

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
*en representación de la  
Sra. Lizzy Cuevas Vázquez*  
**PROMOVENTE**

v.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE  
PUERTO RICO  
**PROMOVIDA**

**CASO NÚM.:** CEPR-QR-2017-0002

**ASUNTO:** Desestimación sin perjuicio de reclamo sobre facturación; desestimación de la solicitud de revisión de decisión de la Autoridad en relación con la reclamación por daños a la propiedad.

**RESOLUCIÓN FINAL**

**I.      Trasfondo procesal**

El 28 de marzo de 2017, la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (“OIPC”), en representación de la Sra. Lizzy Cuevas Vázquez, presentó un documento titulado “Escrito en Solicitud de Orden” (“Escrito de la OIPC”) mediante el cual solicitó a la Comisión de Energía de Puerto Rico (“Comisión”) ordenar a la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (“Autoridad”) revisar ciertas determinaciones sobre facturación en relación con unas alegadas irregularidades en las facturas de la Sra. Cuevas Vázquez.<sup>1</sup> De otra parte, la OIPC solicitó a la Comisión revisar una determinación de la Autoridad sobre una reclamación por daños a la propiedad en la residencia de la Sra. Cuevas Vázquez.

El 18 de abril de 2017, la Autoridad presentó una moción mediante la cual proporcionó la información de su representante legal. De otra parte, la Autoridad solicitó un término adicional de veinte (20) días, contados a partir de la fecha de vencimiento del término original,<sup>2</sup> para presentar su posición sobre el Escrito de la OIPC.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Escrito en Solicitud de Orden, 28 de marzo de 2017. La controversia gira en torno al cargo de \$3,147.58 que la Autoridad le facturó a la Sra. Cuevas Vázquez en su factura de servicio eléctrico del 24 de febrero de 2017 y el pago que la Sra. Cuevas Vázquez realizó por dicha cantidad el 26 de febrero de 2017.

<sup>2</sup> Según surge del portal de internet del Servicio Postal de los Estados Unidos, la notificación del Escrito en Solicitud de Orden y la Citación, estuvo disponible para recogido (*available for pickup*) el 1 de abril de 2017. Por lo tanto, el término de veinte (20) días que tenía la Autoridad para presentar alegaciones responsivas venció el 21 de abril de 2017, según las disposiciones de la Sección 4.02 del Reglamento 8543. El término extendido de veinte (20) días que solicitaba la Autoridad hubiese vencido el 11 de mayo de 2017.

<sup>3</sup> La Comisión no emitió resolución sobre la solicitud de extensión de tiempo de la Autoridad. No obstante, en vista de que la Autoridad presentó su respuesta el 8 de mayo de 2017, dentro del término extendido solicitado (*véase nota al calce 2*), la Comisión tiene discreción para aceptarla.

El 8 de mayo de 2017, la Autoridad presentó una Moción mediante la cual solicitó la desestimación y archivo de la querrela presentada por la OIPC. La Autoridad sostuvo que la controversia sobre facturación estaba prematura, pues, paralelamente con la presentación del Escrito de la OIPC, la Sra. Cuevas Vázquez inició un procedimiento de objeción de factura ante la Autoridad impugnando el cargo objeto del caso de epígrafe.<sup>4</sup> De otra parte, en cuanto a la revisión de la reclamación por daños a la propiedad, la Autoridad argumentó que ésta se trata de la contestación a una reclamación extrajudicial por lo cual, la Comisión carece de jurisdicción para adjudicar dicho reclamo.<sup>5</sup>

El 10 de mayo de 2017, la OIPC presentó un Escrito en Oposición a Petición de Desestimación, en donde expresó que no procede la desestimación del presente caso por tratarse de una controversia distinta y separada de la planteada en el procedimiento de objeción de factura de la Sra. Cuevas Vázquez ante la Autoridad.<sup>6</sup> De igual forma, la OIPC argumentó que la Comisión tiene jurisdicción para revisar la determinación de la Autoridad al amparo de las disposiciones de la Ley 57-2014.<sup>7</sup>

A la luz de los argumentos y documentos presentados por las partes, atendemos de manera separada los remedios solicitados por la OIPC.

## **II. Los errores en la facturación y su inclusión en facturas posteriores; aplicación de las disposiciones del inciso (I) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83<sup>8</sup> a las facturas de la Sra. Cuevas Vázquez**

### *A. Breve relación de hechos*

La primera solicitud de la OIPC en la presente Querrela trata sobre si a la cuenta de la Sra. Cuevas Vázquez se le aplicó correctamente la prohibición de facturar, a clientes residenciales, cargos adicionales como resultado de errores en la facturación después de ciento veinte (120) días de haberse emitido la factura original, conforme a lo dispuesto en el tercer párrafo del inciso (I) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83.

---

<sup>4</sup> Moción para Solicitar Desestimación, ¶ 9.

<sup>5</sup> *Id.*, ¶¶ 13-15. La Autoridad argumentó que la Comisión no tiene jurisdicción para atender reclamaciones por daños y perjuicios.

<sup>6</sup> Escrito en Oposición a Petición de Desestimación, ¶ 6.

<sup>7</sup> *Id.*, en las págs. 5-6.

<sup>8</sup> Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico.

La Sra. Cuevas Vázquez fue titular de un acuerdo de servicio eléctrico como cliente residencial de la Autoridad, desde el mes de agosto de 2013<sup>9</sup> hasta el mes de febrero de 2017.<sup>10</sup> La OIPC alega que, desde la activación de la cuenta, la medición y facturación del servicio eléctrico en la residencia de la Sra. Cuevas Vázquez sufrió de imprecisiones producto de errores de índole administrativa, así como de defectos en el equipo de medición.

Del expediente se desprenden tres (3) de estas situaciones. En primer lugar, entre agosto de 2013 y junio de 2016, a la cuenta de la Sra. Cuevas Vázquez se le asignó el contador correspondiente a la residencia vecina, por lo cual, durante dicho periodo, a la Promovente se le facturó, no por su propio consumo eléctrico, sino por el consumo de su vecino.<sup>11</sup> En segundo lugar, en septiembre de 2016, un perito electricista encontró un defecto en el contador de la Sra. Cuevas Vázquez que provocaba que éste midiera un consumo superior al consumo real.<sup>12</sup> Ese mismo mes la Autoridad verificó el contador y encontró que el mismo estaba “quemado”, por lo que procedió a reemplazar el contador defectuoso por uno nuevo.<sup>13</sup> En tercer lugar, hasta diciembre de 2016, el consumo eléctrico correspondiente a la residencia de la Promovente constaba registrado en la Autoridad como correspondiente a una cuenta comercial.<sup>14</sup>

En enero de 2017, la Autoridad notificó a la Sra. Cuevas Vázquez una deuda por la cantidad de \$24,960.13.<sup>15</sup> Luego de varios trámites con funcionarios de la Autoridad,<sup>16</sup> el 24 de febrero de 2017, la Sra. Cuevas Vázquez recibió una factura de la Autoridad por \$3,147.58,<sup>17</sup> en la cual se indicaba un ajuste “por Ley 272”<sup>18</sup> a su alegada deuda con la Autoridad. La Sra. Cuevas Vázquez pagó dicha factura en su totalidad el 26 de febrero de 2017.<sup>19</sup>

---

<sup>9</sup> Escrito en Solicitud de Orden, ¶ 2.

<sup>10</sup> *Id.* ¶ 18.

<sup>11</sup> *Id.* ¶¶ 2-7.

<sup>12</sup> *Id.* ¶¶ 8-9.

<sup>13</sup> *Id.* ¶ 10.

<sup>14</sup> *Id.* ¶ 11. De ordinario, una cuenta comercial está sujeta a una tarifa por servicio eléctrico distinta a la aplicable a un cliente residencial.

<sup>15</sup> *Id.*

<sup>16</sup> *Id.* ¶¶ 11 – 17.

<sup>17</sup> *Id.*, Anejo 8.

<sup>18</sup> “Ley 272” se refiere a la Ley 272-2002, la cual enmendó la Ley Núm. 83 para incluir la prohibición de facturación por errores después de los 120 días de emitida la factura, dispuesta en el tercer párrafo del inciso (l) de la Ley Núm. 83.

<sup>19</sup> Escrito en Solicitud de Orden, ¶ 18.

La OIPC alega que el cálculo matemático utilizado por la Autoridad para aplicar el referido ajuste a la factura de la Sra. Cuevas Vázquez fue erróneo, señalando como defecto que dicho cálculo tomó en consideración la totalidad del periodo en que los errores ocurrieron, es decir, a partir de la apertura de la cuenta en agosto de 2013.<sup>20</sup> Según la OIPC, el cálculo correcto debió estar basado en “cuatro (4) facturas cuales representan ciento veinte (120) días; [sic] de meses en los cuales la [Autoridad] obtuvo una **lectura real y precisa** de un contador funcional identificado para la residencia de la Sra. Cuevas Vázquez”.<sup>21</sup> Por consiguiente, la OIPC sostiene que la cantidad pagada por la Sra. Cuevas Vázquez el 26 de febrero de 2017 es producto de un cargo calculado de forma inconsistente con la Ley Núm. 83.

La Autoridad, por su parte, alega que la Sra. Cuevas Vázquez inició un procedimiento informal de objeción de facturas en relación con la referida factura de 24 de febrero de 2017,<sup>22</sup> por lo que la controversia presentada ante la Comisión por la OIPC resulta prematura, toda vez que dicho procedimiento, al momento de presentarse el Escrito de la OIPC, no había concluido.<sup>23</sup> De los Anejos de la Moción de Desestimación presentada por la Autoridad se desprende que, el 28 de marzo de 2017, la Sra. Cuevas Vázquez presentó ante la Autoridad una solicitud de objeción sobre su factura de 24 de febrero de 2017.<sup>24</sup> La Autoridad acogió dicha solicitud e inició el procedimiento de objeción e investigación de la factura el 21 de abril de 2017.<sup>25</sup> Entre las controversias planteadas por la Sra. Cuevas Vázquez en dicha objeción se encuentra la alegación de que no se le aplicaron correctamente las disposiciones sobre cargos retroactivos por errores de cálculo, administrativos o de medición a la referida factura.<sup>26</sup>

Finalmente, en su Escrito en Oposición a Petición de Desestimación, la OIPC sostiene que no procede el argumento de prematuridad hecho por la Autoridad, pues la presente controversia fue presentada como una “querrela” y no como un recurso de “revisión de factura”.<sup>27</sup> De otra parte, la OIPC alega que la presente querrela no es sobre la objeción de

---

<sup>20</sup> Véase *Id.* en la pág. 14, n. 19, donde se discute el señalamiento de error en el cálculo que alega la OIPC.

<sup>21</sup> *Id.* ¶ 22. Énfasis en el original.

<sup>22</sup> Moción para Solicitar Desestimación, ¶ 9.

<sup>23</sup> *Id.* ¶ 12.

<sup>24</sup> *Id.*, Anejo 1, en la pág. 1. El encabezado de la carta de la Sra. Cuevas Vázquez iniciando la objeción de factura lee: “Estoy objetando mi última factura del mes de febrero de 2017.”

<sup>25</sup> *Id.*, Anejo 2.

<sup>26</sup> *Id.*, Anejo 1, en las págs. 5-6.

<sup>27</sup> Escrito en Oposición a Petición de Desestimación ¶ 5.

factura presentada por la Sra. Cuevas Vázquez, sino sobre la aplicación (o no) del tercer párrafo del inciso (l) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83.<sup>28</sup> Además, la OIPC afirma que la objeción de factura presentada por la Sra. Cuevas Vázquez no es sobre la factura del 24 de febrero de 2017, sino por una “factura posterior” en la que se le imputaban los mismos cargos, cuando éstos ya habían sido pagados.<sup>29</sup>

### B. Derecho aplicable y análisis

A la luz de los argumentos expuestos por ambas partes, procedemos a determinar si se trata de una controversia sobre facturación objeto del procedimiento de objeción de la factura de 24 de febrero de 2017, o si se trata de una controversia separada que deba ser atendida mediante la presentación de una querrela ante la Comisión.

El inciso (l) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 establece, en lo pertinente a la presente Querrela:

La Autoridad contará con un término máximo de ciento veinte (120) días a partir de la expedición de las facturas por concepto de consumo de energía eléctrica para notificar a los clientes de errores de cálculo de los cargos. Una vez concluido dicho término, la Autoridad no podrá reclamar cargos retroactivos por concepto de errores en el cálculo de los cargos, tales como aquéllos de índole administrativo, operacional o de la lectura errónea de los contadores de consumo de electricidad. Esto aplicará solo a clientes residenciales; no aplicará a clientes comerciales, industriales, institucionales o de otra índole y tampoco aplicará a cargos o ajustes periódicos provistos en la tarifa aprobada por la Comisión o a los Cargos de Transición de la estructura de titulización (*securitization*). En aquellos casos en que los clientes mantienen sus contadores fuera del alcance visual de los lectores, o cuando ocurren eventos de fuerza mayor que impidan las lecturas de los contadores, tales como huracanes, entre otros, la medida no aplicará a facturas que se emitan a base de estimados.<sup>30</sup>

De otra parte, la Ley 57-2014<sup>31</sup> define el término “factura eléctrica” como “el documento que se envía mensualmente a los clientes o consumidores detallando todos los componentes, cargos o tarifas que forman parte del costo final por uso de electricidad que deberá pagar cada cliente o consumidor”.<sup>32</sup>

---

<sup>28</sup> *Id.* ¶¶ 6-7.

<sup>29</sup> *Id.* ¶ 8. No obstante, véase la nota al calce 24, *supra*.

<sup>30</sup> Ley Núm. 83, Sección 6(l). Énfasis suplido.

<sup>31</sup> Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, según enmendada.

<sup>32</sup> *Id.* Art. 1.3(u).

En general, la factura eléctrica debe informar al cliente todos los cargos asociados a su consumo de servicio eléctrico, correspondientes al periodo de facturación mensual indicado en la factura. Sin embargo, cuando ocurren errores en el proceso de cálculo, es probable que la factura emitida por determinado mes de consumo no refleje con precisión los cargos correspondientes. El referido inciso (l) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 establece la norma para determinar cuándo la Autoridad puede o no, facturar retroactivamente ciertos tipos de cargos a sus clientes residenciales. Éste le confiere a la Autoridad, de una parte, el poder para facturar a sus clientes residenciales, de manera retroactiva, cargos que por error dejó de incluir en una factura anterior, siempre y cuando se le notifique al cliente dicho error de facturación dentro de los ciento veinte (120) días siguientes a la fecha de expedición de la factura. De otra parte, luego de transcurrido este término, la Autoridad no podrá facturar dichos cargos a clientes residenciales, salvo que ocurra alguna de las excepciones previstas en el referido inciso (l). Se trata, en definitiva, de una norma sobre la facturación del servicio eléctrico.

Como ente regulador independiente del sector eléctrico, la Comisión tiene jurisdicción primaria exclusiva, entre otros asuntos, sobre los “casos y controversias relacionadas con la revisión de facturación de la Autoridad a sus clientes por los servicios de energía eléctrica”.<sup>33</sup> No obstante, dicha jurisdicción está sujeta a las condiciones dispuestas en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Reglamento 8863.<sup>34</sup> Según el referido Artículo 6.27, “[a]ntes de acudir a la Comisión de Energía para solicitar una revisión de factura de servicio eléctrico, toda persona deberá agotar, ante la compañía de energía certificada que le cobró dicha factura, el procedimiento administrativo informal que se establece en este Artículo y los reglamentos que adopte la Comisión.”<sup>35</sup> En dicho procedimiento informal, “[t]odo cliente podrá objetar o impugnar cualquier cargo, clasificación errónea de tipo de tarifa, cálculo matemático o **ajuste de la factura de servicio eléctrico** y solicitar una investigación por parte de la compañía de energía certificada”.<sup>36</sup>

El Reglamento 8863 establece y rige el procedimiento de objeción informal de factura ante la Autoridad y toda compañía de servicio eléctrico bajo la jurisdicción de la Comisión. Las normas allí contenidas permiten la dilucidación de las controversias que surgen del proceso de facturación del servicio eléctrico. Éstas incluyen las reglas procesales dirigidas a hacer cumplir el derecho de los clientes a presentar —de forma ágil, justa y económica— sus objeciones a los cargos facturados ante la Autoridad o cualquier otra compañía de servicio eléctrico. En el procedimiento informal de objeción de facturas, la Autoridad tiene la obligación de recibir la objeción del cliente, iniciar su investigación, informarle sobre los

---

<sup>33</sup> Ley 57-2014, Artículo 6.4(a)(2).

<sup>34</sup> Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico.

<sup>35</sup> Ley 57-2014, Artículo 6.27(a).

<sup>36</sup> *Id.* Artículo 6.27(a)(1). Énfasis suplido.

hallazgos y notificar su determinación, reconociéndole el derecho a solicitar reconsideración ante un funcionario de mayor jerarquía. Si el cliente no está conforme con el resultado final del procedimiento, éste tiene disponible el recurso de revisión formal ante la Comisión, donde la objeción del cliente se revisa desde el inicio, sin otorgar deferencia a la determinación de la Autoridad.

El Reglamento 8863 establece la manera en que se aplicarán las normas sobre facturación de cargos y suspensión de servicio eléctrico por falta de pago dispuestas en la Ley 57-2014 y la Ley Núm. 83. La Sección 3.03 del Reglamento 8863 incorpora el lenguaje del inciso (l) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 y la prohibición de facturación retroactiva por errores de cálculo, administrativos o de medición a clientes residenciales.<sup>37</sup>

En dicha Sección se establece, además, el contenido mínimo que debe tener una notificación sobre errores de cálculo de los cargos a los clientes residenciales. De esta forma, la prohibición de facturar cargos por errores en el cómputo después de los ciento veinte (120) días de emitida la factura forma parte las normas que la Autoridad debe tomar en consideración al momento de evaluar y emitir su determinación en relación con alguna objeción de factura al amparo del Reglamento 8863.

En vista de lo anterior, estamos ante una controversia sobre facturación, específicamente sobre el cálculo matemático de un cargo contenido en una factura y el ajuste relacionado al mismo. Dicha controversia es objeto de un recurso presentado a tal efecto ante la Autoridad. El propósito del procedimiento informal de objeción de factura y del Reglamento 8863 es lograr que todas las controversias sobre facturación relacionadas con una factura se diluciden en primera instancia ante la propia compañía de servicio eléctrico que emitió la factura y que, de no estar satisfecho con la decisión de la compañía, el cliente pueda solicitar la revisión completa de la factura ante la Comisión.

En consecuencia, atender los méritos de la controversia mientras ésta ha sido planteada en un procedimiento paralelo, creado al amparo de los poderes regulatorios de esta Comisión para resolver este tipo de controversias, derrotaría el propósito del marco reglamentario sobre objeción y revisión de facturas. Una vez culmine el procedimiento ante la Autoridad y ésta emita su determinación final, la Sra. Cuevas Vázquez podrá solicitar la revisión formal de dicha determinación ante la Comisión, conforme al Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863. Es en esa parte del proceso cuando la Comisión estaría en posición de evaluar de manera integral los reclamos relacionados con la factura de servicio eléctrico de 24 de febrero de 2017.

### *C. Determinación de la Comisión*

Por todo lo anterior, la Comisión **DESESTIMA** sin perjuicio el Escrito de la OIPC en cuanto a la controversia sobre la aplicación del inciso (l) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 a la factura de 24 de febrero de 2017.

---

<sup>37</sup> Véase Reglamento 8863, Sección 3.03.

### III. Revisión de la decisión de la Autoridad sobre la reclamación por daños a la propiedad

#### A. Breve relación de hechos

La segunda solicitud de la OIPC en el presente caso está relacionada con una reclamación por daños a la propiedad de la Sra. Cuevas Vázquez. La OIPC solicita que la Comisión “analice” la determinación de la Autoridad denegando la referida reclamación.<sup>38</sup>

En su solicitud, la OIPC alega que en el año 2015 la Sra. Cuevas Vázquez presentó varias querellas ante la Autoridad para notificar fluctuaciones de voltaje y una reclamación por daños a su propiedad, por la cantidad de \$511.65, equivalente al costo de reemplazo de su lavadora y microondas.<sup>39</sup> La Sra. Cuevas Vázquez presentó su reclamación el 22 de diciembre de 2015.<sup>40</sup> La Autoridad notificó a la Sra. Cuevas Vázquez la denegación de dicha reclamación el 28 de noviembre de 2016.<sup>41</sup> En dicha notificación, la Autoridad le indicó a la Sra. Cuevas Vázquez que podía presentar una solicitud de reconsideración dentro del término de veinte (20) días, contados a partir de la fecha de la notificación.<sup>42</sup>

El 15 de diciembre de 2016, dentro del término para así hacerlo, la Sra. Cuevas Vázquez solicitó reconsideración de dicha decisión.<sup>43</sup> El 25 de enero de 2017, la Autoridad notificó la denegación de dicha solicitud de reconsideración.<sup>44</sup> En la segunda carta, la Autoridad indicó a la Sra. Cuevas Vázquez que esa era la posición final y firme de la Autoridad, razón por la cual procedería con el cierre y archivo de la reclamación.<sup>45</sup> De igual forma, la Autoridad indicó que de no estar conforme la Sra. Cuevas Vázquez debería acudir al Tribunal de Primera Instancia correspondiente.<sup>46</sup> La Autoridad no indicó el término que tenía la Sra. Cuevas Vázquez para acudir al Tribunal.<sup>47</sup>

---

<sup>38</sup> Escrito en Solicitud de Orden, en las págs. 15-16.

<sup>39</sup> *Id.* ¶ 9.

<sup>40</sup> Escrito en Oposición a Petición de Desestimación, Anejos 1, A y C.

<sup>41</sup> *Id.*, Anejo 1.

<sup>42</sup> *Id.*

<sup>43</sup> *Id.*

<sup>44</sup> *Id.*

<sup>45</sup> *Id.*

<sup>46</sup> *Id.*

<sup>47</sup> *Id.*

## B. Derecho aplicable y análisis

El Artículo 6.4 de la Ley 57-2014 establece que la Comisión, entre otras, tendrá jurisdicción primaria y exclusiva sobre los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con la política pública energética de Puerto Rico, así como los casos y controversias en las que se plantee algún incumplimiento de la Autoridad con cualquiera de los mandatos establecidos en la Ley Núm. 83. Además, el referido Artículo dispone que la Comisión tendrá jurisdicción regulatoria, investigativa y adjudicativa sobre la Autoridad y cualquier otra compañía de energía certificada que provea servicios en de Puerto Rico.<sup>48</sup>

De igual forma, el Artículo 6.3(pp) de la Ley 57-2014 confiere a la Comisión el poder para “[r]evisar decisiones finales de la Autoridad de Energía Eléctrica respecto a querellas y solicitudes de investigación de sus clientes”.<sup>49</sup> Sobre el ejercicio del poder de revisión de la Comisión, el Artículo 6.20<sup>50</sup> de dicha Ley establece que las disposiciones de la LPAU<sup>51</sup> reglamentarán de manera general los procedimientos administrativos al amparo de la Ley 57-2014, cuando dicha Ley no provea disposiciones particulares al respecto.

La LPAU establece que la adjudicación es “el pronunciamiento mediante el cual una agencia determina los derechos, obligaciones o privilegios que correspondan a una parte.”<sup>52</sup> La resolución o decisión final de una agencia en un procedimiento adjudicativo se define como “cualquier decisión o acción agencial de aplicación particular que adjudique derechos u obligaciones de una (1) o más personas específicas, o que imponga penalidades o sanciones administrativas.”<sup>53</sup> De otra parte, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha establecido que una decisión final “es aquella que dispone del caso ante la agencia y tiene efectos adjudicativos y dispositivos sobre las partes [y] que culmina en forma final el procedimiento administrativo respecto a todas las controversias.”<sup>54</sup> En este sentido, una decisión final de la Autoridad sobre una “querella” o “solicitud de investigación” de un cliente<sup>55</sup> es un pronunciamiento de

---

<sup>48</sup> Ley 57-2014, Art. 6.4.

<sup>49</sup> *Id.* Art. 6.3(pp).

<sup>50</sup> *Id.* Art. 6.20.

<sup>51</sup> Ley 38-2017, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico (“LPAU”). A esos fines, el Artículo 6.20 de la Ley 57-2014 establece que “[t]odos los procesos para los cuales esta Ley no provea disposiciones particulares, se regirán por la [LPAU].”

<sup>52</sup> LPAU, Sec.1.3(b).

<sup>53</sup> *Id.* Sec. 1.3(f).

<sup>54</sup> Departamento de Educación v. Sindicato, 168 DPR 527, 545 (2006). Véase también Junta Examinadora de Tecnólogos Médicos v. Elías, 144 DPR 483, 489-490 (1997).

<sup>55</sup> Los términos “querella” y “solicitud” no están definidos en la Ley 57-2014 ni en la LPAU. Sin embargo, ambos se utilizan para indicar acciones mediante las cuales se inicia un procedimiento adjudicativo ante una agencia.

la corporación pública que dispone en su totalidad de una controversia en relación con algún derecho u obligación que corresponda al cliente, sobre un asunto que esté bajo la jurisdicción de la Autoridad.

Según la LPAU, una decisión final “deberá incluir y exponer separadamente determinaciones de hecho si éstas no se han renunciado, conclusiones de derecho, que fundamentan la adjudicación [y] la disponibilidad del recurso de reconsideración o revisión.”<sup>56</sup> En este sentido, la resolución final “advertirá el derecho de solicitar la reconsideración ante la agencia o de instar el recurso de revisión como cuestión de derecho ante el Tribunal de Apelaciones, así como las partes que deberán ser notificadas del recurso de revisión, con expresión de los términos correspondientes.”<sup>57</sup>

La OIPC señala que una Certificación de Instalación Eléctrica,<sup>58</sup> emitida por un perito electricista el 26 de septiembre de 2016, demostró que el contador tenía una falla vinculada<sup>59</sup> a fluctuaciones en el voltaje.<sup>60</sup> En vista de ello, sostiene la OIPC, la Comisión debe revisar la determinación de la Autoridad denegando la reclamación por daños de la Sra. Cuevas Vázquez.

La Autoridad, por su parte, argumenta que la Comisión no tiene jurisdicción para revisar la determinación sobre la reclamación por daños. Según la Autoridad, el proceso de reclamación por daños a la propiedad se trata de una “contestación de la Autoridad rechazando llegar a una transacción en una reclamación extrajudicial hecha por una persona”.<sup>61</sup> En consecuencia, la Autoridad alega que la reclamación por daños a la propiedad

---

En este sentido, la LPAU dispone que “[e]xcepto cuando por ley se establezca de otro modo el procedimiento adjudicativo ante una agencia podrá iniciarse por la propia agencia o con la presentación de una querrela, solicitud o petición [...] en relación a un asunto que esté bajo la jurisdicción de la agencia.” LPAU, Sec. 3.2.

<sup>56</sup> LPAU, Sec. 3.14.

<sup>57</sup> *Id.*

<sup>58</sup> Escrito en Solicitud de Orden, Anejo 4.

<sup>59</sup> La OIPC afirma en el párrafo 9 de su Escrito que se “encontró una falla en ‘las muelas’ lo que causaba fluctuación de voltaje” (énfasis suplido). De igual forma, en su súplica, la OIPC solicita a la Comisión “analizar” la “Resolución Final” emitida por la Autoridad sobre la reclamación por daños a la propiedad, “a raíz de las fluctuaciones de voltaje ocasionadas por el contador defectuoso”.

<sup>60</sup> Como resultado de dicho hallazgo, la Autoridad procedió a reemplazar el contador averiado por uno nuevo. Además, la Autoridad ajustó retroactivamente las facturas de julio, agosto y septiembre de 2016, las cuales habían reflejado un consumo eléctrico más alto que el real, producto del defecto en el contador.

<sup>61</sup> Moción para Solicitar Desestimación, ¶ 15. En el mismo párrafo, la Autoridad argumenta que “los términos y razones por los cuales la Autoridad acepta o rechaza llegar a una transacción en una reclamación de este tipo es estrictamente confidencial y es materia privilegiada a tono con las Reglas de Evidencia de Puerto Rico.” Resulta innecesario considerar los méritos de tal afirmación, toda vez que no se le ha requerido a la Autoridad proveer dicha información.

hecha por la Sra. Cuevas Vázquez se trató de “gestiones para resolver el presente asunto de manera extrajudicial” que “resultaron infructuosas”.<sup>62</sup> La Autoridad afirma que el remedio que tiene disponible la Sra. Cuevas Vázquez para proceder con su reclamación es presentar una acción en daños y perjuicios al amparo del Artículo 1802 del Código Civil de Puerto Rico,<sup>63</sup> ante el Tribunal de Primera Instancia.<sup>64</sup>

En respuesta a las alegaciones de la Autoridad, la OIPC afirma que la Comisión tiene jurisdicción para revisar la determinación de la Autoridad sobre la reclamación,<sup>65</sup> citando como base el poder de la Comisión para “[r]evisar decisiones finales de la Autoridad de Energía Eléctrica respecto a querellas y solicitudes de investigación de sus clientes”<sup>66</sup>, así como su “jurisdicción regulatoria investigativa y adjudicativa sobre la Autoridad”.<sup>67</sup> Según la OIPC, la determinación en cuestión es el resultado de un “procedimiento establecido por la corporación pública para analizar la ocurrencia de daños a la propiedad por causas atribuibles a la [Autoridad]”.<sup>68</sup> En consecuencia, sostiene la OIPC, “se trata de un procedimiento cuya resolución es revisable por [la Comisión] al tratarse de una adjudicación realizada por la corporación pública en cuanto a los relacionados daños”.<sup>69</sup>

Según expresamos anteriormente, en la carta notificando la denegatoria de la reconsideración, la Autoridad estableció que esta era su “posición final y firme” y advirtió a la Sra. Cuevas Vázquez que, “de no aceptar” la determinación, tendría “que acudir al a Tribunal de Primera Instancia correspondiente”. No obstante, la Autoridad no indicó el recurso ni el término disponible para interponerlo.<sup>70</sup> Tampoco indica si la cliente tiene disponible un recurso de revisión administrativa, bien sea conforme al procedimiento de adjudicación formal de la Autoridad<sup>71</sup> o ante la Comisión. Más aún, la referida carta no

---

<sup>62</sup> *Id.*

<sup>63</sup> 31 L.P.R.A. § 5141. “El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado. La imprudencia concurrente del perjudicado no exime de responsabilidad, pero conlleva la reducción de la indemnización.”

<sup>64</sup> Moción para Solicitar Desestimación, ¶ 16.

<sup>65</sup> Escrito en Oposición a Petición de Desestimación, en las págs. 5-7.

<sup>66</sup> Ley 57-2014, Art. 6.3(pp).

<sup>67</sup> *Id.* Art. 6.4(b)(1).

<sup>68</sup> Escrito en Oposición a Petición de Desestimación, en las págs. 6-7.

<sup>69</sup> *Id.*

<sup>70</sup> Véase Escrito en Oposición a Petición de Desestimación, Anejo 1.

<sup>71</sup> Conforme al Reglamento 8411, Reglamento para los Procedimientos de Adjudicación de Querellas de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico.

contiene determinaciones de hecho ni conclusiones de derecho con relación a la reclamación de la Sra. Cuevas Vázquez. Lo anterior parece indicar que la carta de 25 de enero de 2017 notificando la decisión de la Autoridad en reconsideración de la reclamación hecha por la Sra. Cuevas Vázquez es más bien la determinación respecto a un procedimiento informal, en lugar de ser una decisión final de un procedimiento adjudicativo conforme a la LPAU.

De otra parte, la descripción del proceso de reclamación contenida en la Hoja de Orientación para Reclamaciones<sup>72</sup> sustenta el argumento de la Autoridad de que la reclamación hecha por la Sra. Cuevas Vázquez es de índole extrajudicial en relación con daños y perjuicios, en lugar de un proceso adjudicativo formal. En primer lugar, dichas instrucciones establecen que el cliente tiene un año “desde el momento de los hechos que generan la reclamación para presentar la misma a la Autoridad.”<sup>73</sup> Este término coincide con el término estatutario para realizar reclamaciones sobre responsabilidad civil extracontractual.<sup>74</sup> Por otro lado, las instrucciones establecen que la Autoridad tendrá “un periodo de 90 días para **contestar su reclamación**, a partir del momento en que recibe todos los documentos necesarios para evaluar la misma.”<sup>75</sup> Cabe destacar que, dentro del referido proceso, la Autoridad “contesta” el reclamo del cliente, en lugar de “adjudicar” el mismo. De igual forma, la descripción del procedimiento no contiene las formalidades de un proceso adjudicativo.

La OIPC alega que la decisión de la Autoridad sobre la reclamación por daños a la propiedad constituye una adjudicación sobre el derecho de la persona reclamante a ser resarcida por los daños causados. Más aún, la OIPC afirma que dicha decisión es producto de un “procedimiento establecido por la Autoridad” para adjudicar la controversia sobre dichos daños.<sup>76</sup>

Al caracterizar el procedimiento ante la Autoridad como uno “adjudicativo”, la OIPC afirma, en esencia, que la decisión de la Autoridad de 25 de enero de 2017 determinó y adjudicó el derecho de la Sra. Cuevas Vázquez a reclamar daños y perjuicios que alega fueron provocados por la culpa o negligencia de la Autoridad; es decir, que la Autoridad determinó que la Sra. Cuevas Vázquez no tenía derecho a reclamar daños o que la Autoridad no era responsable por dichos daños. Calificar como “adjudicativo” el referido procedimiento presupone, además, que se trata de un procedimiento sujeto a las normas y garantías

---

<sup>72</sup> Escrito en Oposición a Petición de Desestimación, Anejo A.

<sup>73</sup> *Id.*

<sup>74</sup> Código Civil de Puerto Rico, art. 1868, 31 L.P.R.A. § 5298. “[Prescribe] por el transcurso de un (1) año ... [l]a acción para exigir la responsabilidad civil por ... las obligaciones derivadas de la culpa o negligencia de que se trata en el artículo 1802 de este código desde que lo supo el agraviado.”

<sup>75</sup> Escrito en Oposición a Petición de Desestimación, Anejo A. Énfasis suplido.

<sup>76</sup> *Id.* en las págs. 6-7.

procesales que nuestro ordenamiento dispone para todo procedimiento en el que se determinan los derechos y las obligaciones de las partes.

Sin embargo, en su Escrito en Oposición a Petición de Desestimación, la OIPC no proveyó evidencia ni presentó fundamento alguno para refutar la alegación de la Autoridad en torno a la naturaleza del procedimiento de reclamación de la Promovente por daños a sus enseres. A tales efectos, la OIPC no identificó el procedimiento adjudicativo al cual hace referencia en su Escrito, la base legal de dicho procedimiento, ni si el mismo confiere o afecta los derechos de la persona reclamante. De la evidencia y la información presentada, no surge que el procedimiento seguido por la Autoridad para emitir su decisión sobre la reclamación de la Sra. Cuevas Vázquez se trate de un procedimiento adjudicativo revisable por la Comisión.<sup>77</sup>

### *C. Determinación de la Comisión*

Conforme a lo anterior, se declara **HA LUGAR** la Moción de Desestimación presentada por la Autoridad en cuanto a la reclamación por daños a la propiedad. Por lo tanto, se **DESESTIMA** la Querrela presentada por la OIPC.

Cualquier parte adversamente afectada por la presente Resolución Final podrá presentar una moción de reconsideración ante la Comisión, de conformidad con la Sección 11.01 del Reglamento 8543 y las disposiciones aplicables de la LPAU. La moción a tales efectos debe ser presentada dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la fecha de archivo en autos de la notificación de esta Resolución Final. Dicha solicitud debe ser entregada en la Secretaría de la Comisión ubicada en el Edificio Seaborne, 268 Ave. Muñoz Rivera, Nivel Plaza Ste. 202, San Juan, P.R. 00918. Copia de la solicitud deberá ser enviada por correo regular a todas las partes notificadas de esta Resolución Final, dentro del término aquí establecido.

La Comisión deberá considerar dicha moción dentro de los quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de los quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a transcurrir nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o desde que expiren los quince (15) días, según sea el caso. Si la Comisión acoge la solicitud de reconsideración, el término para solicitar revisión empezará a contarse desde la fecha en que se archive en autos una copia de la notificación de la resolución de la Comisión resolviendo definitivamente la moción de reconsideración. Tal resolución deberá ser emitida y archivada en autos dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la moción de reconsideración. Si la Comisión acoge la moción de reconsideración pero deja de tomar alguna acción con relación a la moción dentro de los noventa (90) días de ésta haber sido radicada, perderá jurisdicción sobre la misma y el

---

<sup>77</sup> No obstante lo dispuesto en esta Resolución Final, en el contexto de la Ley 57-2014, la Comisión tiene jurisdicción para revisar decisiones de la Autoridad que no sean estrictamente adjudicativas, en específico cuando éstas estén relacionadas con el ámbito jurisdiccional de la Comisión. Por ejemplo, la Comisión tiene jurisdicción bajo la Ley 57-2014 para revisar decisiones de la Autoridad cuando las mismas inciden o están relacionadas al cumplimiento con la Ley Núm. 83, los reglamentos u órdenes de la Comisión o la política pública energética de Puerto Rico.



término para solicitar revisión judicial empezará a contarse a partir de la expiración de dicho término de noventa (90) días, salvo que la Comisión, por justa causa y dentro de esos noventa (90) días, prorrogue el término para resolver por un periodo que no excederá de treinta (30) días adicionales.

De no optarse por el procedimiento de reconsideración antes expuesto, la parte afectada podrá, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir del archivo en autos de esta Resolución Final, presentar recurso de revisión judicial ante el Tribunal de Apelaciones. Lo anterior, conforme a la Sección 11.03 del Reglamento 8543, las disposiciones aplicables de la LPAU y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones.

Notifíquese y publíquese.

Ángel R. Rivera de la Cruz  
Comisionado Asociado

José H. Román Morales  
Comisionado Asociado  
Presidente Interino

### CERTIFICACIÓN

Certifico que la Comisión de Energía de Puerto Rico así lo acordó el 20 de julio de 2017 por mayoría de sus miembros y que en esta fecha copia de esta Resolución Final en relación al Caso Núm. CEPR-QR-2017-0002 fue notificada mediante correo electrónico a: rebecca.torres@prepa.com y codiot@oipc.pr.gov. Asimismo, certifico que la presente es copia fiel y exacta de la Resolución Final emitida por la Comisión y que en el día de hoy he procedido con el archivo en autos y he enviado copia de la misma:

#### **Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico**

Lcda Rebecca Torres Ondina  
P.O. Box 363928  
San Juan, P.R. 00936-3928

#### **Oficina Independiente de Protección al Consumidor**

Lcda. Coral M. Odio Rivera  
268 Hato Rey Center, Suite 524  
San Juan, P.R. 00918

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 20 de julio de 2017.

María del Mar Cintrón Alvarado  
Secretaria