

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

JULIO S. MORALES RIVERA **QUERELLANTE** 

VS.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO **QUERELLADA**  CASO NÚM.: CEPR-QR-2018-0024

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

## RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

# I. Introducción y Tracto Procesal:

El 18 de junio de 2018, el Querellante, Julio S. Morales Rivera, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Púbico de Puerto Rico ("Negociado de Energía") una Querella contra la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Autoridad"), al amparo de lo establecido en la Sección 5.03 del Reglamento Núm. 8863,¹ con relación a la factura de 12 de diciembre de 2017 por la cantidad de \$401.61. El Querellante alegó que recibió una factura excesiva en la cual la Autoridad no tomó en consideración los periodos en los que no hubo servicio de energía eléctrica tras el paso de los huracanes Irma y María. Además, alegó que la Autoridad incumplió con los términos establecidos en la Ley Núm. 57-2014.²

El Querellante alegó que en diciembre del año 2017, tras recibir la factura de 12 de diciembre de 2017 por la cantidad de \$401.61, llamó por teléfono a la Autoridad y habló con un empleado, quien lo instruyó a tomar fotos a su contador y remitirlas por correo electrónico, lo cual alegó haber realizado en el mes de diciembre de 2017. Además, alegó que luego de un largo período de tiempo sin recibir respuesta de la Autoridad, visitó personalmente la oficina comercial en tres (3) ocasiones y se comunicó por correo electrónico con María Cecilia Calderón Benítez, supervisora. Añadió que, a pesar de todas las gestiones que realizó por teléfono, personalmente y por correo electrónico quejándose de la facturación excesiva, nunca se le proveyó un número de objeción ni recibió notificación de resultados o determinación con relación a sus gestiones; sino que el personal de la Autoridad siempre le informó que tenía que pagar los cargos correspondientes a la factura

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Reglamento Núm. 8863¹ Sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, 1 de diciembre de 2016.

 $<sup>^{2}</sup>$  Conocida como Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, según enmendada.



objeto de la *Querella*.<sup>3</sup> Además, expresó que el fundamento para su objeción fue que, tras el paso de los huracanes Irma y María, no tuvo servicio de energía eléctrica desde el 5 de septiembre de 2017 hasta el 5 de diciembre de 2017, exactamente tres (3) meses.<sup>4</sup>

El 10 de julio de 2018, la Autoridad compareció mediante escrito titulado Moción Para Informar y Solicitar Desestimación. En el mismo, la Autoridad argumentó que no existe una objeción de factura presentada por el Querellante. La Autoridad expresó que del sistema surge que el 26 de diciembre de 2017, el Querellante llamó al Centro de Teléfonos de la Autoridad, siendo orientado a los efectos de que su factura era basada en lectura regular y exhortado a enviar una foto de la lectura de su contador.<sup>5</sup> La Autoridad alegó que el Ouerellante no envió la foto en ese momento, sino que el 9 de marzo de 2018 cuando visitó la Oficina Comercial de Puerto Nuevo, entregó una foto del contador; y que el Querellante tuvo comunicación con varios funcionarios de dicha Oficina Comercial, quienes le orientaron.6 Además, la Autoridad alegó que no fue hasta el 23 de mayo de 2018 que el Ouerellante solicitó un número de objeción con relación a su factura de 12 de diciembre de 2017, resultando pues en una solicitud de objeción presentada fuera de los términos establecidos por la Ley 57-2014.7 Así pues, la Autoridad solicitó la desestimación de la Querella bajo el fundamento de que el Querellante no objetó su factura dentro del término reglamentario ni demostró haber cumplido con los requisitos del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014, ni el Artículo 5.01 del Reglamento 8863.8

Así las cosas, el 1 de agosto de 2018 el Negociado de Energía emitió *Orden* para señalar la Conferencia con Antelación a Vista ("Conferencia") para el 10 de septiembre de 2018 y la Vista Administrativa para el 14 de septiembre de 2018. El 7 de septiembre de 2018, las partes presentaron el *Informe de Conferencia con Antelación a Vista*. Tanto la Conferencia como la Vista Administrativa fueron celebradas según señaladas. Durante la Vista Administrativa, tras la presentación de la prueba del Querellante, la Autoridad solicitó la adjudicación sumaria de la *Querella* bajo el fundamento de que ninguna de las gestiones efectuadas por el Querellante antes del 23 de mayo de 2018 configuró una objeción y, por lo tanto, el Querellante no agotó los remedios administrativos antes de recurrir al Negociado de Energía. El Negociado de Energía se reservó la determinación.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Véase Querella, a la página 2

<sup>4</sup> Id., a la página 3.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Véase Moción Para Informar y Solicitar Desestimación, 3.

<sup>6</sup> Id., 4.

<sup>7</sup> Id., 5.

<sup>8</sup> Id., 8-13.



# 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 Energía. De otra parte, el Artículo 6.27(a)(2) de la Ley 57-2014 establece que el cliente de una compañía de servicio eléctrico "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".

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 en relación a las facturas que éstas emiten por concepto de consumo energético. Las Sección 4.01 establece que "todo cliente podrá objetar o 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 (30) días, contados a partir del envió 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." Los medios establecidos por la Autoridad para notificar las objeciones y/o solicitudes de investigación de factura se encuentran anunciados y publicados en el anverso de sus facturas y leen literalmente como sigue:

"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 P.O. Box 9100 San Juan P.R. 00908-9100."

El Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014 requiere que, para poder objetar la factura y solicitar la correspondiente investigación, la persona pague "la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas durante los últimos seis (6) meses", en cuyo defecto la compañía de energía certificada no vendrá obligada a iniciar la investigación hasta tanto dicha cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas haya sido pagada.

A Cross



En la Vista Administrativa, el Querellante declaró que en diciembre "veinte y pico" del año 2017 tras recibir la factura de 12 de diciembre de 2017 por "cuatrocientos y pico," llamó por teléfono a Servicio al Cliente de la Autoridad y lo atendió un empleado, a quien le indico que la factura recibida era muy alta, y el empleado le dijo que no se preocupara porque había miles de personas que estaban en la misma situación (incluyendo el propio empleado), y lo instruyó a tomar y enviar fotos del contador por correo electrónico, las cuales envió el 9 de enero de 2018 al correo electrónico<sup>10</sup>que le dijo el empleado.<sup>11</sup> Entonces, "esperó con paciencia varios meses" sin recibir respuesta de la Autoridad, y visitó personalmente la oficina comercial en tres (3) ocasiones para ver que se podía hacer con la factura. 12 El Querellante declaró que en su primera visita a la Oficina Comercial lo atendió María Ivelisse Esteva Muriel, a quien le explicó que la factura le llegó alta y ésta le dijo que lo iba a ayudar y a verificar su cuenta y se percató de que la lectura de la factura de 12 de diciembre de 2017, por \$401.61, había sido estimada. Tras corroborar que la lectura real obraba en el sistema, la Sra. Esteva procedió a aplicar la lectura real a la factura, resultando en que los nuevos cargos correspondientes al período que comprende la factura de 12 de diciembre de 2017 eran de \$255.68.13 Sin embargo, a pesar de que el Querellante tampoco estuvo de acuerdo con los cargos de \$255.68, la Sra. Esteva no le orientó sobre el procedimiento de objeción de facturas toda vez que, durante su conversación con el Querellante, aunque éste reiteradamente informó que no estaba de acuerdo con los cargos, no utilizó las palabras "objeción" u "objetar".14

Finalmente, el Querellante se comunicó con la supervisora María Cecilia Calderón Benítez, quien, como parte de un intercambio de correos electrónicos con el Querellante, le envió por correo electrónico un desglose de su cuenta, el cual reflejaba que el monto de la factura de 12 de diciembre de 2017 ya no era \$401.61, sino \$255.68. La factura objetada corresponde al período comprendido entre el 13 de septiembre de 2017 y el 11 de diciembre de 2017 (era del 12 de septiembre al 11 de diciembre de 2017); y el consumo atribuido al Querellante fue de 1,180 kWh (originalmente era 1,860 kWh).

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Expediente de la Vista Administrativa, testimonio del Sr. Julio S. Morales Rivera, 14 de septiembre de 2018, a los minutos 7:36 – 8:34.

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> *Id.*, a los minutos 37:56-39:00. Querellante declaró que el correo electrónico al cual envió las fotos del contador fue <u>servicio@prepa.com</u>.

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> *Id.*, a los minutos 7:37 – 9:25.

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> *Id.*, a los minutos 48:40 – 48:50.

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> Expediente de la Vista Administrativa, testimonio de la Sra. María Ivelisse Esteva Muriel, Oficinista de Servicio al Cliente de la Autoridad, 14 de septiembre de 2018 a los minutos 48:40 – 50:20.

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Id., a los minutos 54:00 – 55:02.

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Véase Exhibit 2 estipulado, a la página 2; Ttestimonio del Querellante, *Op. Cit.*, a los minutos 13:18 – 13:32; y 26:17 – 26:38.

COMMON DE PRINCIPIO DE CO

2 0 1 4

Al ver el desglose el Querellante entendió que la facturación era incorrecta toda vez que la propiedad no tuvo servicio de energía eléctrica desde el 5 de septiembre de 2017, un día antes del paso del Huracán Irma en septiembre 5 de 2017, y hasta el 5 de diciembre de 2017, cuando se reestableció el servicio eléctrico en la propiedad. Por lo que el Querellante insiste en que, en seis días (6), del 5 al 11 de diciembre de 2017, no es posible que dos personas con un abanico, sin acondicionador de aire, sin lavadora ni secadora, hayan consumido energía equivalente a \$255.68.<sup>16</sup>

A preguntas de la Autoridad durante la Vista Administrativa, el Querellante declaró que desconocía que para presentar una objeción era necesario pagar el promedio de las 6 facturas anteriores no objetadas y que no realizó dicho pago toda vez que no fue orientado al respecto. Asimismo, el Querellante testificó que el contador de la propiedad se encuentra dentro de la casa, por el portón de la derecha que va hacia el patio; que viven dos personas en la propiedad, él y "Axia", él vive en la residencia principal y Axia vive alquilada en el apartamento que tiene atrás. Además, declaró que no solicitó número de objeción antes del 23 de mayo de 2018 porque desconocía que necesitaba el mismo y no fue hasta poco antes que, conversando con amistades y tras llamar al Negociado de Energía, advino en conocimiento de que necesitaba un número de objeción para acudir ante el Negociado de Energía.

Por su parte, luego de que el Querellante presentara su caso, la Autoridad solicitó al Negociado de Energía se dictará la sentencia sumaria del caso por insuficiencia de prueba.<sup>20</sup> Argumentó que "si bien era cierto que el 26 de diciembre de 2017 y dentro del término para objetar la factura, el Querellante llamó por teléfono a la Autoridad, éste no verbalizó al empleado su intención de objetar la factura". "Si el cliente así lo hubiera hecho, el empleado le hubiera orientado, le hubiera indicado sobre el pago que debía realizar del promedio de las 6 facturas previas no objetadas, para entonces proceder con trabajar la objeción de factura y darle un número de confirmación."<sup>21</sup> Por el contrario, "si el cliente no manifiesta que desea objetar su factura, o si durante la conversación da la impresión de estar conforme con la orientación recibida, o si quedan en que el cliente va a proveer a la Autoridad información adicional de su contador no se configura una objeción."<sup>22</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> *Id.*, a los minutos 15:49 – 17:53.

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Id., a los minutos 24:04 - 24:38.

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> *Id.*, a los minutos 25:10 – 26:02.

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> *Id.*, a los minutos 41:13 – 42:02.

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> Grabación de la Vista Administrativa, Argumentación de la solicitud de Sentencia Sumaria de la Autoridad, Minutos 42:33-43:34.

<sup>21</sup> Id.

<sup>&</sup>lt;sup>22</sup> Id.



Además, la Autoridad argumentó que de conformidad con las disposiciones de la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863, el Querellante tenía que hacer un pagó equivalente al promedio de los 6 meses de las facturas no objetadas, y que en este caso no se presentó prueba que pueda llevar al Negociado a determinar que la llamada que realizó el 26 de diciembre de 2017, configuró una objeción de factura conforme a la ley.<sup>23</sup> El Querellante fue atendido por teléfono, luego visitó la Oficina Comercial donde también fue atendido, pero para la fecha en que fue a la oficina comercial ya el término para objetar la factura había vencido el 14 de enero de 2018. "Es posteriormente, cuando los empleados de la Autoridad reajustan la factura del Querellante, para que reflejara la realidad de las lecturas tomadas por su contador, que éste manifestó no estar de acuerdo con el ajuste y entonces solicita un número de objeción de factura. Sin embargo, lo solicitó el 23 de mayo de 2018, o sea en exceso de los treinta (30) días concedidos por Ley para objetar la factura y el ajuste realizado, dicho ajuste se realizó en una factura cuyo término de vencimiento era en abril de 2018." No fue hasta el 23 de mayo de 2018, que el Querellante le manifestó a la Sra. Calderón por escrito, que deseaba un número de objeción en cuanto a la factura de 12 de diciembre de 2017, y en esa fecha las empleadas de la Autoridad estaban impedidas de acoger la solicitud de objeción de factura porque el término para objetar había vencido.<sup>24</sup>

El Negociado de Energía imparte credibilidad al testimonio del Querellante, más en este caso no podemos concluir que éste cumplió con el proceso establecido para la objeción de facturas ante la Autoridad. Aun cuando el Querellante llamó a la Autoridad el 26 de diciembre de 2018, con relación a la factura de 12 de diciembre de 2018, según su propio testimonio nunca manifestó que quería objetar la misma y por ende, no inició el procedimiento informal de objeción. En la Vista Administrativa, el Querellante declaró que recibió la factura por correo y que era la primera vez que tenía una situación con una factura y que desconocía el proceso de objeción por lo cual "yo nunca he objetado nada". El Querellante recibió la factura por correo, por lo cual no podemos obviar que las facturas de la Autoridad, en la primera página indican que se tiene hasta la fecha de vencimiento para pagar el total de la factura u objetar los cargos corrientes cuyos detalles se pueden ver en el dorso de la factura, y en el dorso se explica el proceso a seguir para objetar una factura ante la Autoridad. El desconocimiento de la ley no exime de su cumplimiento.

En el presente caso, la factura objetada fue emitida por la Autoridad el 12 de diciembre de 2018, de cuya faz surge que su fecha de vencimiento era el 14 de enero de 2018. Por consiguiente, el Querellante tenía hasta la fecha de vencimiento para pagar la totalidad de la factura u objetar los cargos corrientes, y al objetar debía efectuar el pago equivalente al promedio de las 6 facturas anteriores no objetadas.

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> *Id*, Minutos 43:36-44:04.

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> *Id*, Minutos 44:05-45:40.

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup> *Id.*, a los Minutos 34:00-34:32.

COMMON BY THE FOX DE PUERTO RCO

2 0 1 4

A base de la totalidad del expediente administrativo, es forzoso determinar que las gestiones del Querellante no constituyeron una objeción a su factura. Este no cumplió con el proceso establecido por la Autoridad y en consecuencia, no agotó el procedimiento administrativo informal que se establece en el Reglamento 8543, ante lo cual el Negociado de Energía no posee jurisdicción para atender la *Querella*.

#### III. Conclusión:

Por todo lo anterior, y de acuerdo con las Determinaciones de Hecho y Conclusiones de Derecho contenidas en el Anejo A de esta resolución, el Negociado de Energía **ACOGE** la Solicitud de Desestimación presentada por 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 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.

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 Núm. 8543, las disposiciones aplicables de la 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 30 de septiembre de 2019. Certifico además que el 30 de septiembre de 2019 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso CEPR-QR-2018-0024 y he enviado copia electrónica a: pashaa74@yahoo.com y a rebecca.torres@prepa.com. Asimismo, certifico que copia fiel y exacta de esta Orden fue enviada a:

**Autoridad de Energía Eléctrica** Lcda. Rebecca Torres Ondina

PO Box 363928 San Juan P.R. 00936-3928 Julio S. Morales Rivera

Calle Collins #650 Urb. Summit Hills San Juan, P.R. 00920

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy <u>30</u> de septiembre de 2018.

Wanda I. Cordero Morales Secretaria



## **ANEJO**

## Determinaciones de Hechos

- 1. El Querellante tiene una cuenta de servicio eléctrico con la Autoridad cuyo número es 6516202000, para proveer servicio eléctrico a la residencia localizada en la Calle Collins 650 de la Urb. Summit Hills, en San Juan, Puerto Rico.
- 2. En diciembre de 2017, el Querellante recibió la factura del 12 de diciembre de 2017 por la cantidad de \$401.61. La cual comprendía el período del 12 de septiembre de 2017 al 11 de diciembre de 2017, o sea 89 días.
- 3. El "veinte y pico" de diciembre de 2017, el Querellante llamó a la Autoridad y habló con un empleado a quien le expresó que la factura era muy alta y el empleado lo instruyó a tomar y enviar por correo electrónico fotos del contador.
- 4. El Querellante envió las fotos del contador por correo electrónico el 9 de marzo de 2018.
- 5. Tras un largo período de tiempo el Querellante visitó personalmente la oficina comercial en tres (3) ocasiones, y también tuvo comunicación por correo electrónico con la supervisora María Cecilia Calderón Benítez.
- 6. La Sra. Calderón efectuó un ajuste a la cuenta del Querellante tras percatarse de que la factura de 12 de diciembre de 2017 había sido estimada cuando ya obraba en los expedientes de la Autoridad el consumo leído de la cuenta del Querellante.
- 7. Tras el ajuste realizado por la Sra. Calderón, el período comprendido en la factura varió a del 13 de septiembre de 2017 al 11 de diciembre de 2017, y la cuantía facturada cambió a \$255.68.
- 8. La fecha para objetar la factura de 12 de diciembre de 2017 venció el 14 de enero de 2018 y la fecha para objetar el ajuste realizado a la factura de 12 de diciembre de 2017 venció en abril de 2018.
- 9. El 23 de mayo de 2018, el Querellante manifestó a la Sra. Calderón, por escrito, su inconformidad con la factura de 12 de diciembre de 2017 luego del ajuste realizado. Para esta fecha ya el término para objetar la misma había vencido.
- 10. El Querellante nunca presentó una objeción ante la Autoridad de la factura de 12 de diciembre de 2017 ni realizó el pago equivalente al promedio de las 6 facturas previas no objetadas.



11. El 18 de junio de 2019, el Querellante presentó la presente Querella ante el Negociado de Energía.

## Conclusiones de Derecho

- 1. El Querellante no cumplió con los requisitos del procedimiento informal de objeción de facturas ante la Autoridad, en cuanto a la factura del 18 de mayo 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 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 <a href="https://www.aeepr.com">www.aeepr.com</a> a través de Mi Cuenta; teléfono llamando al 787-521-3434; correo postal al P.O. Box 9100, San Juan, P.R. 00909-9100.
- 6. Las gestiones del Querellante ante la Autoridad, con relación a la factura de 12 de diciembre de 2017, no constituyeron una objeción de factura.
- 7. El Negociado de Energía no tiene jurisdicción para atender la presente querella sobre la factura del 12 de diciembre de 2017.
- 8. No procede la objeción del Querellante en cuanto a la factura del 12 de diciembre de 2017.