

ACUERDO No. E-096-2018- CAU.

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las once horas con cuarenta minutos del día ocho del mes de mayo del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, informó que treinta y cinco usuarios y residentes de XXXXXXXXXXXX, interpusieron reclamos en contra de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, por no estar conformes con los cobros acumulados efectuados en concepto de consumos de energía eléctrica facturados por dicha distribuidora.

Bajo ese contexto, los usuarios reclamantes solicitaron la suspensión de dicho cobro hasta que exista un pronunciamiento final por parte de esta Superintendencia.

- II. Por medio del Acuerdo No. E-326-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal se pronunciara por escrito respecto del reclamo presentado por los usuarios de XXXXXXXXXXXX.

En la respuesta de dicha audiencia, la referida distribuidora debía exponer y respaldar sus argumentos técnicos y legales respecto a los cobros efectuados en concepto de energía eléctrica en los suministros, adjuntando cualquier información que considerara necesaria para sustentar su posición.

Asimismo, se ordenó a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, que suspendiera el cobro acumulado de energía eléctrica facturado a los usuarios reclamantes que residen en XXXXXXXXXXXX, hasta que exista un pronunciamiento definitivo por parte de esta Superintendencia.

- III. El licenciado XXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, presentó un escrito con el cual respondió a la audiencia otorgada en el Acuerdo No. E-326-2016-CAU, manifestando lo siguiente:

“““(…) Conclusiones de la distribuidora

- a) *Debido a la situación de alta peligrosidad generada en el municipio XXXXXXXX, se ha imposibilitado realizar las actividades comerciales en la zona, situación que ha ocasionado que el personal de lecturas de la distribuidora sufriera daños físicos y morales, así como asaltos y amenazas, abonando ello que acrecentara el temor del personal a ingresar a realizar sus labores en el sector.*
- b) *En las normativas emitidas por SIGET incluye dentro de sus metodologías aquellas actividades que por alguna razón no inmutables a la distribuidora que no fue posible ejecutar, para este caso existe dentro de la metodología para el control de calidad del servicio comercial la causal 114 **área de difícil acceso por razones de seguridad**, por lo que en su análisis es necesario que éste sea considerado. (...)*

- d) *La distribuidora ha realizado dichas estimaciones conforme a las normas respectivas, así mismo cuando se logró efectuar lecturas al sector objeto del reclamo, se ha facturado el consumo correcto, efectuando los ajustes correspondientes en los casos que aplica, los cuales incluyen tanto reintegros a usuarios los cuales se les estaba estimando más de lo realmente consumido como también facturación a usuarios que se estaba estimando consumos menores a los realmente consumidos. Adicionalmente, en los casos en donde el consumo del usuario al tomar la lectura correspondiente era por montos mayores al promedio estimado, se ofrecieron planes de pagos en cuotas, que varían en relación al monto de dólares facturado, con el fin de impactar lo menos posible en la economía del hogar de las familias que han sido afectadas con esta situación. (...)*
- h) *Finalmente cabe aclarar, que en el acuerdo E-326-2016-CAU emitido por la Superintendencia, se ha anexado un total de 36 NIC de usuarios (...); en ese sentido, personal de la distribuidora los ha revisado uno a uno, concluyendo que existen casos que no son del sector del municipio de XXXXXXXX, así también, aunque sean de XXXXXXXX, estos no tienen registros de facturaciones estimadas durante los dos últimos años, y otros que teniendo estimación, esta fue efectuada sin variación en los registros reales del medidor, debido a que el tomar la lectura correspondiente, no presentó ningún variación, es decir, no se reintegró ni tampoco se facturó un consumo mayor al del mes correspondiente. (...)*”””

IV. Por medio del Acuerdo No. E-003-2017-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

“““(…) a) *Comisionar al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que en un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, determine la necesidad o no de intervención de un perito externo para la solución del presente diferendo, y en caso que no sea necesario, indique que dicho Centro realizará la investigación que corresponde.*

b) *Comisionar a la Regional de Oriente del CAU de la SIGET, para que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, rinda un informe técnico en el que se analice lo expuesto por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, respecto a que existen suministros incorporados en el reclamo de mérito que no son del sector del municipio de XXXXXXXX, y que aunque sean de dicho municipio no tienen registros de facturaciones estimadas durante los dos últimos años; y otros que teniendo estimación, esta fue efectuada sin variación en los registros reales del medidor, debido a que el tomar la lectura correspondiente, no presentó ninguna variación, es decir, no se reintegró ni tampoco se facturó un consumo mayor al del mes correspondiente.*

En dicho informe deberá determinar si la totalidad de usuarios que interpusieron el reclamo por cobros acumulados e injustificados por el servicio de energía eléctrica fueron realmente afectados en la facturación emitida por la Distribuidora de Energía Eléctrica (...)”””

V. El Centro de Atención al Usuario de la Superintendencia informó que con base en los argumentos y comentarios expuestos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del presente reclamo, por lo que la investigación y el dictamen correspondiente serían realizados por dicha instancia técnica.

VI. Por otra parte, el CAU de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-012-2017-CAU, requerido mediante el Acuerdo No. E-003-2017-CAU, en el cual concluyó lo siguiente:

““““(...)

b) *En relación a lo planteado por la empresa distribuidora XXXXXXXX referente a que algunos de los servicios incluidos en el presente reclamo, no son del sector del municipio de XXXXXXXX, así también, aunque sean de XXXXXXXX, estos no tiene registros de facturaciones estimadas durante los dos últimos años, y otros que teniendo estimaciones, ésta fue efectuada sin variación de los registros reales del medidor, debido a que al tomar la lectura correspondiente, no presentó ninguna variación, es decir, no se reintegró ni tampoco se facturó un consumo mayor al del mes correspondiente, no es aceptable, debido a que se ha comprobado que efectivamente estos suministros han sido afectados por estimaciones de consumos efectuados por la empresa distribuidora.*

c) *Asimismo, del listado de servicios presentado por la empresa distribuidora, este Centro de Denuncias de la SIGET, ha comprobado que el suministro identificado con el NIC 5193914, no fue incluido en el listado del total de usuarios que presentaron reclamos por cobros acumulados e injustificados por el servicio de energía eléctrica en la facturación efectuada por la empresa distribuidora eléctrica XXXXXXXX.*

d) *Bajo el contexto anterior, y tomando en consideración los registros históricos de consumo de cada usuario, que fueron brindados por la empresa distribuidora, se concluye que el total de usuarios que interpusieron el reclamo por cobros acumulados e injustificados por el servicio de energía eléctrica que fueron afectados en la facturación emitida por la empresa distribuidora XXXXXXXX, son un total de 35. (...)””””*

- VII. Mediante el Acuerdo No. E-096-2017-CAU, esta Superintendencia comisionó a la Gerencia de Electricidad, para que rindiera un informe técnico en el cual analizara y estableciera si con las pruebas presentadas, el argumento de la distribuidora XXXXXXXX, relacionado con el alto riesgo delincencial en la zona geográfica de XXXXXXXXXXXXXXXX, se puede enmarcar dentro de un evento constitutivo de fuerza mayor, de conformidad con lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE CAUSALES DE CASOS FORTUITOS Y FUERZA MAYOR.
- VIII. La Gerencia de Electricidad de esta Superintendencia rindió el informe técnico No. IT-NT-2017-07-006 requerido por medio del Acuerdo No. E-096-2017-CAU, concluyendo lo siguiente:

““““(...) *se concluye que el planteamiento expuesto por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, sobre que los altos niveles de delincuencia en la zona geográfica del municipio de XXXXXXXXXXXXXXXX le impide la toma de lectura y la notificación normal de las facturas en el sector, no se enmarca dentro de un evento constitutivo de fuerza mayor, de conformidad con el PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS CAUSALES DE CASOS FORTUITOS Y FUERZA MAYOR, contenido en el Acuerdo No. 223-E-2003.*

Lo anterior se debe principalmente a que la empresa distribuidora no ha presentado documentación que permita verificar la imposibilidad permanente de efectuar las lecturas de los equipos de medición, y al respecto, conforme al PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS CAUSALES DE CASOS FORTUITOS Y FUERZA MAYOR, no es suficiente que la distribuidora invoque la ocurrencia de cierto tipo de causales, sino que también es necesario demostrar fehacientemente que efectivamente ocurrió el evento y que la

situación ocurrida es suficiente para ocasionar la extinción de la obligación de efectuar la lectura mensual de los medidores de consumo eléctrico.(...)””””

- IX. Por medio del Acuerdo No. E-235-2017-CAU, esta Superintendencia remitió a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, y al señor XXXXXXXX, persona designada por los usuarios reclamantes que residen en XXXXXXXXXXXXXXXX, copia del informe técnico rendido por la Gerencia de Electricidad de esta Superintendencia con referencia No. IT-NT-2017-07-006; para que por escrito presentaran los argumentos que consideraran pertinentes.
- X. El licenciado XXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, presentó un escrito en el cual manifestó su inconformidad con el informe técnico rendido por la Gerencia de Electricidad de la SIGET, señalando que cuentan con suficiente documentación para demostrar que en XXXXXXXXXXXXXXXX, se encuentran en una zona con alto índice delincriminal.

Además, el referido Apoderado presentó informes, declaraciones juradas y recortes de periódicos para demostrar que el personal técnico sufrió represalias por parte de las pandillas que impidieron efectuar la gestión comercial.

Por su parte, la persona designada para presentar y recibir información vinculada al trámite del reclamo de mérito, no se pronunció sobre el contenido de dicho informe técnico.

- XI. Respecto de lo anterior, por medio del Acuerdo No. E-007-2018-CAU, esta Superintendencia requirió a la Unidad de Asesoría Jurídica del CAU de la SIGET, que rindiera un informe jurídico en el que se analizaran los argumentos expresados por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, respecto de las razones para no realizar la gestión comercial en XXXXXXXXXXXXXXXX, de conformidad con lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE CAUSALES DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

Dicha Unidad rindió el informe jurídico No. IJ-003-2018-CAU, concluyendo lo siguiente:

“““(...) se recomienda no aceptar los argumentos o pruebas remitidas por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, como causales constitutivas de fuerza mayor para no realizar la lectura en los suministros de energía eléctrica de las personas que habitan en el municipio de XXXXXXXXXXXXXXXX.

*Por lo anterior, la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, no debería ser exonerada del incumplimiento a la calidad del servicio comercial, de conformidad con el **Procedimiento para la Determinación de Causales de Fuerza Mayor o Caso Fortuito**, así como lo regulado en el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente, y el Anexo A, de la **Metodología Para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.** (...)”””*

- XII. Con base en los antecedentes expuestos, esta Superintendencia considera procedente realizar las valoraciones siguientes:

A. MARCO NORMATIVO

✓ **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 las mismas.

El artículo 1 de la Ley General de Electricidad –LGE-, establece que dicha Ley norma las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica. El artículo 2 letras a), d) y e) de la LGE, dispone que la aplicación de los preceptos contenidos en tal Ley, tomará en cuenta los objetivos siguientes:

- Desarrollo de un mercado competitivo en la actividad de comercialización de energía eléctrica;
- Fomentar el acceso al suministro de energía eléctrica para todos los sectores de la población; y,
- Protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

El artículo 3 de la LGE, define a esta Institución como la responsable del cumplimiento de las normas de carácter general aplicables a las actividades del sector eléctrico.

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.”””

✓ **Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicables**

En su artículo 29, establece que el distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor 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.

Únicamente se podrá estimar el consumo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, 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 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.

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

✓ **Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor**

Dicho Procedimiento, emitido por la SIGET por medio del Acuerdo No. 223-E-2003, contiene los criterios de evaluación que deben seguirse para determinar si es procedente aprobar las solicitudes de excepción por presunta ocurrencia de casos fortuitos o de fuerza mayor, indicando en su numeral 2.1., lo siguiente:

““(…) 2.1 Criterios Generales

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 establecido.

2. La empresa distribuidoras pagará al usuario final el equivalente al doscientos por ciento del valor de la energía no entregada, aunque la contingencia no sea motivada por fallas ocurridas en la red de distribución de la empresa Distribuidora, ya que el Reglamento de la Ley General de Electricidad en su Artículo 93 establece dicha obligación del suministrante de pagar, sin distinción del lugar o ubicación de la falla.

3. Imprevisibilidad: El hecho debe ser imposible de prever, esta imposibilidad de prever debe ser apreciada objetivamente en relación a un deber normal de prever, cuestión que debe tomarse en cuenta en la realización de actividades en el sector eléctrico, ya que este rubro es ordinariamente riesgoso, porque es afectado por fallas en los sistemas. Es por ello, que el legislador consciente de la existencia de esas contingencias, contempló en el Artículo 63 inciso último de la Ley General de Electricidad que los distribuidores y transmisores deben incluir en sus respectivos contratos (distribución y transmisión) la compensación por fallas en sus sistemas respectivos. Asimismo en el Artículo 67 literal c) de la misma Ley, dentro del método para la determinación de los cargos por el uso de los sistemas de distribución, toma en cuenta los costos de operación y mantenimiento como los costos anuales de operación, considerando el valor esperado de las compensaciones por fallas correspondientes a una red de distribución dimensionada y operada eficientemente, es decir que en la misma Ley se evidencia la susceptibilidad de los sistemas eléctricos a dichas fallas y proveyó de mecanismos compensatorios que deben surtir efectos y respetarse.

4. Hecho ajeno: consiste en que el hecho debe ser ajeno al presunto responsable, o exterior al vicio o riesgo de la cosa, el negocio de la electricidad es riesgoso y por lo tanto, la falla en los sistemas es un hecho que no es extraordinario en este tipo de actividades, por tanto no es un hecho ajeno al riesgo sino que naturalmente acompaña a los sistemas eléctricos. Razón por la cual, la Distribuidora se encuentra en la obligación de prever ese tipo de incidentes para poder resistirlo de determinada manera o bien afrontar la responsabilidad contraída ante sus usuarios cuando ocurra la contingencia. (...)”

El numeral “2.2 Interrupciones por Causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor” expresa:

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

- **Terremotos, establecidos por la entidad competente ¹.**
- **Huracanes, establecidos por la entidad competente ².**
- **Maremotos, establecidos por la entidad competente ³.**

Serán consideradas interrupciones originadas por causales de fuerza mayor las siguientes:

- **Guerra.**
- **Poste embestido por vehículo automotor en su primera y única 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 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 constitutivos 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. (...)””””

¹ Servicio Nacional de Estudios Territoriales, SNET

² Servicio Nacional de Estudios Territoriales, SNET

³ Servicio Nacional de Estudios Territoriales, SNET””””

Asimismo el numeral 2.3 Justificaciones por Causales de Caso Fortuito o de Fuerza Mayor en la Gestión Comercial, estipula:

Serán consideradas justificaciones originadas por causa de casos fortuito o de fuerza mayor, las establecidas en la sección 2.2.

En el numeral 2.5., denominado Solicitud de Excepción de Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, se especificó que en caso de presentarse una interrupción del servicio de energía eléctrica o un incumplimiento a la gestión comercial originada por un evento constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor, la distribuidora deberá presentar a la SIGET la solicitud de excepción por lo mismo.

El último día hábil de cada mes la distribuidora deberá presentar a la SIGET, una solicitud de excepción de Causales de Caso Fortuito o Fuerza mayor por cada caso de interrupción del servicio de energía eléctrica o un incumplimiento a la gestión comercial, que consideren que haya sido causado por Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

✓ **Normas de Calidad del Servicio 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:

- a) 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.

Asimismo, el CAPÍTULO III. NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE, establece en el artículo 73, los índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a cada usuario, definiendo sobre las estimaciones en la facturación lo siguiente:

““(…) c) 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.

<i>Etapas de Implementación Régimen</i>	<i>Etapas de Implementación Régimen</i>
<i>AREA GEOGRAFICA LÍMITE ADMISIBLE</i>	<i>AREA GEOGRAFICA LÍMITE ADMISIBLE</i>
<i>Densidad Demográfica Alta 2 facturas</i>	<i>Densidad Demográfica Alta 2 facturas</i>
<i>Densidad Demográfica Media 3 facturas</i>	<i>Densidad Demográfica Media 3 facturas</i>
<i>Densidad Demográfica Baja 3 facturas</i>	<i>Densidad Demográfica Baja 3 facturas</i>

(...)””””

Por su parte, el artículo 80.c. denominado “Compensación por Incumplimiento a los Niveles de la Calidad de Servicio Comercial Garantizado a Cada Cliente, establece que “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”.

✓ **Anexo A de la Metodología Para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución**

““(…) 3.2 Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Usuario

Se considera como índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a Cada Cliente, a los tiempos de respuesta asociados a: (...)

C. ESTIMACIONES EN LA FACTURACIÓN (CFFE)

Sin perjuicio de la obligación de la distribuidora de facturar a sus usuarios finales en función de lecturas reales de sus medidores, se establecen diferentes límites de acuerdo al área geográfica en la que habita el usuario (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja) a aquellos casos en los que la distribuidora 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 adjudicables a fuerza mayor o caso fortuito. Los límites indicados determinan la cantidad de facturaciones no reales que la distribuidora podrá emitir por esas causales a un mismo usuario final, durante un año calendario. (...)

3.3 Incumplimientos por Causales de Fuerza Mayor, caso Fortuito o no Imputables al Accionar de la Distribuidora

En el cómputo de los indicadores de Calidad del Servicio Comercial, se considerarán todos los casos informados por la Distribuidora para cada uno de los indicadores, salvo los incumplimientos que sean aceptados por la SIGET como originados en causales de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o causas ajenas a su responsabilidad.

La definición, alcances y efectos del Caso Fortuito o de Fuerza Mayor han sido definidos según lo establecido en la Metodología emitida por la SIGET. (...)””””

B. ANÁLISIS

- **Sobre la documentación presentada para demostrar la existencia de caso fortuito o fuerza mayor**

En el presente caso, la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, manifestó que no realizó las actividades de campo de lectura de medición en los suministros de energía eléctrica en XXXXXXXXXXXXX, debido al supuesto peligro delincriminal en la zona.

Respecto de lo anterior, 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 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 sean brindados 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 Administración Pública 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, debe destacarse lo siguiente:

- ✓ Existe una obligación normativa para las distribuidoras de tomar lecturas del medidor mensualmente y emitir cobros con la misma periodicidad; y a la vez, se prohíbe acumular registros de consumo por no haber realizado las lecturas correspondientes. (Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios).
- ✓ Del Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor, se desprende que cuando un usuario se le interrumpa el servicio de energía eléctrica o incumplimientos en la gestión comercial, le corresponde a la empresa distribuidora la responsabilidad de acreditar el hecho extintivo -fuerza mayor o caso fortuito-, que elimina la relación de causalidad entre el hecho y la interrupción de servicio y/o el incumplimiento de la gestión comercial.
- ✓ De la aceptación o no de determinada causal invocada como fuerza mayor o caso fortuito por parte de esta Superintendencia, dependerá lo siguiente:
 - i. La obligación o no de la distribuidora de compensar por Energía No Servida.
 - ii. Compensar o no a los usuarios por transgresión a los indicadores comerciales de las Normas de Calidad de los Sistemas de Distribución; y,
 - iii. Cobrar o no los cargos que se facturen en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente, según lo establecido en el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario.

Bajo las premisas expuestas, corresponde traer a colación que la Gerencia de Electricidad y la Unidad de Asesoría Jurídica del CAU, ambos de la SIGET, en los informes técnico y jurídico rendidos respectivamente, establecieron que a través de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora a efecto que se aceptara como fuerza mayor las actividades delictivas y condiciones de inseguridad en la zona en la que se encuentra los suministros de energía eléctrica ubicados en el municipio de XXXXXXXXXXXXX (para ser exoneradas de compensar por incumplimiento a la gestión comercial, según lo estipulado en el Procedimiento para la Determinación de Causales de Fuerza Mayor o Caso Fortuito; y, para poder acumular registros de consumos mensuales de energía eléctrica -de conformidad con los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario), concluyeron que las pruebas eran deficientes y no cumplían con los requisitos necesarios para poder ser enmarcado como constitutivo de fuerza mayor, y así ser exonerados de responsabilidad atribuible a la distribuidora.

En ese sentido, corresponde manifestar que debido a las particularidades y naturaleza del servicio de energía eléctrica, existen concretos deberes que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica debe cumplir, so pena de incurrir en una determinada transgresión a la normativa aplicable. Para el presente caso, ante la falta de prueba o la impertinencia de la

misma para aceptar un hecho como caso fortuito o fuerza mayor, recaerán sobre la distribuidora las consecuencias establecidas en el marco jurídico aplicable.

Conforme a lo anterior, bajo el marco regulatorio aplicable y ponderando lo determinado en los informes señalados, esta Superintendencia es del criterio que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, no demostró mediante las pruebas remitidas que haya existido causales constitutivas de fuerza mayor para no realizar las lecturas de los suministros de energía eléctrica instalados en los caseríos mencionados, por lo que debe entenderse que en el presente caso, existió por parte de la empresa distribuidora una inobservancia, o incumplimiento a las disposiciones legales, atribuciones y deberes que le competen en razón de la actividad que desarrolla en el sector eléctrico.

Por lo tanto, esta Institución considera que se han recopilado las pruebas necesarias e idóneas por medio de las cuales se adquirió la certeza que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, incumplió con su obligación de realizar mensualmente la medición y facturación del suministro del servicio de energía eléctrica de los usuarios, situación que no está permitida de conformidad con los Términos y Condiciones de los Pliegos.

- **Consecuencia derivada de la omisión en la medición y facturación mensual del consumo de energía eléctrica**

Llegado a este punto, se vuelve necesario traer a colación algunas disposiciones contenidas en la Ley General de Electricidad, el Reglamento de la Ley General de Electricidad y los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora, siendo éstas las siguientes:

El artículo 10 de la Ley General de Electricidad, establece que los operadores no tendrán más obligaciones de prestar servicios o realizar suministros que las contenidas en la presente Ley y en sus contratos.

En el artículo 81 de la misma Ley, se dispone que los consumidores conectados a una red de distribución podrán exigir al distribuidor correspondiente el otorgamiento de contratos de suministro de energía eléctrica de acuerdo al pliego tarifario aprobado por la SIGET.

En ese orden de ideas, el artículo 87 inciso tercero del Reglamento de la Ley General de Electricidad, establece que el distribuidor está obligado a suministrar energía eléctrica de acuerdo con lo dispuesto en los Pliegos Tarifarios correspondientes.

Específicamente, en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable, se regula lo siguiente:

““(…) Art. 1. (...) Contrato de suministro de energía eléctrica: Es el acuerdo escrito por medio del cual un distribuidor que actúa como comercializador se obliga a entregar energía eléctrica al usuario final, en forma continua durante un plazo determinado, por un precio y condiciones fijadas en este pliego y otras regulaciones vigentes.

Si las prestación del servicio de energía eléctrica a los usuarios se está realizando sin existir un contrato de adhesión o de suministro, se entenderá que el suministro se está realizando de conformidad con este pliego tarifario. (...)

Art. 29.-El Distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor 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.

Únicamente se podrá estimar el consumo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, 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 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. (...)"'"

(...) Art. 40.- Para todas las categorías tarifarias contenidas en este pliego, la factura del usuario final incluirá los siguientes cargos del servicio eléctrico:

- a) Cargo de Comercialización*
- b) Cargo por Energía*
- c) Cargo de Distribución. (...)"'"*

Por otra parte, el artículo 73 letra c) de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, establece como límite máximo a estimar según la densidad demográfica (dos o tres veces).

El artículo 3.2 letra c) del Anexo A de la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de las Metodologías para el Control de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, cita:

« (...) Estimaciones en la Facturación (CFFE)

Sin perjuicio de la obligación de la distribuidora de facturar a sus usuarios finales en función de lecturas reales de sus medidores, se establecen diferentes límites de acuerdo al área geográfica en la que habita el usuario (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja) a aquellos casos en los que la distribuidora 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 adjudicables a fuerza mayor o caso fortuito. Los límites indicados determinan la cantidad de facturaciones no reales que la distribuidora podrá emitir por esas causales a un mismo usuario final, durante un año calendario (...)».

Por otra parte, el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor, en su apartado 2.1 Criterios Generales, número 1, señala que 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.

Con base en la normativa expuesta, esta Superintendencia considera necesario reiterar -de forma breve- que de las disposiciones expuestas, se desprende la obligación de la sociedad

Distribuidora de Energía Eléctrica, de realizar las lecturas de los equipos de medición y la emisión y notificación del consumo de forma mensual. Estando exenta para no realizar dichas actividades únicamente dos o tres veces año por causas comprobadas de caso fortuito o fuerza mayor.

También en el marco normativo citado, se señala como consecuencia directa de cualquier falta de lectura que no se origine por una causal comprobada de caso fortuito o fuerza mayor, la distribuidora tiene prohibido la acumulación de registros de consumos de energía eléctrica.

En este punto, debe entenderse que la prohibición de acumular registros a los usuarios para que la distribuidora realice un cobro retroactivo y acumulado, procede, ya sea este basado en lecturas reales o estimaciones. La única excepción es cuando se cumpla con lo dispuesto en el Anexo A de la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de las Metodologías para el Control de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, respecto de la comprobación de las causales de caso fortuito o fuerza mayor.

Corresponde exponer que para la distribuidora existe el derecho de cobrar el consumo del servicio público de energía con base en los datos registrados en los instrumentos aptos para ello, lecturas que deben ser realizadas mes a mes a partir de la conexión al servicio. 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 busca evitar que la distribuidora le requiera un cobro acumulado en concepto del servicio de energía eléctrica que abarque varios meses, sin una causa válida.

Es decir, la empresa distribuidora tiene una obligación expresa de carácter legal respecto a medir mensualmente los consumos y realizar la facturación a efecto que el precio del servicio refleje esas mediciones.

Debe destacarse que del análisis integral del marco regulatorio, debe entenderse que en el presente caso, existe un deber y obligación jurídica contenida en la norma, que ha sido incumplida por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica; y, que la consecuencia para la distribuidora por la omisión en la medición del consumo mensual, es indefectiblemente no poder cobrar acumulado el precio del servicio prestado.

Si se le permitiera a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, continuar acumulando registros de consumo de energía eléctrica, sin que ésta presente pruebas que permitan analizar las situaciones concretas ocurridas en fechas, horas y lugares, ocasionaría que esa práctica se volviera cotidiana, dándose más casos en que los usuarios recibieran facturas de cobros acumulados por varios meses. Por ello, la normativa es clara y no da lugar a interpretaciones al establecer que las mediciones y los cobros deben ser mensuales; y que de lo contrario la distribuidora no podrá cobrar.

Por otra parte, es necesario exponer que aceptar este tipo omisiones al marco regulatorio por parte de la empresa distribuidora, deriva en una violación al principio de seguridad jurídica ocasionando una afectación directa al usuario. Principio consagrado en el artículo 1 inc. 1º y 2 inc. 1º de la Constitución, reconocido reiteradamente en la jurisprudencia constitucional a fin de no afectar situaciones jurídicas consolidadas, de las que son titulares los usuarios.

Desde esa perspectiva y tal como lo ha sostenido la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en innumerables ocasiones, por seguridad jurídica se entiende la certeza del imperio de la ley, en el sentido de que el Estado protegerá los derechos de las personas tal y como la ley los declara; en otras palabras, la certeza para el particular que su situación jurídica no será modificada más que por procedimientos regulares y autoridades competentes, ambos establecidos previamente. ***Sentencia de Amparos ref. 427-2000 de fecha 11 de Diciembre de 2001.***

Por otra parte, la seguridad jurídica, según la jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia es el *"(...) derecho fundamental que ostenta toda persona frente al Estado y un deber primordial que tiene este último hacia toda persona; entendido como un deber de naturaleza positiva y traducido en el cumplimiento de ciertos requisitos, condiciones, elementos o circunstancias exigidas por el propio ordenamiento jurídico, a fin que los gobernados tengan un goce efectivo de sus derechos. Implica una actitud de confianza en el derecho vigente y una razonable previsibilidad sobre su futuro, lo que permite advertir las consecuencias de las acciones de las personas así como las garantías de orden constitucional de que gozan tales actos. Es decir que, debe entenderse como la certeza que posee cualquier individuo de que su situación jurídica no será modificada más que por procedimientos regulares y autoridad competente, previamente establecidos."*

Expuesto lo anterior, se vuelve imperioso que se aplique al presente caso lo establecido en la Ley General de Electricidad, su Reglamento, los Términos y Condiciones mencionados y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, debiendo destacarse, lo siguiente:

- i. El Distribuidor deberá realizar las lecturas de los equipos de medición y emitir los respectivos documentos de cobro mensualmente. Lo cual no ocurrió en el presente caso.
- ii. El Distribuidor no puede acumular registros de consumos mensuales, ya sean reales o estimaciones, por no haber efectuado las lecturas correspondientes; que es lo ocurrido en el caso bajo estudio, según lo confirma la distribuidora.
- iii. La excepción de lo indicado en el párrafo anterior, aplicará en caso fortuito o de fuerza mayor; lo que no ha sido demostrado por la distribuidora para el presente caso.

Debido a lo anterior, esta Superintendencia con base en los artículos 10 y 81 de la Ley General de Electricidad, 87 del Reglamento de dicha Ley y artículos 1 inciso 7 y 29 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobados para el año dos mil quince, no puede aceptar la conducta de omisión como la contemplada en el presente caso, porque ello supondría desnaturalizar el carácter del régimen establecido en el marco normativo citado, en el cual es claro que la distribuidora no puede acumular cobros – sean lecturas reales o estimaciones-, y que únicamente podrá facturar en base a consumo estimado un número de veces por año de conformidad con lo estipulado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

Esta Superintendencia considera que la decisión adoptada en esta sentencia no busca patrocinar la cultura del no pago del suministro de energía eléctrica. El pago de dicho servicio recibido y consumido constituye sin duda una obligación a cargo de los usuarios, siempre y cuando su cobro cumpla con los requisitos establecidos en la propia Ley que rige

el sector de electricidad y demás normas. No se puede trasladar al usuario la responsabilidad de responder por el pago del servicio, aun cuando éste haya sido recibido, debido a quien tiene la obligación por Ley de ser diligente es la distribuidora.

Lo que en esta sentencia se persigue, es lo siguiente:

- Proteger el derecho de los usuarios a no ser afectados con cobros acumulados injustificados que no están autorizados por el ordenamiento jurídico, debido a que éstos se originaron por la incontrovertible negligencia de la empresa distribuidora, pues del análisis de la prueba aportada, ésta no comprobó la excepción de caso fortuito y fuerza mayor, ante el incumplimiento a la obligación de realizar la medición y facturación mensual del servicio del suministro de energía eléctrica que se encuentran en el municipio de XXXXXXXXXXXXXXX.
- Establecer señales claras a la empresa distribuidora que mientras no remita pruebas validas por medio de las cuales sea posible comprobar la existencia de casos de fuerza mayor o caso fortuito, no le corresponde al usuario asumir el pago de las sumas de dinero que se le imputan, que se originen de la lectura, emisión y notificación tardía y acumulada del servicio de energía eléctrica.

La consecuencia no sólo lógica sino también jurídica de esta Superintendencia, es establecer que los argumentos de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, dirigidos a demostrar que la procedencia del cobro acumulado, resultan insuficientes, pues las disposiciones antes mencionadas, señalan como consecuencia jurídica para la empresa que no ha realizado las lectura y emisión correspondiente la pérdida del derecho de cobrar por el servicio de energía eléctrica.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, de conformidad con el marco regulatorio expuesto y el informe técnico No. IT-NT-2017-07-006, rendido por la Gerencia de Electricidad, y el informe jurídico No. IJ-03-2018-CAU, rendido por la Unidad Jurídica del Centro de Atención al Usuario de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, no demostró mediante pruebas que haya existido causales constitutivas de fuerza mayor, para no realizar la lectura de treinta y cinco suministros de energía eléctrica instalados en el municipio de XXXXXXXXXXXXXXX, de conformidad con el Procedimiento para la Determinación de Causales de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, así como lo regulado en el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable, y el Anexo A de la Metodología Para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

Por lo tanto, son improcedentes los cobros efectuados por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, a los usuarios que residen en el municipio en referencia, en concepto de cobro retroactivo y acumulado del servicio de energía eléctrica por la falta de lectura mensual del equipo de medición.

- b) Conceder a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, para que remita la documentación por medio de la cual se compruebe que anuló los cobros efectuados de forma retroactiva y acumulada en los suministros que interpusieron el reclamo de cobros indebidos instalados en el municipio de XXXXXXXXXXXXXXX.

- c) La sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, deberá remitir el cálculo de las devoluciones y compensaciones por incumplimiento a la gestión comercial en los suministros relacionados.

La Gerencia de Electricidad, en un plazo de diez días hábiles contados a partir de la remisión de dicha información por parte de la distribuidora, deberá rendir un informe técnico en el cual ratifique o corrija, según corresponda, lo calculado en concepto de compensaciones por la distribuidora.

- d) Notificar a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, y a los usuarios reclamantes que residen en el municipio de XXXXXXXXXXXXXXX, por medio del señor XXXXXXXX, persona designada por los mismos para tal efecto; adjuntando el informe jurídico rendido por la Unidad Jurídica del CAU de la SIGET No. IJ-03-2018-CAU.
- e) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones