**ACUERDO N.° E-0425-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día treinta y uno de mayo de dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET (CAU) informó que durante el mes de julio del año dos mil veintidós, ha recibido una cantidad considerable de reclamos en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., relacionados a cobros acumulados de consumo de energía eléctrica que comprenden los meses de enero y febrero de dicho año.

De la información presentada por los usuarios se advierte que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. les informó que, debido a inconvenientes en el proceso de facturación durante el mes de enero y febrero del año dos mil veintidós, únicamente fueron facturados los cargos fijos y no los cargos variables que dependen del consumo (cargo por energía y cargo por distribución). Por lo tanto, en las facturas de julio de dicho año realizaría un ajuste identificando los cargos que no fueron facturados.

Dichos reclamos se tramitaron conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

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

Mediante el acuerdo N.° E-1535-2022-CAU, de fecha veintiocho de julio del año dos mil veintidós, esta Superintendencia 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 proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, confirmara que realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora el día diez de agosto del año dos mil veintidós, y a los usuarios durante el mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinticuatro de agosto del año dos mil veintidós.

El día veinticuatro de agosto del año dos mil veintidós, la sociedad distribuidora solicitó prórroga de cinco días hábiles para presentar la documentación solicitada.

El día veintisiete de septiembre del año dos mil veintidós, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

[…] a continuación un punteo del procedimiento de recuperación definido:

1. Recuperar la energía suministrada, no facturada y dejada de estimar, haciendo uso de lo dispuesto en el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor:

*Art. 34 “(…) Si por un error en el proceso de facturación del Distribuidor no se efectúa el cobro en un mes determinado, el Distribuidor podrá efectuar el cobro posteriormente, previa notificación de dicha situación al usuario final. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que no sobrepase de seis meses. Asimismo, en estos casos, el Distribuidor solamente podrá efectuar cobros de facturaciones correspondientes a los últimos seis meses previos a la notificación.”*

1. Notificación previa al cliente (se adjunta carta definida) por medio de la cual se informa lo siguiente:
	1. Recuperación de la energía no facturada en enero y/o febrero/2022, según fuera del caso;
	2. Cantidad de kWh/mes, a recuperar;
	3. Se ponen a disposición facilidades de pago sin intereses.
2. La factura en que se refleje el ajuste debía contener lo siguiente:
	1. Un mensaje informativo al cliente;
	2. La clara identificación del ajuste a los conceptos relacionados al consumo de energía.
3. Metodología de facturación:
	1. La energía a recuperar corresponderá a lo dejado de estimar en los meses de enero y/o febrero/2022, es decir, se utilizarán los consumos estimados o registrados hasta diciembre/2021;
	2. Se harán los recálculos de facturación, aplicando los pliegos tarifarios vigentes en cada período. El importe resultante de la facturación de enero y febrero se reflejará como un ajuste en el documento de cobro;
	3. Se harán los recálculos del subsidio a los casos que correspondan. El importe resultante del subsidio a aplicar se reflejará como un ajuste a favor del cliente, en el documento de cobro.

Es así que DELSUR aplicó el procedimiento antes indicado y los ajustes por la energía dejada de facturar correspondiente a los meses de enero y/o febrero/2022, fueron aplicados en los documentos de cobro correspondientes al mes de julio (principalmente) y agosto/2022. También se otorgó financiamiento, sin intereses, a la factura que reflejó el ajuste, a todo cliente que lo solicitó.

A la fecha se han recibido 25 casos incluidos en el acuerdo E-1535-2022, así como listados adicionales que han remitido a través de Carta C-2066-2022; 24 casos, Carta C-2135-CAU-22; 23 casos, Carta C-2257-CAU-22; 1 caso, totalizando 73 casos. Se han revisado individualmente y se confirma que todos los casos están incluidos en el proceso de recuperación antes mencionado, es decir, se les aplicó lo detallado en los numerales 1) al 4); a excepción del NC 513224101, incluido en el listado adjunto a la carta C-2066-2022, ya que el suministro está de baja desde el año 2018, por lo que no se identifica la causal del reclamo. […]”””

Asimismo, la empresa distribuidora adjunto a su escrito una presentación del proceso de facturación de consumos de enero y febrero del año dos mil veintidós.

Mediante el memorando N.° M-0937-CAU-2022, de fecha treinta de septiembre del dos mil veintidós, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Requerimiento de argumentos a la empresa distribuidora**

Mediante el acuerdo N.° E-1943-2022-CAU, de fecha dieciocho de octubre del año dos mil veintidós, esta Superintendencia consideró que para examinar la procedencia del proceso realizado para la recuperación de la energía suministrada y no facturada en los meses de enero y febrero de dicho año, era necesario que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., ampliara las justificaciones de no haber facturado oportunamente dichos meses, y que remitiera las pruebas respectivas para respaldar los cobros acumulados en concepto de energía suministrada y no facturada, basada en el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor aplicable para el año 2022.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora el día veintiocho de octubre del año dos mil veintidós, y a los usuarios durante el mismo mes y año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día catorce de noviembre de dicho año.

Los días veinticuatro de noviembre y dieciséis de diciembre del año dos mil veintidós, el licenciado xxx, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó escritos por medio de los cuales, entre otras cuestiones, manifestó que para los meses de enero y febrero del año dos mil veintidós, durante la actividad mensual de toma de lecturas estuvo imposibilitado para capturar la lectura a un grupo de clientes debido a fallas en la pantalla del medidor, motivo por el cual facturó cero consumo de energía eléctrica.

Debido a lo anterior, a fin de corregir el cero consumo facturado, aplicó el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor aplicable para el año 2022, efectuando el proceso siguiente:

[…]

1. Notificación previa al cliente (se adjunta carta definida) por medio de la cual se informa lo siguiente:
	1. Recuperación de la energía no facturada en enero y/o febrero/2022, según fuera del caso;
	2. Cantidad de kWh/mes, a recuperar;
	3. Se ponen a disposición facilidades de pago sin intereses.
2. La factura en que se refleje el ajuste debía contener lo siguiente:
	1. Un mensaje informativo al cliente;
	2. La clara identificación del ajuste a los conceptos relacionados al consumo de energía.
3. Metodología de facturación:
	1. La energía a recuperar corresponderá a lo dejado de estimar en los meses de enero y/o febrero/2022, es decir, se utilizarán los consumos estimados o registrados hasta diciembre/2021;
	2. Se harán los recálculos de facturación, aplicando los pliegos tarifarios vigentes en cada período. El importe resultante de la facturación de enero y febrero se reflejará como un ajuste en el documento de cobro;
	3. Se harán los recálculos del subsidio a los casos que correspondan. El importe resultante del subsidio a aplicar se reflejará como un ajuste a favor del cliente, en el documento de cobro. […]

A dicho escrito adjuntó un archivo de Excel con la fecha y hora en la que intentaron realizar la toma de lectura en los suministros de los usuarios reclamantes.

1. **Apertura a pruebas, comisión y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-2260-2022-CAU, de fecha veintidós de diciembre del año dos mil veintidós, se abrió a pruebas el presente procedimiento, por el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo para que las partes intervinientes remitieran la información que estimaran pertinentes.

En el mismo acuerdo, se suspendió el plazo procesal establecido en el artículo 90 de la Ley de Procedimientos Administrativos para resolver el procedimiento, para que, una vez vencido el plazo concedido a las partes, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET dentro del plazo máximo de dos meses emitiera un informe técnico, en el cual estableciera si eran procedentes los argumentos y pruebas presentadas por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. para realizar el cobro de los meses de enero y febrero del año dos mil veintidós basados en un error en el proceso de facturación, conforme a lo establecido en el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego aplicables para el año 2022.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitirse copia de este a los usuarios intervinientes en el presente caso y a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos finales.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora el día cuatro de enero del presente año y a los usuarios durante el mes de enero del mismo año.

El día veintitrés de enero del presente año, el señor Juan Manuel Sandoval Zelaya, remitió documentación relacionada a las denuncias presentadas ante la Defensoría del Consumidor, la distribuidora y el CAU.

El día treinta y uno de enero de este año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual ratificó su posición y pruebas previamente remitidas en el presente procedimiento.

1. **Informe técnico**

El día veinte de abril del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0106-CAU-23, estableciendo lo siguiente:

 (…)

1. **ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR DELSUR.**

En la presente sección se analizan los argumentos de naturaleza técnica que DELSUR expuso en los escritos antes mencionados.

**Argumentos expuestos en el escrito de fecha 27 de septiembre de 2022**

**Argumento DELSUR:**

Con el propósito de dar respuesta al acuerdo E-1535-2022 es necesario tener en consideración los siguientes antecedentes:

1. En diciembre 2021, como parte del proceso de atención a los reclamos por consumos estimados por tener medidor dañado que en ese momento estaba en desarrollo, DELSUR fue notificado del acuerdo E-1365-2021, en el que SIGET resolvió que no era procedente el cobro de los cargos de facturación con base en estimaciones.
2. En atención a dicha resolución, DESLUR dejó de facturar con base en consumos estimados; por lo que en enero y febrero de 2022, en lugar de estimar se facturó cero kwh. a un grupo considerable de clientes (medidor apagado).
3. Ante la resolución antes mencionada, DELSUR interpuso un recurso de reconsideración ante SIGET, el cual, luego de las explicaciones, argumentos y documentación presentada en la que sustenta su postura, fue resuelto mediante el Acuerdo E-1087-R-2022 en el que concluyó, entre otros aspectos, que DELSUR estaba habilitada a cobrar con base en estimaciones los cargos que facturaron en función de la lectura del medidor.

**Análisis CAU:**

Los acuerdos a los que hace referencia DELSUR están relacionados con el procedimiento administrativo que la Superintendencia llevó a cabo durante los años 2021 y 2022, en los cuales se analizó la procedencia de los cobros que DELSUR había facturado a una gran cantidad de usuarios basados en estimación de consumo por casusa de medidor defectuoso.

Con base en las pruebas aportadas por la empresa distribuidora, la Gerencia de Electricidad consideró que dicha problemática cumplía con las causales necesarias para que fuera considerada como un Caso Fortuito y de Fuerza Mayor y, a pesar de las dificultades operativas en las que se vio inmersa la empresa distribuidora, esta cumplió con brindar la continuidad del servicio eléctrico a sus usuarios, en ese sentido se autorizaba a la empresa distribuidora a facturar con base en estimaciones los meses afectados hasta que se realizara la sustitución del medidor dañado.

No obstante lo anterior, el argumento presentado por la empresa distribuidora no justifica el cobro acumulado de los meses de enero y febrero del 2002 en la factura del mes de julio de 2022 y su consecuente cobro acumulado en los meses de julio y agosto del mismo año.

**Argumento DELSUR:**

Tomado en consideración los antecedentes expuestos, en el mes de abril/2022, DELSUR también realizó gestiones ante SIGET con el propósito que se le permitiera recuperar la energía suministrada y no facturada en los meses de enero y febrero/2022, en la que se realizó la propuesta de recuperación y se recibieron observaciones de la Gerencia de Electricidad y Jefe Regulatorio Nacional; y una segunda reunión en fecha 5 de mayo/2022 en la que se compartieron los ajustes realizados en atención a las observaciones recibidas. Es importante mencionar que en estas reuniones se propuso y definió el proceso para la recuperación de la energía suministrada y no facturada en los meses antes citados. Se adjunta la presentación realizada inicialmente y, a continuación, un punteo del procedimiento de recuperación definido:

**Análisis CAU**:

Es importante aclarar que en ninguno de los acuerdos emitidos por la Superintendencia específicamente en los acuerdos N.° E-1365-2021 y E-1087-R-2022 se ha autorizado a DELSUR a facturar de manera acumulada la energía suministrada y no facturada en los meses de enero y febrero de 2022.

**Argumento DELSUR:**

1. Recuperar la energía suministrada, no facturada y dejada de estimar, haciendo uso de lo dispuesto en el Art, 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor:

Art. 34 ¨ (…) Si por un error en el proceso de facturación del Distribuidor no se efectúa el cobro en un mes determinado, distribuidor podrá efectuar el cobro posteriormente, previa notificación de dicha situación al usuario final. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que no sobrepase de seis meses. Asimismo, en estos casos, el distribuidor solamente podrá efectuar cobros de facturaciones correspondientes a los últimos meses previos a la notificación. ¨

2. Notificación previa al cliente (se adjunta carta definida) por medio de la cual se informa lo siguiente:

2.1. Recuperación de la energía no facturada en enero y febrero/2022, según fuera el caso;

2.2. Cantidad de kWh/mes, a recuperar;

2.3. Se ponen a disposición facilidades de pago sin intereses.

3. La factura en que se refleja el ajuste debía contener lo siguiente:

3.1. Un mensaje informativo al cliente;

3.2. La clara identificación del ajuste a los conceptos relacionados al consumo de energía.

4. Metodología de facturación:

4.1. La energía a recuperar corresponderá a lo dejado de estimar en los meses de enero y/o febrero/2022, es decir, se utilizarán los consumos estimados o registrados hasta diciembre/2021;

4.2. Se harán los recálculos de facturación de facturación, aplicando los pliegos tarifarios vigentes en cada período. El importe resultante de la facturación de enero y febrero se reflejará como un ajuste en el documento de cobro;

4.3. Se harán los recálculos del subsidio a los casos que corresponda. El importe resultante del subsidio a aplicar se reflejará como un ajuste en el documento de cobro de cobro;

Es así DELSUR aplicó el procedimiento antes indicado y los ajustes por la energía dejada de facturar correspondiente a los meses a los meses de enero y/o febrero/2022, fueron aplicados en los documentos de cobro correspondiente al mes de julio (principalmente) y agosto/2022. También se otorgó financiamiento, sin intereses, a la factura que reflejó el ajuste, a todo cliente que lo solicitó.

**Análisis CAU:**

El concepto de error en el proceso de facturación tal y como lo expresa el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del 2022, comprende todas las actividades involucradas desde la toma de lecturas del equipo de medición de forma presencial o remota hasta la emisión del documento de cobro al usuario final. Por lo que dicho concepto debe entenderse como el resultado de una acción o un procedimiento involuntario dentro del cual caben acciones como: equivocación en la toma de lecturas, ingreso incorrecto de lecturas, interrupción o problemas de transmisión informática o digital de las lecturas que impida que estas lleguen de manera íntegra hasta a su destino para ser procedas y analizadas, errores involuntarios en el procesamiento de las lecturas causando una facturación equivocada.

En el presente caso, DELSUR manifestó que no pudo capturar la lectura a un grupo de clientes debido a fallas en la pantalla del medidor, condición que no puede considerarse parte del proceso de facturación.

**Argumentos expuestos en el escrito de fecha 24 de noviembre de 2022**

**Argumento DELSUR:**

Sobre este punto es importante indicar que el origen de la imposibilidad de la toma de lectura fue debido a medidores apagados, que no se habían sustituido por diversos efectos derivados de la pandemia por COVID-19, causales que posteriormente fueron admitidas como caso fortuito/fuerza mayor. No obstante, para que la comunicación hacia el cliente fuera lo más transparente y de fácil comprensión, Delsur consideró que el Art. 34 de los Términos y Condiciones Generales al consumidor final, era el que mejor aplicaba a la situación y propósito, ya que el cliente originalmente recibió en los meses de enero y febrero documentos de cobro con cero kWh de consumo, lo cual denota un error de facturación.

**Análisis CAU:**

Dicho argumento viene a reafirmar el hecho del porque la emisión del cobro acumulado pretendido facturar por DELSUR no puede ni debe tener amparo normativo como un error en el proceso de facturación.

**Argumentos expuestos en el escrito de fecha 16 de diciembre de 2022**

**Argumento DELSUR:**

En ese sentido, DELSUR cumplió las disposiciones definidas en el Art. 34 de los Términos y Condiciones Generales al consumidor final, aplicando el procedimiento antes descrito y la energía dejada de facturar correspondiente a los meses de enero y/o febrero/2022, fue aplicada en los documentos de cobro correspondientes al mes de julio (principalmente) y agosto /2022, otorgando financiamiento, sin intereses, a la factura que reflejó el ajuste, a todo cliente que lo solicitó.

**Análisis CAU:**

Las razones que dieron origen al cobro facturado de manera acumulado por la empresa distribuidora no están dentro de las disposiciones definidas en el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor final.

1. **SOBRE LA FACTURACIÓN DE CONSUMO CERO DE ENERGÍA EN LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO DE 2022**

A pesar de que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. le facturó consumo cero de energía en los meses de enero y febrero de 2022, es evidente que los usuarios afectados por esta situación gozaron de los beneficios del suministro de energía eléctrica. Este centro comprobó con base en los registros de la unidad Terminal Portátil de Lectura (TPL) que la empresa distribuidora si realizó el proceso de toma de lectura de forma mensual, sin embargo, no fue posible capturar los datos debido a problemas en el equipo de medición (fallas en la pantalla del medidor).

En ese sentido, la empresa distribuidora cumplió con brindar la continuidad del servicio eléctrico a todos sus usuarios durante el periodo en que se vio imposibilitada en realizar la sustitución de los medidores dañados, además habilitó a sus usuarios planes de pago de hasta seis meses para poder afrontar el cobro acumulado.

Por las consideraciones previamente expuestas, el CAU considera que es procedente que la empresa distribuidora pueda cobrar la energía suministrada y no facturada en los meses de enero y febrero 2022 por haber cumplido en proveer de un servicio básico a sus usuarios.

El criterio adoptado por el CAU en el presente informe, en cuanto a considerar procedente el cobro acumulado emitido por DELSUR, es de carácter estrictamente excepcional y bajo el contexto que envuelve al presente procedimiento; por lo que, la resolución que pueda derivarse de las conclusiones aquí vertidas no debe anteponerse ni establecerse como regla general por sobre la normativa previamente establecida para el análisis de casos futuros.

1. **DICTAMEN TÉCNICO**

Con base en la normativa aplicable y el análisis realizado al caso, se determina lo siguiente:

1. El CAU de la SIGET considera que las causas que llevaron a la empresa distribuidora a facturar consumo cero de energía en los meses de enero y febrero de 2022 no son consideradas como un error en el proceso de facturación; por tanto, el cobro acumulado emitido por la empresa distribuidora correspondiente a dichos meses no tiene amparo bajo el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2022.
2. Al cumplir con brindar la continuidad del servicio eléctrico, este centro considera que es procedente que la empresa distribuidora pueda cobrar por la energía suministrada y no facturada en los meses de enero y febrero de 2022.
3. La empresa distribuidora está en la obligación de salvaguardar el derecho del usuario final a presentar reclamo si este considera que la estimación de consumo facturada en los meses afectados no está acorde con la demanda de energía que pudo haber presentado el suministro debido a modificaciones de la carga eléctrica instalada, cambios debido a consumos estacionales o de temporada, o un cambio en el patrón de consumo del inmueble debido a nuevos arrendatarios.
4. La sociedad DELSUR deberá conceder un plan de pago sin intereses por un período no mayor de seis meses a todos los usuarios finales que así lo soliciten y aún se encuentren pendientes con el pago de dicho cobro, entiéndase por usuario final aquel que goza y hace uso del servicio eléctrico sea este titular o no del suministro. (…)”””
5. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-2260-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0106-CAU-23 rendido por el CAU 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 citado acuerdo fue notificado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. el día veinticinco de abril del presente año y a los usuarios los días veinticinco, veintiséis y veintiocho de abril del mismo año.

El día doce de mayo de este año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual ratificó su posición respecto a los escritos presentados con anterioridad. Por su parte, los usuarios no hicieron uso del derecho de audiencia otorgado.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO REGULATORIO**

**1.A. Ley de Creación de la SIGET, Ley General de Electricidad y Reglamento de la Ley General de Electricidad.**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

El artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad estipula lo siguiente:

“[…] Cuando por inadecuada medición o falta de ésta, o por errores en el proceso de facturación, se facturen importes distintos a los reales, los distribuidores lo notificarán a quien corresponda, a efecto de recuperar el faltante o de reintegrar el excedente, según el caso. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones contractuales pertinentes.

Estas compensaciones podrán efectuarse entregando en efectivo la cantidad correspondiente, o con energía por un valor equivalente, en los documentos de cobro subsiguientes, cuyo número no podrá ser superior a tres. […]”

**1.B Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2022.**

(…) 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. (…)

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. (…)

Art. 31.- En el caso que existan desperfectos o problemas en los equipos de medición, el Distribuidor deberá corregirlos, calibrando o sustituyendo los mismos dentro de los próximos quince días calendario después de la fecha en que el usuario final presente el reclamo al Distribuidor, previa coordinación con el usuario o si no hubo reclamo, el plazo indicado se computará a partir del momento que el Distribuidor tuvo conocimiento de la situación. En este caso, el Distribuidor deberá estimar el consumo de hasta un máximo de quince días del período de facturación en el cual tuvo conocimiento de la situación, tomado en cuenta el equivalente de las últimas seis lecturas reales.

Cuando de conformidad con el presente artículo, el Distribuidor presuma que existen desperfectos o problemas en los equipos de medición y realice cobros retroactivos con ese fundamento, tendrá la responsabilidad de recabar y conservar de forma íntegra toda la evidencia que conlleve a comprobar fehacientemente tal condición, utilizando cualquiera de los siguientes medios probatorios: fotografías y/o videos en forma magnética, registros de cargas, comprobación del estado físico y verificación de la exactitud de los equipos de medición y otras que consideren pertinentes.

Los equipos de medición involucrados en estos casos, deberán ser resguardados por la empresa distribuidora por un período no menor a seis meses. (…)

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 los casos de clientes que tengan consumos estacionales, debe considerarse un periodo de seis meses de lecturas que tome en cuenta los cambios estacionales en la demanda que sean correspondientes con el periodo a estimar.

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.C. 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 artículo 4 del Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo, indica que cuando no sea necesaria la intervención de un perito externo para resolver el caso de mérito, serán las unidades técnicas de esta Superintendencia las que deberán elaborar su dictamen en un informe técnico.

El artículo 6 determina que el CAU realizará un análisis de los argumentos y posiciones iniciales planteados por las partes y efectuará la investigación que estime pertinente para determinar o no responsabilidades y consignará sus hallazgos y conclusiones en el dictamen técnico.

Para ello, podrá solicitar las pruebas que estime necesarias, dar audiencias o efectuar traslados, así como cualquier diligencia precisa para resolver el caso. Dicho informe deberá rendirse después de emitido el acuerdo que inició el respectivo procedimiento.

El artículo 9 del mismo Procedimiento define que después de rendido el informe técnico por parte del CAU, la SIGET emitirá la resolución final del reclamo.

**1.D Normas de Calidad de los Sistemas de Distribución**

Dichas Normas tienen por objeto regular los índices e indicadores de referencia para calificar la calidad con que las empresas distribuidoras de energía eléctrica suministran los servicios de energía eléctrica a los usuarios de la Red de Distribución, tolerancias permisibles, métodos de control y compensaciones respecto de los siguientes parámetros igualmente considerados e incorporados en la tarifa:

1. La calidad del suministro o servicio técnico prestado, que está relacionado principalmente con las interrupciones del servicio.

b) La calidad del producto técnico suministrado, que implica los elementos siguientes:

i) Niveles de Tensión;

ii) Perturbaciones en la onda de voltaje (flicker y tensiones armónicas);

iii) Incidencia del Usuario en la calidad.

c) La calidad del servicio comercial que está relacionado con los elementos siguientes:

i) La Atención al usuario;

ii) Los medios de atención al usuario;

iii) La precisión de los elementos de medición.

En el capítulo III. NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE, se establece en el artículo 73 letra c) que Los índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a cada usuario se definen de la manera 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.

(…)””

**1.E Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

El artículo 3 número 8 de la LPA, que lo define de la manera siguiente: «(…) 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 (…)».

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

1. **ANÁLISIS**
	1. **Análisis técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro acumulado realizado por la distribuidoraen los meses de enero y febrero del año dos mil veintidós.

Ahora bien, para abordar el presente numeral se estima procedente señalar las conclusiones puntuales que el CAU emitió en el informe técnico N.° IT-0106-CAU-23 de fecha veinte de abril del presente año, respecto de dicho cobro acumulado, siendo estas las siguientes:

* Se comprobó con base en los registros de la unidad Terminal Portátil de Lectura (TPL) que la empresa distribuidora realizó el proceso de toma de lectura de forma mensual, sin embargo, no fue posible capturar los datos debido a problemas en el equipo de medición (fallas en la pantalla del medidor).
* La causal invocada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. relacionada a que no pudo capturar la lectura debido a fallas en la pantalla del medidor, no puede considerarse como un error en el proceso de facturación, regulada en el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del 2022, pues dicha actividad comprende todas las gestiones involucradas desde la toma de lecturas del equipo de medición de forma presencial o remota hasta la emisión del documento de cobro al usuario final, y un desperfecto en el equipo no forma parte de esa figura.
* Los usuarios afectados recibieron el servicio de energía eléctrica de forma continua e ininterrumpida durante los meses de enero y febrero del año dos mil veintidós y habilitó planes de pago de hasta seis meses sin intereses contados a partir de la factura donde se reflejó el ajuste.

Con base en las anteriores premisas, el CAU consideró que es procedente que la empresa distribuidora pueda cobrar la energía suministrada y no facturada en los meses de enero y febrero 2022 por haber cumplido en proveer el servicio de energía eléctrica a sus usuarios.

* 1. **Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET, que tiene como finalidad revisar técnicamente la procedencia del cobro que la distribuidora le realizó al usuario.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo y que tiene como finalidad que los usuarios como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida que generó la inconformidad.
* En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
* El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias, concluyendo que los cobros acumulados de enero y febrero del año dos mil veintidós efectuados por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. son procedentes debido a que se comprobó que los usuarios recibieron el servicio de energía eléctrica de forma continua e ininterrumpida durante dicho periodo.

Por lo tanto, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a los usuarios que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIÓN**

La SIGET ostenta las funciones de regulación y control sobre la distribución y comercialización de energía eléctrica, debiendo supervisar que el servicio de energía eléctrica se preste en las condiciones que se establece en las distintas normativas aplicables, debido 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.

Debido a lo anterior, los usuarios tienen el derecho a exigir que la prestación del servicio sea brindado dentro de los parámetros que rigen la actividad de distribución.

Planteado lo anterior, corresponde indicar que de las disposiciones contenidas en el marco regulatorio es importante recalcar que la distribuidora, como regla general, está obligada a 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. Lo anterior tiene como objetivo que el usuario se encuentre informado de los importes correspondientes que debe pagar; y no crearle una situación gravosa, ya que se evita que la distribuidora le requiera un cobro acumulado sin una causa válida.

Consecuente con lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU en el informe técnico N.° IT-0106-CAU-23, debiendo establecer que la causa invocada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. consistente en pantalla apagada del medidor que le impidió obtener la lectura correspondiente en los meses de enero y febrero del año dos mil veintidós, no constituye un error en el proceso de facturación, de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego tarifario del 2022.

No obstante lo anterior, dichos cobros son procedentes debido a que se comprobó que los usuarios recibieron el servicio de energía eléctrica de forma continua e ininterrumpida durante dicho periodo; y además no se les ha causado un agravio económico a sus usuarios debido a que la distribuidora les otorgó financiamiento sin intereses hasta por un plazo de seis meses contados a partir de la factura donde se reflejó el ajuste.

En este punto corresponde establecer que debido a las particularidades que pueden suscitarse en los casos planteados por los usuarios y por la relevancia inherente al servicio de energía eléctrica, cada reclamo presentado debe ser íntegramente analizado, por lo que debe establecerse que el criterio adoptado en este pronunciamiento será aplicable estrictamente para los casos de cobros acumulados en los meses de enero y febrero del dos mil veintidós, y no es extensivo para casos similares.

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 normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0106-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Declarar que la causa invocada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. consistente en pantalla apagada del medidor que le impidió obtener la lectura correspondiente en los meses de enero y febrero del año dos mil veintidós, no constituye un error en el proceso de facturación, de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego tarifario del 2022.
2. Establecer que los cobros acumulados de enero y febrero del año dos mil veintidós efectuados por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. durante los meses de julio y agosto del año pasado, son procedentes debido a que se comprobó que los usuarios recibieron el servicio de energía eléctrica de forma continua e ininterrumpida durante dicho periodo. Este pronunciamiento será aplicable estrictamente para los casos de cobros acumulados en los mencionados meses y no es extensivo para casos similares.
3. Determinar que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debe continuar otorgando a los usuarios del servicio (titulares o no) afectados con el cobro acumulado de los meses de enero y febrero del año dos mil veintidós, financiamiento sin intereses hasta por un plazo de seis meses contados a partir de la factura donde se reflejó el ajuste.
4. Hacer del conocimiento a los usuarios afectados que de considerar que dicho cobro no es conforme a la demanda de energía eléctrica del suministro, les asiste el derecho de interponer su reclamo ante la distribuidora o ante SIGET.
5. Notificar este acuerdo a los usuarios detallados en cuadro integral que forma parte del acuerdo N.° E-1535-2022-CAU y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente