

GOBIERNO DE PUERTO RICO
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

MIRTA COLÓN PELLECIER
QUERELLANTE

vs.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA
DE PUERTO RICO
QUERELLADA

CASO NÚM.: CEPR-QR-2018-0044

ASUNTO: Resolución Final y Orden sobre
Revisión Formal de Factura

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal:

El 1 de agosto de 2018, la Parte Querellante, Mirta Colón Pellecier ("Querellante"), presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía") una *Querella* ("Querella") contra la Autoridad de Energía Eléctrica ("Autoridad"), por incumplimiento con los términos establecidos en la Ley 57-2014¹ y en el Reglamento Núm. 8863.² De conformidad con lo dispuesto en la Sección 3.03 del Reglamento Núm. 8543,³ en la misma fecha, 1 de agosto de 2018, la Secretaría del Negociado de Energía expidió la correspondiente *Citación*. Así pues, el 3 de agosto de 2018 la Querellante presentó ante el Negociado de Energía una moción con la cual acompañó evidencia de que, en dicha fecha, 3 de agosto de 2018, notificó a la Autoridad, por correo certificado con acuse de recibo, la *Citación* y copia de la *Querella*.

Expone la Querellante que, a raíz del paso del Huracán Irma, no tuvo servicio de energía eléctrica entre el 6 y el 18 de septiembre de 2017; y que, debido al paso del Huracán María tampoco tuvo servicio desde el 20 de septiembre de 2017 hasta el 3 de noviembre de 2017, cuando se reestableció el servicio.⁴ Asimismo, la Querellante aduce que el 27 de abril de 2018 recibió factura fechada 21 de abril de 2018, correspondiente al período entre el 12

¹ Conocida como la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada.

² Reglamento sobre el *Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, de 1 de diciembre de 2016.

³ Reglamento de *Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*, 18 de diciembre de 2014.

⁴ Véase *Querella*, a la página 2, ¶1.

de septiembre de 2017 y el 20 de abril de 2018, por la cantidad de \$1,062.42;⁵ y que el 29 de mayo de 2018 presentó objeción a la misma.⁶ Según expone, el fundamento para dicha objeción es que los cargos que se reflejan en dicha factura son incongruentes a su consumo.⁷ La Querellante alega además que, desde su presentación de la referida objeción el 29 de mayo de 2018 y hasta la fecha de la presentación de la *Querella* ante el Negociado de Energía, no había recibido comunicación alguna de la Autoridad en torno a su objeción.⁸

De otra parte, argumenta la Querellante que el Artículo 6.27(a)(3) de la Ley 57-2014 y la Sección 4.10 del Reglamento 8863 establecen que la Autoridad tiene un término de treinta (30) días para iniciar la investigación o el proceso adjudicativo que proceda, el cual comienza a transcurrir desde la fecha en que se notifica la objeción; y que cualquier incumplimiento de dicho término tiene el efecto de adjudicar la objeción a favor del cliente.⁹ Asimismo, expone la Querellante que, de conformidad con la *Resolución* dictada por el Negociado de Energía en el caso de *Oficina Independiente de Protección al Consumidor, en representación de la Sra. Arlene Rivera Ortiz, v. Autoridad de Energía Eléctrica*, CEPR-RV-2017-0029 (confirmado por el Tribunal de Apelaciones en *Autoridad de Energía Eléctrica v. Comisión de Energía*, KLRA201800313, Sentencia de 22 de agosto de 2018), los términos de treinta (30) días para iniciar la investigación o el proceso adjudicativo que proceda, de sesenta (60) días para culminar la investigación y de treinta (30) días para que el funcionario de mayor jerarquía emita su determinación final respecto a cualquier solicitud de reconsideración relacionada con el procedimiento de objeción de facturas son jurisdiccionales, por lo que la Autoridad no tiene discreción para prorrogar los mismos.¹⁰ A la *Querella*, la Querellante anejó: (1) copia de su objeción escrita, fechada 29 de mayo de 2018 y enviada a la dirección de correo electrónico objetarfactura@aepr.com; y (2) copia de la factura objeto del presente recurso.¹¹

El 31 de agosto de 2018, luego de una breve prórroga, la Autoridad presentó un escrito titulado *Comparecencia Especial sin Someterse a la Jurisdicción en Solicitud de Desestimación por Falta de Agotar Remedios Administrativos y/o Providencia en la Alternativa*. En el mismo, la Autoridad solicita la desestimación de la *Querella* bajo el fundamento de que la Querellante no agotó los remedios administrativos antes de acudir ante el Negociado de Energía toda vez que presentó la objeción a través del correo

⁵ *Id.*

⁶ *Id.*

⁷ *Id.*, ¶2.

⁸ *Id.*, ¶3.

⁹ *Id.*, a las páginas 2 y 3, ¶3.

¹⁰ *Id.*, a la página 4.

¹¹ *Id.*, Anejos.

electrónico objetarfactura@aeep.com, el cual, según argumenta la Autoridad, es "incorrecto, defectuoso y contrario al establecido por la Autoridad;"¹² y que, conforme lo establece la Sección 4.04 del Reglamento 8863, los medios establecidos para notificar a la Autoridad las objeciones y solicitudes de investigación de facturas están anunciados y publicados en el anverso de la factura¹³ con el siguiente lenguaje:

"Todo cliente podrá presentar su solicitud de objeción o investigación de factura personalmente en la oficina comercial de su predilección, por correo electrónico registrando su cuenta en la página web de la AEE accediendo a www.aeep.com a través de Mi Cuenta. Por teléfono llamando al 787-521-3434 o por correo postal al PO Box 9100 San Juan PR 00908-9100."¹⁴

Basado en lo anterior, la Autoridad reitera que, debido a la utilización del mecanismo incorrecto, el recurso de objeción no se perfeccionó y, por lo tanto y en vista de que la Querellante no agotó el procedimiento administrativo informal de objeción de facturas, procede la desestimación de la *Querella* o, en la alternativa, que se instruya a la Querellante agotar el procedimiento administrativo informal ante la Autoridad o la celebración de una vista evidenciaria.

Así las cosas, el 9 de octubre de 2018 la Oficina Independiente de Protección al Consumidor ("OIPC") presentó *Moción Asumiendo Representación Legal* [de la Querellante] y *en Oposición a Moción de Desestimación*. En la misma, arguye que la dirección de correo electrónico a la que se envió la objeción, objetarfactura@aeep.com, es uno de los métodos aceptables toda vez que la Sección 4.01 del Reglamento 8863 permite al consumidor objetar sus facturas mediante correo electrónico.¹⁵ Asimismo, el 11 de octubre de 2018, la Querellante presentó *Moción Suplementaria a Oposición a Moción de Desestimación*, a la cual aneja copia de una carta oficial enviada por la Autoridad a otro cliente de la cual surge la dirección de correo electrónico objetarfactura@aeep.com, por lo que, según argumenta la Querellante, dicho correo electrónico es uno "creado, anunciado, promocionado y utilizado por la AEE con el propósito de que los consumidores pudieran radicar sus objeciones a través de éste".¹⁶

En vista de lo anterior y examinadas la *Moción Asumiendo Representación Legal* y *en Oposición a Moción de Desestimación* y la *Moción Suplementaria a Oposición a Moción de Desestimación* presentadas por la Querellante, mediante Orden dictada y notificada el 18 de

¹² Véase *Comparecencia Especial sin Someterse a la Jurisdicción en Solicitud de Desestimación por Falta de Agotar Remedios Administrativos y/o Providencia en la Alternativa*, a las páginas 4 y 6, ¶¶10 y 16.

¹³ *Id.*, a la página 5, ¶12.

¹⁴ *Id.*, ¶13.

¹⁵ Véase *Moción Asumiendo Representación Legal* y *en Oposición a Moción de Desestimación*, a la página 2, ¶¶6 y 7.

¹⁶ Véase *Moción Suplementaria a Oposición a Moción de Desestimación*, a la página 1, ¶2.

enero de 2019, el Negociado de Energía concedió a la Autoridad un término de diez (10) días para replicar a las mismas. Sin embargo, dicho término venció sin que la Autoridad presentara réplica alguna a las oposiciones a desestimación presentadas por la Querellante.

II. Derecho Aplicable y Análisis:

A. Revisión de Facturas sobre el Servicio Eléctrico:

En su *Comparecencia Especial sin Someterse a la Jurisdicción en Solicitud de Desestimación por Falta de Agotar Remedios Administrativos y/o Providencia en la Alternativa*, la Autoridad argumenta que la Querellante no agotó remedios administrativos antes de acudir al Negociado de Energía porque incumplió con el procedimiento informal de objeción de facturas. Ello porque la Querellante presentó la objeción mediante un correo electrónico que no es un mecanismo establecido para la notificación de objeciones y solicitudes de investigación de facturas ante la Autoridad. Así pues, el recurso de objeción no se perfeccionó y el Negociado de Energía carece de jurisdicción para atender la *Querella*. Según la Autoridad y el lenguaje al anverso de sus facturas de servicio eléctrico, los mecanismos para notificar objeciones y solicitudes de investigación de facturas establecidos son los siguientes: (1) personalmente en la oficina comercial de su predilección; (2) por correo electrónico registrando su cuenta en la página web de la AEE accediendo a www.aeepr.com a través de Mi Cuenta; (3) por teléfono llamando al 787-521-3434; y (4) por correo postal al PO Box 9100 San Juan PR 00908-9100.

El Artículo 6.27(a) de la Ley 57-2014, *supra*, establece que, “[a]ntes de acudir al Negociado 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 en los reglamentos que adopte el Negociado.” Subsiguientemente, en dicho Artículo 6.27(a), se establece el procedimiento administrativo informal a agotarse ante la compañía de energía. En lo pertinente, dicha disposición legal dispone:

Artículo 6.27. — Revisión de Facturas sobre el Servicio Eléctrico y Normas para la Suspensión del Servicio Eléctrico.

(a) [...]

(1) Todo cliente podrá objetar su factura de servicio eléctrico y solicitar una investigación por parte de la compañía de energía certificada dentro de un término de treinta (30) días a partir de la fecha en que dicha factura sea depositada en el correo postal o sea enviada al cliente vía correo electrónico. Para poder objetar la factura y solicitar la correspondiente investigación, la persona deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas durante los últimos seis (6) meses. La compañía de energía certificada no vendrá obligada a iniciar la investigación hasta que la cantidad correspondiente promedio de las facturas no disputadas haya sido

pagada. Las entidades o instrumentalidades públicas que deseen objetar su factura tendrán un término de cuarenta y cinco (45) días para plantear la objeción y solicitar la investigación de la compañía de servicio eléctrico.

(2) La persona podrá notificar su objeción y solicitud de investigación de su factura a la compañía de energía certificada mediante correo certificado, teléfono, fax o correo electrónico, siempre que dicha objeción y solicitud se someta a través de los contactos específicos provistos para esos propósitos por la compañía de energía certificada y se pueda establecer con certeza la fecha del envío de la objeción y solicitud de investigación.¹⁷

(3) - (5) [...]

Asimismo, el Artículo 6.27(b) de la Ley 57-2014, *supra*, requiere que toda factura de servicio eléctrico advierta al cliente que tiene un término de treinta (30) días para objetar la factura, pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas de los últimos seis (6) meses y solicitar una investigación por parte de la compañía de servicio eléctrico, sin que su servicio quede afectado.

Con relación al término dispuesto para presentar la objeción de factura, la Sección 4.01 del Reglamento 8863 abunda en cuanto al momento en que comienza a transcurrir el término de treinta (30) días y establece lo siguiente: (a) a partir de la fecha del envío de la factura a través de correo electrónico; cuando la factura se envía por correo regular, a partir de la fecha del matasellos del correo; y (c) si la factura enviada por correo regular no tuviese matasellos, a partir de los tres (3) días siguientes a la fecha de expedición de la factura.

De otra parte, sobre los medios para presentar la objeción de una factura y solicitar la investigación a la compañía de servicio eléctrico, el Artículo 4.04 del Reglamento 8863, *supra*, establece lo siguiente:

Toda Compañía de Servicio Eléctrico establecerá al menos tres (3) medios distintos mediante los cuales sus Clientes podrán notificar las objeciones y/o solicitudes de investigación de su Factura. Estos medios podrán incluir, pero no estarán limitados a, oficinas de servicio al Cliente, correo certificado, fax, teléfono, correo electrónico o portales de internet, entre otros, siempre y cuando se pueda establecer con certeza la fecha de la presentación de la objeción y solicitud de investigación.

El Cliente podrá notificar su objeción y solicitud de investigación de Factura a la Compañía de Servicio Eléctrico mediante cualquiera de los medios establecidos por dicha Compañía. [...]

¹⁷ Ley 57-2014, Artículo 6.27(a), incisos (1) y (2). (Énfasis suplido.)

Finalmente, según surge de las alegaciones de la Autoridad y se desprende de la factura de servicio eléctrico que la Autoridad envía a sus clientes, los medios establecidos para notificar las objeciones y solicitudes de investigación de factura están claramente plasmados y publicados en el anverso de sus facturas:

Todo cliente podrá presentar su solicitud de objeción o investigación de factura personalmente en la oficina comercial de su predilección, por correo electrónico registrando su cuenta en la pagina web de la AEE accediendo a www.aeepr.com a través de Mi Cuenta. Por teléfono llamando al 787-521-3434 o por correo postal al PO Box 9100 San Juan PR 00908-9100.

En este caso, y de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 4.04 del Reglamento 8863, *supra*, la Autoridad ha establecido cuatro medios para la presentación o notificación de objeciones y solicitudes de investigación de facturas de servicio eléctrico, los cuales publica de forma clara y conspicua en al anverso de las facturas que envía a sus clientes. Estos cuatro mecanismos son los únicos disponibles a los clientes para presentar sus objeciones de factura.

La Querellante argumenta que el correo electrónico objetarfactura@aeepr.com: (a) es un medio de presentación de objeciones de factura que "ha sido comúnmente promocionado, utilizado y aceptado por la AEE en un sinnúmero de casos;"¹⁸ y (b) la referida dirección de correo electrónico aparece en una carta no relacionada enviada por la Autoridad a otro cliente.¹⁹ En apoyo a su postura, a su *Moción Asumiendo Representación Legal y en Oposición a Moción de Desestimación* la Querellante anejó el impreso de un reportaje digital publicado por el periódico Metro el 30 de enero de 2018, en el cual la publicación incluye un punto (*bullet point*) que menciona la dirección de correo electrónico objetarfactura@aeepr.com como medio para objetar facturas ante la Autoridad. Asimismo, a su *Moción Suplementaria a Oposición a Moción de Desestimación* la Querellante anejó copia de un documento, con el membrete de la Autoridad, en el que aparece la dirección de correo electrónico objetarfactura@aeepr.com como parte de la firma debajo del nombre y dirección de la agencia. No obstante, el reportaje de Metro fue redactado y publicado por dicho periódico, no por la Autoridad, por lo que el mismo no constituye un documento oficial de la Autoridad. De la misma manera, de una lectura de la comunicación aparentemente dirigida a otro cliente de identidad desconocida, el correo electrónico objetarfactura@aeepr.com se incluye como parte de la firma, sin identificar el mismo como un método de presentación de objeciones de factura ni instruir a persona alguna a utilizarlo como medio de notificación de objeciones de factura.

¹⁸ *Moción Asumiendo Representación Legal y en Oposición a Moción de Desestimación*, Op. Cit., ¶7.

¹⁹ *Moción Suplementaria a Oposición a Moción de Desestimación*, Op. Cit., ¶2.

Además, del expediente administrativo y de las alegaciones de la Querellante en la *Querella* y escritos posteriores, no se desprende que la Querellante haya efectuado el pago correspondiente al promedio de las últimas seis facturas no objetadas, requerido por el Artículo 6.26(A)(1) de la Ley 57-2014, *supra*, para poder objetarse y en cuyo defecto la Autoridad no viene obligada a iniciar la investigación hasta que dicha cantidad haya sido satisfecha.²⁰ Por lo tanto, aún si la Querellante hubiera presentado la objeción mediante un mecanismo establecido por la Autoridad, el recurso de objeción no se hubiese perfeccionado.

De otra parte, por su admisión en la *Querella*, la Querellante recibió la factura fechada 21 de abril de 2018 el 27 de abril de 2017²¹ y presentó su objeción a la misma el 29 de mayo de 2018,²² 32 días después de haber recibido la factura. Así pues, aún si la Querellante hubiese realizado el pago correspondiente al promedio de las últimas seis facturas no objetadas y hubiera notificado la objeción mediante un mecanismo establecido por la Autoridad, el 29 de mayo de 2018, el término para presentar la objeción a la factura de 21 de abril de 2018 ya había expirado.

Así las cosas, la Querellante no agotó el procedimiento administrativo informal que se establece en el Artículo 6.27(a) de la Ley 57-2014 y en la Sección 4.01 del Reglamento 8863, ante lo cual el Negociado de Energía carece de jurisdicción para atender la *Querella*.



III. Conclusión:

En vista de lo anterior, el Negociado de Energía declara **HA LUGAR** la *Comparecencia Especial sin Someterse a la Jurisdicción en Solicitud de Desestimación por Falta de Agotar Remedios Administrativos y/o Providencia en la Alternativa* presentada por la Autoridad y, en su consecuencia, **DESESTIMA** la presente *Querella* por falta de jurisdicción.

Cualquier parte adversamente afectada por la presente Resolución Final y Orden podrá presentar una moción de reconsideración ante el Negociado de Energía, de conformidad con la Sección 11.01 del Reglamento 8543 y las disposiciones aplicables de la Ley 38-2017, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico" ("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 y Orden. Dicha solicitud debe ser entregada en la Secretaría del Negociado de Energía ubicada en el Edificio World Plaza, 268 Ave. Muñoz Rivera, Nivel Plaza Ste. 202, San Juan, P.R. 00918. La solicitud también puede ser presentada utilizando el sistema de radicación electrónica del Negociado de Energía en la siguiente dirección <https://radicacion.energia.pr.gov>. Copia de la solicitud deberá ser enviada por correo regular a todas las partes notificadas de esta Resolución Final y Orden, dentro del término aquí establecido.

²⁰ Ley 57-2014, *Op. Cit.*, Artículo 6.26(A)(1).

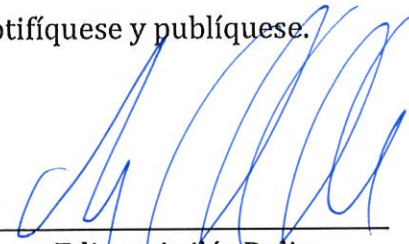
²¹ *Querella*, *Op. Cit.*, a la página 2, ¶1.

²² *Id.*, ¶3.

El Negociado de Energía 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 el Negociado de Energía 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 del Negociado de Energía 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 el Negociado de Energía 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 término para solicitar revisión judicial empezará a contarse a partir de la expiración de dicho término de noventa (90) días, salvo que el Negociado de Energía, 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 y Orden, 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.



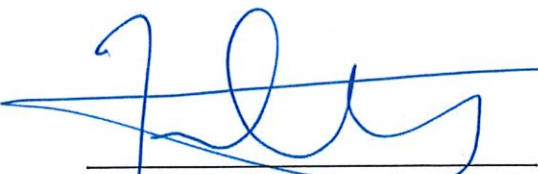
Edison Avilés Deliz
Presidente



Ángel R. Rivera de la Cruz
Comisionado Asociado



Lillian Mateo Santos
Comisionada Asociada



Ferdinand A. Ramos Soegaard
Comisionado Asociado



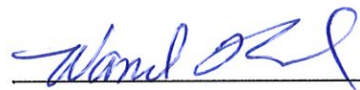
CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó la mayoría de los miembros del Negociado de Energía de Puerto Rico el 24 de julio de 2019. Certifico además que el 24 de julio de 2019 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. CEPR-QR-2018-0044 y la misma fue notificada mediante correo electrónico a: fernando.machado@prepa.com, gladiolas_vive@hotmail.com y hriviera@oipc.pr.gov, ycalderon@oipc.pr.gov. Asimismo, certifico que en el día de hoy he enviado copia fiel y exacta de la misma a:

Autoridad de Energía Eléctrica
Lcdo. Fernando Machado Figueroa
PO Box 363928
San Juan P.R. 00936-3928

Oficina Independiente de Protección al Consumidor
Lcda. Hannia B. Rivera Díaz
Lcda. Yoiria N. Calderón Bordonada
268 Ave. Ponce de León
Hato Rey Center, Suite 524
San Juan, P.R. 00918

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 24 de julio de 2019.


Wanda I. Cordero Morales
Secretaría