CEPR
COMISIÓN DE ENERGÍA DE PUERTO RICO
2014

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

IN RE: FACTURACIÓN ELECTRÓNICA POR PARTE DE LA AEE	**CASO NÚM.:** NEPR-IN-2019-0002 **ASUNTO:** Notificación de Escrito.

RESOLUCIÓN

El 20 de agosto de 2019, el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía") emitió una Resolución y Orden en el caso de epígrafe. Mediante la referida Resolución y Orden, el Negociado de Energía le ordenó a la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Autoridad") expresarse respecto al documento titulado "Escrito Urgente en Solicitud de Investigación" ("Escrito Urgente"), presentado por la Oficina Independiente de Protección al Consumidor ("OIPC") el 31 de julio de 2019.

El 26 de enero de 2019, la Autoridad presentó un escrito titulado "Moción para Informar y Solicitar Notificación Adecuada" ("Moción"). Mediante su Moción, la Autoridad señaló que no había localizado el Escrito Urgente en sus archivos, por lo que desconocía su contenido.[1] A esos fines, solicitó al Negociado de Energía ordenar a la OIPC notificar el Escrito Urgente,[2] de acuerdo con las disposiciones del Reglamento Núm. 8543.[3]

Debemos señalar, que a pesar de que el caso de epígrafe inició a petición de la OIPC, ésta no es parte del proceso investigativo. Por tal razón, la solicitud de orden de la Autoridad no procede en derecho.

No obstante lo anterior, mediante la presente Resolución, el Negociado de Energía notifica a la Autoridad el Escrito Urgente. Copia del mismo se incluye como Anejo A de esta Resolución.

Por todo lo anterior, el Negociad de Energía **CONCEDE** a la Autoridad un término de veinte (20) días, contados a partir de la fecha de notificación de la presente Resolución, para expresar su posición respecto a las alegaciones presentadas por la OIPC en su Escrito Urgente. Las demás disposiciones de la Resolución y Orden de 20 de agosto de 2019 permanecen inalteradas.

---

[1] Moción, p. 1, ¶ 2.

[2] *Id.*, ¶ 3.

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

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 27 de agosto de 2019. Certifico además que 27 de agosto de 2019 copia de esta Resolución fue notificada mediante correo electrónico a: astrid.rodriguez@prepa.com, jorge.ruiz@prepa.com, n-vazquez@aeepr.com y hrivera@oipc.pr.gov. Asimismo, certifico que hoy, 27 de agosto de 2019 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución emitida por en Negociado de Energía de Puerto Rico y copia fiel y exacta fue enviada a:

Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico
Nitza D. Vázquez Rodríguez
Astrid I. Rodríguez Cruz
Jorge R. Ruíz Pabón
P.O. Box 363928
San Juan, PR 00936-3928

Oficina Independiente de Protección al Consumidor
Lcda. Hannia B. Rivera Díaz
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, 27 de agosto de 2019.

Wanda I. Cordero Morales
Secretaria

ANEJO A

CEPR
2019 JUL 31 PM 4:31
SECRETARIA
NEGOCIADO DE ENERGIA
DE PUERTO RICO

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

IN RE: FACTURACIÓN ELECTRÓNICA POR PARTE DE LA AEE	**Núm.** NEPR-MI-2019-0013 **ASUNTO: Escrito Urgente en Solicitud de Investigación.**

ESCRITO URGENTE EN SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN AL HONORABLE NEGOCIADO:

Comparece la peticionaria Oficina Independiente de Protección al Consumidor (en adelante, "OIPC") por conducto de sus abogadas, quienes suscriben y con el debido respeto **EXPONEN, RUEGAN** y **SOLICITAN:**

I. JURISDICCIÓN DEL NEGOCIADO DE ENERGÍA

La jurisdicción del Negociado de Energía de Puerto Rico (en adelante, **"NEPR" o "Negociado"**) para entender en esta solicitud emana del Artículo 6.3 (y)[1]; del Artículo 6.4 (b)(1)[2] y del Artículo 6.24[3] de la Ley de Transformación y ALIVIO energético, de 27 de mayo de 2014, según enmendada 9 L.P.R.A § 1051 *et seq.* (en adelante, **"Ley 57-2014"**). El Artículo 15 del Reglamento Núm. 8543 de 18 de diciembre de 2014[4], conocido como "Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e

[1] 9 L.P.R.A § 1054 (b)
[2] 9 L.P.R.A § 1054 (c)
[3] 9 L.P.R.A § 1054 (w)
[4] Sobre Investigaciones.

Investigaciones", también le concede jurisdicción al "**NEPR**" para investigar asuntos como el que solicitamos en autos.

En lo pertinente, el relacionado Artículo 6.3 (y) establece lo siguiente:

> Artículo 6.3.- Poderes y Deberes del Negociado de Energía.
>
> El Negociado de Energía tendrá los poderes y deberes que se establecen a continuación:
> ...
>
> (y) **Llevar a cabo inspecciones, investigaciones y auditorías, de ser necesarias, para alcanzar los propósitos de esta Ley**. Mediante resolución, el Negociado de Energía podrá delegar este poder. En su resolución, el Negociado de Energía establecerá los límites y el término de duración de la delegación; (énfasis suplido)

Por su parte, el Artículo 6.4 (b)(1) de la Ley 57-2014, *supra*, en su parte pertinente expresa lo siguiente:

> Artículo 6.4.- Jurisdicción del Negociado de Energía.
>
> (a) El Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria y exclusiva sobre los siguientes asuntos:
>
> (1) ...
> ...
> (b) El Negociado de Energía tendrá jurisdicción general sobre los siguientes asuntos:
>
> (1) El Negociado de Energía **tendrá jurisdicción regulatoria investigativa y adjudicativa sobre la Autoridad** y cualquier otra compañía de energía certificada que rinda servicios dentro del Gobierno de Puerto Rico. (Énfasis suplido)

Asimismo, el Artículo 6.24 de la Ley 57-2014, *supra* reza como sigue:

Artículo 6.24.- Poder de Investigación.

(a) La Comisión (sic)[5] de Energía visitará de tiempo en tiempo las instalaciones de las compañías de energía certificadas e investigará los documentos necesarios para verificar su cumplimiento con las órdenes, reglas y reglamentos que establezca la Comisión (sic). La Comisión (sic) podrá entrar en dichas instalaciones durante horas razonables para llevar a cabo pruebas y auditorías, y podrá situar y utilizar en dichas instalaciones cualquier instrumento necesario para llevar a cabo sus funciones y realizar las mediciones que sean necesarias para asegurar el cumplimiento con las normas establecidas.

(b) La Comisión (sic) podrá en cualquier momento o lugar (i) examinar bajo juramento, mediante entrevista o citación formal a todos los funcionarios y empleados de las compañías de energía certificadas y de la Corporación para la Revitalización de la Autoridad de Energía Eléctrica, (ii) requerir la producción de copias de aquellos récords, documentos, información o datos de las compañías de energía certificadas, así como de la Corporación para la Revitalización de la Autoridad de Energía Eléctrica que la Comisión (sic) estime necesario para cumplir con sus responsabilidades bajo esta Ley, sujeto a cualquier derecho constitucional, estatutario o privilegio aplicable; y (iii) emitir citaciones requiriendo la comparecencia y el testimonio de testigos para obtener la información necesaria para hacer cumplir las disposiciones de esta Ley. Si cualquier persona se rehusare a cumplir con un requerimiento hecho por la Comisión (sic), este podrá solicitar una orden judicial ante el Tribunal de Primera Instancia para requerir a esa persona a comparecer ante la Comisión (sic) para testificar, producir evidencia, o ambos, con relación al asunto bajo su consideración. Los requerimientos deberán ser notificados de la misma manera en la que estos se notificarían bajo las reglas de procedimiento civil aplicables.

(c) La Comisión (sic) podrá investigar y determinar el valor de la propiedad útil de las instalaciones de toda compañía de energía certificada. Para hacer esta evaluación, deberá tomar en consideración el costo original de la propiedad, la depreciación de la misma y cualquier otro factor de

[5] Del texto de la ley surge "la Comisión" sin embargo, entendemos que es un error tipográfico y que donde lee "la Comisión" debe leer "el Negociado".

> valoración que la Comisión (sic) estime relacionado con dicho valor.
>
> (d) En caso de que la Comisión (sic) obtenga información sobre alguna situación, acto u omisión indebida que no tenga jurisdicción para atender, la Comisión (sic) deberá referir el asunto con su correspondiente relación de hechos a la agencia o entidad con la jurisdicción competente para su debida atención.
>
> (e) **La Comisión** (sic) **tendrá jurisdicción para investigar cualquier asunto que se refiera al cumplimiento con leyes que incidan en la ejecución de la política pública energética y en los propósitos de esta Ley.** (Énfasis suplido)

Finalmente, el Artículo 15.02 del Reglamento Núm. 8543, *supra*, en lo pertinente, dispone lo siguiente: **"A su discreción, la Comisión** (sic) **podrá iniciar *motu proprio* o a solicitud de parte, una investigación de conformidad con las normas establecidas en este Artículo."** (Énfasis suplido)

II. LEGITIMACIÓN ACTIVA DE LA OIPC PARA RADICAR EL PRESENTE RECURSO

La OIPC fue creada en virtud de la Ley 57-2014, *supra*, para, entre otras cosas, educar, orientar, asistir y representar a los clientes de los servicios bajo la jurisdicción de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico. Entre los poderes y deberes delegados mediante el Artículo 6.42 de la Ley 57-2014, *supra*, se encuentra el ser defensor y portavoz de los intereses de los clientes en todos los asuntos que estén ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos, o que estén siendo trabajados por el Programa de Política Pública Energética adscrito al Departamento de Desarrollo Económico, relacionados con las tarifas y cargos de servicio eléctrico, calidad del servicio

eléctrico, los servicios de las compañías de servicio eléctrico a sus clientes, planificación de recursos, política pública y cualquier otro asunto de interés del cliente.

De igual forma, del propio Artículo 6.42 en su inciso (d) surge que la OIPC tiene la facultad para presentar querellas o recursos legales ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos de Puerto Rico a nombre y en representación de clientes, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre cualquier asunto que afecte el servicio, tarifa o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y/o transporte.

Así las cosas, la OIPC ha sido facultada en ley para solicitarle a este Honorable Negociado el recurso legal que nos ocupa, para que investigue algunas prácticas llevadas a cabo por parte de la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante "**AEE**" o la "**Autoridad**") en detrimento de los derechos de los consumidores del servicio eléctrico en Puerto Rico.

III. PETICIÓN

Mediante este Escrito, la **OIPC** respetuosamente presenta ante el **NEPR** una *Petición en Solicitud de Investigación* (en adelante, "**Solicitud**") dirigida a indagar sobre los procesos de facturación electrónica (en adelante, "**e-Bills**") implementados por la Autoridad.

Como parte de los servicios que les brinda nuestra oficina a los consumidores de servicio eléctrico, nuestro personal atiende las quejas y situaciones de los consumidores que nos visitan o nos contactan por vía telefónica. En los últimos días, hemos recibido un centenar de llamadas de clientes de la Autoridad que alegaron no estar recibiendo, como de ordinario, sus facturas mediante correo regular. El denominador común en estos clientes ha sido el hecho de que ninguno de ellos tiene conocimiento de las razones por las cuales esas facturas no le son remitidas por el servicio postal. Además, la totalidad de esos clientes manifestaron que no le han solicitado ni autorizado a la Autoridad a enviarles las facturas por otro medio y que tampoco han sido notificados por parte de la Autoridad de que exista alguna situación que les impida remitir las facturas de forma tradicional. Estos clientes tampoco se encuentran suscritos al portal "Mi Cuenta" (en adelante, "el portal") contenido en la página de Internet de la Autoridad[6].

La OIPC, en el descargo de sus funciones, ha realizado varias gestiones con funcionarios de la AEE, quienes alegaron que, debido a una falla o error en el sistema de programación, cualquier pago efectuado por los clientes mediante teléfono, en alguna sucursal bancaria o mediante correo postal, es detectado por el sistema como un pago en línea. Este error ha provocado que estos consumidores ya no reciban sus facturas de forma tradicional y, por el contrario, presuntamente se las envían de forma electrónica a través del portal de la

[6] www.aeepr.com

Autoridad. Destacamos el hecho de que los clientes desconocen de este hecho y la mayoría, sino la totalidad de ellos, no tienen acceso al Internet.

Consecuente con la política de austeridad de la Corporación, el 22 de mayo de 2019, la Autoridad, a través de su Oficina de Servicio al Cliente, emitió un comunicado a todos sus clientes inscritos en el portal "Mi Cuenta", informándoles que, efectivo el 1 de junio de 2019, sus facturas estarían disponibles únicamente de forma electrónica a través de dicho portal. A su vez, exhortaron a los consumidores a acceder el portal desde cualquier dispositivo electrónico. (Se acompaña copia de la comunicación, Anejo I)

Según la Autoridad, dicha determinación fue realizada de conformidad con la Ley 66-2014, según enmendada, conocida como "Ley Especial de Sostenibilidad Fiscal y Operacional del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico" y la Ley 3-2017, según enmendada, conocida como la "Ley para Atender la Crisis Económica, Fiscal y Presupuestaria para Garantizar el Funcionamiento del Gobierno de Puerto Rico".

Cabe señalar que, como parte de los términos y condiciones establecidos para el uso del portal "Mi Cuenta" se indica que al aceptarlos, el cliente da su consentimiento para recibir la factura exclusivamente a través de medios electrónicos.[7] Sin embargo, el cliente puede cancelar el servicio de factura electrónica (e-Bill) en cualquier momento y comenzar a recibir sus facturas en

[7] Términos y Condiciones número once (11). Anejo II

forma impresa a partir del próximo ciclo de facturación.[8] (Se acompañan términos y condiciones, Anejo II)

Desde finales de la semana pasada, la OIPC ha asistido a múltiples consumidores quienes han alegado que, a pesar de no haberse registrado en el portal, no reciben las facturas a través del servicio postal. La AEE alega que se les han enviado a estos clientes de forma electrónica. Es decir que aquellos clientes que **no** han optado por acogerse al recibo de las facturas electrónicas y, por lo tanto, no están sujetos a los términos y condiciones de las mismas, se han visto afectados debido a que muchos de ellos no tienen acceso a Internet y tampoco reciben las facturas a través del correo ordinario. Esta situación sin duda los coloca en una situación de incertidumbre pues al no tener conocimiento del hecho de que sus facturas presuntamente se han enviado de forma electrónica, se exponen a cortes en el servicio por falta de pago o a la molestia de tener que visitar una oficina personalmente para que se les entregue la factura. Por otro lado, aún cuando los clientes afectados efectúen el cambio a través del portal para que nuevamente se les remitan las facturas mediante el servicio postal, la Autoridad no les puede garantizar, que el sistema de manera automática no revierta nuevamente el cambio y comiencen a recibir nuevamente la factura de forma electrónica.

Aunque para algunos consumidores esta sea una situación de fácil resolución, existen muchos otros consumidores que no cuentan con los recursos

[8] Términos y Condiciones número doce (12). Id.

necesarios o que desconocen sobre el procedimiento para cancelar este servicio. La población de adultos mayores que residen solos o no cuentan con las facilidades de transportación y no tienen acceso a la Internet depende del apoyo de nuestra oficina para solucionar el asunto de sus facturas. Al día de hoy, la Autoridad nos ha indicado que están trabajando para corregir el asunto, pero no nos han indicado de qué manera lo van a solucionar ni cuando. Por el contrario, hemos advenido en conocimiento de que, en las oficinas centrales de la Autoridad, han despachado los reclamos de los consumidores que los contactan, ya sea por vía telefónica o personalmente informándoles que para resolver su situación con las facturas deben acudir a nuestras oficinas o a las oficinas del propio NEPR para que seamos nosotros quien les asistamos. Los empleados de la Autoridad conocen de primera mano que se trata de un error en su sistema y que, tanto nosotros como el NEPR estamos impedidos de asistir a los consumidores directamente en la resolución de estos asuntos. Esta conducta ciertamente requiere la intervención del NEPR.

Por nuestra parte, hemos atendido a cientos de consumidores afectados por la situación esbozada en este escrito y, de un análisis de los casos atendidos, hemos concluido que más allá de un asunto de preferencia en la manera de recibir la factura, el asunto ha degenerado a uno de pobre calidad en el servicio al cliente el cual además podría violentar derechos fundamentales de los abonados de la Autoridad. Tales como, violaciones a su derecho a una

notificación adecuada de su factura de manera tal que el consumidor, de así estimarlo necesario, pudiera objetarla dentro del término aplicable en ley en caso de que el cliente no estuviera de acuerdo con la misma. Negarles ese derecho a los consumidores de energía o colocarlos en una situación en donde éstos tengan la carga de mes tras mes monitorear el paradero de su factura ciertamente no es el escenario ideal para los consumidores. Si la Autoridad envía una factura de manera electrónica a un cliente que no lo solicitó de esa manera y, por tanto, no la recibe, la notificación no sería oportuna ni adecuada. Tal situación trastoca todo el sistema de facturación y cobro de la Autoridad y expone tanto al cliente que no recibe la factura como a la Autoridad que no recibe el pago de por el servicio.

De otra parte, Artículo 1.3. de la Ley 57-2014, *supra* § 1051ª (Definiciones) define "factura eléctrica" de la siguiente manera: Significará 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. La factura puede ser enviada por correo postal, correo electrónico, o accedida por el cliente a través de la Internet. Es el cliente quien, bajo nuestro ordenamiento vigente, tiene el derecho de escoger cómo quiere recibir su factura.

En virtud de todo lo anterior, la **OIPC** como defensora de los intereses de los clientes y consumidores de los servicios de energía en Puerto Rico, con especial atención a los de la **AEE**, solicita del NEPR que lleve a cabo una investigación para qué determine a qué se debe el error en el sistema de facturación y pagos de la AEE y en consecuencia le ordene a corregir esta situación **de manera inmediata**.

IV. SÚPLICA

POR TODO LO CUAL, se solicita muy respetuosamente de este Honorable Negociado, tome conocimiento de este Escrito y en su consecuencia realice una investigación sobre las prácticas de facturación electrónica llevada a cabo por la AEE. Lo antes, con el objetivo de que el pueblo de Puerto Rico quede con la garantía nuestra, del ofrecimiento de un sistema eléctrico confiable, eficiente y transparente, según nos dicta la política pública energética de nuestro país; asimismo, peticionamos que este Honorable Foro se exprese con cualesquiera otros pronunciamientos y providencias que en derecho procedan.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDO, en San Juan de Puerto Rico a 31 de julio de 2019.

CERTIFICO, haber enviado copia fiel y exacta de este escrito al Lcdo. Carlos M. Aquino Ramos, mediante correo electrónico a c-aquino@prepa.com.

Autoridad de Energía Eléctrica
División de Litigación
P/c Lcdo. Carlos M. Aquino Ramos
PO Box 363928
San Juan, P.R. 00936-3928

OIPC
268 Hato Rey Center
Suite 524
San Juan, P.R. 00918
787.523.6962

Lcda. Hannia B. Rivera Díaz
Directora
TS 17471

Lcda. Jessica Rivera Pacheco
Asesora Legal
TS 14506