndose, lo cual ha generado un incremento de carga de trabajo que afecta los tiempos de resolución que los usuarios tienen derecho a obtener por parte de esta institución, por lo cual es procedente requerir a DELSUR que utilice todos los recursos a su alcance a fin de contener el incremento de reclamos por estimaciones realizadas en razón de sustitución tardía de medidores defectuosos que superan los plazos establecidos en la normativa aplicable, así como también, resolver los ya recibidos en cada una de sus oficinas de atención. Y, en caso que sea procedente el cobro estimado de facturas por medidor defectuoso, debe ofrecérsele al usuario un plan de pago lo suficientemente amplio, es decir, como mínimo por un período similar a los meses estimados, a fin de no afectar su economía familiar.

Asimismo, es procedente requerir al CAU que priorice y agilice la tramitación de reclamos pendientes de resolver y que guarden similitud a los ya acumulados en este procedimiento, a fin de brindar una resolución efectiva al usuario acorde a los criterios aquí establecidos.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en los informes técnicos N.° XXX y XXX rendidos por la Gerencia de Electricidad y el informe técnico N.° XXX rendido por el CAU, esta Superintendencia concluye que en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución se indica que compensar económicamente a los usuarios finales no provoca la extinción de las obligaciones establecidos en los Términos y Condiciones de los Pliegos.

En cuanto a las pruebas presentadas en la tramitación de este procedimiento, corresponde establecer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., si bien comprobó las causales invocadas (atraso en la recepción de medidores y suspensiones o desconexiones acumuladas y ejecutadas hasta septiembre de 2020, y disminución de fuerza laboral), no presentó ante la SIGET las correspondientes solicitudes de excepción por caso fortuito o de fuerza mayor, por lo que también procedía cumplir con lo establecido en el artículo 29 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios y no efectuar los cobros relacionados con cargos que dependen del consumo de energía en los períodos que sobrepasan los límites que permite la normativa.

En ese orden de ideas, corresponde establecer la forma en que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debe cobrar a los usuarios a quienes se le haya aplicado la causal de caso fortuito o fuerza mayor para acumular y/o estimar el cobro de energía eléctrica por medidor defectuoso, bajo los lineamientos indicados en este acuerdo.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO,** con base en la Ley de Procedimientos Administrativos**,** el Procedimiento para la Determinación de las Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor, los Términos y Condiciones de los Pliegos tarifarios aprobaos para el año 2020, las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y los informes técnicos N.° XXX y XXX rendidos por la Gerencia de Electricidad y el informe técnico N.° XXX rendido por el CAU esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debió someter a análisis la solitud de excepción para comprobar la causal de fuerza mayor o caso fortuito que justificaba la falta de lectura y sustitución de los medidores, de conformidad con lo señalado en las Normas de Calidad de los Servicios de Distribución y los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobados para el año 2020.
2. Establecer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. a través de las pruebas presentadas comprobó que las causales invocadas (atraso en la recepción de medidores y suspensiones o desconexiones acumuladas y ejecutadas hasta septiembre de 2020, y disminución de fuerza laboral) ocurrieron y probablemente imposibilitaron la toma de lecturas del medidor y/o sustituir el medidor defectuoso de los usuarios.

No obstante lo anterior, DELSUR S.A. de C.V. no presentó ante la SIGET las correspondientes solicitudes de excepción por caso fortuito o de fuerza mayor y optó por aplicar las compensaciones económicas por incumplir los parámetros de calidad relacionados con la estimación del consumo, y en esa línea, también procedía cumplir con lo establecido en el artículo 29 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios y no efectuar los cobros relacionados con cargos que dependen del consumo de energía en los períodos que sobrepasan los límites que permite la normativa.

1. Determinar que para los casos en los que haya realizado estimaciones a los usuarios a quienes se le haya aplicado la causal de caso fortuito o fuerza mayor para acumular y/o estimar el cobro de energía eléctrica por medidor defectuoso, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debe realizar los ajustes pertinentes de conformidad con los parámetros siguientes:

* Debe cobrar si las primeras estimaciones del consumo ocurrieron entre mayo y octubre de 2020 y no impliquen un incumplimiento de los límites establecidos para el indicador las estimaciones en la facturación (CFFE).
* Es procedente el cobro de energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el distribuidor haya notificado al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición fue corregida.
* Cualquier estimación de consumo que no se encuentren dentro de los casos indicados anteriormente, no es procedente el cobro de los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor.

1. Requerir a la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V. que utilice todos los recursos a su alcance a fin de contener el incremento de reclamos por estimaciones realizadas en razón de sustitución tardía de medidores defectuosos que superan los plazos establecidos en la normativa aplicable, así como también, resolver los ya recibidos en cada una de sus oficinas de atención. Y, en caso que sea procedente el cobro estimado de facturas por medidor defectuoso, debe ofrecérsele al usuario un plan de pago lo suficientemente amplio, es decir, como mínimo por un período similar a los meses estimados, a fin de no afectar su economía familiar.
2. Requerir al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia que priorice y agilice la tramitación de reclamos pendientes de resolver y que guarden similitud a los ya acumulados en este procedimiento, a fin de brindar una resolución efectiva al usuario acorde a los criterios aquí establecidos.
3. Notificar este acuerdo a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y a todos los usuarios que conforman la lista que forma parte integral de este acuerdo; adjuntando a la notificación el informe técnico N.° XXX rendido por la Gerencia de Electricidad.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente

1. La gestión comercial, comprende actividades relacionadas con la lectura de medidores, notificación de facturas y cobranza. [↑](#footnote-ref-2)