

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



ADA Y. HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ  
**PROMOVENTE**

vs.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE PUERTO RICO  
**PROMOVIDA**

**CASO NÚM.:** NEPR-RV-2018-0092<sup>1</sup>

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

**RESOLUCIÓN Y ORDEN**

**I. Introducción y Tracto Procesal**

El 26 de noviembre de 2018, la Promovente, Ada Y. Hernández Hernández, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía"), dos (2) recursos de revisión formal de factura de servicio eléctrico contra la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Autoridad"), conforme al Reglamento 8863.<sup>2</sup> El primer recurso, Caso Núm. NEPR-RV-2018-0092, es respecto a la factura de 19 de abril de 2018.<sup>3</sup> El segundo, Caso Núm. NEPR-RV-2018-0093, es sobre a la factura de 17 de mayo de 2018.<sup>4</sup> Ambas facturas corresponden a la cuenta de servicio número 2605402000.

El 26 de noviembre de 2018, el Negociado de Energía emitió sendas *Citaciones* en los casos NEPR-RV-2018-0092 y NEPR-RV-2018-0093, ordenando a la Autoridad a contestar las alegaciones de la Promovente dentro de un término de veinte (20) días, contados a partir de la notificación. El 26 de diciembre de 2018, la Autoridad presentó las respectivas alegaciones responsivas mediante escritos titulados *Contestación a Solicitud de Revisión*, en cada uno de los casos.

Por tratarse de recursos similares que comprenden cuestiones comunes de hechos y

---

<sup>1</sup> Consolidado con los casos NEPR-RV-2018-0093 y NEPR-RV-2019-0073.

<sup>2</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>3</sup> Cuenta Núm. 2605402000; Solicitud de Objeción OB20180426gtWf; Caso 7938277892.

<sup>4</sup> Cuenta Núm. 2605402000; Solicitud de Objeción OB2018052955pP; Caso 9246745279.

derecho, así como de identidad de partes, el 8 de enero de 2019 el Negociado de Energía emitió una Orden, consolidando ambos recursos bajo el caso NEPR-RV-2018-0092, de conformidad con la Sección 5.06 del Reglamento 8543.<sup>5</sup>

El 12 de febrero de 2019, el Negociado de Energía emitió una Orden, citando a las partes a una Conferencia con Antelación a la Vista y una Vista Administrativa, ambas señaladas para el 11 de marzo de 2019. Además, el Negociado de Energía ordenó a las partes a presentar un Informe de Conferencia, según requerido por la Sección 9.01(B) del Reglamento 8543, en o antes del 26 de febrero de 2019. En la Orden de 12 de febrero se advirtió a las partes que, de no presentar el Informe de Conferencia a la fecha y en la manera requerida, se suspenderían los señalamientos sin menoscabo de las sanciones que el Negociado de Energía pudiese imponer. Finalmente, se advirtió a las partes que tenían hasta el 25 de febrero de 2019 para concluir el descubrimiento de prueba, conforme al Artículo VIII del Reglamento 8543.

El 13 de febrero de 2019, la Promovente presentó escrito titulado *Moción en Oposición a Contestación a Solicitud de Revisión y Solicitando Remedio* ("Moción en Oposición"), solicitando al Negociado de Energía que ordene a la Autoridad a cambiar el contador, cesar las amenazas de desconexión, ajustar las facturas e indemnizar por los daños y perjuicios alegadamente sufridos.

Llegado el día 26 de febrero de 2019, las partes no presentaron el Informe de Conferencia, incumpliendo así la Orden de 12 de febrero. Ante ello, el 6 de marzo de 2019 el Negociado de Energía emitió una Orden, cancelando la Conferencia con Antelación a la Vista y la Vista Administrativa pautadas para el 11 de marzo de 2019, y ordenando a las partes a mostrar causa por las cuales no debían ser sancionadas por su incumplimiento.

El mismo día 6 de marzo de 2019, el Negociado de Energía emitió otra Orden, concediendo a la Autoridad un término de quince (15) días para expresarse en torno a la *Moción en Oposición*.

El 20 de marzo de 2019, en respuesta a la Orden de Mostrar Causa, la Promovente presentó un escrito titulado *Moción en Contestación a Orden de Mostrar Causa*, en el cual adujo que su incumplimiento con la presentación del Informe de Conferencia se debió a que el representante legal de la Autoridad le representó que dicho informe podía presentarse el mismo día de la vista.

Por su parte, el 21 de marzo de 2019, la Autoridad presentó un escrito titulado *Moción en Cumplimiento de Orden*, en respuesta a las órdenes del el Negociado de Energía de 6 de marzo de 2019. En cuanto a la Orden de Mostrar Causa, la Autoridad planteó que las partes se reunieron el 25 de febrero de 2019, y que allí la Promovente le proveyó documentos adicionales que requerían investigación ulterior por parte de la Autoridad. En

<sup>5</sup> Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones, 18 de diciembre de 2014.





cuanto a la Orden de 6 de marzo, en la cual se le requirió expresarse en torno a la *Moción en Oposición*, la Autoridad destacó primeramente que el Reglamento 8543 no contempla la presentación de oposiciones a las contestaciones a querellas. En cuanto a las objeciones de la Promovente, la Autoridad aseveró que se realizaron pruebas al contador en noviembre de 2018, las cuales reflejaron un nivel de eficiencia de 100%, y que la Autoridad envió una carta a la Promovente en febrero de 2019, indicándole que correspondía a la Promovente la reparación de un problema en la base del contador.

El 5 de abril de 2019, la Promovente presentó un nuevo recurso de revisión formal de factura de servicio eléctrico contra la Autoridad (Caso Núm. NEPR-RV-2019-0073), objetando la factura de 15 de enero de 2019 en la cuenta de servicio número 2605402000.<sup>6</sup> Allí la Promovente solicitó el ajuste de la factura, detalle de las pruebas realizadas al contador, que se le provea el contador removido para hacerle pruebas, y la consolidación de este caso con los casos identificados como NEPR-RV-2018-0092 y NEPR-RV-2018-0093.

El 8 de abril de 2019, la Secretaria del Negociado de Energía emitió una *Citación* en el Caso Núm. NEPR-RV-2019-0073, ordenando a la Autoridad a presentar alegación responsiva dentro de un término de veinte (20) días.

El 26 de abril de 2019, el Negociado de Energía emitió Orden en el caso de marras, citando a las partes a una Conferencia con Antelación a la Vista y una Vista Administrativa, ambas a celebrarse el 30 de mayo de 2019. Asimismo, se ordenó a las partes a presentar un Informe de Conferencia, según requerido por la Sección 9.01(B) del Reglamento 8543, en o antes del 16 de mayo de 2019. Nuevamente, en la Orden de 26 de abril se advirtió a las partes que, de no presentar el Informe de Conferencia a la fecha y en la manera requerida, se suspenderían los señalamientos sin menoscabo de las sanciones que el Negociado de Energía pudiese imponer.

El 30 de abril de 2019, la Promovente presentó *Moción en Solicitud de Orden*, informando que su contador fue cambiado el 7 de marzo de 2019, y solicitando que se ordenase a la Autoridad a poner a su disposición el contador removido. Por tratarse de una controversia respecto al descubrimiento, y no habiendo la Promovente acreditado que había realizado esfuerzos razonables y de buena fe para resolver tal controversia con la Autoridad, la referida moción fue declarada No Ha Lugar mediante la Orden de 6 de mayo de 2019.

El 7 de mayo de 2019, la Autoridad presentó un escrito titulado *Contestación a Solicitud de Revisión* en el Caso Núm. NEPR-RV-2019-0073, argumentando que las lecturas de consumo eléctrico son correctas y progresivas, que el medidor fue revisado el 15 de noviembre de 2018 y reflejó un nivel de eficiencia de 100%, y solicitando se declare sin lugar la solicitud de revisión.

<sup>6</sup> Cuenta Núm. 2605402000; Solicitud de Objeción OB20190212ITHR; Caso 6919548218.





El 13 de mayo de 2019, la Promovente presentó dos (2) escritos ante el Negociado de Energía bajo el Caso Núm. NEPR-RV-2018-0092. El primero, fue un escrito titulado *Moción Informativa al Expediente*, informando que en ese mismo día cursó *Primer Pliego de Interrogatorio, Requerimiento de Producción de Documentos y Requerimiento de Admisiones a la Autoridad* ("Interrogatorio"). El segundo fue un escrito titulado *Moción Solicitando se Continúe con Descubrimiento de Prueba y Consolidación de Casos*, en el cual la Promovente detalló las gestiones realizadas ante la Autoridad entre los meses de febrero a abril de 2019 respecto a su contador, solicitando autorización para continuar el descubrimiento de prueba y solicitando la consolidación del Caso Núm. NEPR-RV-2019-0073 con el presente recurso.

El 14 de mayo de 2019, el Negociado de Energía emitió una Orden en el Caso Núm. NEPR-RV-2019-0073, ordenando su consolidación con el Caso Núm. NEPR-RV-2018-0092.

Ese mismo día 14 de mayo de 2019, el Negociado de Energía emitió una Orden en el Caso Núm. NEPR-RV-2018-0092, disponiendo que, habiéndose consolidado el Caso Núm. NEPR-RV-2019-0073 con el Caso Núm. NEPR-RV-2018-0092, se extendía el descubrimiento de prueba hasta el 6 de junio de 2019, y se re-señalaba la Conferencia con Antelación a la Vista y la Vista Administrativa para el 18 de junio de 2019. Asimismo, se ordenó a las partes a presentar el Informe de Conferencia el 7 de junio de 2019, advirtiéndoseles por tercera ocasión que de no presentar el Informe de Conferencia a la fecha y en la manera requerida, se suspenderían los señalamientos sin menoscabo de las sanciones que el Negociado de Energía pudiese imponer.

El 6 de junio de 2019, fecha en que vencía el periodo de descubrimiento de prueba, la Promovente presentó un escrito titulado *Moción Solicitando Extensión Periodo Descubrimiento de Prueba*, informando que a esa fecha la Autoridad no había completado las contestaciones al Interrogatorio cursado el 13 de mayo de 2019, por lo cual solicitaba una extensión al periodo de descubrimiento.

El 7 de junio de 2019, el Negociado de Energía emitió una *Orden*, extendiendo el periodo de descubrimiento hasta el 10 de junio de 2019, ordenando a la Autoridad a cursar sus contestaciones a la Promovente a más tardar el 10 de junio de 2019, y ordenando a las partes a presentar el Informe de Conferencia el 11 de junio de 2019.

El 10 de junio de 2019, la Autoridad presentó un escrito titulado *Solicitud de Prórroga para Cumplir Orden*, solicitando una extensión hasta el 12 de junio de 2019 para someter sus contestaciones a la Promovente, y hasta el 13 de junio de 2019 para someter conjuntamente el Informe de Conferencia.

El 11 de junio de 2019, la Promovente presentó un escrito titulado *Informe Conferencia con Antelación a Vista*, el cual incluía únicamente información y documentos correspondientes a la Promovente.

El 12 de junio de 2019, el Negociado de Energía emitió una Orden, declarando No Ha Lugar la Solicitud de Prórroga, sin menoscabo de las sanciones que el Negociado de Energía





pudiese imponer a ambas partes ante sus reiterados incumplimientos y cumplimiento tardíos a las órdenes y reglamentos del Negociado de Energía.



El 12 de junio de 2019, la Autoridad presentó un escrito titulado *Moción Informativa sobre Descubrimiento de Prueba*, informando que en ese mismo día había remitido a la Promovente las contestaciones al interrogatorio. El 13 de junio de 2019, las partes presentaron, conjuntamente, el Informe Conferencia con Antelación a Vista requerido.

El 14 de junio de 2019, la Promovente presentó un escrito titulado *Moción Informativa y en Solicitud de Orden*, informando que no recibió la factura del mes de mayo de 2019, y solicitando al Negociado de Energía que ordene a la Autoridad a realizar pruebas a la toma soterrada de la residencia, a certificar que el contador está trabajando correctamente y permite lectura remota, y que se reemplace nuevamente el contador.

La Conferencia con Antelación a la Vista y la Vista Administrativa fueron celebradas el 18 de junio de 2019, según señaladas.

La Promovente compareció a la Vista Administrativa por derecho propio, acompañada por William de Jesús Cora, perito electricista. La Autoridad compareció representada por el Lcdo. José R. Cintrón Rodríguez, acompañado por Jesús Aponte Toste, Supervisor de Servicio al Cliente.

La Promovente prestó testimonio, planteando primeramente que tras el paso del huracán María el 20 de septiembre de 2017, estuvo sin servicio eléctrico hasta el 22 de noviembre de 2017. Posteriormente, en febrero de 2018, se percató de que la pantalla de su contador estaba mojada, lo que le impedía ver y monitorear el consumo que medía el contador, por lo cual el 11 de febrero de 2018 hizo una solicitud a la Autoridad para que examinaran su contador. El 16 de marzo de 2018, visitó la Oficina Comercial de la Autoridad para dar seguimiento a su solicitud de prueba o reemplazo de contador. Así las cosas, y sin haber la Autoridad examinado el contador, en abril de 2018 recibe la primera factura tras el paso de huracán María. La factura de 19 de abril de 2018 reflejaba un consumo medido de 11,601 kWh y cargos corrientes de \$2,500.74, que a su entender era un consumo exageradamente alto y no guardaba relación con los enseres en su hogar ni con el consumo y facturación previo al paso del fenómeno atmosférico. Ante esto, procedió a objetar la factura y nuevamente solicitó que le cambiaran el contador. Al recibir la factura de 17 de mayo de 2018, con un consumo medido de 1,016 kWh y cargos corrientes de \$219.15, también procedió a objetar la misma por entender que, nuevamente, el consumo reflejado en la factura era inconsistente con el consumo real en su hogar.

La Promovente declaró respecto a las gestiones realizadas ante la Autoridad en lo referente a la solicitud de cambio de contador e investigación por alto consumo, las múltiples visitas a las oficinas comerciales, las comunicaciones con servicio al cliente, las objeciones formales y las respuestas de la Autoridad. El 29 de octubre de 2018 la Autoridad les notificó la decisión final respecto a las facturas de abril y mayo de 2018, y de ahí acude al Negociado de Energía a solicitar revisión. El 23 de enero de 2019 la Autoridad finalmente acude a su residencia a realizar pruebas al contador, encontrando que las muelas de la base



del contador estaban dañadas, lo que causaba que se sobrecalentase el medidor, resultando ello en el alto consumo facturado.



El 8 de febrero de 2019, la Autoridad le envió carta a la Promovente, informándole sobre las pruebas realizadas el 23 de enero de 2019, e indicándole que debía contratar los servicios de un perito electricista o ingeniero licenciado para que corrigiese la situación de las muelas en la base. Una vez completado el arreglo, la Promovente debía presentar la correspondiente Certificación Eléctrica a la Autoridad, para que esta evaluase la cuenta y determinase si procedía algún ajuste. Es ahí que la Promovente contrata los servicios del Sr. William de Jesús Cora, perito electricista Lic. Núm. 9400, quien reparó las muelas de la base del contador y presentó la Certificación Eléctrica ante la Autoridad el 20 de febrero de 2019.

El 7 de marzo de 2019, la Autoridad reemplazó el contador en la residencia, pero no pudieron hacer funcionar el módulo para lectura remota. Ese día la Promovente visitó la Oficina Comercial para que le orientaran sobre el proceso para revisar el consumo y se hicieran ajustes a su cuenta luego de cambiarse el contador. Allí le dijeron que esperara un mes.

El 4 de abril de 2019, la Promovente acudió a la Oficina Comercial para indagar el proceso para que se evalúe la cuenta, y se emita cualquier ajuste. En la Oficina Comercial le indicaron que el contador no estaba emitiendo información para la lectura remota. Además, le indicaron que no procedía ajuste pues el problema no era en el contador sino en la residencia.

El 4 de mayo de 2019, personal de la Autoridad visitó el hogar de la Promovente para inicializar la lectura remota del contador. Posteriormente, y al no haber recibido la factura de mayo de 2019, la Promovente visitó la Oficina Comercial, donde le indicaron que el contador no transmitió lectura para los meses de mayo y junio de 2019.

Concluido el testimonio de la Promovente, prestó testimonio pericial William de Jesús Cora, perito electricista contratado por la Promovente para reparar la base del contador y tramitar la Certificación Eléctrica. Éste acudió a la residencia de la Promovente el 20 de febrero de 2019 para la reparación de las muelas. Relató que primeramente fue a la Oficina Comercial de Vega Baja para que le abrieran el contador, y que dicha oficina le autorizó abrir el mismo. Explicó que el contador tenía el "aro super" con la chapa, lo que indica que solo personal autorizado por la Autoridad había tenido acceso al mismo. Al remover el contador, se percató de que este tenía agua y que estaba quemado por detrás. Asimismo, observó que las dos muelas de arriba estaban abiertas. Procedió a reemplazar las muelas en la base del contador y preparó la correspondiente Certificación Eléctrica para que la Oficina Comercial certificase que se realizó la reparación de las muelas, como fue requerido por la Autoridad en la carta del 8 de febrero de 2019. Según la apreciación del perito, aparte del problema con las muelas, el contador estaba dañado y no emitía lectura, por lo que en la Certificación Eléctrica le recomendó a la Autoridad reemplazar el contador y resellar con el "aro super". El mismo día 20 de febrero de 2019, el perito llevó la Certificación Eléctrica a la Oficina Comercial de la Autoridad en Vega Baja y esta fue



recibida por los funcionarios Ángel M. Ojeda, OSC, y José M Lozada Bruno, Supervisor de Servicios Técnicos.

El 14 de mayo de 2019, el perito preparó un informe para la Promovente, donde indicó que realizó prueba de derivación a tierra desde el interruptor principal ("main breaker") de la residencia, mediante la cual determinó que no había un problema eléctrico en la casa.<sup>7</sup> El perito explicó que en su informe hace referencia a la reparación a las muelas de la base del contador, realizada el 20 de febrero de 2019, y la preparación de la Certificación Eléctrica DOR-36-IV-19, sometida a la Autoridad. Indicó además que su Informe hace referencia a que la pantalla del contador estaba negra y parecía estar quemada. Es la apreciación del perito que los daños, tanto a las muelas como al contador, fueron causados por el agua tras el paso del huracán María. Basado en las pruebas realizadas y en su peritaje, el testigo entiende que en la residencia de la Promovente no se consumió la cantidad de KWh que aparece como "leída" en las facturas.

A preguntas de la Autoridad, el perito aclaró que las muelas son parte de la base del contador. Aclaró además que no realizó pruebas al contador para determinar si estaba dañado, sino que fue su apreciación a base del aspecto físico que exhibía el contador.

Por parte de la Autoridad prestó testimonio Jesús Aponte Toste, Supervisor de Servicio al Cliente. Este declaró que la Autoridad cuenta con un sistema de "Customer Care & Billing" ("CC&B") que contiene la información del cliente, facturación y lecturas de consumo. Una vez la Promovente presentó las objeciones, Aponte Toste procedió a analizar la información de la cuenta que aparece en sistema CC&B. Explicó que el historial de lecturas en CC&B para la cuenta de la Promovente reflejaba que las lecturas al contador núm. 2723324 en efecto eran "leídas", y que se realizaron de manera remota.<sup>8</sup> Declaró además sobre el historial de facturación<sup>9</sup> y el historial financiero<sup>10</sup> que aparecen en CC&B para la cuenta de la Promovente. Añadió que el sistema de CC&B reflejaba que se hizo una prueba al contador el 23 enero de 2019, la cual supuestamente arrojó un 100%. La Autoridad no presentó testimonio ni evidencia respecto a quién y cómo se realizó la prueba al contador, ni la hoja de resultados de las pruebas de confiabilidad, ni un certificado de calibración de los instrumentos utilizados. Aponte Toste aseveró que la posición de la Autoridad es que, como el sistema CC&B refleja que se probó el contador y que las lecturas fueron leídas, se sustentaban las tres facturas objetadas. Declaró que el único ajuste que procedía aplicar era sobre los cargos fijos que provee la Ley Núm. 143-2018, los cuales no

<sup>7</sup> Vista Administrativa, Exhibit II, Promovente.

<sup>8</sup> Vista Administrativa, Exhibits A-1 y A-2, Autoridad: Historial de Lecturas, ID Medidor 2605402523/00002723324, de 05-14-2016 a 03-07-2019.

<sup>9</sup> Vista Administrativa, Exhibits B-1 y B-2, Autoridad: Historial de Facturación de AS, ID Cuenta 2605402000, de 07-14-2015 a 01-15-2019.

<sup>10</sup> Vista Administrativa, Exhibits C-1 y C-2, Autoridad: Historial Financiero de AS, ID Cuenta 2605402000, de 08-14-2017 a 02-15-2019.





habían sido aplicados. Aponte Toste no vertió testimonio sobre lo que aparecía en CC&B, si algo, sobre las gestiones realizadas por la Autoridad a raíz de la solicitud del 11 de febrero de 2018 para probar y/o reemplazar el contador.

A preguntas de la Promovente, Aponte Toste aseveró que únicamente analizó lo que aparece en CC&B. En cuanto a la solicitud de reconsideración, explicó que ese segundo análisis no lo realiza su oficina, sino que lo trabaja la Oficina de la Administradora de Operaciones Comerciales. A preguntas de la Oficial Examinadora, el testigo aclaró que, según su investigación en el sistema CC&B, el contador únicamente fue probado el 23 de enero 2019, y no le constaba que se le hayan hecho pruebas el 15 de noviembre de 2018, o en cualquier otra fecha. Tampoco le constaba que se le hayan realizado pruebas al módulo de lectura remota. En cuanto al contador de reemplazo, instalado el 7 de marzo de 2019, aseveró que cuando se monta un nuevo contador no se le realizan pruebas. Sin embargo, no pudo prestar testimonio sobre las pruebas realizadas, si alguna, al contador y al módulo de lectura remota instalados 7 de marzo de 2019, ya que ello está fuera del alcance de las funciones de su oficina.

## II. Discusión

### A. *Objeción de facturas y naturaleza jurisdiccional de los términos del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014.*

El Artículo 6.27 de la Ley 57-2014,<sup>11</sup> establece los parámetros del proceso para atender objeciones de facturas que deben adoptar la Autoridad y demás compañías de servicio eléctrico. Dicho Artículo establece que el cliente tiene treinta (30) días a partir de la fecha de facturación para objetar la factura. La Autoridad tendrá treinta (30) días desde que se presenta debidamente la objeción para iniciar la investigación y sesenta (60) días a partir del inicio de la investigación para concluir la misma. Si la Autoridad no inicia o no completa la investigación dentro de los términos provistos, el referido Artículo 6.27 dispone que la objeción será adjudicada a favor del cliente. Si el cliente está inconforme con la determinación inicial, tendrá veinte (20) días para solicitar reconsideración a un funcionario de mayor jerarquía. Dicho funcionario a su vez tendrá treinta (30) días para notificar al cliente el resultado final del proceso de objeción. Si la Autoridad no atiende la reconsideración dentro de este término de treinta (30) días, la objeción será adjudicada a favor del cliente.

El Negociado de Energía adoptó el Reglamento 8863 a los fines de implementar el proceso de objeción de facturas que ordena el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014. La Sección 4.10 del Reglamento 8863 establece que si la Autoridad no cumple con el término de treinta (30) días para notificar el inicio de la investigación o proceso administrativo correspondiente, la objeción se adjudicará a favor del cliente. La Sección 4.11 del Reglamento 8863 establece la misma consecuencia por el incumplimiento con el término de sesenta (60) días para notificar la determinación inicial de la Autoridad.

<sup>11</sup> Conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, según enmendada.





Igualmente, la Sección 4.14 del Reglamento 8863 dispone que si un funcionario de mayor jerarquía no notifica la decisión final en torno a una solicitud de reconsideración dentro de un término de treinta (30) días, se entenderá que la Autoridad ha declarado con lugar la objeción del cliente y se obliga a hacer los ajustes según solicitado por este.

El Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y la Sección 5.01 del Reglamento 8863 disponen que si el cliente no está conforme con la decisión final de la Autoridad, este podrá solicitar revisión al Negociado de Energía. El Negociado de Energía revisará la decisión final *de novo*, desde su inicio, y sin adscribir deferencia alguna a la decisión final de la Autoridad.

Para determinar si un término es de naturaleza jurisdiccional, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha expresado que se debe realizar un ejercicio de interpretación estatutaria para encontrar la expresión clara del legislador en cuanto la naturaleza del término.<sup>12</sup> En vista de que el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 impone consecuencias específicas y concretas como resultado directo del incumplimiento por parte de la Autoridad, el Negociado de Energía ha determinado que los términos aplicables a la Autoridad adoptados en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 son de carácter jurisdiccional. Específicamente, el Negociado de Energía ha expresado que “los términos de treinta (30) días para que la Autoridad inicie la investigación una vez radicada la solicitud de revisión, de sesenta (60) días para que la Autoridad culmine la misma y de treinta (30) días para que el funcionario de mayor jerarquía emita su determinación respecto a cualquier solicitud de reconsideración en relación al procedimiento informal de objeción de facturas ante la Autoridad, según establecidos en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014, son jurisdiccionales.”<sup>13</sup>

#### *B. Solicitud de Investigación por Problemas de Medición.*

El Artículo 6.4 de la Ley 57-2014 le confiere jurisdicción general al Negociado de Energía para atender controversias referentes a los servicios que presta la Autoridad. El Reglamento 8543 establece las normas que aplican a los procedimientos adjudicativos que se ventilen ante el Negociado de Energía.

El Reglamento 7982<sup>14</sup> establece los términos y condiciones bajo los cuales la Autoridad presta servicios eléctricos a sus clientes. El Artículo III-F del Reglamento 7982 dispone que “[e]l cliente es responsable de notificar a la Autoridad inmediatamente que

<sup>12</sup> Cruz Parrilla v. Dpto. de la Vivienda, 184 D.P.R. 393, 403-404 (2012).

<sup>13</sup> Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la Sra. Arlene Rivera Ortiz v. Autoridad de Energía Eléctrica, Caso Núm. CEPR-RV-2017-0029, Resolución Final y Orden, 17 de mayo de 2018, p. 13, (énfasis suplido), confirmada por el Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico en Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la Sra. Arlene Rivera Ortiz v. Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, KLRA201800313, 2018 PR App. LEXIS 2261. Véase también, Otto Bustelo Garriga v. Autoridad de Energía Eléctrica, Caso Núm. CEPR-RV-2018-0032, Resolución Final y Orden en Reconsideración, 8 de febrero de 2019, confirmada por el Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico en Otto Bustelo Garriga v. Autoridad de Energía Eléctrica, KLRA201900133, Sentencia de 26 de marzo de 2019, 2019 PR App. LEXIS 919.

<sup>14</sup> Reglamento de Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica de la AEE, según enmendado, 14 de enero de 2011.





observe cualquier deficiencia o irregularidad que afecte su facturación o su servicio”.

La Sección VI del Reglamento 7982, adopta los términos y condiciones para la entrega y medición de la energía que suministra la Autoridad. En lo que respecta a las pruebas de contadores, el Artículo VI-C del Reglamento 7982 dispone que cuando un cliente indique que su contador no funciona correctamente y solicite una verificación de este, tal solicitud se tramitará como si fuese una objeción a la factura, siguiendo las disposiciones de la Sección XIII.<sup>15</sup>

De acuerdo con el Artículo XIII-A del Reglamento 7982, la Oficina Comercial tiene sesenta (60) días, contados a partir de la solicitud, para realizar la investigación y notificar el resultado al cliente, o para notificar que la investigación requiere más tiempo.<sup>16</sup> De acuerdo con el Artículo VI-B (3) del Reglamento 7982, le corresponde a la Autoridad determinar si el equipo de medición está defectuoso, y de estarlo, estimar la cantidad de energía entregada.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> El Artículo VI-C del Reglamento 7982 lee como sigue:

**Artículo C: Pruebas de Contadores o Medidores (Metros)**

La Autoridad se reserva el derecho y a su discreción de inspeccionar o probar en cualquier momento, cualquier medidor o equipo que considere deba cotejarse o probarse. Cuando un cliente indique que su contador o medidor (metro) no funciona correctamente y solicite verificación del mismo, esta solicitud se tramita como una objeción a la factura y solicitud de investigación, en conformidad con las disposiciones de la Sección XIII de este Reglamento. Si la investigación refleja que el medido funciona adecuadamente y el cliente insiste en que se realice una prueba de su mecanismo, éste paga los gastos incurridos por la Autoridad para realizar dicha prueba cuando el resultado demuestra que el medidor funciona correctamente dentro de los límites establecidos en el American National Standard Code for Electricity Metering o reglamentos aplicables.

<sup>16</sup> Sobre esto, el inciso 1, del Artículo XIII-A del Reglamento 7982, dispone lo siguiente:

1. La Oficina Comercial realiza la investigación y notifica el resultado al cliente por escrito dentro de un término no mayor de sesenta (60) días, a partir de la presentación de la solicitud u objeción. De requerir un tiempo adicional para concluir la investigación, lo notifica por escrito al cliente, dentro de dicho término de sesenta (60) días, expone la razón para ello y el tiempo adicional que estime le tomará concluir el proceso. El término total hasta que se notifique el resultado de la investigación no puede exceder de seis (6) meses, a partir de la fecha de presentación de la solicitud u objeción original, salvo en casos excepcionales.

<sup>17</sup> El inciso 3, del Artículo VI-B del Reglamento 7982, dispone:

3. Se dispone que si los equipos de medición fallan o se encuentran defectuosos, tanto la cantidad de energía entregada como la demanda máxima son estimadas por la Autoridad de acuerdo con la información que se obtenga de la investigación. En tal caso, los estimados se hacen para el periodo comprendido entre la fecha en que se determine que fallaron los equipos y la fecha en que se corrija la situación. El cliente tiene la obligación de notificar a la Autoridad inmediatamente que sospeche de fallas en la medición.





La Ley 57-2014 le confirió jurisdicción general al Negociado de Energía para atender querellas incoadas contra la Autoridad por sus clientes, por lo que las decisiones finales de la Autoridad respecto a investigaciones sobre contadores deben ser atendidas siguiendo las disposiciones del Reglamento 8543.

*C. Reclamaciones presentadas.*

En el presente caso, la Promovente presentó cuatro (4) reclamaciones ante la Autoridad, en las siguientes fechas:

- (1) El 11 de febrero de 2018: solicitud para que se pruebe, o se reemplace, el contador de la residencia, pues aparentaba estar dañado;
- (2) 26 de abril de 2018: objeción y solicitud de ajuste a la factura de 19 abril de 2018, por alto consumo;
- (3) 29 de mayo de 2018: objeción y solicitud de ajuste a la factura de 17 de mayo de 2018, por alto consumo; y
- (4) 12 de febrero de 2019: objeción y solicitud de ajuste a la factura de 15 de enero de 2019, por alto consumo.

Reporte de contador averiado; 11 de febrero de 2018.

Tras el paso de huracán María, la Promovente estuvo sin servicio eléctrico entre el 20 de septiembre de 2017 y el 22 de noviembre de 2017. A la fecha del 11 de febrero de 2018, la Promovente ya contaba con el servicio eléctrico, pero no había recibido facturas.

El 11 de febrero de 2018, la Promovente reportó a través de Servicio Web que su contador estaba dañado, solicitándole a la Autoridad que realizara las gestiones pertinentes. Además, acudió a la Oficina Comercial en varias ocasiones para dar seguimiento y sometió información y fotos del contador al Sr. Alberto Rodríguez de la Autoridad, según le instruyeran en la Oficina Comercial.

No es hasta el 23 de enero de 2019, casi un año después, y luego de haberse presentado los recursos NEPR-RV-2018-0093 y NEPR-RV-2019-0073, que la Autoridad finalmente se personó a la residencia de la Promovente para hacer pruebas al contador. El 8 de febrero de 2019, la Supervisora Senior de Servicio al Cliente, Marilyn Medina Iguina, envió carta a la Promovente, informándole que, tras realizar pruebas al medidor, encontraron que las muelas de la base del contador estaban dañadas, lo que causaba un sobrecalentamiento en el medidor y el alto consumo. En la misma carta, se instruyó a la Promovente a contratar un perito electricista o un ingeniero electricista para reparar las muelas, y presentar la correspondiente Certificación Eléctrica a la Oficina Comercial de Vega Baja. La carta de 8 de febrero de 2019 no indica si se hicieron pruebas de eficiencia al contador.

El 20 de febrero de 2019, el perito electricista contratado por la Promovente reparó las muelas de la base del contador, y presentó la correspondiente Certificación Eléctrica a la





Oficina Comercial. En la Certificación Eléctrica, el perito electricista le recomendó a la Autoridad que reemplazaran el contador, pues aparentaba estar dañado. El 7 de marzo de 2019, la Autoridad procedió a reemplazar el contador.

En el presente caso, la Promovente detectó un problema en su contador y notificó el problema a la Autoridad el 11 de febrero de 2018. El término de sesenta (60) días para realizar la investigación venció el 12 de abril de 2018, sin que la Autoridad investigara la situación del contador y sin que notificara que requería tiempo adicional. Al así actuar, la Autoridad violó su propio Reglamento 7982.

#### Objeción a la factura de 19 de abril de 2018.

La Autoridad tenía hasta el 12 de abril de 2018, para investigar la situación del contador que aparentaba estar averiado y notificarle a la Promovente el resultado de las pruebas, o para notificarle que la investigación requería tiempo adicional. Llegado el 12 de abril de 2018, la Autoridad no envió notificación alguna a la Promovente.

Así las cosas, el 19 de abril de 2018, la Autoridad envió la primera factura tras el paso del huracán María. Esta reflejaba un consumo leído de 11,601 kWh para el periodo de 217 días transcurridos entre el 12 septiembre de 2017 y el 17 de abril de 2018. Sin embargo, dentro del periodo facturado, estuvo 62 días sin servicio. Al dividir la cantidad de kWh por los días en que sí tuvo servicio, tenemos que la factura de 19 de abril de 2018 refleja un consumo diario de unos 75 kWh/día.<sup>18</sup> Dicha cantidad dista grandemente del consumo diario promedio que aparece en la factura de 19 de abril de 2018 para los meses de abril 2017 a agosto de 2017, previo al paso del huracán María, donde el consumo promedio diario fluctuaba entre los 15 kWh/día y los 18 kWh/día.

El 26 de abril de 2018, la Promovente presentó su objeción a la factura de 19 de abril de 2018. Pagó la cantidad de \$102.37, que fue lo que pagó en mayo de 2017.

De acuerdo con el Artículo 6.27 de la Ley Núm. 57-2014 y de la Sección 4.10 del Reglamento 8863, la Autoridad tiene treinta (30) días, contados a partir de la presentación de la objeción, para notificar que se había iniciado la investigación. Si la Autoridad no le notifica al cliente dentro de esos treinta (30) días que se ha iniciado la investigación, se entenderá que la Autoridad ha declarado con lugar la objeción del cliente y se obliga a hacer los ajustes correspondientes a la factura.

De otra parte, el Artículo 6.27 de la Ley Núm. 57-2014 y la Sección 4.11 disponen que la Autoridad tendrá sesenta (60) días, a partir de la notificación de inicio de investigación, para completar y notificar el resultado de esta. Si la Autoridad no emite la referida resolución o no informa al cliente el resultado de la investigación dentro del término de sesenta (60) días, la objeción será adjudicada a favor del cliente.

<sup>18</sup> 217 días - 62 días = 155 días  
11,601 kWh / 155 días = 75 kWh/día





Según expresáramos, la Promovente presentó la objeción el 26 de abril de 2018. La Autoridad notificó el resultado de la investigación el 9 de agosto de 2018, mediante carta suscrita por Jesús Aponte Toste, Supervisor de Servicio al Cliente. Esto fue ciento cinco (105) días después de presentarse la objeción. Ello claramente está fuera de los términos que establecen el Artículo 6.27 de la Ley Núm. 57-2014 y las Secciones 4.10 y 4.11 del Reglamento 8863, por lo cual se entiende que la objeción ha sido adjudica a favor de la Promovente.

Oportunamente, el 24 de agosto de 2018, la Promovente presentó una solicitud de reconsideración ante un funcionario de mayor jerarquía. Allí reiteró que desde el 11 de febrero ha estado reportando el contador como dañado, lo cual incide en el alto consumo de la factura objetada. El 29 de octubre de 2018, sesenta y seis (66) días luego de presentarse la solicitud de reconsideración, la Autoridad notificó su decisión final mediante carta suscrita por Irma J. Rosario Burgos, Administradora de Operaciones Comerciales. Esta determinación final fue notificada fuera del término que disponen en el Artículo 6.27 y la Sección 4.14, por lo que se entiende que la objeción de la Promovente ha sido declarada con lugar y procede hacer los ajustes.

#### Objeción a la factura de 17 de mayo de 2018.

La factura de 17 de mayo de 2018 comprende el periodo de 17 de abril de 2018 a 17 de mayo de 2018, para un total de treinta (30) días, con un consumo medido de 1,016 kWh y cargos corrientes de \$219.15. Esto representa un consumo diario promedio de 34 kWh/día. Nuevamente, entendiendo que dicho consumo no era cónsono con la realidad, la Promovente objetó la factura el 29 de mayo de 2018, pagando únicamente la cantidad de \$119.02.

La Autoridad notificó el resultado de la investigación el 9 de agosto de 2018, setenta y dos (72) días después de presentarse la objeción, mediante carta de Jesús Aponte Toste, Supervisor de Servicio al Cliente, determinando que las lecturas se tomaron correctamente por lo que no procedía un ajuste. Inconforme, el 24 de agosto de 2018 la Promovente presentó una solicitud de reconsideración ante la Autoridad. Allí reiteró que desde el 11 de febrero de 2018 había solicitado se examine el contador, y que es imposible que el consumo que aparece "leído" sea correcto.

El Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y la Sección 4.14 del Reglamento 8863 disponen que el funcionario de mayor jerarquía tiene un término de treinta (30) días para evaluar la solicitud de reconsideración y notificar el resultado. De no notificar la decisión final en dicho término, se entenderá que la Autoridad ha declarado con lugar la objeción y se obliga a hacer los ajustes según solicitado por el cliente.

En el presente caso, la Autoridad notificó su decisión final el 29 de octubre de 2018, sesenta y seis (66) días luego de presentarse la solicitud reconsideración, mediante carta suscrita por Irma J. Rosario Burgos, Administradora de Operaciones Comerciales. Esta determinación final fue notificada fuera del término que disponen en el Artículo 6.27 y la Sección 4.14, por lo que se entiende que la objeción de la Promovente ha sido declarada con







lugar y procede hacer los ajustes.

Objeción a la factura de 15 de enero de 2019.

La factura de 15 de enero de 2019 comprende el periodo de 14 de diciembre de 2018 a 15 de enero de 2019, para un total de treinta y dos (32) días, con un consumo medido de 7,743 kWh y cargos corrientes de \$1,645.18. Ello equivale a un consumo diario promedio de 242 kWh/día.

El 12 de febrero de 2019, la Promovente presentó su objeción a la factura, nuevamente impugnando el alto consumo. El 15 de febrero de 2019, tres (3) días después de presentarse la objeción, la Autoridad notificó mediante carta suscrita por Darleen Fuentes Amador, Asesora Técnica del Directorado de Servicio al Cliente, que la lectura era progresiva por lo cual no procedía la reclamación. En la carta se indica que el 15 de noviembre de 2018 se hizo una prueba de efectividad al medidor y la misma arrojó un 100.75% de efectividad. Esta determinación inicial de la Autoridad fue notificada dentro de los términos que disponen el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y las Secciones 4.10 y 4.11 del Reglamento 8863.

Inconforme, el 7 de marzo de 2019, la Promovente solicitó reconsideración de la decisión notificada el 15 de febrero de 2019. Allí reiteró que el contador estaba reportado dañado desde febrero de 2018 y aún no había sido reemplazado. Ese mismo día 7 de marzo de 2019, la Autoridad reemplazó el contador. El día después, 8 de marzo de 2019, la Autoridad notificó su determinación final mediante carta suscrita por Irma J. Rosario Burgos, Administradora de Operaciones Comerciales, sustentando la determinación inicial de la Autoridad. Dicha determinación final fue notificada dentro del término de treinta (30) días que disponen el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y la Sección 4.14 del Reglamento 8863.

Aunque la carta de 15 de febrero de 2019 indica que el contador fue probado el 15 de noviembre de 2018, ello contrasta con lo vertido por el Jesús Aponte Toste en la vista, quien declaró que, según el sistema CC&B, el contador fue probado el 23 de enero 2019. La Autoridad no presentó testimonio del personal que supuestamente realizó las pruebas al contador objeto de controversia. Tampoco presentó documentos o evidencia con el resultado de las pruebas supuestamente realizadas, ni de la calibración de los instrumentos utilizados. La Autoridad no presentó prueba alguna sobre el funcionamiento del módulo de lectura remota. Tampoco presentó evidencia ni testigos para refutar el testimonio del perito electricista de Jesús Cora, respecto a su apreciación de que el contador estaba dañado o de su determinación de que no había problemas eléctricos en la residencia. Si bien el perito electricista William de Jesús Cora admitió que no realizó pruebas mecánicas al contador y basó su conclusión en la apariencia física del mismo, en ausencia de prueba de refutación, tenemos que darle credibilidad al perito electricista.

De otra parte, según explicó el testigo de la Autoridad, cuando se recibe una objeción de factura, la investigación se limita a ver lo que aparece en el sistema CC&B, y a hacer un "query" para ver si hay lectura progresiva y/o lectura remota. Es decir,



habiéndose recibido una objeción donde se cuestiona el funcionamiento de un contador, no causó suspicacia a la Autoridad el que una residencia donde históricamente el consumo diario era de unos 16 kWh/día, brincase a 242 kWh/día.

De la misma manera en que la Autoridad le imputa a un cliente el que una disminución sustancial en el consumo debe ser señal de un problema en el medidor que el cliente viene obligado a reportar, también la Autoridad tiene que reconocer que un aumento dramático debe ser señal de un desperfecto. Similarmente, si luego de una investigación concienzuda, se determina que el contador midió de menos y el cliente es responsable por el consumo real, si se determina que el contador midió de más, el cliente igualmente solo debe ser responsable por el consumo real.<sup>19</sup>

<sup>19</sup> En el caso de *Supermercado Alba v. AEE*, el foro apelativo sustentó la decisión del Oficial Examinador de la Autoridad, avalando la decisión inicial de la Autoridad respecto a que la investigación reflejó que el medidor estaba midiendo de menos y requiriéndole al cliente el pago por el consumo real. Basó su decisión en el *Manual de Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica de la A.E.E.* vigente a ese momento, que contenía disposiciones similares a las del Reglamento 7982:

El Manual de Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica de la A.E.E. ("Manual"), dispone en su sección VII(C) lo siguiente:

En casos de accidentes o problemas en los medios del servicio el abonado notificará inmediatamente a la Autoridad. En casos de pérdida o daños a la propiedad, por negligencia del abonado, éste deberá pagar los gastos necesarios de reparación o reposición.

La sección IX(D) dispone, además, que:

La Autoridad acreditará o debitará cualquier cantidad cobrada en exceso o dejada de cobrar por razones de desperfectos y/o irregularidades en el sistema eléctrico del abonado, en los equipos de medición, error en las lecturas, en las constantes, en las tarifa aplicada o error en los procesos de facturación de la Autoridad.

Analizadas conjuntamente ambas disposiciones, no es difícil concluir que la responsabilidad del usuario de notificar cualquier problema con los servicios supone que el usuario conoce o debió conocer el desperfecto o irregularidad que debe ser informado. Lo contrario sería un absurdo, pues no se puede notificar la existencia de una falla que se desconoce.

En la causa ante nos, el Oficial Examinador no concluyó que Supermercado Alba sabía exactamente que el transformador en cuestión estaba defectuoso. **Sin embargo, es difícil creer que no supiera que existía un problema con la medición del consumo, consideradas las facturas que recibía y que le informaban que el consumo de energía eléctrica para 1996 y 1997 se había reducido dramáticamente en por lo menos un cincuenta (50%).**

Así pues, no es irrazonable que el Oficial Examinador rechazara la tesis de que toda la culpa era de la A.E.E. Supermercado Alba venía obligado a notificar de cualquier problema en el servicio y ciertamente existieron indicios suficientes de que existía un problema. **Por otro lado y de todos modos, Supermercado Alba era responsable de pagar el costo de energía eléctrica que realmente consumió, aunque éste se determinara posteriormente mediante ajustes, de ocurrir desperfectos o irregularidades en el sistema de medición del consumo de energía eléctrica. Así se hizo.**





Habiéndose hecho el análisis *de novo*, el Negociado de Energía determina que la Promovente reportó oportunamente el contador dañado, pero la Autoridad no realizó la investigación que ordena el Artículo XIII-A del Reglamento 7982. Aquilatada la prueba, determinamos que el contador en efecto estaba dañado, lo cual incidió en el consumo reflejado en la factura de 15 de enero de 2019. Por tanto, la Promovente solo debe responder por el consumo real.

#### D. Remedio Para Concederse

El Artículo 6.27(e) de la Ley Núm. 57-2014 establece que el Negociado de Energía revisará *de novo* la decisión final de la Autoridad. Cónsono con dicho mandato, la Sección 5.03 del Reglamento 8863 específicamente dispone que el Negociado de Energía revisará la objeción presentada “nuevamente, desde su inicio, y no adscribirá deferencia alguna a la decisión final” de la Autoridad sobre la objeción y resultado de la investigación. Por tratarse de una revisión *de novo*, y no habiendo la Promovente especificado la cantidad monetaria a acreditarse, el Negociado de Energía tiene que determinar cuáles fueron los periodos sin servicio eléctrico, cuánto fue el consumo, cuáles son los cargos fijos y medidos correspondientes, y cuál es el ajuste que procede, si alguno.

En lo que respecta a los cargos facturados tras un evento de emergencia, la Ley 143-2018, dispone que en los meses en que el cliente no haya tenido servicio de energía eléctrica en la totalidad del periodo de facturación debido a una situación de emergencia, la Autoridad no podrá facturar ningún cargo, incluyendo los cargos fijos. La ley 143-2018 también dispone que en aquellos periodos de facturación en que el cliente tuvo servicio en la totalidad del periodo, se le facturará al cliente utilizando la tarifa vigente. Finalmente, si el cliente tuvo servicio en parte del ciclo de facturación, la Autoridad prorrateará cualquier cargo fijo de acuerdo con los días en que el cliente contó con el servicio eléctrico, y facturará los cargos por consumo correspondientes al periodo en que el cliente contó con el servicio eléctrico.

Primeramente, para la factura de 19 de abril de 2018, determinamos los ciclos de facturación para el periodo en que la Promovente no tuvo servicio eléctrico tras el paso de María, ya que para esta factura es que procede aplicar los créditos de la Ley Núm. 143-2018. Los ciclos de facturación de la Autoridad varían de 27 a 33 días. La factura de 19 de abril de 2018 comprende desde el 12 de septiembre de 2017 hasta el 17 de abril de 2018, o sea doscientos diecisiete (217) días. Ya que el servicio fue reestablecido el 22 de noviembre de 2017, basado en periodos de veinticuatro horas sin servicio, determinamos que ello equivale a un total de ciento cincuenta y cinco (155) días con servicio eléctrico. Para propósitos de nuestro análisis, establecemos los siguientes ciclos:

---

*Supermercado Alba v. Autoridad de Energía Eléctrica*, 2002 PR App. LEXIS 461, \*13-14 (Énfasis suplido)



| <u>Ciclo de Facturación</u> | <u>Fecha Inicio</u> | <u>Fecha Cierre</u> | <u>Días en el Ciclo</u> | <u>Días con Servicio</u> |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------|
| Ciclo 1                     | 09/12/17            | 10/12/17            | 30                      | 8                        |
| Ciclo 2                     | 10/12/17            | 11/12/17            | 31                      | 0                        |
| Ciclo 3                     | 11/12/17            | 12/15/17            | 33                      | 24                       |
| Ciclo 4                     | 12/15/17            | 01/15/18            | 31                      | 31                       |
| Ciclo 5                     | 01/15/18            | 02/15/18            | 31                      | 31                       |
| Ciclo 6                     | 02/15/18            | 03/15/18            | 28                      | 28                       |
| Ciclo 7                     | 03/15/18            | 04/17/18            | <u>33</u>               | <u>33</u>                |
| <b>TOTAL</b>                |                     |                     | <b>217</b>              | <b>155</b>               |

A base de los días en que sí hubo servicio, procedemos a determinar el consumo real. Tomamos en cuenta la determinación del perito electricista, respecto a que las pruebas de derivación a tierra desde el interruptor principal reflejaron que no había problemas eléctricos en la residencia. En ausencia de mejor información, tomamos los consumos diarios promedio registrados por la Autoridad previo al paso del huracán María, según aparecen en la factura de abril de 2017 para establecer un consumo diario promedio de 16 kWh.<sup>20</sup>

| <u>Ciclo de Facturación</u> | <u>Consumo en kWh</u> |
|-----------------------------|-----------------------|
| Ciclo 1                     | 128                   |
| Ciclo 2                     | 0                     |
| Ciclo 3                     | 384                   |
| Ciclo 4                     | 496                   |
| Ciclo 5                     | 496                   |
| Ciclo 6                     | 448                   |
| Ciclo 7                     | 528                   |



La tarifa aplicable a la Promovente al momento de los hechos es la de Servicio Residencial General (GRS) que se encuentra el *Libro de Tarifas para el Servicio de Electricidad de la Autoridad*.<sup>21</sup> La tarifa GRS comprende la Tarifa Básica, que incluye el Cargo Mensual por Energía y el Cargo Fijo Mensual, y la Cláusula de Ajuste, que se compone del Factor de Compra de Combustible (FCC) y Factor de Compra de Energía (FCE). Además, incluye el Cargo por Tarifa Provisional aprobada por el Negociado de Energía.<sup>22</sup>

<sup>20</sup> Abril 2017: 16 kWh/día; mayo 2017: 18 kWh/día; junio 2017: 16 kWh/día; julio 2017: 15 kWh/día y agosto 2017: 17 kWh/día.  $(16+18+16+15+17) \div 5 = 16$  kWh/día.

<sup>21</sup> <https://aepr.com/es-pr/Site-Servicios/Manuales/LibroTarifas02.pdf>. (última visita, 3 de octubre de 2019).

<sup>22</sup> *In Re: Review of Rates of the Puerto Rico Power Authority, Order Establishing Provisional Rates*, Caso Núm. CEPR-AP-2015-0001, 24 de junio de 2016.



El Cargo Fijo Mensual es de \$3.00 bajo la tarifa GRS. Ahora bien, por disposición de la Ley Núm. 143-2018, durante los periodos en que no hubo servicio en todo el ciclo, como es el caso del Ciclo 2, este cargo fijo es de cero (\$0.00). Para los demás ciclos, el cargo se prorratea a base de los días en que sí hubo servicio.

El Cargo Mensual por Energía se computa a razón de 4.35 centavos (\$0.0435/kWh) por cada uno de los primeros 425 kWh del ciclo (Bloque 1) y 4.97 centavos (\$0.0497/kWh) por cada kWh en exceso de los primeros 425 kWh (Bloque 2). Los cargos correspondientes a compra de combustible y energía se calculan multiplicado el consumo por los factores FCC y FCE correspondientes a Distribución Secundaria para el ciclo facturado.<sup>23</sup> Para los meses de septiembre 2017 a abril de 2018, el FCC fue de 10.3838¢/kWh (\$0.103838/kWh) y el FCE fue de 4.8807¢/kWh (\$0.048807/kWh). Al aplicar los elementos de la tarifa GRS aplicables al consumo por ciclo de la Promovente, obtenemos los siguientes resultados:

| <u>Ciclo</u> | <u>Consumo<br/>(kWh)</u> | <u>Cargo<br/>Fijo<br/>Mens.</u> | <u>Bloque<br/>1</u> | <u>Bloque<br/>2</u> | <u>Tarifa<br/>Provisional</u> | <u>Compra de<br/>Combustible</u> | <u>Compra de<br/>Energía</u> | <u>Total</u>    |
|--------------|--------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------|
| Ciclo 1      | 128                      | \$0.80                          | \$5.57              | \$ 0.00             | \$ 1.66                       | \$ 13.29                         | \$ 6.25                      | \$27.57         |
| Ciclo 2      | 0                        | \$0.00                          | \$0.00              | \$ 0.00             | \$ 0.00                       | \$ 0.00                          | \$ 0.00                      | \$0.00          |
| Ciclo 3      | 384                      | \$2.18                          | \$16.70             | \$ 0.00             | \$ 4.99                       | \$ 39.87                         | \$ 18.74                     | \$82.49         |
| Ciclo 4      | 496                      | \$3.00                          | \$18.49             | \$ 3.53             | \$ 6.44                       | \$ 51.50                         | \$ 24.21                     | \$107.17        |
| Ciclo 5      | 496                      | \$3.00                          | \$18.49             | \$ 3.53             | \$ 6.44                       | \$ 51.50                         | \$ 24.21                     | \$107.17        |
| Ciclo 6      | 448                      | \$3.00                          | \$18.49             | \$ 1.14             | \$ 5.82                       | \$ 46.52                         | \$ 21.87                     | \$96.84         |
| Ciclo 7      | 528                      | \$3.00                          | \$18.49             | \$ 5.12             | \$ 6.86                       | \$ 54.83                         | \$ 25.77                     | <u>\$114.06</u> |
|              |                          |                                 |                     |                     |                               |                                  |                              | <b>\$535.30</b> |

Por consiguiente, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 143-2018 y la tarifa aplicable, los cargos correspondientes al consumo real de la Promovente durante el periodo de 12 de septiembre de 2017 al 17 de abril de 2018 totalizan **\$535.30**. En la factura de 19 de abril de 2018, la Autoridad detalló cargos corrientes de \$2,500.74 por el referido periodo, por lo que corresponde **un crédito de \$1,965.44** a la cuenta del Promovente.

La factura de 17 de mayo de 2018 comprende un ciclo de 30 días, donde no hubo periodos de 24 horas sin servicio, por lo que el consumo se calcula multiplicando los 30 días por el consumo diario promedio de 16 kWh/día, lo que nos da un consumo real 480 kWh. Al aplicar la tarifa, obtenemos un total de **\$103.73**:

<sup>23</sup> <https://aeepr.com/es-pr/QuienesSomos/Ley57/Facturación/Tablas%20Factor%20de%20Ajuste.pdf> (última visita, el 3 de octubre de 2019).



| <u>Ciclo</u> | <u>Consumo</u><br><u>(kWh)</u> | <u>Cargo</u><br><u>Fijo</u><br><u>Mens.</u> | <u>Bloque</u><br><u>1</u> | <u>Bloque</u><br><u>2</u> | <u>Tarifa</u><br><u>Provisional</u> | <u>Compra de</u><br><u>Combustible</u> | <u>Compra de</u><br><u>Energía</u> | <u>Total</u> |
|--------------|--------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|--------------|
| 05/18        | 480                            | \$3.00                                      | \$18.49                   | \$2.73                    | \$ 6.24                             | \$ 49.84                               | \$ 23.43                           | \$103.73     |

En la factura de 17 de mayo de 2018, la Autoridad detalló cargos corrientes de \$219.15 para el referido periodo, por lo que corresponde **un crédito de \$115.42** a la cuenta del Promovente.

Para la factura de 15 de enero de 2019, el FCC era de 9.9302¢/kWh (\$0.099302/kWh) y el FCE era de 4.7950¢/kWh (\$0.047950/kWh). La factura comprende un ciclo de 32 días, donde no hubo periodos sin servicio, por lo que el consumo se calcula multiplicando los 32 días por el consumo diario promedio de 16 kWh/día, lo que nos da un consumo real 512 kWh. Al aplicar la tarifa con los factores correspondiente, obtenemos un total de **\$107.86**:

| <u>Ciclo</u> | <u>Consumo</u><br><u>(kWh)</u> | <u>Cargo</u><br><u>Fijo</u><br><u>Mens.</u> | <u>Bloque</u><br><u>1</u> | <u>Bloque</u><br><u>2</u> | <u>Tarifa</u><br><u>Provisional</u> | <u>Compra de</u><br><u>Combustible</u> | <u>Compra</u><br><u>de</u><br><u>Energía</u> | <u>Total</u> |
|--------------|--------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------|--------------|
| 01/19        | 512                            | \$3.00                                      | \$18.49                   | \$4.32                    | \$ 6.65                             | \$ 50.84                               | \$ 24.55                                     | \$107.86     |

En la factura de 15 de enero de 2019, la Autoridad detalló cargos corrientes de \$1,645.18 para el referido periodo, por lo que corresponde **un crédito de \$1,537.32** a la cuenta del Promovente.

El Negociado de Energía determina, en lo que respecta a las objeciones a las facturas de 19 de abril de 2018 y 17 de mayo de 2018, que la Autoridad no notificó los resultados de las investigaciones iniciales, ni de los resultados a las solicitudes de revisión por un funcionario de mayor jerarquía, dentro de los términos jurisdiccionales que provee el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014, por lo que se adjudican a favor del cliente.

Además, el Negociado de Energía determina que la Autoridad incumplió su propio Reglamento 7982 al no atender la solicitud de investigación sobre el funcionamiento del contador, presentada por la Promovente el 11 de febrero de 2018. La evidencia presentada nos lleva a determinar que el contador estaba defectuoso, lo que ocasionó que las facturas de abril y mayo de 2018 y de enero de 2019 reflejaran un consumo incorrecto, algo que pudo evitarse si la Autoridad hubiese realizado oportunamente la investigación que ordena el Reglamento 7982. Consecuentemente, el Negociado de Energía determina que la Promovente sólo es responsable del pago por el consumo real en su residencia durante el periodo de servicio de las facturas aquí objetadas.

### 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 declara **HA LUGAR** los recursos de revisión presentados por la Promovente respecto a las facturas





de 19 de abril de 2018, 17 de mayo de 2018 y 15 de enero de 2019 y **ORDENA** a la Autoridad **otorgar un crédito a la cuenta del Promoviente de \$1,965.44 en la factura de 19 de abril de 2018, un crédito de \$115.42 en la factura de 17 de mayo de 2018, y un crédito \$1,537.32 en la factura de 15 de enero de 2019.**

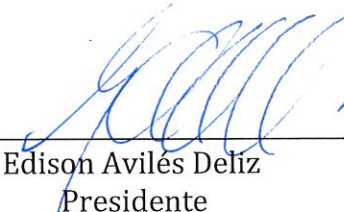
Cualquier parte adversamente afectada por la presente Resolución Final y Orden podrá presentar una moción de reconsideración ante el Negociado de Energía, de conformidad con la Sección 11.01 del Reglamento 8543 y las disposiciones aplicables de la Ley 38-2017, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo 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, o mediante el sistema de radicación electrónica del Negociado de Energía utilizando el enlace <http://www.radicación.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.

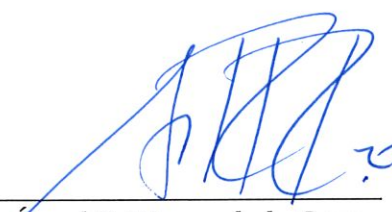
El Negociado de Energía deberá considerar dicha moción dentro de los quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de los quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a transcurrir nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o 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.

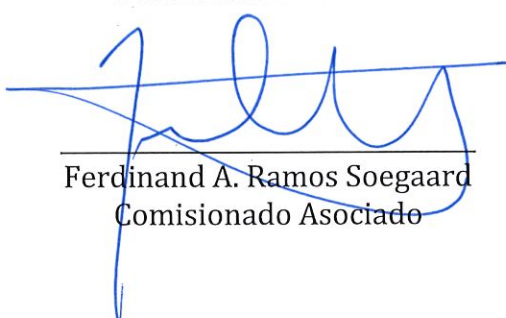
Regístrese y notifíquese.



  
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 la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico el 3 de diciembre de 2019. Certifico además que el 3 de diciembre de 2019 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-RV-2018-0092, y se ha enviado copia digital de la misma a: hernandez.ada@gmail.com y j-cintron-djur@prepa.com. Asimismo, certifico que en el día de hoy he enviado copia fiel y exacta de la misma a:

**Autoridad de Energía Eléctrica de  
Puerto Rico**  
Lcdo. José R. Cintrón Rodríguez  
P.O. Box 363928  
San Juan, P.R. 00936

**Ada Y. Hernández Hernández**  
Urb. Gables Breeze #15  
Dorado, P.R. 00646

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 3 de diciembre de 2019.

  
Wanda I. Cordero Morales  
Secretaria







## Anejo A

### **Determinaciones de Hecho**

1. La Promovente, Ada Y. Hernández Hernández, es clienta de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Autoridad"), cuenta número 2605402000, con tarifa de Servicio Residencial General ("GRS").
2. Tras el paso del huracán María, la residencia de la Promovente estuvo sin servicio eléctrico desde el 20 de septiembre de 2017 hasta el 22 de noviembre de 2017, para un total de 62 periodos de veinticuatro horas sin servicio.
3. El 11 de febrero de 2018, la Promovente reportó a través de Servicios Web de la Autoridad que su contador aparentaba no estar funcionando.
4. El 14 de febrero de 2018, la Autoridad le informó a la Promovente que habían encaminado la solicitud de cambio de metro en la oficina comercial.
5. Recibida la solicitud de 11 de febrero de 2018, la Autoridad no realizó pruebas al contador hasta el 23 de enero de 2019.
6. Recibida la solicitud de 11 de febrero de 2018, la Autoridad no reemplazó el contador hasta el 7 de marzo de 2019.
7. En 16 de marzo de 2018, la Promovente visitó la Oficina Comercial de la Autoridad en Levittown para dar seguimiento a la situación del contador. Allí le indicaron que enviara un correo electrónico a [alberto.rodriguez@prepa.com](mailto:alberto.rodriguez@prepa.com) con la información y fotos del contador.
8. El mismo día 16 de marzo de 2018, la Promovente envió correo electrónico a [alberto.rodriguez@prepa.com](mailto:alberto.rodriguez@prepa.com), con la información de la solicitud a Servicios Web y foto del contador.
9. La factura de 19 de abril de 2018 de la cuenta número 2605402000, comprende el periodo de 12 de septiembre de 2017 a 17 de abril de 2018, para un total de 217 días, con un consumo medido de 11,601 kWh y cargos corrientes de \$2,500.74.
10. La factura de 19 de abril de 2018 es la primera factura que emitió la Autoridad para la cuenta número 2605402000 tras el paso del huracán María.
11. La factura de 17 de mayo de 2018 de la cuenta número 2605402000, comprende el periodo de 17 de abril de 2018 a 17 de mayo de 2018, para un total de 30 días, con un consumo medido de 1,016 kWh y cargos corrientes de \$219.15.
12. La factura de 15 de enero de 2019 de la cuenta número 2605402000, comprende el periodo de 14 de diciembre de 2018 a 15 de enero de 2019, para un total de 32 días, con un consumo medido de 7,743 kWh y cargos corrientes de \$1,645.18.
13. El número de contador en las tres (3) facturas objetadas es el mismo: 2723324.
14. El 26 de abril de 2018, la Promovente presentó ante la Autoridad la objeción a la factura de 19 abril de 2018, asignándosele el número OB20180426gtWf.

15. El 29 de mayo de 2018, la Promovente presentó ante la Autoridad la objeción a la factura de 17 de mayo de 2018, asignándosele el número OB2018052955pP.
16. El 9 de agosto de 2018, la Autoridad notificó a la Promovente el resultado de la objeción OB20180426gtWf, es decir, 105 días después de presentarse la objeción.
17. El 9 de agosto de 2018, la Autoridad notificó a la Promovente el resultado de la objeción OB2018052955pP, es decir, 72 días después de presentarse la objeción.
18. El 24 de agosto de 2018, la Promovente solicitó revisión a un funcionario de mayor jerarquía de la Autoridad respecto al resultado inicial de las objeciones OB20180426gtWf y OB2018052955pP. Esta solicitud se envió por correo certificado y correo electrónico.
19. El 29 de octubre de 2018, la Autoridad notificó los resultados de las solicitudes de revisión en los casos OB20180426gtWf y OB2018052955pP, es decir, 66 días luego de presentarse la solicitud de reconsideración.
20. El 26 de noviembre de 2018, la Promovente presentó ante el Negociado de Energía las solicitudes de revisión NEPR-RV-2018-0092 y NEPR-RV-2018-0093, correspondiente a las objeciones OB20180426gtWf y OB2018052955pP, es decir, 28 días luego de la fecha de la resolución final de la Autoridad.
21. El 18 enero de 2019, la Promovente visitó la Oficina Comercial para solicitar, nuevamente, que probaran el contador. Allí le indicaron que las lecturas del contador eran progresivas.
22. El 23 de enero de 2019, la Autoridad acudió a la residencia de la Promovente para realizar pruebas al medidor, encontrando que las muelas de la base del contador estaban dañadas.
23. El 11 de febrero de 2018 la Promovente solicitó a la Autoridad que probara el contador, y tal prueba de campo se realizó el 23 de enero de 2019, es decir, 346 días después de solicitarse.
24. En carta de 8 de febrero de 2019, la Autoridad instruyó a la Promovente a que reparara las muelas en la base del contador, y una vez reparadas presentara una Certificación Eléctrica para que entonces la Autoridad evaluase la cuenta y, de tener que realizar algún ajuste, proceder con el mismo.
25. El 12 de febrero de 2019, la Promovente presentó ante la Autoridad la objeción a la factura de 15 de enero de 2019, asignándosele el número OB20190212ITHR.
26. El 15 de febrero de 2019, la Autoridad notificó a la Promovente el resultado de la investigación respecto a la objeción OB20190212ITHR, es decir, 3 días después de presentarse la objeción.
27. El 20 de febrero de 2019, el perito electricista William de Jesús Cora, reparó las muelas de la base del contador y preparó la correspondiente Certificación Eléctrica.
28. El 20 de febrero de 2019, el perito electricista William de Jesús Cora, presentó ante la Oficina Comercial de la Autoridad la Certificación Eléctrica, refrendando la reparación de las muelas.





29. El 7 de marzo de 2019, la Autoridad reemplazó el contador de la residencia de la Promovente. El nuevo contador tiene número D961845. No obstante, la Autoridad no pudo inicializar la lectura remota del nuevo contador.
30. El 7 de marzo de 2019, luego de cambiarse el contador, la Promovente visitó la Oficina Comercial de Vega Baja.
31. El 7 de marzo de 2019, la Promovente solicitó revisión a un funcionario de mayor jerarquía de la Autoridad respecto al resultado inicial de la objeción OB20190212ITHR.
32. El 8 de marzo de 2019, la Autoridad notificó la resolución final a la solicitud de revisión en el caso OB20190212ITHR, es decir, 1 día después de presentarse la solicitud de reconsideración.
33. El 4 de abril de 2019, la Promovente visitó la Oficina Comercial de Vega Baja, donde le indicaron que el contador no estaba emitiendo información para la lectura remota y que no procedía ajuste a su cuenta pues el problema no estaba relacionado al contador.
34. El 5 de abril de 2019, la Promovente presentó ante el Negociado de Energía la solicitud de revisión NEPR-RV-2019-0073, correspondiente a la objeción OB20190212ITHR, es decir, 28 días luego de la fecha de la resolución final de la Autoridad.
35. El 4 de mayo de 2019, personal de la Autoridad acudió a la residencia de la Promovente para inicializar la lectura remota del contador.
36. El 14 de mayo de 2019, el perito William de Jesús realizó pruebas de derivación a tierra en la residencia de la Promovente, mediante las cuales determinó que no había un problema eléctrico en la residencia.
37. A junio de 2019, el nuevo contador, instalado el 7 de marzo de 2019, no transmitía información para lectura remota.
38. Las muelas de la base del contador en la residencia de la Promovente se dañaron tras el paso del huracán María.
39. El contador número 2723324 se dañó tras el paso del huracán María.
40. El contador no midió el consumo real tras el paso del huracán María.

### **Conclusiones de Derecho**

1. La Promovente presentó ante la Autoridad las tres (3) objeciones, respecto a las facturas de 19 de abril de 2018, 17 de mayo de 2018 y 15 de enero de 2019, dentro del término de 30 días que proveen el Artículo 6.27(a)(1) de la Ley Núm. 57-2014 y la Sección 4.01 del Reglamento 8863.
2. La Autoridad no completó ni notificó el resultado de la investigación inicial respecto a las facturas de 19 de abril de 2018 y 17 de mayo de 2018, dentro del término de 60 días que proveen el Artículo 6.27 (a)(3) de la Ley Núm. 57-2014 y la Sección 4.11 del Reglamento 8863.



3. La Autoridad sí completó y notificó el resultado de la investigación inicial respecto a la factura de 15 de enero de 2019, dentro del término de 60 días que proveen el Artículo 6.27 (a)(3) de la Ley Núm. 57-2014 y la Sección 4.11 del Reglamento 8863.
4. La Promovente presentó las tres (3) solicitudes de reconsideración, respecto a las facturas de 19 de abril de 2018, 17 de mayo de 2018 y 15 de enero de 2019, dentro del término de 20 días que proveen el Artículo 6.27(a)(4) de la Ley Núm. 57-2014 y la Sección 4.13 del Reglamento 8863.
5. La Autoridad no notificó el resultado de la decisión final respecto a las facturas 19 de abril de 2018 y 17 de mayo de 2018 dentro del término de 30 días que proveen el Artículo 6.27(a)(5) de la Ley Núm. 57-2014 y la Sección 4.14 del Reglamento 8863.
6. La Autoridad sí notificó el resultado de la decisión final respecto a la factura de 15 de enero de 2019 dentro del término de 30 días que proveen el Artículo 6.27(a)(5) de la Ley Núm. 57-2014 y la Sección 4.14 del Reglamento 8863.
7. El término de sesenta (60) días dispuesto en el Artículo 6.27(a)(3) de la Ley Núm. 57-2014 para que la Autoridad evalúe una solicitud de investigación y notifique el resultado al cliente es de naturaleza jurisdiccional.
8. Si la Autoridad incumple con el término de sesenta (60) días que proveen el Artículo 6.27(a)(3) de la Ley Núm. 57-2014 y la Sección 4.11 del Reglamento 8863 para notificar el resultado de la investigación, la objeción será adjudicada a favor del cliente.
9. El término de treinta (30) días dispuesto en el Artículo 6.27(a)(5) de la Ley Núm. 57-2014 para que la Autoridad evalúe una solicitud de reconsideración y notifique la determinación final al cliente es de naturaleza jurisdiccional.
10. Si la Autoridad incumple con el término de 30 días que proveen el Artículo 6.27(a)(5) de la Ley Núm. 57-2014 y la Sección 4.14 del Reglamento 8863 para notificar la decisión final, la objeción será adjudicada a favor del cliente.
11. La Autoridad no realizó la investigación requerida por el Artículo XIII-A del Reglamento 7982 dentro del periodo reglamentario de (60) días, violando así su propio reglamento.
12. La Promovente cumplió con su obligación bajo el inciso 3, del Artículo VI-B del Reglamento 7982 de notificar que el contador aparentaba estar defectuoso.
13. El inciso 3, del Artículo VI-B del Reglamento 7982, dispone que, si el equipo de la Autoridad está defectuoso, la Autoridad tiene que hacer una investigación para determinar cuál es el consumo correcto. La Autoridad no realizó tal investigación, por lo cual procede que el Negociado de Energía determine cuál es el consumo real, a base del expediente administrativo.
14. El no realizar las pruebas al contador oportunamente, causó que las tres (3) facturas objetadas reflejaran un consumo incorrecto.
15. La Promovente es responsable por el pago de los servicios de energía eléctrica realmente provistos por la Autoridad.





16. La Promovente presentó las tres (3) solicitudes de revisión ante el Negociado de Energía, referentes a las facturas de 19 de abril de 2018, 17 de mayo de 2018 y 15 de enero de 2019, dentro del término de 30 días que provee la Sección 5.01 del Reglamento 8863.
17. Al aplicar las disposiciones de la Ley 143-2018, al patrón de consumo de la Promovente, en cuanto a la factura de 19 de abril de 2018, corresponde otorgar un crédito a su de \$1,965.44.
18. En cuanto a las facturas de 17 de mayo de 2018 y de 15 de enero de 2019, donde no hubo periodos de 24 horas sin servicio, el consumo se calcula multiplicando los 30 días de cada factura, por el consumo diario promedio para obtener el consumo real de la Promovente y corresponde otorgar un crédito a su cuenta de \$115.42 en la factura de 17 de mayo de 2018, y un crédito \$1,537.32 en la factura de 15 de enero de 2019.

