

**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-2019-0029

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

RESOLUCIÓN 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"), al amparo del Procedimiento Formal establecido en la Sección 5.04 del Reglamento 8863,¹ con relación a la factura con fecha de 18 de mayo de 2018 por la cantidad de \$372.01, la cual alega recibió el 20 de junio de 2018.

La Querellante, alegó que la Autoridad facturó por un consumo de energía eléctrica no recibido tras el paso del Huracán María ya que no tuvo servicio de energía hasta el 7 de febrero de 2018. La Querellante alegó que objetó y pagó la factura recibida el 20 de junio de 2018 y que no ha recibido contestación por parte de la Autoridad. La Querellante expresó que el 20 de junio de 2018, el 5 de julio de 2018 y el 30 de noviembre de 2018 envió comunicaciones a la Autoridad en seguimiento a su objeción.²

El 21 de febrero de 2019, la Autoridad presentó una *Solicitud de Consolidación de Querellas y Solicitud de Prórroga para Contestar*. Mediante su escrito, por alegadamente no haber podido culminar el proceso de investigación, la Autoridad solicitó una prórroga para contestar la Querella. 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 porque la objeción no fue presentada dentro del término de treinta (30) días provisto por la Ley 57-2014.^{3 4}

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

² Querella, 1 de febrero de 2019, p.1.

³ *Moción en Contestación de Querellas*, p. 5, 12 de febrero de 2019, Autoridad.

Además, alegó que no tiene ni ha tenido ante su consideración una objeción de la Querellante sobre la factura fechada 18 de mayo de 2018, por lo que solicita la desestimación de la querrela.⁵

El 28 de marzo de 2019, el Negociado de Energía ordenó a la Querellante expresar su posición con relación a la solicitud de desestimación de la Autoridad. El 2 de abril de 2019, la Querellante expresó que el 20 de junio de 2018 recibió la primera factura de la Autoridad luego del paso del Huracán María, y que ese mismo día objetó la factura mediante carta por correo certificado.⁶ El 1 de mayo de 2019, la Querellante presentó una *Solicitud de Orden* para que el Negociado de Energía emitiera una Orden dirigida a la Autoridad para que cumpliera con el Interrogatorio cursado⁷.

El 2 de mayo de 2019, el Negociado de Energía emitió una Orden citando a las partes para la celebración de una Vista Evidenciaria⁸. 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 en relación con las facturas que éstas emiten por concepto de consumo energético. La 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 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.”

⁴ Conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada.

⁵ *Id.*, p 4.

⁶ Oposición a Solicitud de Desestimación y en Cumplimiento de Orden, p.2, 2 de abril de 2019, Querellante.

⁷ Solicitud de Orden, p.2, 1 de mayo de 2019, Querellante.

⁸ Orden, 2 de mayo de 2019.

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.” 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 a través de Mi Cuenta; por teléfono llamando al 787-521-3434; o correo postal al P.O. Box 9100 San Juan, P.R. 00909-9100.

En el presente caso, la factura objetada fue emitida por la Autoridad el 18 de mayo de 2018, de cuya faz surge que su fecha de vencimiento era el 20 de junio 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 20 de junio de 2018 mediante el envío de una carta por correo a la dirección postal de la Autoridad “P.O. Box 3635508, San Juan, P.R. 00936-3508”. La Querellante alegó que el 5 de julio de 2018 objetó nuevamente la factura y envió un cheque pagando los cargos corrientes a la misma dirección postal de la Autoridad. La Querellante, también alegó que el 30 de noviembre de 2018 presentó a la mano al Director Ejecutivo de la Autoridad, el Ing. José Ortiz, la objeción de factura del 18 de mayo de 2018 con un pago.

La dirección postal que la parte Querellante utilizó para enviar la objeción de la factura no es una de las alternativas provistas por la Autoridad para presentar una objeción de factura. Por ende, la Querellante incumplió 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, la objeción a la factura del 18 de mayo de 2018 es improcedente. El Negociado de Energía carece de jurisdicción para atender la presente Querella.

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.

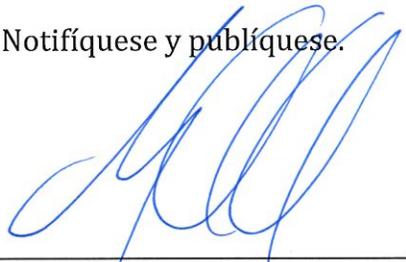
Cualquier parte adversamente afectada por la presente Resolución Final y Orden podrá presentar una moción de reconsideración ante el Negociado de Energía, de conformidad con la Sección 11.01 del Reglamento 8543 y las disposiciones aplicables de la Ley 38-2017, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo 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 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.



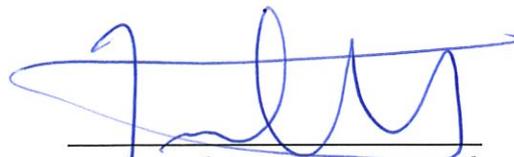
Edison Avilés Deliz
Presidente



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. NEPR-QR-2019-0029 y he enviado copia de la misma a: francisco.marin@prepa.com y ileanaff@prtc.net. Asimismo, certifico que copia de esta Resolución Final y Orden fue enviada a:

**Autoridad de Energía Eléctrica de
Puerto Rico**

Lcdo. Francisco Marín Rodríguez
P.O. Box 363928
San Juan, PR 00936

Ileana Fontáñez Fuentes

1519 Ave. Ponce de León
Oficina 520
San Juan, PR 00909-1715

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

Wanda I. Cordero Morales
Secretaria



ANEJO

Determinaciones de Hechos:

1. La Querellante tiene una cuenta de servicio eléctrico con la Autoridad cuyo número es 4345171000 para proveer servicio eléctrico a la residencia localizada en la Carr. 172 R787 K5 H2 REPTO Paolo Solar A 6, en el Municipio de Cidra, PR.
2. La Querellante recibió la factura del 18 de mayo de 2018 por parte de la Autoridad el 20 de junio de 2018, por la cantidad de \$372.01.
3. La Querellante presentó su Solicitud de Objeción de Factura por correo a la dirección postal "P.O. Box 3635508, San Juan, P.R. 00936-3508" de la Autoridad.
4. La factura de 18 de mayo de 2018, en el dorso provee a la Querellante tres (3) opciones para objetar la misma: por correo electrónico registrando su cuenta en la página web de la Autoridad accediendo a 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 Querellante presentó una Solicitud de Objeción de Factura el 20 de junio de 2018.
6. La objeción a la factura de 18 de mayo de 2018 se presentó dentro del término de treinta (30) días.
7. El 5 de julio de 2018, la Querellante presentó nuevamente la objeción de factura por correo a la dirección postal "P.O. Box 3635508, San Juan, P.R. 00936-3508" de la Autoridad.
8. El 30 de noviembre de 2018, la Querellante presentó nuevamente la objeción de la factura y la entregó a la mano al Director Ejecutivo de la Autoridad.
9. La Autoridad nunca contestó la Solicitud de Objeción de Factura.
10. El 1 de febrero de 2019, la Querellante presentó la presente Querrela ante el Negociado de Energía

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 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 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 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. Enviar una carta por correo regular a la dirección postal “P.O. Box 3635508, San Juan, P.R. 00936-3508”, no es una de las alternativas provistas por la Autoridad para objetar una 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 objetar una factura.
 8. El Negociado de Energía no tiene jurisdicción para atender la presente querrela sobre la factura del 18 de mayo de 2018.
 9. No procede la objeción de la Querellante en cuanto a la factura del 18 de mayo de 2018.