

## **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. Alcance.**

La estimación de consumos 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 la aplicación de esta medida debe ser autorizada por la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) y será procedente únicamente bajo los supuestos y condiciones siguientes:

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

Las Empresas Distribuidoras deberán corregir los errores en el proceso de facturación provocados por el cobro del servicio eléctrico de forma promediada, según lo establecido en el Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución (RSED).

##### **Artículo 3. Disposiciones complementarias para el cálculo del consumo promedio.**

En adición a lo establecido en el RSED 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 consumo real existentes.

#### **CAPÍTULO II CONDICIONES APLICABLES**

##### **Artículo 4. 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 de tal grado que no permite tomar una lectura integra 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 descrita en la LGIE y su reglamentación.

**Artículo 5. Cuando por cualquier causa no se hace posible realizar la medición por parte del ente encargado de hacerlo.**

La presente condición incluye 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 como ser consultas públicas, con el propósito de evaluar constantemente los casos enlistados.

## **TÍTULO II PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN**

### **CAPÍTULO I REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN**

**Artículo 6. Presentación de documentación de autorización.**

Las Empresas Distribuidoras deberán presentar la documentación de autorización descrita en el Anexo II para cada condición aplicables en los plazos definidos para tal fin. .

**Artículo 7. Informe 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 como 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. Código del Usuario;
5. Código de la solicitud de autorización asociada (si aplica);
6. Categoría tarifaria;
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 y sus períodos de lectura en días; y,
13. 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 8. Solicitud de autorización.**

Cuando las Empresas Distribuidoras identifiquen una condición que no se encuentre considerada en la presente Norma Técnica deberán presentar una solicitud de autorización y la documentación utilizada como

medio de sustento, en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas después de tener conocimiento de los hechos constitutivos de dicho caso especial. La solicitud de autorización deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. Código de la solicitud de autorización (asignado por la Empresa Distribuidora);
2. Lugar y fecha;
3. Hechos y razones en los que se sustente la solicitud, 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; y,
7. Firma del representante legal.

Las solicitudes de autorización deberán ser presentadas por medio del correo electrónico que la CREE defina para tal fin con un asunto de correo que posea la nomenclatura siguiente: “SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN\_CÓDIGO\_AÑO-MES”. A tales efectos, las Empresas Distribuidoras deberán asignar un código correlativo para cada solicitud de autorización, el cual deberá reiniciarse en cada año calendario.

En caso de que la solicitud no se presente dentro del plazo definido, no procederá la autorización para facturar con base en promedios.

#### **Artículo 9. Repositorio de información.**

Las Empresas Distribuidoras deberán contar con un repositorio de información que almacene, preserve y organice los documentos utilizados como medio de sustento para cada condición aplicable, incluyendo las solicitudes de autorización, 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. “CÓDIGO DE SOLICITUD\_AÑO-MES\_NOMBRE DEL DOCUMENTO” para las solicitudes de autorización.

La estructura de almacenamiento se presenta en el Anexo III.

#### **Artículo 10. Canal para la entrega de información.**

El canal para la entrega de la información y documentación deberá ser auditable y deberá permitir la facilidad de recopilación, actualización, análisis y transferencia efectiva de la información.

## **CAPÍTULO II MECANISMO DE AUTORIZACIÓN**

#### **Artículo 11. Autorización expedita.**

Las condiciones aplicables descritas en la presente Norma Técnica, con excepción de los casos especiales, tendrán una autorización expedita siempre y cuando las Empresas Distribuidoras cumplan con la entrega

del informe de promedios y con la actualización del repositorio de información conforme a lo establecido en el Anexo II.

**Artículo 12. Evaluación de la solicitud de autorización.**

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

La CREE deberá responder cada la solicitud de autorización en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles. Una vez transcurrido este plazo. De no contar con una respuesta en el plazo establecido, se entenderá que la solicitud fue aprobada y las Empresas Distribuidoras quedarán autorizadas para facturar con base en promedios a los Usuarios asociados a dicha solicitud.

Si la facturación con base en promedios no es aprobada, las Empresas Distribuidoras deberán dejar sin efecto la factura entregada a los Usuarios y procederán a la normalización del servicio de cada uno de los Usuarios afectados y a la toma de lecturas reales en un plazo no mayor de siete (7) días calendario.

El procedimiento simplificado de autorización se presenta en el Anexo IV.

**Artículo 13. 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 promediado” o “Consumo real”. En caso de que la facturación sea con base en promedios, se deberá mostrar la condición aplicable.

## **TÍTULO III PROCEDIMIENTO DE FISCALIZACIÓN**

### **CAPÍTULO I MECANISMO DE FISCALIZACIÓN**

**Artículo 14. Verificación de la información por parte de la CREE.**

La CREE podrá supervisar 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 y actividades que permitan verificación la información, así como cualquier otra acción de supervisión que considere conveniente con base en sus facultades establecidas en la LGIE.

## 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 del 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. Acceso a sistemas comerciales asociados a promedios.**

Las Empresas Distribuidoras deberán proporcionar a la CREE el acceso para realizar consultas a sus sistemas comerciales asociados a la facturación con base en promedios de manera que se puedan extraer de forma precisa los datos requeridos para verificar los aspectos descritos en la presente norma. Para tal fin dispondrán de un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de entrada en vigor de esta norma.

### **Artículo 17. Implementación del servicio web para entrega de información.**

Se establece un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la entrada en vigor de la presente Norma Técnica, para que las Empresas Distribuidoras implementen un servicio web para la entrega de información a fin de poder suministrar a la CREE 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 dicho servicio web, el cual deberá estar disponible durante las veinticuatro (24) horas del día.

### **Artículo 18. Modificación de facturas.**

En un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la entrada en vigor de la presente Norma Técnica, las Empresas Distribuidoras deberán modificar la estructura de sus facturas en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Norma Técnica.

**Artículo 19. Actualización de los casos aplicables.**

Los casos asociados 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 20. 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 21. Vigencia.**

La presente Norma Técnica entrará en vigor a partir de su publicación en el Diario Oficial “La Gaceta”.

BORRADOR

## ANEXO I

### SITUACIONES APLICABLES EN EL CASO QUE NO SE PUEDA REALIZAR LA MEDICIÓN Y LA AUTORIZACIÓN ES EXPEDITA

1. **Emergencias nacionales.** 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 y daños sobre el medio ambiente.
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. En estas situaciones las Empresas Distribuidoras deberán presentar una denuncia ante la Dirección Policial de Investigaciones (DPI), la cual deberá ser cargada al repositorio de información.
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.
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, por parte del personal de lectura de la empresa distribuidora.

BORRADOR

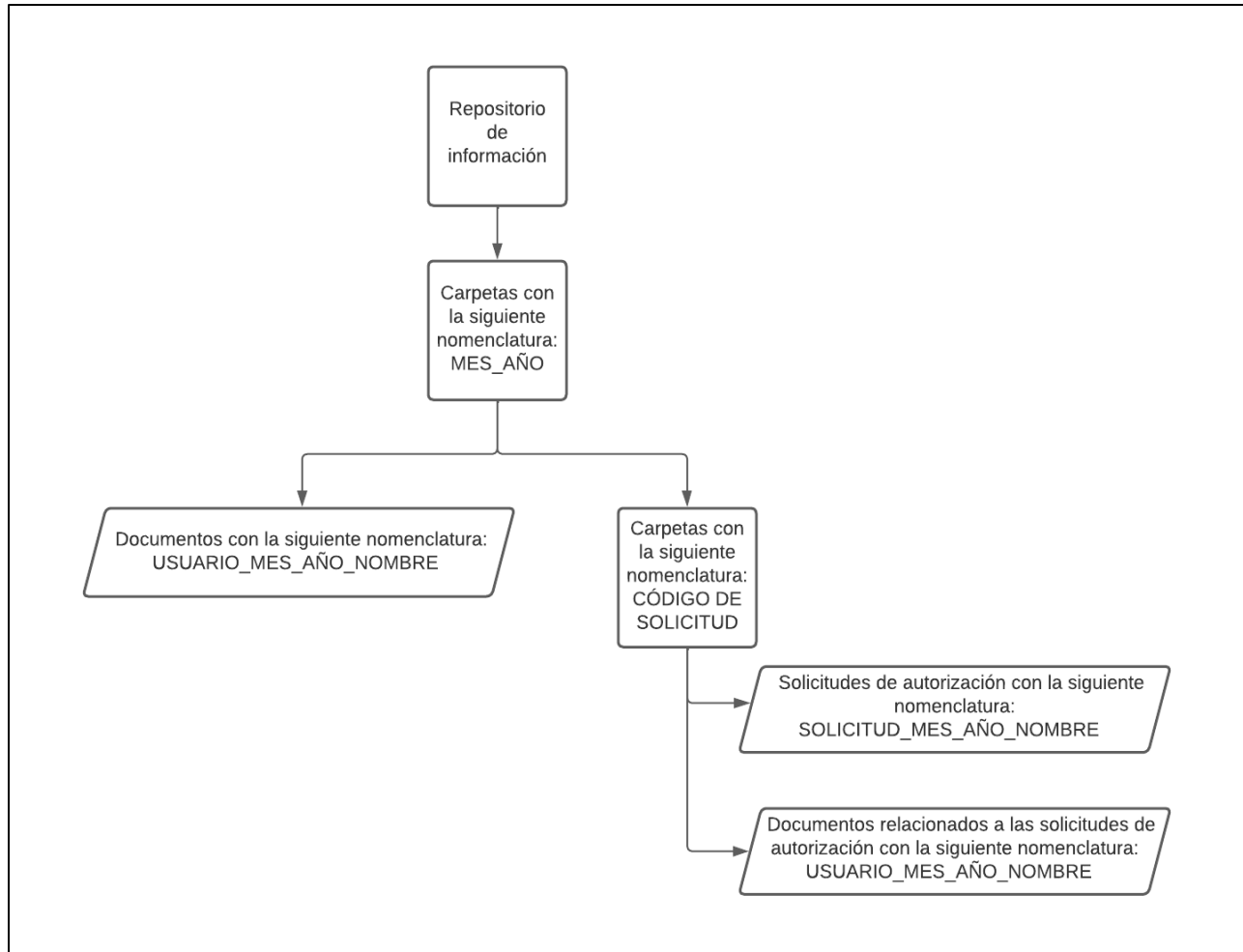
**ANEXO II  
DOCUMENTACIÓN REQUERIDA SEGÚN EL CASO APLICABLE**

| Condición aplicable  | Caso asociado  | Repositorio de información   |
|--|--|--|
| Quando no exista medidor o esté dañado.  | Sea o no atribuible a la Empresa Distribuidora o al Usuario.         | <p>a) Recursos fotográficos donde se muestre el daño o inexistencia 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.  | a) Documento emitido por la autoridad competente en el cual se informe la emergencia en el lugar visitado.   |
|  | Violencia o intimidación in situ.                                    | a) Denuncia ante la Dirección Policial de Investigaciones (DPI).   |
|  | Toques de queda o restricciones de movilidad.                        | a) Documento de gobernación indicando las restricciones de movilidad.  |
|  | Equipo de medición no es accesible a la empresa distribuidora.       | <p>a) Recursos fotográficos donde se muestre el daño o inexistencia 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> |
|  | Casos especiales (Situaciones no previstas en los casos anteriores). | <p>a) Solicitud de autorización con las justificaciones en la que se sustenta.</p> <p>b) Recursos fotográficos o documentales.</p>   |



### ANEXO III

## ESTRUCTURA DE DATOS DEL REPOSITORIO DE INFORMACIÓN



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

