



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

ILEANA FONTÁNEZ FUENTES  
**QUERELLANTE**

vs.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE PUERTO RICO  
**QUERELLADA**

**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2019-0030

**ASUNTO:** Resolución Final y Orden sobre Querella sobre Revisión Formal de Factura.

**RESOLUCION FINAL Y ORDEN**

**I. Introducción y Tracto Procesal:**

El 1 de febrero de 2019, la Querellante, Ileana Fontáñez Fuentes, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía") una Querella contra la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Autoridad"), la cual dio inicio al caso de epígrafe. La Querella fue presentada al amparo del Procedimiento Formal establecido en la Sección 5.03 del Reglamento 8863,<sup>1</sup> con relación a la factura de 12 de diciembre de 2017.

La Querellante alegó que la Autoridad le facturó por consumo de energía eléctrica sin haber recibido el servicio en su oficina, luego del paso del Huracán María. Así también alegó que el 2 de enero de 2018 objetó y pagó la factura fechada 12 de diciembre de 2017 por la cantidad de \$44.02, y que nunca recibió contestación por parte de la Autoridad. Además, la Querellante alegó que envió a la Autoridad comunicaciones sobre la objeción de la factura de 12 de diciembre de 2017 y facturas subsiguientes los días: 13 de febrero de 2018, el 24 de marzo de 2018, el 6 de junio de 2018 y el 20 de junio de 2018. La Querellante también alegó, que el 29 de noviembre de 2018, entregó a la mano al Ing. José Ortiz, Director Ejecutivo de la Autoridad, la objeción de factura.<sup>2</sup>

El 21 de febrero de 2019, la Autoridad presentó un escrito titulado "Solicitud de Consolidación de Querellas y Solicitud de Prórroga para Contestar" en la cual, la Autoridad solicitó una prórroga para contestar la Querella, debido a la imposibilidad de culminar con el proceso de investigación del caso. El 12 de marzo de 2019, la Autoridad mediante escrito titulado "Moción en Contestación de Querellas", argumentó entre otras cosas, que el Negociado de Energía no tenía jurisdicción en cuanto a los reclamos de la Querellante,

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

<sup>2</sup> Querella, 1 de febrero de 2019, p.1.

debido a que la objeción de factura no fue presentada dentro del término de los treinta (30) días provisto por la ley. Por lo tanto, la Autoridad argumentó que la Querellante no tiene legitimación activa para presentar la Querella a nombre de un tercero.<sup>3</sup> La Autoridad expresó que la factura a la cual la Querellante hace referencia es la del 12 de diciembre de 2017 por la cantidad de \$115.96. La Autoridad alegó que no tiene ni ha tenido ante su consideración una objeción de la Querellante sobre la factura del mes de diciembre de 2017, solicitando así la desestimación de la querella.<sup>4</sup>

El 28 de marzo de 2019, el Negociado de Energía emitió una Orden para que la Querellante expresara su posición sobre la solicitud de desestimación de la Autoridad. El 2 de abril de 2019, la Querellante presentó su posición en relación con la solicitud de la Autoridad. La Querellante sostuvo haber objetado oportunamente la factura, y que la cuenta bajo la cual presentó la objeción de factura era de su padrino de bodas, quien había fallecido y que nunca le requirió el traspaso<sup>5</sup>. El 1 de mayo de 2019, la Querellante presentó un escrito titulado "Solicitud de Orden" en la que pidió al Negociado de Energía que emitiera una Orden dirigida a la Autoridad para que cumpliera con el Interrogatorio cursado<sup>6</sup>.

El 2 de mayo de 2019, el Negociado de Energía emitió una Orden citando a las partes para la celebración de una Vista Evidenciaria<sup>7</sup>. El 15 de mayo de 2019, se celebró la Vista Evidenciaria del caso en el Salón de Vistas del Negociado de Energía.

## II. Derecho Aplicable y Análisis:

El Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014 establece que "[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 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." El último paso administrativo en el proceso de objeción de factura es una solicitud de revisión ante el Negociado.

De igual manera, el Negociado de Energía adoptó el Reglamento 8863 con el propósito de establecer 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 con relación a las facturas que éstas emiten por concepto de consumo energético. La Sección 4.01 establece que "todo cliente podrá objetar o

<sup>3</sup> Moción en Contestación de Querellas, p. 2, 12 de febrero de 2019, Autoridad.

<sup>4</sup> *Id.*, p 3.

<sup>5</sup> Oposición a Solicitud de Desestimación y en Cumplimiento de Orden, p.3, 2 de abril de 2019, Querellante.

<sup>6</sup> Solicitud de Orden, p.3, 1 de mayo de 2019, Querellante.

<sup>7</sup> Orden, 2 de mayo de 2019.

impugnar cualquier cargo, clasificación errónea de tipo de tarifa, cálculo matemático o ajuste de la Compañía de Servicio Eléctrico correspondiente, según las disposiciones de este Reglamento, dentro de un término de al menos treinta días, contados a partir del envío de la Factura.” Dicha sección además expone que “si la Factura enviada mediante correo regular no tuviese matasellos, los términos comenzarán a transcurrir a partir de los tres (3) días siguientes a la fecha de expedición de la factura.”

La Sección 4.04 del Reglamento 8863, establece que “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.” Las facturas emitidas por la Autoridad, en el dorso, le provee a los clientes tres opciones para objetar las mismas. Éstas consisten en objetar vía correo electrónico registrando su cuenta en la página web de la AEE accediendo a [www.aeepr.com](http://www.aeepr.com) a través de Mi Cuenta; por teléfono llamando al 787-521-3434; o correo postal al PO Box 9100 San Juan PR 00909-9100.

En el presente caso y según lo alegado por la Querellante, la factura objetada fue emitida por la Autoridad el 12 de diciembre de 2017, de cuya faz surge que su fecha de vencimiento era el 14 de enero de 2018. Por consiguiente, la Querellante tenía hasta la fecha de vencimiento para pagar la totalidad de la factura u objetar los cargos corrientes. La Querellante alegó haber presentado su objeción de factura y un pago el 2 de enero de 2018 mediante el envío de una carta por correo a la dirección postal de la Autoridad “P.O. Box 363508, San Juan, P.R. 00936-3508”. La Querellante alegó que el 13 de febrero de 2018, el 24 de marzo de 2018, el 6 de junio de 2018 y el 20 de junio de 2018 objetó nuevamente la factura, a la misma dirección postal de la Autoridad. La Querellante, también alegó que el 29 de noviembre de 2018 presentó a la mano al Director Ejecutivo de la Autoridad, el Ing. José Ortiz, la objeción de factura del 12 de diciembre de 2017.

El enviar una carta por correo a la dirección postal antes señalada y al Director Ejecutivo de la Autoridad, no es una de las alternativas provistas por la Autoridad para la objeción de factura. Por ende, la Querellante no cumplió con el proceso establecido por la Autoridad. Dicha acción provocó que la Autoridad no recibiera la objeción y por ende no contestara la misma.

Por los argumentos antes esbozados, entendemos que la objeción a la factura del 12 de diciembre de 2017 no procede y que el Negociado de Energía no posee jurisdicción sobre la objeción de la Querellante.

Sobre los alegatos de la Autoridad, relacionados a la legitimación activa de la Querellante para presentar una objeción factura, el Negociado de Energía no posee jurisdicción para resolver tal controversia.

### III. Conclusión

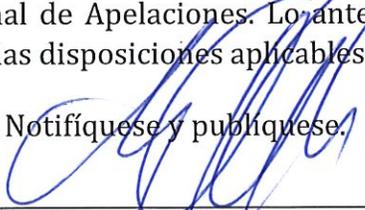
Por todo lo anterior, el Negociado de Energía **ACOGÉ** la Solicitud de Desestimación de la Autoridad y **Ordena** el cierre y archivo, sin perjuicio, de la presente Querella.

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. 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, PR 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.

El Negociado de Energía deberá considerar dicha Moción dentro de quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de 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 haber sido radicada, perderá jurisdicción sobre la misma y el 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 Núm. 8543, las disposiciones aplicables de LPAU y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones.

Notifíquese y publíquese.



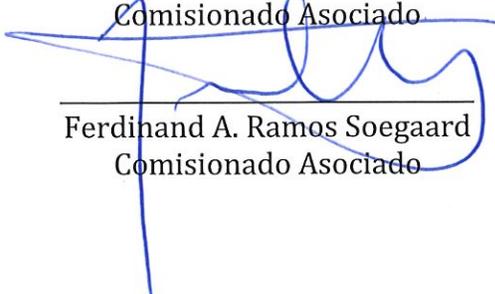
Edison Avilés Deliz  
Presidente



Lillian Mateo Santos  
Comisionada Asociada



Ángel R. Rivera de la Cruz  
Comisionado Asociado



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 13 de agosto de 2019. Certifico que el 14 de agosto de 2019 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2019-0030 y que la misma fue notificada mediante correo electrónico a: ilanaaff@prtc.net y francisco.marin@prepa.com. Asimismo, certifico que copia fiel y exacta de esta Resolución final y Orden fue enviada a:

**Autoridad de Energía Eléctrica de  
Puerto Rico**

Lcdo. Francisco Marín Rodríguez  
PO Box 363928  
San Juan, PR 00936-3928

**Ileana Fontáñez Fuentes**

1519 Ave. Ponce De León  
Ofic. 520  
San Juan, PR 00909-1715

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy 14 de agosto de 2019.

---

Sonia M. Seda/Gaztambide  
Secretaria Interina



## ANEJO

### **Determinaciones de Hechos:**

1. El 12 de diciembre de 2017, la Autoridad emitió una factura en relación con la cuenta de servicio eléctrico a nombre de Ángel Viera Martínez, correspondiente al periodo del 12 de septiembre de 2017 al 11 de diciembre de 2017.
2. El 2 de enero de 2018, la Sra. Ileana Fontánez Fuentes presentó ante la Autoridad una objeción a la factura.
3. La Querellante radicó su Solicitud de Objeción de Factura vía correo a la dirección postal "P.O. Box 363508, San Juan, P.R. 00936-3508" de la Autoridad.
4. El dorso de la factura del 12 de diciembre de 2017, provee a la Querellante tres (3) opciones para objetar la misma: correo electrónico registrando su cuenta en la página web de la AEE accediendo a [www.aeepr.com](http://www.aeepr.com) a través de Mi Cuenta; teléfono llamando al 787-521-3434; correo postal al P.O. Box 9100 San Juan, P.R. 00909-9100.
5. La objeción de factura del 12 de diciembre de 2017 se presentó dentro de los 30 días.
6. La Querellante envió el 13 de febrero de 2018, el 24 de marzo de 2018, el 6 de junio de 2018 y el 20 de junio de 2018 la objeción de factura a la siguiente dirección postal de la Autoridad: dirección postal "P.O. Box 363508, San Juan, P.R. 00936-3508".
7. El 29 de noviembre de 2018, la Querellante presentó nuevamente la objeción de factura y la entregó a la mano al Director Ejecutivo de la Autoridad.
8. La Autoridad nunca contestó la Solicitud de Objeción de Factura.
9. La Querellante presentó ante el Negociado de Energía su Querrela el 1 de febrero de 2019.

### **Conclusiones de Derecho:**

1. La Querellante no cumplió con los requisitos del procedimiento informal de objeción de facturas ante la Autoridad, en cuanto a la factura del 6 de febrero de 2018, según las disposiciones del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y del Reglamento 8863.
2. El Art. 6.27 (a)(1) de la Ley 57-2014 establece que todo 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 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.
3. El Reglamento 8863, Sección 4.01, establece que, si la Factura enviada mediante correo regular no tuviese matasellos, los términos comenzarán a transcurrir a partir de los tres (3) días siguientes a la fecha de expedición de la factura.
  4. La Sección 4.04 del Reglamento 8863, establece los que “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”.
  5. El dorso de las facturas de la Autoridad, le provee a los clientes tres (3) opciones para objetar la misma: correo electrónico registrando su cuenta en la página web de la AEE accediendo a [www.aepr.com](http://www.aepr.com) a través de Mi Cuenta; teléfono llamando al 787-521-3434; correo postal al PO Box 9100 San Juan PR 00909-9100.
  6. El enviar una carta por correo regular a la dirección postal “P.O. Box 363508, San Juan, P.R. 00936-3508”, no es una de las alternativas provistas por la Autoridad para la objeción de factura.
  7. El entregar una carta a la mano al Director Ejecutivo de la Autoridad, no es una de las alternativas provistas por la Autoridad para la objeción de factura.
  8. El Negociado de Energía no tiene jurisdicción sobre la objeción de la Querellante en cuanto a la factura del 12 de diciembre de 2017.
  9. No procede la objeción de la Querellante en cuanto a la factura del 12 de diciembre de 2017.