

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



DAMARIS ARROYO RODRÍGUEZ  
**QUERELLANTE**

V.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE PUERTO RICO  
**QUERELLADA**

**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2019-0032

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

**RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN**

**I. Introducción y Tracto Procesal**

El 5 de febrero de 2019, la Querellante, Damaris Arroyo Rivera presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía") una Querrela contra la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Autoridad"), con relación a la factura de 22 de mayo de 2018 por la cantidad de \$616.66.

La Querellante alegó que el 13 de junio de 2018, tras recibir la factura de 22 de mayo de 2018, objetó la misma ya que el servicio de energía eléctrica recibido en la residencia no fue generado por la Autoridad. La Querellante alegó que objetó la factura por escrito mediante correo certificado enviado al: P.O. Box 70 Guayama, P.R. 00785-0070, dirección que corresponde a la Oficina Regional de Guayama. La Querellante añadió que al no recibir ninguna comunicación de la Autoridad, el 4 de septiembre de 2018 envió correspondencia por correo certificado al P.O. Box 9100, San Juan, P.R. 00908-9100, y que en esta comunicación solicitó como remedio que se ajustara su cuenta pues transcurrió el término que tenía la Autoridad para contestar su objeción original.

Por último, la Querellante argumentó que la facturación de la Autoridad es incorrecta, excesiva y en incumplimiento con los términos establecidos en la Ley Núm. 57-2014.<sup>1</sup>

**II. Derecho Aplicable y Análisis:**

*a. Jurisdicción del Negociado de Energía*

El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley Núm. 57-2014 establece, entre otras cosas, que el Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria y exclusiva con relación a los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con la política pública energética del

<sup>1</sup> Conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada.

Gobierno de Puerto Rico. A esos fines, el Artículo 1.2(p) de la Ley Núm. 57-2014 establece como política pública que “[l]as disputas sobre facturas o servicios de electricidad se tramitarán de forma equitativa y diligente.”

De otra parte, el Artículo 6.3(nn) de la Ley Núm. 57-2014 establece que el Negociado de Energía tendrá el poder y la facultad de “emitir órdenes y confeccionar y otorgar cualesquiera remedios legales que fueran necesarios para hacer efectivos los propósitos de [la Ley 57-2014] y hacer que se cumplan sus reglas, reglamentos, órdenes y determinaciones.” A esos fines, el inciso (4) del referido Artículo 6.3(nn) establece, *inter alia*, que el Negociado de Energía puede ordenar que se lleve a cabo cualquier acto en cumplimiento de las disposiciones de sus reglamentos. Más aún, la Sección 3.01 del Reglamento 8543<sup>2</sup> establece que “[t]oda persona con legitimación activa podrá iniciar un procedimiento adjudicativo ante [el Negociado de Energía] con relación a cualquier asunto que esté bajo su jurisdicción.”<sup>3</sup>

b. *Revisión de Facturas sobre el Servicio Eléctrico:*

En lo pertinente, el Artículo 6.27(a)(1) de la Ley Núm. 57-2014, *supra*, establece que el término para que un cliente de una compañía de servicio eléctrico presente su objeción de factura y solicite una investigación es de treinta (30) días. De otra parte, el Artículo 6.27(a)(2) de esta Ley establece que el cliente de una compañía de servicio eléctrico “podrá notificar su objeción y solicitud de investigación de su factura a la compañía de energía certificada mediante correo certificado, teléfono, fax o correo electrónico, **siempre que dicha objeción y solicitud se someta a través de los contactos específicos provistos para esos propósitos por la compañía de energía certificada y se pueda establecer con certeza la fecha del envío de la objeción y solicitud de investigación.**”<sup>4</sup> Asimismo, el Artículo 4.04 del Reglamento 8863, *supra*, sobre los medios para presentar la objeción de una factura y solicitar la investigación a la compañía de servicio eléctrico, establece:

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. Estos medios podrán incluir, pero no estarán limitados a, oficinas de servicio al Cliente, correo certificado, fax, teléfono, correo electrónico o portales de internet, entre otros, siempre y

<sup>2</sup> *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones, 14 de diciembre de 2014.*

<sup>3</sup> Debemos señalar que el Artículo 6.43(d) de la Ley 57-2014 establece que la Oficina Independiente de Protección al Consumidor tiene la facultad de “[p]resentar querrelas o recursos legales ante la Comisión de Energía a nombre y en representación de clientes de servicio eléctrico, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre la factura del servicio eléctrico, tarifas y cargos de la Autoridad o de productores independientes de energía, política pública energética, asuntos ambientales, controversias sobre los servicios al cliente de cualquier compañía de servicio eléctrico, o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico.” Énfasis suplido.

<sup>4</sup> Énfasis suplido.



cuando se pueda establecer con certeza la fecha de la presentación de la objeción y solicitud de investigación.

El Cliente podrá notificar su objeción y solicitud de investigación de Factura a la Compañía de Servicio Eléctrico mediante cualquiera de los medios establecidos por dicha Compañía. En aquellos casos que una Compañía de Servicio Eléctrico establezca correo certificado como uno de los medios de presentación de objeciones de factura o solicitud de investigación, se entenderá que la fecha de presentación es la fecha en que, según el Servicio Postal de los Estados Unidos (United States Postal Service), esté disponible para recogido (available for pickup).

En el caso de la Autoridad, los medios establecidos para notificar las objeciones y/o solicitudes de investigación de factura se encuentran anunciados y publicados en el anverso de sus facturas y leen literalmente como sigue:

Todo cliente podrá presentar su solicitud de objeción o investigación de factura personalmente en la oficina comercial de su predilección, por correo electrónico registrando su cuenta en la pagina web de la AEE accediendo a [www.aeepr.com](http://www.aeepr.com) a través de Mi Cuenta. Por teléfono llamando al 787- 521-3434 o por correo postal al **P.O. Box 9100, San Juan, P.R. 00908-9100.**<sup>5</sup>

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

c. *Reglamento 9043*

La Sección 1.05 del Reglamento 9043<sup>6</sup> dispone que “este Reglamento será de aplicabilidad solo en casos de reclamaciones donde se plantee que la Autoridad no haya suplido el servicio de energía eléctrica al cliente debido a averías o interrupciones del servicio provocadas por Situaciones de Emergencia...y que la Autoridad haya emitido facturas cuyo periodo de facturación contenga periodos de tiempo en que la Autoridad no proveyó servicio...Todas las demás reclamaciones u objeciones de facturas serán presentadas según las disposiciones del Reglamento 8863...”

<sup>5</sup> Énfasis suplido.

<sup>6</sup> *Reglamento Sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas Emitidas por la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico Durante Situaciones de Emergencia*, 27 de junio de 2018.



Por consiguiente, la Querellante está en lo correcto en que su Querrela y/o solicitud de objeción son regidas por las secciones del Reglamento 9043.<sup>7</sup>

d. *Procedimiento Administrativo Informal ante la Autoridad*

La Sección 2.03 del Reglamento 9043 establece que es un requisito agotar ante la Autoridad el Procedimiento Administrativo Informal antes de acudir al Negociado de Energía para solicitar una revisión formal de cualquier objeción de factura.

En lo pertinente, la Sección 3.01 del Reglamento 9043 establece el término de al menos treinta (30) días, contados a partir del envío de una factura emitida durante una situación de Emergencia, todo cliente podrá objetar todo cargo, incluyendo Cargos Fijos, facturados durante periodos que la Autoridad no le proveyó servicio...En aquellos casos que la factura se envíe mediante correo regular, ambos términos comenzaran a transcurrir a partir de la fecha del matasellos del correo....

Así mismo la Sección 3.04<sup>8</sup> del Reglamento 9043 sobre los medios para presentar la objeción de una factura y solicitar la investigación a la compañía de servicio eléctrico, establece:

La Autoridad establecerá al menos tres (3) medios distintos mediante los cuales sus Clientes podrán notificar las objeciones y/o solicitudes de investigación de su Factura. Estos medios podrán incluir, pero no estarán limitados a, oficinas de servicio al Cliente, correo certificado, fax, teléfono, correo electrónico o portales de internet, entre otros, siempre y cuando se pueda establecer con certeza la fecha de la presentación de la objeción y solicitud de investigación.

El Cliente podrá notificar su objeción y solicitud de investigación de Factura a la Autoridad mediante cualquiera de los medios establecidos por dicha Compañía. En aquellos casos que la Autoridad establezca correo certificado como uno los medios de presentación de objeciones de factura o solicitud de investigación, se entenderá que la fecha de presentación es la fecha en que, según el Servicio Postal de los Estados Unidos (United States Postal Service), esté disponible para recogido (available for pickup).

Para la Autoridad, los medios establecidos para notificar las objeciones y/o solicitudes de investigación de factura se encuentran anunciados y publicados en el anverso de sus facturas y leen literalmente como sigue:

<sup>7</sup> Cabe señalar que el Reglamento 8863 y el Reglamento 9043 son similares en muchas secciones sobre el procedimiento de objeciones y/o solicitudes de investigación de su Factura.

<sup>8</sup> Dicha Sección es parecida al Artículo 4.04 del Reglamento 8863.



Handwritten blue ink marks, including a signature and the number '4', are present on the left side of the page.



Todo cliente podrá presentar su solicitud de objeción o investigación de factura personalmente en la oficina comercial de su predilección, por correo electrónico registrando su cuenta en la página web de la AEE accediendo a [www.aeepr.com](http://www.aeepr.com) a través de Mi Cuenta. Por teléfono llamando al 787- 521-3434 o por correo postal al **PO Box 9100 San Juan PR 00908-9100**.

La Sección 3.07 del Reglamento 9043 especifica la información mínima que el Cliente tiene que proveer al momento de presentar su objeción ante la Autoridad como su : (1) nombre (2) número de cuenta (3) número de identificación de factura (4) expresar claramente que la objeción se fundamenta en el hecho que la Autoridad no proveyó el servicio de energía eléctrica facturado debido a interrupciones provocadas por una Situación de Emergencia (5) si la objeción es al amparo de la Ley 3-2018 acreditar que el consumo facturado fue producto de un generador eléctrico no perteneciente a la Autoridad y (6) número de teléfono, dirección física y postal e email.

Finalmente, la Sección 3.07 del Reglamento 9043 va más allá y claramente establece que **toda objeción de Factura que no cumpla con lo dispuesto en esta Sección se tratará como si nunca hubiese sido presentada y no tendrá efecto jurídico alguno...**<sup>9</sup>

En el caso de autos, surge de la totalidad del Expediente Administrativo ante el Negociado de Energía, que la Querellante cuando envió su objeción original el 13 de junio de 2019 a la Autoridad, no la envió a la dirección correcta según establecida por la Autoridad de conformidad con el Artículo 6.27(a)(2) de la Ley Núm. 57-2014 y la Sección 3.04 del Reglamento 9043, por lo que la objeción se entiende como no presentada y no tiene efecto jurídico alguno. Aun cuando la Querellante envió su objeción a la dirección de la Oficina de Guayama de la Autoridad, dicha dirección no es la provista por la Autoridad para objetar facturas. La Querellante incumplió con el requisito esencial de notificar la objeción mediante uno de los tres métodos designados por la Autoridad para ello. No fue hasta el 4 de septiembre de 2018, que la querellante envió otra notificación a la dirección correcta de la Autoridad, pero la misma fue presentada fuera del término de treinta (30) días provisto por la Ley Núm. 57-2014 y el Reglamento 9043.

Así las cosas, la Querellante no agotó el procedimiento administrativo informal que se establece en el Reglamento 9043, privando al Negociado de Energía de jurisdicción para atender la presente *Querella*.

### III. CONCLUSIÓN

En vista de lo anterior, y de conformidad con las disposiciones de la Secciones 2.03, 3.04 y 3.07 del Reglamento 9043, el Negociado de Energía declara **HA LUGAR** la *Moción de Desestimación* presentada por la Autoridad, en su consecuencia **DESESTIMA** la presente *Querella* por falta de jurisdicción, y **ORDENA** el cierre y archivo, sin perjuicio, de la misma.

Cualquier parte adversamente afectada por la presente Resolución Final y Orden

---

<sup>9</sup> Énfasis suplido.

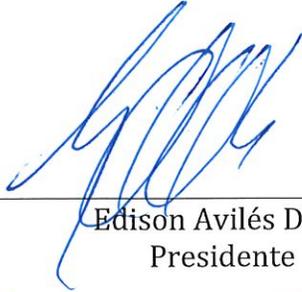
podrá presentar una moción de reconsideración ante el Negociado de Energía, de conformidad con la Sección 11.01 del Reglamento 8543 y las disposiciones aplicables de la Ley 38-2017, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico" ("LPAU"). La moción a tales efectos 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.





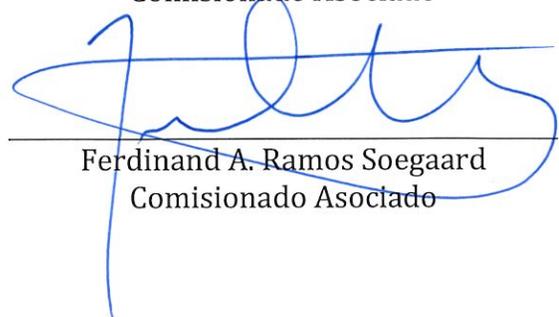
Edison Avilés Deliz  
Presidente



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 la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico el 21 de enero de 2020. Certifico además que el 22 de enero de 2020 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2019-0032 y fue notificada mediante correo electrónico a: rebecca.torres@prepa.com, darroy1@yahoo.com y hrivera@oipc.pr.gov. Asimismo, certifico que copia fiel y exacta de esta Resolución Final y Orden fue enviada a:

**Autoridad de Energía Eléctrica de  
Puerto Rico**

Lcda. Rebecca Torres Ondina  
PO Box 363928  
San Juan, P.R. 00936-3928

**Oficina Independiente de Protección al  
Consumidor**

Lcda. Hannia B. Rivera Díaz  
268 Ave. Ponce de León  
Hato Rey Center, Suite 524  
San Juan, P.R. 00918

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy 22 de enero de 2020.



Wanda I. Cordero Morales  
Secretaria

