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

| | |
|---|---|
| CARLOS I. AVILÉS CRUZ<br>**QUERELLANTE**<br><br>V.<br><br>AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO<br>**QUERELLADA** | **CASOS NÚM.:** CEPR-QR-2018-0035; CEPR-QR-2018-0080<br><br>**ASUNTO:** Resolución final y Orden de Querella Sobre Revisión Formal de Factura. |

## RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

### I. Introducción y Tracto Procesal

El 11 de julio de 2018, Carlos l. Avilés Cruz ("Querellante") 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 se presentó al amparo de las disposiciones de la Sección 5.03 del Reglamento Núm. 8863[1], con relación a la factura de 17 de mayo de 2018 por la cantidad de $338.45.

El Querellante alegó que la factura de la Autoridad era incorrecta, excesiva y estaba en incumplimiento con los términos establecidos en la Ley 57-2014,[2] y en el Reglamento Núm. 8863. El Querellante expresó que, en mayo de 2018, tras recibir la factura de 17 de mayo del 2018 presentó una objeción a la misma porque el alto consumo no refleja el servicio de energía real utilizado.

Oportunamente, el 3 de agosto de 2018 la Autoridad compareció mediante escrito titulado *Moción Solicitando Desestimación*. En su escrito, la Autoridad argumentó que el Querellante no agotó los remedios administrativos informales antes de comparecer ante el Negociado de Energía y no presentó prueba para sostener sus alegaciones. No obstante, la Autoridad expresó que no tenía reparos en llevar a cabo el ajuste correspondiente, si dicho ajuste procedía luego de evaluar el expediente, la información del cliente y la lectura del

---

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

[2] Conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, según enmendada.*

contador. [3] Evaluada la *Moción Solicitando Desestimación* presentada por la Autoridad, el 23 de octubre de 2018 fue declarada No Ha Lugar porque existía una legítima controversia real y sustancial de hechos materiales que debía ser dirimida en una vista evidenciaria.

El 15 de noviembre de 2018, el Querellante presentó ante el Negociado de Energía una segunda querella contra la Autoridad por las mismas razones y sobre la misma cuenta de servicio eléctrico.[4] El Negociado de Energía asignó a la segunda Querella el número NEPR-QR-2018-0080 la cual consolidó con la querella núm. CEPR-QR-2018-0035 La segunda querella trata sobre las facturas de servicio eléctrico del 15 de junio de 2018 por la cantidad de $375.05 y del 17 de julio de 2018 por la cantidad de $424.58. El Querellante objetó oportunamente ambas facturas, bajo el fundamento de alto consumo, no cónsono con el servicio de energía eléctrica realmente utilizado.

En el proceso informal de objeción de facturas, la Autoridad consolidó las objeciones del Querellante de las facturas de mayo, junio y julio de 2018. El 31 de agosto de 2018, la Autoridad notificó al Querellante el resultado de la investigación sobre las facturas objetadas, denegando las mismas e indicando que procedía el pago de las facturas reclamadas. El 15 de septiembre de 2018, el Querellante solicitó a la Autoridad la revisión de dicha determinación, alegando que las fluctuaciones de voltaje estaban provocando las altas facturas de servicio eléctrico y haciendo referencia a la Ley 57-2014.

El 23 de octubre de 2018, fue señalada la Conferencia con Antelación a Vista y la Vista Administrativa en el caso de epígrafe, Sin embargo, por diferentes razones las vistas fueron canceladas en varias ocasiones y finalmente fueron celebradas el 12 de abril de 2019. En dicha fecha se llevó a cabo la Conferencia y la Vista Administrativa a las cuales comparecieron el Querellante y por la parte Querellada la Licenciada Rebecca Torres Ondina y como su único testigo la señora Darleen Fuentes Amador, Asesora Técnica del Directorado de Servicio al Cliente de la Autoridad.

En la Vista Administrativa, el Querellante declaró sobre los promedios de facturación y consumo de servicio eléctrico en su residencia e hizo referencia a las facturas previas y posteriores al periodo de mayo a julio de 2018. El Querellante alegó que la fluctuación de voltaje que afectaba su residencia ocasionó que la lectura de su cuenta reflejara un alto consumo de energía incorrecto. El Querellante alegó tanto en la Vista Administrativa como en su Moción del 14 de agosto de 2018 que presentó varias querellas y objeciones ante la Autoridad debido a los problemas de fluctuación de voltaje en su residencia. La Autoridad verificó el problema de voltaje y encontraron que el poste aledaño a su residencia tenía el cable de "ground" suelto, lo que aparentemente causaba fluctuación de voltaje en la residencia del Querellante. El Querellante entendía que dichas

[3] *Véase Moción Solicitando Desestimación*, ¶2, 13.

[4] *Véase* Caso Núm. CEPR-QR-2018-0035 del Negociado de Energía.

fluctuaciones de voltaje estaban provocando las altas facturas de servicio eléctrico.[5] El Querellante no presentó testimonio pericial para sustentar la alegación de que las fluctuaciones de voltaje estaban provocando las altas facturas de servicio eléctrico. Durante la Vista Administrativa el Querellante declaró que aunque las fluctuaciones de voltaje comenzaron a notarse desde marzo o abril de 2017, no presentó el asunto ante el Negociado de Energía hasta que se afectó su facturación en abril de 2018.

El Querellante declaró que tras el paso de los huracanes Irma y María en septiembre de 2017, estuvo sin servicio de energía eléctrica hasta el 25 de enero de 2018. Además, indicó que en marzo de 2018 recibió la primera factura de servicio eléctrico luego del Huracán María, la cual entendió correcta y procedió con el pago. También expresó que en el mes de abril de 2018 recibió una factura, la cual consideró reflejaba alto consumo y objetó la misma ante la Autoridad (dicha factura no es objeto de la Querella presentada ante el Negociado de Energía). El Querellante declaró que las facturas de mayo, junio y julio de 2018 fueron similares a la de abril y por considerar que el consumo era alto, objetó las mismas ante la Autoridad y son las facturas que se están atendiendo en la presente Querella ante el Negociado de Energía.

El Querellante declaró que el 25 de julio de 2018 la Autoridad reparó el cable que estaba haciendo "ground" del poste aledaño a su residencia y que el 22 de agosto de 2018 cambiaron el cable de la secundaria que alimenta con energía eléctrica su propiedad lo cual causó que se notara una disminución en el consumo eléctrico de su residencia. La Autoridad admitió que ordenes de servicio habían sido efectuadas para atender la situación del cable de "ground" del poste aledaño a la propiedad del Querellante.

Por su parte, la Autoridad presentó el testimonio de la señora Darleen Fuentes, quien declaró que la factura del 17 de mayo de 2018 correspondía al consumo registrado por el contador de la residencia del Querellante desde el 17 de abril hasta el 17 de mayo de 2018. Explicó que el contador de servicio eléctrico es un puente mecánico que graba la cantidad de electricidad que pasa por este antes de entrar a la residencia y esto lo hace en una unidad de kilovatios hora. La Sra. Fuentes explicó que el consumo registrado por el contador fue de 1,570 Kwh ya que la lectura del contador del 17 de mayo de 2018 fue de 8,511 Kwh y la lectura anterior de 8,354 Kwh, con una diferencia de 157 Kwh. Además, explicó que la lectura se multiplica por 10 ya que el contador tiene una constante de 10, para un total de 1,570 Kwh de consumo y que el mismo ejercicio se realizó con las facturas de junio y julio de 2018.

La factura del 15 de junio de 2018 correspondía al consumo registrado por el contador de luz desde el 17 de mayo al 15 de junio de 2018. El consumo registrado por el contador fue de 1,740 Kwh ya que la lectura del contador del 15 de junio de 2018 fue de 8,685 y la lectura anterior de 8,511 con una diferencia de 174 Kwh. Dicha lectura se multiplica por 10 para un total de 1,740 Kwh de consumo. Así mismo, la factura del 17 de julio de 2018 correspondía al consumo registrado por el contador de luz desde el 15 de

[5] *Véase* Moción del Querellante de 14 de agosto de 2018.

junio hasta el 17 de julio de 2018. El consumo registrado por el contador fue de 1,970 Kwh ya que la lectura del contador del 17 de julio de 2018 fue de 8,882 y la lectura anterior de 8,685 con una diferencia de 197. Dicha lectura se multiplica por 10 para darnos un total de 1,970 Kwh de consumo.

Además, la señora Fuentes explicó que las cantidades de kilovatios de consumo en las facturas de servicio eléctrico de mayo, junio y julio de 2018 están correctas porque de estar el contador de servicio eléctrico dañado o defectuoso, ese defecto se registraría en las facturas de todos los meses posteriores, ya que los contadores son mecánicos y no se auto reparan. Si un contador se daña o está defectuoso una persona tiene que ir físicamente al contador para repararlo o cambiarlo, cosa que en este caso no sucedió. Además, como explicado anteriormente, el contador de servicio eléctrico es un puente mecánico que graba la cantidad de electricidad que se consume en la residencia. El Querellante no presentó prueba que demostrara que se afectó por la fluctuación de voltaje. La señora Fuentes declaró que en diciembre de 2018 un técnico de la Autoridad probó el contador y estaba funcionando adecuadamente.

Por último, la Autoridad presentó como exhibits, dos (2) documentos que mantiene en su curso regular de negocio: el Historial de Lecturas de la cuenta[6] y el Historial de Facturación de la cuenta[7]. El Historial de Lecturas sometido reflejó las lecturas del contador de la residencia del Querellante desde julio de 2015 hasta julio de 2018 y el tipo de lectura. La señora Fuentes declaró que en relación con el contador del Querellante, se realizan lecturas remotas todos los meses, lo que significa que un sistema computarizado envía una señal remota, desde las oficinas de la Autoridad y solicita la lectura al contador, lo que ellos se refieran a lectura regular, no lecturas estimadas. El Historial de Facturación reflejó los importes facturados mensualmente a la cuenta del Querellante desde noviembre de 2015 hasta octubre de 2018 y el promedio de consumo diario de servicio de energía eléctrica.

## II. Derecho Aplicable y Análisis:

### *a. Jurisdicción del Negociado de Energía*

El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley 57-2014 establece, entre otras cosas, que el Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria y exclusiva con relación a los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico. A esos fines, el Artículo 1.2(p) de la Ley 57-2014 establece como política pública que "[l]as disputas sobre facturas o servicios de electricidad se tramitarán de forma equitativa y diligente."

---

[6] *Véase* Exhibit 1 de la Autoridad

[7] *Véase* Exhibit 2 de la Autoridad

CEPR
COMISIÓN DE ENERGÍA DE PUERTO RICO
2014

De otra parte, el Artículo 6.3(nn) de la Ley 57-2014 establece que el Negociado de Energía tendrá el poder y la facultad de "emitir órdenes y confeccionar y otorgar cualesquiera remedios legales que fueran necesarios para hacer efectivos los propósitos de [la Ley 57-2014] y hacer que se cumplan sus reglas, reglamentos, órdenes y determinaciones." A esos fines, el inciso (4) del referido Artículo 6.3(nn) establece, *inter alia*, que el Negociado de Energía puede ordenar que se lleve a cabo cualquier acto en cumplimiento de las disposiciones de sus reglamentos. Más aún, la Sección 3.01 del Reglamento 8543[8] establece que "[t]oda persona con legitimación activa podrá iniciar un procedimiento adjudicativo ante [el Negociado de Energía] con relación a cualquier asunto que esté bajo su jurisdicción."[9]

*b. Ajuste correspondiente*

El Artículo 6.27(e) de la Ley 57-2014 establece que el Negociado de Energía revisará nuevamente la decisión final de la compañía de energía certificada sobre la objeción y el resultado de la investigación. La Sección 5.03 del Reglamento 8863 además, expone que el Negociado de Energía revisará la objeción presentada por el cliente nuevamente, desde su inicio, y no adscribirá deferencia alguna a la decisión final de la Compañía de Servicio Eléctrico sobre la objeción y el resultado de la investigación.

En el presente caso, del expediente administrativo no surge que el Querellante haya solicitado un ajuste específico en su objeción original ante la Autoridad. Además, no surge que la Autoridad haya investigado la objeción presentada por el Querellante o emitido una decisión sobre ella. Por lo tanto, le corresponde al Negociado de Energía determinar el ajuste correspondiente en la cuenta del Querellante, si alguno.

Analizado el Historial de Facturación[10] y la Cantidad de Servicio Diario Promedio que este refleja y basado en las lecturas que se realizan mensualmente al contador del Querellante verificamos que entre los meses de abril a agosto (de 2015 a 2018) este refleja un promedio de consumo diario en kilovatios de:

---

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

[9] Debemos señalar que el Artículo 6.43(d) de la Ley 57-2014 establece que la Oficina Independiente de Protección al Consumidor tiene la facultad de "[p]resentar querellas o recursos legales ante la Comisión de Energía a nombre y en representación de clientes de servicio eléctrico, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre la factura del servicio eléctrico, tarifas y cargos de la Autoridad o de productores independientes de energía, política pública energética, asuntos ambientales, controversias sobre los servicios al cliente de cualquier compañía de servicio eléctrico, o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico." Énfasis suplido.

[10] Fueron analizados tanto el Historial de Facturación estipulado el 12 de julio de 2018 incluido con el *Informe de Conferencia con Antelación a Vista* y utilizado durante la Vista Administrativa, como el Historial de Lecturas de 23 de julio de 2018, incluido como anejo a la *Moción Solicitando Desestimación* presentada por la Autoridad el 3 de agosto de 2018.

| Mes | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|
| Abril | - | 55.81 | 53.67 | 52.33 |
| Mayo | - | 33.33 | 63.33 | 60.00 |
| Junio | - | 50.33 | 64.83 | 61.56 |
| Julio | 37.00 | 62.41 | 69.38 | 55.52 |
| Agosto | 38.75 | 55.94 | 43.00 | 50.00 |

La cantidad de servicio de energía eléctrica promedio utilizado por el Querellante, según refleja el Historial de Lecturas y de Facturación de la Autoridad, durante los meses relacionados, es casi idéntico en los años del 2016 al 2018 y/o no está muy lejos del consumo normal en la cuenta del Querellante. Examinadas las lecturas del contador, el historial de facturación del Querellante, las cuantías cobradas en las facturas de mayo, junio y julio de 2018 y considerando el testimonio de las partes, podemos concluir que el contador de servicio eléctrico de la residencia del Querellante estaba funcionando correctamente, que la Autoridad suplió el servicio eléctrico al Querellante y este consumió los kilovatios de energía facturados correctamente en dichas facturas.

## IV. Conclusión

Por todo lo anterior, el Negociado de Energía **ACOGE** la Moción de Desestimación de la Autoridad, y en su consecuencia, **DESESTIMA** la presente Querella y **ORDENA** el cierre y archivo, sin perjuicio, de la misma.

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

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 8 de octubre de 2019. Certifico además que el 9 de octubre de 2019 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. CEPR-QR-2018-0035 y la misma fue notificada mediante correo electrónico a: avilescruz23@yahoo.com, y a rebecca.torres@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**
Lcda. Rebecca Torres Ondina
PO Box 363928
San Juan P.R. 00936-3928

**Carlos L. Avilés Cruz**
Urb. Santa Juanita
C/Yokohama BN-11
Bayamón, P.R. 00956

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy 9 de octubre 2019.

Wanda I. Cordero Morales
Secretaria

**ANEJO**

**Determinaciones de Hechos**

1. El Querellante presentó ante la Autoridad una objeción a su factura de 17 de mayo del 2018, la cual comprendía el período del 17 de abril de 2018 al 17 de mayo de 2018, por la cantidad de $338.45, fundamentada en facturación excesiva.

2. Posteriormente ,el Querellante objetó sus factura de servicio eléctrico del 15 de junio de 2018 por la cantidad de $375.05 y del 17 de julio de 2018 por la cantidad de $424.58, basada en alto consumo.

3. El 31 de agosto de 2018, la Autoridad contestó la Querella denegando las solicitudes de objeción de facturas (mayo, junio y julio de 2018) y solicitud de ajustes por alto consumo presentada por el Querellante y le informó que procedía el pago de las facturas reclamadas.

4. El 15 de septiembre de 2018, el Querellante, solicitó a la Autoridad la revisión de su determinación inicial, fundamentándose en fluctuaciones de voltaje en su residencia, que provocaron altas facturas de servicio eléctrico.

5. El 11 de julio de 2018, el Querellante presentó ante el Negociado de Energía la primera querella contra la Autoridad por alegada facturación incorrecta, excesiva y en incumplimiento con los términos establecidos en la Ley 57 - 2014.

6. El 15 de noviembre de 2018, el Querellante presentó ante el Negociado de Energía una segunda querella contra la Autoridad, por las mismas razones y sobre la misma cuenta de servicio eléctrico que su Querella original del 11 de julio de 2018. El Negociado de Energía asignó el número CEPR-QR-2018-0080 a la segunda Querella.

7. El Querellante, durante la Vista Administrativa y en su Moción del 14 de agosto de 2018, expresó que había presentado varias querellas y objeciones ante la Autoridad por problemas de fluctuación de voltaje en su residencia.

8. El Querellante entendía que las fluctuaciones de voltaje estaban provocando las altas facturas de servicio eléctrico, pero no presentó prueba sobre como las fluctuaciones de voltaje afectaban el contador eléctrico, si de alguna manera.

9. La señora Fuentes, testigo de la Autoridad, declaró que las cantidades de kilovatios de consumo en las facturas de servicio eléctrico de mayo, junio y julio de 2018 no tenían incorrección, porque de estar el contador de servicio

eléctrico dañado o defectuoso ese defecto se registraría en las facturas de todos los meses posteriores.

10. La señora Fuentes declaró que en diciembre de 2018, un técnico de la Autoridad probó el contador y estaba funcionando adecuadamente.

11. La cantidad de servicio de energía eléctrica promedio utilizado por el Querellante, según refleja el Historial de Lecturas y Facturación, de la Autoridad es casi idéntico para los años del 2016 al 2018 y/o no está muy lejos de su consumo normal durante los meses de verano.

**Conclusiones de Derecho**

1. El Querellante presentó sus querellas ante el Negociado de Energía dentro del término estatutario para ello.

2. El Querellante presentó su objeción ante la Autoridad, de las facturas de mayo, junio y julio de 2018 dentro del término para así hacerlo.

3. La Ley 143-2018 dispone que, en los meses en que el cliente no haya tenido servicio de energía eléctrica en la totalidad del período de facturación debido a una situación de emergencia, la Autoridad no podrá facturar ningún cargo, incluyendo los cargos fijos.

4. El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley 57-2014 establece, entre otras cosas, que el Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria y exclusiva con relación a los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico. A esos fines, el Artículo 1.2(p) de la Ley 57-2014 establece como política pública que "[l]as disputas sobre facturas o servicios de electricidad se tramitarán de forma equitativa y diligente.