



NORMA TÉCNICA PARA LA AUTORIZACIÓN DE LA FACTURACIÓN CON BASE EN PROMEDIOS

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I OBJETO Y ALCANCE

Artículo 1. Objeto

La presente Norma Técnica tiene por objeto desarrollar el procedimiento para la autorización de la facturación con base en promedios, de conformidad con lo establecido en el Artículo 18 de la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE), el cual fue reformado mediante Decreto 61-2020 publicado el 5 de junio de 2020 en el diario oficial “La Gaceta”.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

La facturación del servicio eléctrico con base en promedios es una medida excepcional y temporal que permite a las Empresas Distribuidoras completar sus ciclos de facturación mensual. La LGIE establece que no procederá el cobro del servicio eléctrico de forma promediada, excepto en los casos siguientes:

1. Cuando no exista medidor o esté dañado; y,
2. Cuando no se hace posible realizar la medición por parte del ente encargado de hacerlo.

En ambos casos la facturación con base en promedios debe ser autorizada por Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE).

Artículo 3. Obligaciones de las Empresas Distribuidoras

Las Empresas Distribuidoras deberán corregir las diferencias en los valores facturados por causa de la aplicación de promedios según los criterios y metodología para el cálculo de energía consumida y no pagada establecidos en los artículos 60, 68 y 76 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución.

Las Empresas Distribuidoras deberán corregir y normalizar las situaciones que provocan la facturación con base en promedios. Para ello deberán identificar la situación y el procedimiento correspondiente para su corrección. En el caso particular de la ausencia, daños o mal funcionamiento de los equipos de medición, dicha corrección será realizada conforme a los criterios y procedimientos de verificación e instalación de equipos de medición descritos en los artículos 19, 53, 55 y 104 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución.

Las Empresas Distribuidoras deberán compensar e indemnizar a los Usuarios en cuyo caso la facturación con base en promedios exceda la tolerancia del 5% correspondiente al *indicador de porcentaje de facturación promediada* con base en lo establecido en el Norma Técnica de Calidad de la Distribución en sus artículos 65 y 66. Asimismo, de acuerdo con lo descrito en el artículo 68 de la norma antes mencionada, las Empresas Distribuidoras no podrán emitir más de dos (2) facturas con consumo



promediado a un Usuario durante cada período de control, pudiendo estas ser o no consecutivas. El procedimiento de indemnización correspondiente se describe en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución, así como en los artículos 67 y 69 de la Norma Técnica de Calidad de la Distribución.

Artículo 4. Disposiciones complementarias para el cálculo del consumo promedio

En adición a lo establecido en el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución sobre el cálculo del consumo promedio, en caso de que no se cuente con los tres (3) consumos reales se procederá a determinar el promedio con los datos de los últimos consumos reales existentes.

Para los efectos de esta norma, se entenderá por consumo real a la diferencia de lecturas de un equipo de medición en buen estado, incluyendo una diferencia de lecturas cero.

CAPÍTULO II CONDICIONES APLICABLES

Artículo 5. Cuando no exista medidor o esté dañado

La presente condición incluye los casos en donde no exista medidor o esté dañado, es decir, cuando el personal encargado de realizar la lectura determine que el equipo de medición presenta un mal funcionamiento o un daño comprobado de tal grado que no permite tomar una lectura integral del consumo real de energía o potencia. Las Empresas Distribuidoras deberán realizar las acciones correctivas correspondientes, así como cualquier otra acción de comunicación o seguimiento en cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución.

Artículo 6. Cuando no se hace posible realizar la medición por parte del ente encargado de hacerlo

La presente condición considera los casos presentados en el Anexo I. Los casos que no estén listados en el anexo en mención serán definidos como casos especiales.

El Anexo I será actualizado periódicamente, a través de procesos de transparencia y participación ciudadana tales como las consultas públicas, con el propósito de evaluar constantemente los casos enlistados.

TÍTULO II PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN

CAPÍTULO I MECANISMO DE AUTORIZACIÓN

Artículo 7. Autorización expedita

Las Empresas Distribuidoras quedan autorizadas para facturar con base en promedios siempre y cuando cumplan con lo establecido en la presente Norma Técnica.





Artículo 8. Notificación a los Usuarios

Las facturas emitidas por las Empresas Distribuidoras deberán mostrar en un sitio visible, en caracteres con un tamaño no inferior que el utilizado para indicar el monto de la factura, la frase siguiente: “Consumo real” o “Consumo promediado”, según corresponda.

El Anexo IV describe el procedimiento simplificado para la autorización de la facturación con base en promedios.

CAPÍTULO II REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN

Artículo 9. Informe mensual de promedios

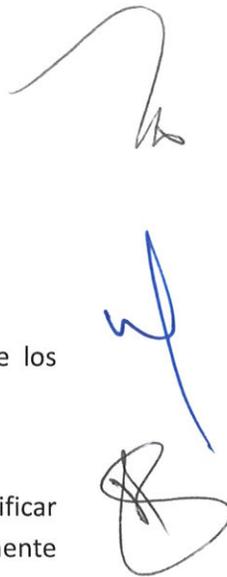
Las Empresas Distribuidoras deberán poner a disposición de la CREE una tabla de datos que permita identificar plenamente a cada Usuario la cual será presentada por medio de un informe mensual de promedios. Para el control de la facturación con base en promedios, el informe referido deberá contener como mínimo la información siguiente:

1. Mes y año de facturación;
2. Condición aplicable;
3. Caso asociado;
4. Identificador de caso especial (si aplica, que coincida con lo expuesto en el Informe de casos especiales);
5. Código del Usuario;
6. Categoría tarifaria (según el pliego tarifario aprobado la CREE);
7. Departamento y municipio;
8. Coordenadas UTM del Usuario;
9. Coordenadas UTM del personal encargado de tomar la lectura;
10. Fecha de lectura actual;
11. Fecha de lectura anterior;
12. Últimos tres consumos reales facturados en kWh;
13. Períodos de lectura de los últimos tres consumos reales facturados en días;
14. Ciclo de facturación de los últimos tres consumos reales facturados;
15. Indicar la lectura presentada por el equipo de medición; y,
16. Consumo estimado facturado en kWh.

Las Empresas Distribuidoras deberán presentar mensualmente el informe en mención, durante los primeros quince (15) días del mes siguiente.

Artículo 10. Informe de casos especiales

Las Empresas Distribuidoras deberán poner a disposición de la CREE un informe que permita justificar plenamente cada caso especial. Dicho informe deberá contener, para cada caso especial debidamente identificado, como mínimo lo siguiente:





1. Lugar y fecha;
2. Identificador del caso especial;
3. Hechos y razones en los que se sustente el caso, junto con documentación soporte;
4. Cantidad total de Usuarios afectados, discriminando por categoría tarifaria;
5. Consumo total con base en promedios facturado, clasificados por categoría tarifaria, en kWh;
6. Información de contacto de las oficinas administrativas o principales de la Empresa Distribuidora relacionadas con la solicitud.

El informe deberá estar disponible al momento de recibir el informe de promedios.

Artículo 11. Repositorio de información

Las Empresas Distribuidoras deberán cargar en un repositorio de información que almacene, preserve y organice los documentos utilizados como medio de sustento para cada condición aplicable, según lo descrito en el Anexo II. Para tal fin, las empresas deberán cargar los documentos utilizando la nomenclatura siguiente:

1. "CÓDIGO DE USUARIO_AÑO-MES_NOMBRE DEL DOCUMENTO" para los documentos utilizados como medio de sustento para cada condición aplicable.
2. "CASOS ESPECIALES_AÑO-MES_NOMBRE DEL DOCUMENTO" para los informes de casos especiales.

La estructura para el almacenamiento de la documentación deberá cumplir como mínimo con los requisitos establecidos en el Anexo III. Dicha información deberá estar disponible al momento de recibir el informe de promedios.

Artículo 12. Canal para la entrega de información

La CREE definirá el canal que las Empresas Distribuidoras deberán implementar para la entrega de la información y documentación requerida en esta Norma Técnica. Dicho canal deberá ser auditable y deberá permitir la facilidad de recopilación, actualización, análisis y transferencia efectiva de la información.

TÍTULO III PROCEDIMIENTO DE FISCALIZACIÓN

CAPÍTULO I MECANISMO DE FISCALIZACIÓN

Artículo 13. Verificación de la información por parte del ente regulador

La CREE supervisará la aplicación de la facturación con base en promedios mediante el informe mensual de promedios, considerando como mínimo los aspectos siguientes:

1. La condición aplicable y caso asociado, en particular, podrá verificar que dichas condiciones y casos correspondan a aquellas definidas en la presente Norma Técnica.





2. Revisión de la documentación de verificación presentada por medio del repositorio de información.
3. Confirmación de lectura in situ por medio de la revisión de las coordenadas geográficas del Usuario y del personal encargado de realizar la lectura.
4. Revisión del cálculo del valor promedio de consumos reales.

La CREE podrá realizar las acciones adicionales de verificación y supervisión que considere conveniente con base en sus facultades establecidas en el marco legal vigente.

Artículo 14. Evaluación de casos especiales

La CREE deberá revisar mensualmente cada caso especial, así como la documentación de verificación contenida en el repositorio de información, en particular: la información y fundamentos en los que se sustenta, la cantidad de Usuarios afectados, los hechos y razones que lo sustentan para la facturación con base en promedios.

Si se determina que el caso especial no fue justificado debidamente, la CREE remitirá las observaciones pertinentes para que las Empresas Distribuidoras realicen las acciones correctivas en la facturación en el mes subsiguiente.

CAPÍTULO II RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS

Artículo 15. Información sobre la facturación con base en promedios

Las Empresas Distribuidoras deberán crear en su sitio web oficial una sección especial que facilite a los Usuarios el acceso a la información relacionada con la facturación con base en promedios. Dicha sección podrá contener aspectos tales como:

1. Procedimiento para la autorización de la facturación con base en promedios;
2. Condiciones aplicables y casos asociados;
3. Descripción de metodología y cálculo de consumos promediados;
4. Simulador de consumo promediados;
5. Registro de reclamos asociados a la aplicación de la facturación con base en promedios; y,
6. Enlaces de interés.



TÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

CAPÍTULO I CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 16. Modificación y acceso a sistemas comerciales asociados a promedios

En un plazo de noventa (90) días calendario a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma Técnica, las Empresas Distribuidoras deberán modificar la estructura de sus sistemas comerciales asociados a la facturación con base en promedios en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la



esta norma, así como proporcionar a la CREE el acceso para realizar consultas de manera que se puedan extraer de forma precisa los datos requeridos para verificar los aspectos descritos en la presente norma.

Artículo 17. Implementación del canal para la entrega de información

Se establece un plazo de sesenta (60) días calendario a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma Técnica y la definición por parte de la CREE del canal para la entrega de información, para que las Empresas Distribuidoras implementen los mecanismos de entrega de información, a fin de suministrar la información requerida para la autorización de la facturación con base en promedios. A tales fines, en el término del plazo en mención, las Empresas Distribuidoras deberán garantizar el correcto funcionamiento de dichos mecanismos.

Artículo 18. Modificación de facturas

En un plazo de noventa (90) días calendario a partir de la entrada en vigencia de la presente norma, las Empresas Distribuidoras deberán modificar la estructura de sus facturas en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Norma Técnica.

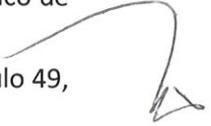
Artículo 19. Situaciones en las que se prohíbe la facturación con base en promedios

Se prohíbe la facturación con base en promedios en las situaciones descritas en el presente artículo, debido a que los procedimientos para su revisión y atención se encuentran definidos en reglamentación y normativa existente. A continuación se describen dichas situaciones:

- A. La falta de atención a solicitudes del servicio por la indisponibilidad de equipos de medición por parte de la Empresa Distribuidora, según lo establecen los artículos 19, 48, 54, 72 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución;
- B. Manipulación de equipos de medición por parte de los Usuarios o terceros, de acuerdo con los artículos 74 y 75 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución;
- C. Conexiones irregulares según lo establece el artículo 73 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución;
- D. La inexistencia de sellos en los equipos de medición, conforme a lo establecido en el artículo 49, 74 y 75 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución.
- E. Todas las que no cuenten con la autorización descrita en la presente norma.

Artículo 20. Normalización de situaciones relacionadas a equipos de medición

Las Empresas Distribuidoras deberán identificar en sus sistemas comerciales a los Usuarios que se les ha facturado con base en promedios en más de dos ocasiones en los últimos seis meses, cuya condición esté relacionada al equipo de medición para realizar las acciones de verificación y normalización del suministro. Para tal fin tendrán un plazo de seis (6) meses a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma Técnica.





Artículo 21. Actualización de los casos aplicables

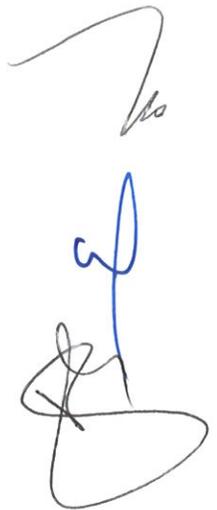
Los casos definidos en el Anexo I podrán ser revisados de oficio por parte de la CREE o a solicitud de parte de las Empresas Distribuidoras.

Artículo 22. Falta de cumplimiento de plazos establecidos

El incumplimiento de los plazos establecidos en la presente Norma Técnica por parte de las Empresas Distribuidoras será considerado como una infracción leve.

Artículo 23. Vigencia

La presente Norma Técnica entrará en vigencia a partir de su publicación en el diario oficial "La Gaceta".



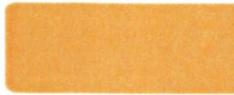


ANEXO I

CASOS APLICABLES EN EL CASO QUE NO SE PUEDA REALIZAR LA MEDICIÓN

1. **Emergencias nacionales o locales.** Eventos o sucesos que ocurran de forma inesperada o que previstos, han resultado inevitables, causando alteraciones representadas en la pérdida de vida o salud de la población, la destrucción o pérdida de bienes e infraestructuras, vías sin acceso o que representan un peligro en su tránsito causado por mal clima y daños sobre el medio ambiente, así como alertas emitidas por COPECO.
2. **Violencia o intimidación in situ.** El uso de la fuerza física o amenazas contra los empleados del ente encargado de hacer la medición por parte de personas externas a este.
3. **Toques de queda o restricciones de movilidad.** Medida excepcional que prohíba el tránsito o permanencia en las calles. Aplicará únicamente en los casos que no se exima al personal de los entes encargados para efectuar la lectura y que la Secretaría de Seguridad haya emitido los salvoconductos requeridos.
4. **Equipo de medición no es accesible a la empresa distribuidora.** Incluye la dificultad para realizar la lectura y los casos en que el medidor se encuentre dentro del inmueble, así como, todo lo que impida el acceso al equipo de medición o la visibilidad de la lectura, por parte del personal de lectura de la empresa distribuidora.





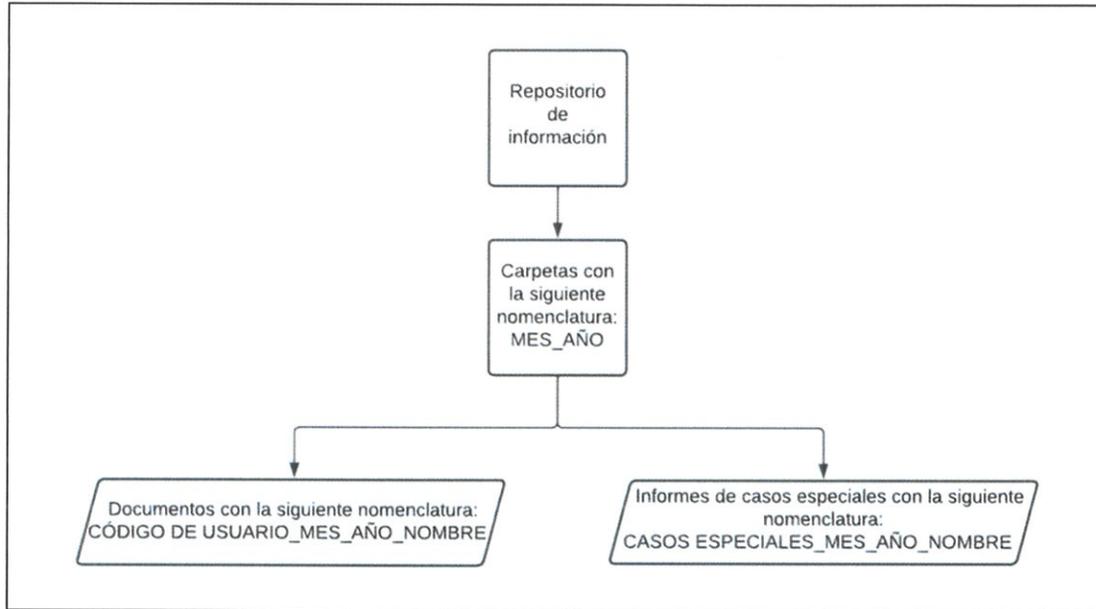
ANEXO II DOCUMENTACIÓN REQUERIDA SEGÚN EL CASO APLICABLE

Condición aplicable	Caso asociado	Repositorio de información
Cuando no exista medidor o esté dañado.	Cuando no exista medidor.	<p>a) Recursos fotográficos donde se muestre la inexistencia del equipo de medición.</p> <p>b) Instrucción comercial para normalización del suministro de cada Usuario afectado.</p>
	Cuando esté dañado.	<p>a) Recursos fotográficos donde se muestre el daño evidente del equipo de medición.</p> <p>b) Instrucción comercial para reparar o verificar el funcionamiento del equipo de medición de cada Usuario afectado, si aplica.</p>
No se hace posible realizar la medición por parte del ente encargado de hacerlo.	Emergencias nacionales o locales.	a) Documento emitido por la autoridad competente en el cual se informe la emergencia en el lugar visitado.
	Violencia o intimidación in situ.	<p>a) Denuncia ante la Dirección Policial de Investigaciones (DPI).</p> <p>b) Informe que contenga un resumen de las zonas frecuentes donde se ha presentado violencia o intimidación avaladas por la DPI.</p>
	Toques de queda o restricciones de movilidad.	a) Documento emitido por una institución o ente correspondiente indicando las restricciones de movilidad.
	Equipo de medición no es accesible a la empresa distribuidora.	<p>a) Recursos fotográficos donde se muestre la ubicación del equipo de medición, así como cualquier obstáculo que impida una toma de lectura correcta.</p> <p>b) Notificación dirigida al usuario que indique al usuario que debe reubicar su medidor al límite de la propiedad, conforme a lo establecido en el artículo 13 del Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución.</p>
	Casos especiales (situaciones no previstas en los casos anteriores).	<p>a) Recursos fotográficos o documentales.</p> <p>b) Informe de casos especiales.</p>





ANEXO III ESTRUCTURA DE DATOS DEL REPOSITORIO DE INFORMACIÓN





ANEXO IV PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DE LA FACTURACIÓN CON BASE EN PROMEDIOS

