

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



**ROSA M. ARSUAGA-GARRIDO
QUERELLANTE**

v.

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

CASO NÚM. NEPR-QR-2020-0006

ASUNTO:

Resolución a Moción Solicitando
Desestimación; Señalamiento de Vista

RESOLUCIÓN Y ORDEN

I. Introducción:

El 23 de enero de 2020, Rosa M. Arsuaga Garrido (en lo sucesivo, “la Querellante”) presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (en adelante, “Negociado de Energía”) una “Querella” en contra de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (en lo sucesivo, “Autoridad” o “AEE”). La misma, por alegado incumplimiento por parte de la Autoridad, con las disposiciones de Ley Núm. 3 del 12 de enero de 2018.

Oportunamente, el 13 de febrero de 2020 la Autoridad compareció mediante “Moción en Solicitud de Desestimación”. En dicha moción, la Autoridad alegó que la Querellante había sometido su querella de manera incorrecta por lo que la misma se entendía “no presentada”¹. Añadió que, como resultado de lo anterior, el Negociado de Energía carece de jurisdicción para atender la controversia en este caso y solicitó entonces, la desestimación del mismo.

El 20 de febrero de 2020, mediante “Oposición a Moción en Solicitud de Desestimación”, la Querellante replicó a la solicitud de desestimación presentada por la parte Querellada. Allí, la Querellante alegó en síntesis, que la Autoridad le había facturado por energía provista por la planta eléctrica del Condominio donde reside; que había objetado dichas facturas dentro del término correspondiente; que dichas objeciones fueron enviadas

¹ La Autoridad alegó que la dirección postal a la que la Querellante envió su objeción, no es “una alternativa viable y permitida por la Autoridad para que un cliente pueda someter su objeción.

por correo certificado y fueron recibidas por funcionarios de la Autoridad. Añadió que también se comunicó por teléfono con funcionarios de la Autoridad².

II. Derecho Aplicable y Análisis:

La Ley Núm. 3 del 17 de enero de 2018 (en lo sucesivo, “Ley 3”) fue promulgada con el propósito de prohibir a la Autoridad de Energía Eléctrica la facturación y cobro a sus clientes por consumo de energía eléctrica reflejado en sus contadores producto de energía no generada por dicha Corporación Pública en situaciones de Emergencia.

A tales fines, el Artículo 2 de la Ley 3 dispone que “cualquier cliente de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico al cual se le haya facturado o cobrado por un consumo reflejado en su contador como consecuencia de energía generada por el uso de un generador eléctrico o planta eléctrica, que no haya sido producto de la generación y distribución por parte de la propia Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, podrá reclamarlo a la antes mencionada Corporación Pública, para que lleve a cabo el correspondiente ajuste en la factura, devolución de dinero o crédito, según sea aplicable, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos para reclamaciones en facturación y cobro según indicado a continuación”.

La Sección 3.1 del Reglamento Núm. 9043³ dispone en su Sección 3.01 sobre “Derecho de Todo Cliente a objetar su Factura” en lo pertinente, lo siguiente:

Dentro del término de treinta (30) días, contados a partir del envío por correo electrónico de una factura emitida durante una situación de emergencia, todo cliente podrá objetar todo cargo, incluyendo cargos fijos facturados durante periodos en que la Autoridad no le proveyó servicios. De igual forma, y durante **el mismo término, todo cliente podrá objetar o impugnar los cargos asociados al consumo facturado cuando dicho consumo provino de energía generada por un generador eléctrico y no por la Autoridad.** Énfasis suplido.

...

En aquellos casos en que la factura se envíe mediante correo regular, ambos términos comenzarán a transcurrir a partir de la fecha del matasellos del correo. Si la factura enviada por correo regular no tuviese matasellos, los términos comenzarán a transcurrir a partir de los tres (3) días siguientes a la fecha de expedición de la factura.

² La Querellante alegó que el 14 de enero de 2018 en conversación telefónica con el Sr. José Velázquez, Gerente de Operaciones de la Autoridad, éste le indicó que no hiciera ningún pago toda vez que la Autoridad estaría realizando una “inspección física” en el condominio donde ella reside.

³ *Reglamento Sobre Procedimiento para la Revisión de Facturas Emitidas por la Autoridad de Energía Eléctrica Durante Situaciones de Emergencia*, 27 de junio de 2018.



En torno a los medios para presentar una objeción a la factura y solicitar una investigación a la Autoridad, la Sección 3.04 del Reglamento dispone, en lo pertinente, lo siguiente:

La Autoridad establecerá al menos tres medios distintos mediante los cuales sus clientes podrán notificar las objeciones y 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 objeción y solicitud de investigación.

La Sección 3.07 por su parte, dispone en torno a “Información que deberá proveer el cliente al momento de presentar su objeción”, lo siguiente:

Al presentar una objeción y solicitud de investigación de factura, el Cliente deberá proveer, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre del cliente que presenta la objeción;
2. El número de cuenta de servicio;
3. El número de factura que se objeta;
4. Expresar claramente que su objeción se fundamenta en el hecho de que la Autoridad no proveyó el servicio de energía eléctrica facturado debido a averías o interrupciones del servicio provocadas por una Situación de Emergencia.
5. Si la objeción se hace al amparo de la Ley 3 del 2018, el cliente deberá acreditar además que el consumo facturado fue producto de un generador eléctrico no perteneciente a la Autoridad;
6. Su número de teléfono, dirección física y postal y dirección de correo electrónico.

Así mismo, la Sección 3.07 antes citada concluye expresando: “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, **a menos que el cliente corrija cualquier deficiencia señalada, según las disposiciones de la Sección 3.09 de este Reglamento.** Énfasis suplido.

La Sección 3.09 del Reglamento contempla las instancias en las que se presenta una objeción defectuosa. A esos fines, dispone dicha Sección que “Si la objeción de factura y solicitud de investigación presentada por el cliente fuere insuficiente o estuviese incompleta por no cumplir con los requisitos establecidos en la Sección 3.7 de este Reglamento, la Autoridad así lo notificará por escrito al cliente e identificará los motivos de la insuficiencia o la información que el cliente dejó de incluir al presentar su objeción. La Autoridad hará esta notificación escrita dentro de un término que no excederá de cinco días, contados a partir de la fecha en que el cliente sometió la objeción defectuosa”.



En el caso que nos ocupa, la Querellante presentó su objeción a la factura en controversia el 19 de enero de 2018. Es decir, dicha objeción fue presentada dentro del término de treinta (30) días provisto por el Reglamento 9043 para así hacerlo. Bajo el escenario que dicha objeción hubiese sido defectuosa, según lo alegado por la Autoridad, ésta última venía obligada a notificarlo a la Querellante dentro del término de cinco (5) días contados a partir de la fecha en que el cliente sometió la objeción defectuosa. En la alternativa, según alegado por la Querellante, previo a someter su objeción por escrito, el 14 de enero de 2018 ésta hizo su reclamación a la Autoridad mediante llamada telefónica.⁴ Este es uno de los medios que la Autoridad tiene disponibles para recibir reclamaciones según se desprende del texto de la factura de cobro.

III. Conclusión:

Por todo lo anterior, el Negociado de Energía declara **NO HA LUGAR** la “Moción en Solicitud de Desestimación”. De otra parte, **SE ORDENA** a las partes comparecer a una Vista Evidenciaria a celebrarse el **20 de agosto de 2021** a las **9:30 a.m.** en el Salón de Vistas del Negociado, ubicado en el Piso 8 del edificio World Plaza, 268 Avenida Muñoz Rivera, San Juan, Puerto Rico. El propósito de la vista evidenciaria es determinar qué ajuste, si alguno, procede que se haga en la factura objetada. Por tal razón, **las partes deberán presentar todos los documentos y testigos que entiendan pertinentes para sustentar sus alegaciones.**

Las partes tendrán un término de diez (10) días, contados a partir de la fecha de notificación de la presente Resolución y Orden, para informar cualquier conflicto con el señalamiento anterior, en cuyo caso deberán proveer tres (3) fechas alternas para la celebración de la Vista Evidenciaria. Las partes tienen el derecho de comparecer a la Vista Evidenciaria representados por un abogado. Se apercibe a las partes que su incomparecencia a la Vista Evidenciaria podrá resultar en la desestimación de la acción o en la eliminación de las alegaciones y, a esos efectos, el Negociado podrá emitir cualquier orden que estime adecuada.

En San Juan, Puerto Rico hoy 17 de junio de 2021.

Notifíquese.



Lcdo. Pedro L. López Adames
Oficial Examinador

⁴ La Querellante alegó que sostuvo conversación con el Sr. Velázquez, Gerente de Operaciones, y éste le instruyó a no realizar el pago e indicó que se haría una inspección física.



CERTIFICACIÓN

Certifico que hoy 17 de junio de 2021 he procedido con el archivo en autos de esta Notificación y que en esta fecha copia de esta Resolución y Orden en relación al caso NEPR-QR-2020-0006 fue notificada mediante correo electrónico a: astrid.rodriguez@prepa.com; lionel.santa@gmail.com; rosamarsuaga@prtc.net.

Así mismo 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. Lionel Santa
P.O. Box 363928
San Juan, PR 00936-3928

Rosa M. Arsuaga Garrido

Calle Madrid Núm. 1
Cond. Lakeshore Apt. 1-A
Santurce, PR, 00907

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 17 de junio de 2021.





Sonia Seda Gaztambide
Secretaria