

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
COMISIÓN DE ENERGÍA DE PUERTO RICO**



**IN RE: REGLAMENTO SOBRE EL
PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE
FACTURAS Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO
ELÉCTRICO**

CASO NÚM.: CEPR-MI-2016-0002

ASUNTO: Aprobación final del Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico.

RESOLUCIÓN

Mediante la presente Resolución, la Comisión de Energía de Puerto Rico ("Comisión"), de conformidad con las disposiciones de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como la Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Ley Núm. 83"), la Ley 57-2014, según enmendada, conocida como la Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico ("Ley 57-2014"), la Ley 4-2016, conocida como la Ley de Reestructuración de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Ley 4-2016") y la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme ("LPAU"), adopta y aprueba el Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico (el "Reglamento").

I. Introducción y trasfondo procesal

La Ley 57-2014 establece los principios y objetivos de la política pública energética del país, y enmarca esos principios como las bases para una abarcadora transformación del sector eléctrico en Puerto Rico. Mediante esa Ley, la Asamblea Legislativa creó a la Comisión como el ente regulador independiente encargado de regular, supervisar y hacer cumplir la política pública energética del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Entre las reformas impulsadas por dicha ley está el adoptar aquellas prácticas, estándares y procedimientos que aseguren un servicio eléctrico confiable y accesible, a precios que sean justos y razonables.

Al igual que la mayoría de los bienes y servicios que se produce en nuestra sociedad, el acceso al servicio eléctrico se obtiene mediante el pago por el referido servicio. Las compañías de servicio eléctrico manejan y negocian los recursos y la labor humana necesarias para que sus consumidores obtengan y puedan depender del servicio eléctrico. A cambio de ello, los consumidores deben pagar los cargos y tarifas correspondientes por ese servicio. La factura es el mecanismo mediante el cual la compañía de servicio eléctrico les informa a los consumidores de la cantidad que debe pagar por el servicio obtenido.

No obstante, el carácter esencial del servicio eléctrico, así como la cuantiosa inversión de recursos y esfuerzo que supone proveerlo, requieren de un ordenamiento particular y una regulación más minuciosa. Para asegurar que toda persona tenga acceso a este servicio fundamental, es necesario reglamentar y supervisar las importantes actividades que llevan a cabo estas compañías.

El Reglamento que hoy aprobamos responde a esta necesidad. El procedimiento para la revisión y objeción de facturas por consumo de energía eléctrica persigue que éstas sean accesibles, claras y justas, protegiendo el interés público y desalentando prácticas abusivas, desleales o deshonestas. Específicamente, la Comisión adopta y promulga este Reglamento a tenor de las disposiciones del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014, que establece que la Comisión adoptará los reglamentos necesarios para regir los procedimientos de revisión de facturas y las guías para la suspensión del servicio eléctrico por falta de pago.

Mediante el procedimiento que hoy culmina con la aprobación de esta Resolución, establecemos las normas que regirán los mecanismos y procedimientos que las compañías de servicio eléctrico pondrán a disposición de sus clientes a los fines de atender y resolver toda disputa que surja en relación a las facturas que éstas emiten por concepto de consumo energético. De igual forma, el Reglamento establece el procedimiento para la objeción de las facturas ante las compañías de servicio eléctrico, el cual estará disponible para los clientes, y que deberá ser agotado antes de solicitar una revisión ante la Comisión. En virtud de lo establecido en el Reglamento, la decisión final de la compañía de servicio eléctrico será revisable por la Comisión de Energía, siempre y cuando el cliente haya agotado todos los procedimientos informales ante dicha compañía. Por otro lado, se incluyen además las normas generales para la suspensión del servicio eléctrico por falta de pago para todos los clientes de las compañías de servicio eléctrico.

A partir de la vigencia de este Reglamento, las compañías de servicio eléctrico que se dediquen a proveer servicios de energía eléctrica al detal en Puerto Rico deberán implementar en sus operaciones de mercadeo, servicio al cliente, o cualquier otra área de negocio relevante, todas las disposiciones de este Reglamento para el manejo de objeciones que presenten sus clientes sobre sus facturas de servicio eléctrico. El Reglamento aplicará a los procedimientos informales que implementarán las compañías de servicio eléctrico en Puerto Rico para la revisión de facturas y la suspensión de servicio al cliente. Cada compañía será responsable de la gestión de sus operaciones conforme a las normas establecidas en este Reglamento. La Comisión de Energía supervisará el fiel y cabal cumplimiento de estas normas mediante el ejercicio de sus poderes para la regulación del sector eléctrico conforme a la Ley 57-2014, según enmendada.

El Reglamento que hoy promulgamos regirá, además, los procedimientos informales para la objeción de las facturas de servicio eléctrico de las entidades públicas, así como de las facturas de servicio eléctrico de los municipios por el consumo eléctrico de instalaciones o entidades municipales que no esté cubierto por el mecanismo de la Contribución en Lugar de Impuestos (CELI), según lo establecido en la Sección 22 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, y en los reglamentos de la Comisión.

Por último, mediante este Reglamento respondemos a una de las preocupaciones más reiteradas durante el proceso de participación ciudadana. Nos referimos a la aplicabilidad de las nuevas disposiciones en los procedimientos formales e informales que, antes de entrar en vigor este Reglamento, hayan iniciado al amparo de lo dispuesto en la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, conocida como la Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales ("Ley Núm. 33"). Estos procedimientos continuarán su curso ante la Autoridad de Energía Eléctrica ("AEE"), siendo cobijados por la LPAU. No obstante, las decisiones finales de la AEE respecto a los procedimientos iniciados al amparo de la Ley Núm. 33 serán revisables ante la Comisión, según las disposiciones de este Reglamento. Las disposiciones de este Reglamento y las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, conocido como el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones ("Reglamento 8543"), relacionadas con la revisión de decisiones finales de la AEE sobre objeciones a facturas, aplicarán a las objeciones y solicitudes de investigación presentadas ante cualquier compañía de servicio eléctrico luego de la entrada en vigor de este Reglamento.

II. Procedimiento de reglamentación

El 26 de febrero de 2016, la Comisión de Energía publicó una propuesta de reglamento con el propósito de establecer: (i) las normas que regirán los mecanismos y procedimientos que las compañías de servicio eléctrico pondrán a disposición de sus clientes para atender y resolver toda disputa que surja con relación a las facturas; (ii) las normas generales para la suspensión de servicio eléctrico por falta de pago; y (iii) el procedimiento informal para la objeción de las facturas. De esta forma, la Comisión anunció el inicio del proceso de reglamentación al amparo de la LPAU.¹

El aviso sobre la propuesta de reglamento y sobre el inicio del proceso de reglamentación fue publicado el 27 de febrero de 2016, en el periódico Primera Hora. En el Aviso, la Comisión les concedió un término de treinta (30) días, a partir de la publicación del mismo, a todas las personas interesadas en someter comentarios por escrito sobre la propuesta de reglamento.

El 28 de febrero de 2016, la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Autoridad") radicó una moción solicitando tiempo adicional para presentar sus comentarios escritos. El 29 de marzo de 2016, la Comisión emitió Resolución extendiendo el periodo para presentar comentarios por escrito hasta el 4 de abril de 2016.

El 31 de marzo de 2016, la Comisión emitió Resolución nombrando a la Lcda. Mariana Ortiz Colón como Oficial Examinadora para presidir la vista pública y para preparar un informe integrado con un resumen de los comentarios presentados y sus recomendaciones en torno a la propuesta de reglamento.

¹ Véase Resolución de 26 de febrero de 2016, CEPR-MI-2016-0002. Disponible en: <http://energia.pr.gov/wp-content/uploads/2016/02/20160226111853563.pdf>

El 1 de abril de 2016, se celebró la vista pública en el Salón de vistas de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico, a las 9:00 de la mañana. La Lcda. Ortiz Colón presidió la audiencia, y todos los Comisionados estuvieron presentes y participaron del proceso.

Los deponentes que participaron en la vista pública, según presentaron su argumentación oral, fueron los siguientes:

- A. Lcdo. Juan Carlos Fortuño Fas, en representación de sus clientes Pan American Grain Company, Inc.; Pan American Grain Manufacturing Company, Inc.; Pan American Grain Properties Corp.; y Trofima Corp.;
- B. Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (“Autoridad”), representada por la Sra. Carmen R. Flores Torres, Directora de Servicio al Cliente de la AEE, en representación del Sr. Javier Quintana Méndez, Director Ejecutivo;
- C. Dr. Guillermo M. Riera, como ingeniero consultor y profesor de ingeniería eléctrica;
- D. Cámara de Comercio de Puerto Rico (“CCPR”), representada por la Lcda. Alicia Lamboy Mombille, Presidente del Comité de Energía y Agua de la CCPR; y la Lcda. Eunice S. Candelaria De Jesús, Directora del Departamento de Asuntos Legales y Legislativos de la CCPR;
- E. Oficina del Procurador del Ciudadano, representada por el Lcdo. Héctor Morales, Procurador Auxiliar; y el Lcdo. Rolando Meléndez, Director Legal;
- F. Sr. Eduardo Fernández, Vicepresidente Ejecutivo de Pan American Grain.

Además, de conformidad con la Resolución emitida el 29 de marzo de 2016, extendiendo el término para presentar comentarios por escrito, el 4 de abril de 2016, el Lcdo. Fortuño Fas presentó comentarios y recomendaciones adicionales. De igual forma, cada uno de los deponentes de la vista pública hizo entrega de sus respectivas ponencias o comentarios por escrito, las cuales forman parte del expediente público de este proceso de reglamentación.

III. Resumen de los comentarios

En términos generales, los comentarios de los participantes reflejaron que éstos entendían y coincidían con la Comisión en la necesidad de reglamentar y supervisar los procedimientos de objeción de facturas y suspensión del servicio eléctrico. Como resultado del procedimiento de participación ciudadana, la Comisión escuchó los planteamientos de los participantes, acogió los más relevantes y modificó aquellas partes de la propuesta de Reglamento que, luego de un ponderado análisis, determinó debían ser modificadas. Mediante sus comentarios los participantes manifestaron el interés común de que los

procedimientos sean transparentes, accesibles, puntuales y fáciles de identificar. Las preocupaciones y sugerencias presentadas contribuyeron efectivamente a que la Comisión desarrollara normas procesales más claras y transparentes en favor de la protección de los mejores intereses de los consumidores y del sistema eléctrico del país. Entre éstas, cabe destacar la participación de la Procuraduría de Pequeños Negocios, adscrita a la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, cuyos comentarios detallados pusieron de relieve aspectos importantes de la experiencia concreta de los ciudadanos en los procedimientos de objeción de facturas de servicio eléctrico.

Los participantes del procedimiento de comentarios públicos y de la vista pública levantaron varios asuntos significativos. Algunos participantes presentaron señalamientos relacionados con la accesibilidad de los procedimientos y las garantías con respecto a los derechos de los clientes ante las compañías de servicio eléctrico. En consecuencia, los participantes emitieron recomendaciones puntuales sobre el idioma de los procedimientos, el manejo por las compañías de servicio eléctrico de la información crediticia de los clientes, los requisitos de contenido mínimo de las objeciones de facturas, la notificación del recibo de las objeciones por la compañía de servicio eléctrico, y las restricciones para el uso del procedimiento sumario de revisión ante la Comisión, entre otras.

En cuanto al contenido mínimo de las facturas, entre otros asuntos, varios participantes recomendaron que se dispusiera en la Sección 3.02 del Reglamento que el depósito requerido para objetar una factura nunca será mayor a la factura objetada; y en el caso de que las últimas seis (6) facturas hayan sido objetadas, no se solicitará el pago de depósito. Estos participantes añadieron que en los casos en que el cliente esté objetado únicamente una porción de una factura por la cual ha pagado la parte no objetada, se debe calcular el depósito por el promedio de la porción o cargo objetado de la factura. Ante tales observaciones, la Oficial Examinadora propuso modificar el lenguaje del reglamento propuesto; dicha recomendación fue acogida por la Comisión e incorporada en las Secciones 3.02 y 4.05.

En atención a los comentarios recibidos, la Comisión identificó la necesidad de modificar varias disposiciones de la propuesta de Reglamento, con el objetivo de, entre otros: (i) aclarar de qué manera, si alguna, aplicarán las nuevas disposiciones a los procedimientos iniciados al amparo de la Ley Núm. 33; (ii) detallar la manera en que se determinará la cantidad de dinero que una compañía de servicio eléctrico le requerirá a un cliente para iniciar un procedimiento de objeción y revisión de facturas; (iii) aclarar la forma en que una compañía de servicio eléctrico le ofrecerá a un cliente la alternativa de pagar sus facturas atrasadas mediante un plan de pago; (iv) establecer que las compañías de servicio eléctrico deberán, entre otros requisitos, proveer un número de referencia a todo cliente que presente una solicitud de revisión e investigación de factura; y (v) aumentar la cuantía máxima para que un cliente pueda solicitar la revisión de su factura mediante el procedimiento expedito de revisión ante la Comisión.

El Reglamento que hoy promulgamos es, pues, el producto del análisis de los comentarios y las preocupaciones expresadas durante el procedimiento de participación ciudadana.



IV. Conclusión y aprobación del Reglamento

La Comisión ha asumido con gran compromiso y responsabilidad su deber de reglamentar el procedimiento de revisión de facturas ante las compañías de servicio eléctrico en Puerto Rico. El Reglamento que hoy adopta la Comisión es el producto de un extenso proceso de análisis cuyo fin principal fue la promulgación de normas reglamentarias que promuevan la justicia, transparencia y eficiencia en la adjudicación de las controversias sobre la facturación de este servicio público esencial. De igual forma, la Comisión ha procurado un adecuado balance entre los intereses de las compañías de servicio eléctrico y, sobre todo, los intereses de los consumidores.

Por las razones antes expuestas, esta Comisión **APRUEBA** el Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico.

Notifíquese y publíquese.



Agustín F. Carbó Lugo
Presidente



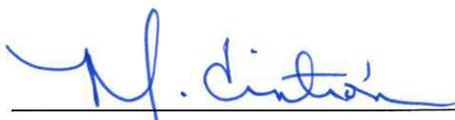
Ángel R. Rivera de la Cruz
Comisionado Asociado



José H. Román Morales
Comisionado Asociado

CERTIFICACIÓN

Certifico que la Comisión de Energía de Puerto Rico así lo acordó el 23 de noviembre de 2016. Certifico además que la presente es copia fiel y exacta de la Resolución emitida por la Comisión de Energía de Puerto Rico y he procedido con el archivo de la presente Resolución. Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 23 de noviembre de 2016.



María del Mar Cintrón Alvarado
Secretaria