

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

**KRYSTAL M. MARTÍ RAMOS
QUERELLANTE**

**V.
AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE
PUERTO RICO
QUERELLADO**

CASO NÚM.: NEPR-QR-2019-0205

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

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal

El 18 de diciembre de 2019, la Querellante, Krystal M. Martí Ramos, 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"), al amparo de la Ley 57-2014¹ y el Reglamento 8863², con relación a la factura con fecha de 5 de noviembre de 2019, por la cantidad de \$1,003.02.

La Querellante alegó que el 1 de julio de 2019, se mudó a su nueva residencia ubicada en el Condominio Pórticos de Guaynabo y que la cantidad facturada el 5 de noviembre de 2019 es demasiado alta en comparación con las cantidades facturadas anteriormente en su residencia anterior. En dicha factura aparece un cargo corriente por la cantidad de \$210.09 y un balance previo por la cantidad de \$792.93.³ Por tanto, la Querellante presentó una objeción de factura ante la Autoridad por facturación excesiva.⁴ El 6 de diciembre de 2019, la Querellante recibió una comunicación de la Autoridad, mediante la cual se denegó su objeción a la factura.⁵

Luego de varios trámites administrativos, el 4 de agosto de 2020 el Negociado de Energía ordenó a las partes a comparecer a la Vista Administrativa señalada para el 24 de agosto de 2020. A la Vista Administrativa compareció la Querellante acompañada por su esposo, el Sr. Christopher Figueroa Mas. Comparecieron además como testigos, el Sr. Carlos

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

² *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, 1 de diciembre de 2016, según enmendado.

³ Véase Exhibit 1.

⁴ Véase Exhibit 3.

⁵ Véase Exhibit 4.



Rivera Meléndez y el Sr. Gersán Sevillano. La Autoridad compareció representada por el Lcdo. Francisco Marín, acompañado por la Sra. Darleen Fuentes Amador, de la División de Servicio al Cliente.

II. Derecho Aplicable y Análisis

a. Jurisdicción del Negociado de Energía

El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley 57-2014 establece, entre otras cosas, que el Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria y exclusiva con relación a los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico. A esos fines, el Artículo 1.2(p) de la Ley 57-2014 establece como política pública que “[l]as disputas sobre facturas o servicios de electricidad se tramitarán de forma equitativa y diligente.”⁶

De otra parte, el Artículo 6.3(nn) de la referida ley, 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.”⁷ 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.

La Sección 3.01 del Reglamento 8543⁸ 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.”

b. Revisión de Facturas sobre el Servicio Eléctrico

El Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014 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 30 días. De otra parte, en el Artículo 6.27(a)(2) se 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”.

⁶ Énfasis suplido.

⁷ Énfasis suplido.

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



Finalmente, el Artículo 6.27(a)(1) 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.

Basado en las disposiciones de la Ley 57-2014 y de la Sección 4.10 del Reglamento 8863, el Negociado de Energía ha determinado que el ajuste correspondiente a la objeción presentada por un querellante o promovente es aquél solicitado por éste en la referida objeción. No puede ser de otra forma. Interpretar que la Autoridad tiene discreción para pasar juicio sobre el ajuste a realizarse, luego de que ésta perdió jurisdicción para atender la objeción debido a su incumplimiento con los términos estatutarios y reglamentarios para ello, iría en contra del texto expreso de la Ley 57-2014 y del Reglamento 8863 y sería contrario a la intención legislativa que la objeción fuera adjudicada a favor del cliente.

c. *Estimados de Consumo*

La Sección VI, Artículo F del Reglamento 7982⁹ establece que: “Cuando a la Autoridad no le es posible leer el contador o medidor (metro) en la fecha programada por circunstancias más allá de su control, tales como, pero sin limitarse a, inaccesibilidad al medidor o fuerza mayor, se estima el consumo. También se estima el consumo cuando la información sobre la lectura del contador no pueda utilizarse para la facturación por problemas relacionados con los sistemas de comunicación o transmisión de datos y cuando el contador o medidor (metro) se compruebe que está defectuoso.”

d. *Peso de la Prueba*

La Regla 110 de las de Evidencia de Puerto Rico¹⁰ bajo el título “EVALUACIÓN Y SUFICIENCIA DE LA PRUEBA” establecen lo siguiente:

La juzgadora o el juzgador de hechos deberá evaluar la evidencia presentada con el propósito de determinar cuáles hechos han quedado establecidos o demostrados, con sujeción a los principios siguientes:

(a) El peso de la prueba recae sobre la parte que resultaría vencida de no presentarse evidencia por alguna de las partes.

(b) La obligación de presentar evidencia primeramente recae sobre la parte que sostiene la afirmativa en el asunto en controversia.

⁹ Reglamento de Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica de la Autoridad de Energía Eléctrica, 14 de enero de 2010.

¹⁰ Reglas de Evidencia de Puerto Rico de 2009, según enmendadas, 32 L.P.R.A. Ap VI, R. 110.



(c) Para establecer un hecho, no se exige aquel grado de prueba que, excluyendo posibilidad de error, produzca absoluta certeza.

(d) La evidencia directa de una persona testigo que merezca entero crédito es prueba suficiente de cualquier hecho, salvo que otra cosa se disponga por ley.

(e) La juzgadora o el juzgador de hechos no tiene la obligación de decidir de acuerdo con las declaraciones de cualquier cantidad de testigos que no le convenzan contra un número menor u otra evidencia que le resulte más convincente.

(f) En los casos civiles, la decisión de la juzgadora o del juzgador se hará mediante la preponderancia de la prueba a base de criterios de probabilidad, a menos que exista disposición al contrario. En los casos criminales, la culpabilidad de la persona acusada debe ser establecida más allá de duda razonable.

(g) Cuando pareciere que una parte, teniendo disponible una prueba más firme y satisfactoria, ofrece una más débil y menos satisfactoria, la evidencia ofrecida deberá considerarse con sospecha.

(h) Cualquier hecho en controversia es susceptible de ser demostrado mediante evidencia directa o mediante evidencia indirecta o circunstancial. Evidencia directa es aquella que prueba el hecho en controversia sin que medie inferencia o presunción alguna y que, de ser cierta, demuestra el hecho de modo concluyente. Evidencia indirecta o circunstancial es aquella que tiende a demostrar el hecho en controversia probando otro distinto, del cual por si o, en unión a otros hechos ya establecidos, puede razonablemente inferirse el hecho en controversia."

e. *Ajuste Correspondiente*

El Artículo 6.27(e) de la Ley 57-2014 establece que el Negociado de Energía revisará de *novo* la decisión final de la compañía de energía certificada sobre la objeción y el resultado de la investigación.

La Sección 5.03 del Reglamento 8863 expone que el Negociado de Energía revisará la objeción presentada por el cliente nuevamente, desde su inicio, y no adscribirá deferencia alguna a la decisión final de la compañía de servicio eléctrico sobre la objeción y el resultado de la investigación.

Surge de la totalidad del expediente administrativo en el caso de autos, que el 1 de julio 2019 la Querellante se mudó junto a su esposo a su nueva residencia ubicada en el Condominio Pórticos de Guaynabo. En junio de 2019, la Querellante solicitó a la Autoridad que desactivara el servicio de energía eléctrica en su residencia anterior ubicada en Páramo del Río y que se transfiriera el servicio a su nueva residencia.

En agosto de 2019 la Querellante recibió una primera factura de consumo eléctrico la cual fue estimada. La próxima factura la recibió el 30 de octubre de 2019 y recibió otra



Handwritten blue ink marks on the left margin, including a large checkmark and several scribbles.

factura el 5 de noviembre de 2019, la cual objetó oportunamente. Así las cosas, el 27 noviembre de 2019, la Querellante se comunicó con el arrendador de su residencia, el Sr. Gersan Sevillano, a quien le comentó sobre la facturación excesiva en el consumo eléctrico. El Sr. Sevillano llevó a un perito electricista para que verificara el sistema eléctrico interno del apartamento. Dicha inspección se llevó a cabo el 3 de diciembre de 2019.

Del contrainterrogatorio surge que la Querellante y su esposo son una pareja joven, ambos profesionales, que pasan la mayor parte del día fuera de la residencia. No obstante, desde el mes de abril de 2020, pasan la mayor parte del tiempo en la residencia, debido a la pandemia de Covid-19. El apartamento cuenta con equipos de alta eficiencia, tales como nevera, estufa sin horno, lavadora y secadora. Además, cuenta con tres habitaciones, dos baños, sala y comedor y es de aproximadamente 1,110 pies cuadrados. Tiene además, cuatro aires acondicionados, los cuales se utilizan solo para dormir.

El Sr. Carlos Rivera Meléndez, perito electricista con licencia número 9476, se dedica a su profesión desde el 1999. El Sr. Rivera testificó que el 3 diciembre de 2019, en presencia del Sr. Christopher Figueroa Mas, certificó el sistema eléctrico interior del apartamento de la Querellante. Verificó todas las facilidades eléctricas y realizó pruebas de carga. Revisó el sistema de circuitos ramales; verificó a tierra para cotejar si había falla; revisó las cargas de los equipos; y después, realizó pruebas de consumo donde apagó el interruptor principal de la residencia, concluyendo que no había falla a tierra. Luego verificó la base de contador y el neutro a tierra y certificó que tampoco había falla a tierra. El Sr. Rivera explicó que por un momento, con el interruptor principal apagado, el disco de consumo del contador siguió en movimiento. Lo grabó durante unos minutos cuando se estaba moviendo lentamente, ya que se supone que el disco no se mueva. Finalmente, el Sr. Rivera concluyó que el sistema eléctrico del apartamento se encontraba funcionando correctamente, con el único detalle del disco que vio moverse lentamente por unos minutos con el interruptor principal apagado. El Sr. Rivera presentó copia de la certificación de los trabajos que realizó ese día.¹¹

Por parte de la Autoridad, la Sra. Darleen Fuentes Amador testificó sobre la investigación que ésta realizara sobre la cuenta de la Querellante y la revisión de factura presentada ante el Negociado de Energía. La Sra. Fuentes detalló el proceso a seguir en la Autoridad una vez se recibe una objeción de factura, la investigación que hace la Autoridad y cómo funciona el sistema computarizado de lectura remota de contadores para su facturación. Con el testimonio de la señora Fuentes, se presentó en evidencia el Historial de Lecturas¹² del contador de la Querellante y el Historial de Facturación¹³ de la Querellante, en los cuales se detalla su consumo mensual desde el 28 de junio de 2019 hasta el 6 de agosto de 2020 y una actividad de campo de enero de 2020. En dicha actividad de campo surge que el 10 de diciembre de 2019 la Autoridad solicitó una prueba del contador. La misma se efectuó el 16 de enero de 2020 y se determinó que el contador estaba funcionando al 100%

¹¹ Exhibit 1 de la parte Querellante.

¹² Exhibit 1 de la parte Querellada.

¹³ Exhibit 3 de la parte Querellada.



de eficacia.¹⁴ El contador examinado tenía el mismo número de contador que aparece en las facturas objetadas por la Querellante.

Surge además, del testimonio de la Sra. Fuentes, que la primera factura que recibió la Querellante el 7 de agosto de 2019 fue estimada y luego ajustada a la realidad de consumo en la factura del 30 de octubre de 2019. Dicha factura del 30 de octubre de 2019 cubre un periodo de 101 días de facturación, 61 días entre el 7 de agosto y el 7 de octubre, más 42 días del ciclo anterior de facturación, el cual fue ajustado y/o corregido en esa factura. El total de consumo de 61 días fue de 2,420 kWh, totalizando un consumo facturado de \$528.93. La factura objetada que da base a la presente Querrela fue la del 5 de noviembre de 2019, que cubría un periodo de consumo de 29 días, desde el 7 de octubre de 2019 hasta el 5 de noviembre de 2019, con un consumo de 960 kWh, por la cantidad de \$210.09. La Sra. Fuentes determinó que la objeción presentada por la Querellante no procede, ya que las lecturas eran progresivas, desde que se mudó a la residencia ubicada en el Condominio Pórticos de Guaynabo y basado en que el contador estaba funcionando correctamente, según la prueba que se le realizó al mismo.

En el caso de epígrafe, no surge del Expediente Administrativo que la Querellante haya solicitado un ajuste específico en su objeción original ante la Autoridad. Por tanto, le corresponde al Negociado de Energía determinar el ajuste correspondiente a la cuenta de la Querellante, si alguno.

Analizando el historial de facturación de la cuenta de la Querellante, puede notarse que desde que se mudó a la residencia ubicada en el Condominio Pórticos de Guaynabo el 1 de julio de 2019, ha tenido un promedio diario de consumo de 29.30 kWh. Este promedio se ha calculado sumando los promedios diarios de las últimas once facturas, desde el 7 de agosto de 2019 hasta el 6 de agosto de 2020. Sus promedios diarios fluctúan entre 22.33 a 39.67 kWh en el periodo revisado. Durante los meses fríos (entre diciembre y abril) el consumo disminuyó y luego comenzó a aumentar nuevamente. La factura objetada contiene un promedio diario de consumo de 33.10 kWh. La factura anterior, del 30 de octubre de 2019 (la cual cubre el periodo del 7 de agosto al 7 de octubre de 2019), tiene un promedio diario de 39.67 kWh, similar a la última factura del 6 de agosto de 2020 (la cual cubre el periodo del 6 de julio al 6 de agosto de 2020) con un promedio diario de 35.81 kWh. Las facturas de octubre y noviembre de 2019, claramente están dentro o cerca del rango de consumo mensual habitual de la Querellante.

Cabe señalar tres detalles importantes de los testimonios vertidos en la Vista. Primero, la Querellante testificó que la factura del 5 de noviembre de 2019 fue la única objetada por ella y que había pagado todas las facturas posteriores, por lo cual se entiende que no existen otras objeciones sobre las cuantías facturadas por la Autoridad. Segundo, la Sra. Fuentes explicó que el contador de la residencia estaba funcionando al 100% y que de haber estado dañado a la fecha de la factura objetada, se hubiese reflejado el daño a la fecha de su revisión en enero de 2020, debido a que los medidores no se auto reparan, y de estar dañados, son decomisados por la Autoridad. Tercero, el Negociado de Energía indagó con la

¹⁴ Exhibit 4 de la Querellada.



Sra. Fuentes sobre la alegación y el video del disco moviéndose con el interruptor principal apagado, a lo cual ésta explicó que el contador estaba funcionando al 100% y no había problema con el metro.

Sometido el caso por la Querellante, evaluada la prueba y la totalidad del expediente administrativo, y bajo la norma reiterada de que el proponente de una afirmación tiene el peso de la prueba para demostrarla, se determina que la Querellante no presentó evidencia que sustente **que la factura objetada era incorrecta ni que el contador de la propiedad estuviera defectuoso**. Por consiguiente, se considera que la lectura es correcta y no procede un ajuste en la factura objetada.

La mera alegación por parte de la Querellante de que el consumo correspondiente a las facturas objetadas es mayor al que normalmente tiene, en ausencia de evidencia que sostenga que el medidor no está funcionando correctamente o que no se consumió la energía medida, no es suficiente para determinar que hubo error en la medición y por ende en la factura.

III. Conclusión

Por todo lo anterior, y de acuerdo con las Determinaciones de Hecho y Conclusiones de Derecho contenidas en el Anejo A, el Negociado de Energía declara **NO HA LUGAR** la Querella presentada por la Querellante y **ORDENA** el cierre y archivo, sin perjuicio, de la misma.

Cualquier parte adversamente afectada por la presente Resolución Final y Orden podrá presentar una moción de reconsideración ante el Negociado de Energía, de conformidad con la Sección 11.01 del Reglamento 8543 y las disposiciones aplicables de la Ley 38-2017, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico" ("LPAU"). La moción a tales efectos debe ser presentada dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la fecha de archivo en autos de la notificación de esta Resolución Final y Orden. Dicha solicitud debe ser entregada en la Secretaría del Negociado de Energía ubicada en el Edificio World Plaza, 268 Ave. Muñoz Rivera, Nivel Plaza Ste. 202, San Juan, P.R. 00918. 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



Handwritten signatures in blue ink on the left margin, including a large 'M', 'Jm', 'Sra', and other illegible marks.

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

Sylvia B. Ugarte Araujo
Comisionada Asociada

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 4 de junio de 2021. Certifico además que el 14 de junio de 2021 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2019-0205 y he enviado copia de la misma a: Astrid.rodriguez@prepa.com, Lionel.santa@prepa.com y kmartiramos@gmail.com. Asimismo, certifico que copia de esta Resolución y Orden fue enviada a:

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Lic. Astrid Rodríguez Cruz
Lic. Lionel Santa Crispín
PO Box 363928
San Juan, PR 00936-3928

Krystal Martí Ramos
Urb. Pórticos de Guaynabo
1 Calle Villegas Apt 3201
Guaynabo, PR 00971-9232



Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 14 de junio de 2021.



Sonia Seda Gaztambide
Secretaria



ANEJO A

Determinaciones de Hechos

1. La Querellante presentó ante la Autoridad una objeción a su factura con fecha de 5 de noviembre de 2019¹⁵ por la cantidad de \$210.09 por cargos corrientes y \$792.93 de balance previo, fundamentada en facturación incorrecta y excesiva por parte de la Autoridad.
2. La factura objetada cubría un periodo de consumo de veintinueve (29) días (desde el 7 de octubre hasta el 5 de noviembre de 2019) para un total de consumo de 960 kWh, por la cantidad de \$210.09.
3. Durante el proceso informal de objeción de factura ante la Autoridad, la Querellante recibió el 6 de diciembre de 2019 comunicación de la Oficina de Reclamación de Facturas de la Autoridad, denegando su objeción.
4. El 18 de diciembre de 2019, la Querellante presentó la Querrela de autos, ante el Negociado de Energía mediante el proceso sumario y solicitó la revisión de la decisión de la Autoridad por entender que la facturación era excesiva e irregular, en comparación con su facturación mensual habitual.
5. El 3 diciembre de 2019, el perito electricista Carlos Rivera Meléndez, certificó el sistema eléctrico interior del apartamento de la Querellante, verificando todas las facilidades eléctricas y realizando pruebas de carga.
6. La conclusión del perito fue que el sistema eléctrico dentro del apartamento se encuentra funcionando correctamente, con el único detalle del disco que vio moverse lentamente por unos minutos con el interruptor principal apagado.
7. El 10 de diciembre de 2019, la Autoridad solicitó una prueba del contador. La prueba se realizó el 16 de enero de 2020 y se determinó que el contador estaba funcionando al 100% de eficacia.
8. Analizado el historial de facturación de la cuenta de la Querellante, puede notarse que ésta, desde que se mudó a la residencia ubicada en el Condominio Pórticos de Guaynabo el 1 de julio de 2019, ha tenido un promedio diario de consumo de 29.30 kWh.
9. La factura objetada contiene un promedio diario de consumo de 33.10 kWh. La factura anterior, con fecha del 30 de octubre de 2019, tiene un promedio

¹⁵ Véase Exhibit I.



diario de 39.67 kWh. Claramente están dentro o cerca del rango de consumo mensual habitual de la Querellante.

Determinaciones de Derecho

1. La Querellante presentó su Querrela ante el Negociado de Energía dentro del término estatutario para ello.
2. El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley 57-2014 establece, entre otras cosas, que el Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria y exclusiva con relación a los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico. A esos fines, el Artículo 1.2(p) de la Ley 57-2014 establece como política pública que “[l]as disputas sobre facturas o servicios de electricidad se tramitarán de forma equitativa y diligente.”
3. El Artículo 6.27(e) de la Ley 57-2014 establece que el Negociado de Energía revisará de *novo* la decisión final de la compañía de energía certificada sobre la objeción y el resultado de la investigación.
4. La Sección 5.03 del Reglamento 8863 establece que el Negociado de Energía revisará la objeción presentada por el cliente nuevamente, desde su inicio, y no adscribirá deferencia alguna a la decisión final de la Compañía de Servicio Eléctrico sobre la objeción y el resultado de la investigación.
5. Teniendo la Querellante el peso de la prueba para probar su caso, no demostró al Negociado de Energía su alegación de que el consumo del periodo objetado fue más alto de lo común.

