

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

LUIS A. PADUA LÓPEZ
PROMOVENTE

vs.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA
DE PUERTO RICO
PROMOVIDA

CASO NÚM.: NEPR-RV-2021-0029

ASUNTO: Resolución Final y Orden sobre
Recurso de Revisión.

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal

El 19 de marzo de 2021, el Promovente, Luis A. Padua López, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía") un *Recurso Sumario sobre Revisión de Factura* ("Recurso de Revisión") contra la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Autoridad" o "Promovida") al amparo de la Sección 5.04 del Reglamento 8863.¹ En síntesis, solicitó un ajuste en los cargos de las facturas emitidas por la Autoridad desde julio de 2019 hasta septiembre de 2020.² El Promovente alegó que las facturas en controversia no reflejan su consumo real pues el contador estaba quemado para las fechas señaladas.³

Tras varias incidencias procesales, el 7 de mayo de 2021 se celebró la Vista Administrativa en el caso de autos. El Promovente compareció por derecho propio y estuvo acompañado por su esposa, la Sra. Anabel Burgos. La Sra. Burgos fue juramentada como testigo de la parte Promovente. La Promovida compareció representada vía videoconferencia por el Lcdo. Francisco J. Marín Rodríguez. La Autoridad no presentó testigo alguno.

Durante la Vista Administrativa, la Sra. Burgos expuso que desde que se mudaron a la residencia en septiembre de 2019 se comunicaron con la Autoridad para reclamar por lo que consideraban facturas excesivas por consumo de energía eléctrica.⁴ Indicó que en

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

² *Querella*, p. 2.

³ *Id.*

⁴ Grabación de la Vista Administrativa, Testimonio de la testigo Anabel Burgos, Minuto 00:17:00-00:17:29.



septiembre de 2020 la Autoridad cambió el contador de la residencia y desde entonces las facturas se normalizaron.⁵ Más adelante declaró que en la Autoridad le habían explicado que no podía objetar el periodo de facturación de septiembre de 2019 a septiembre de 2020 pues no había realizado una reclamación formal.⁶

Posteriormente, el Promovente declaró que desconocía los procedimientos sobre objeción de facturas ante la Autoridad.⁷

A preguntas del Negociado de Energía, la Sra. Burgos señaló que el 8 de enero de 2021 recibió una carta de la Autoridad indicándole que habían recibido la objeción por alto consumo relacionada a la factura emitida el 16 de diciembre de 2020.⁸ Subsiguientemente se admitió en evidencia la factura del 16 de diciembre de 2020.⁹

Más adelante, a preguntas del Negociado de Energía, la Sra. Burgos reiteró que habían estado objetando las facturas a partir de septiembre de 2019. No obstante, no pudo presentar evidencia sobre la radicación de dichas objeciones.¹⁰

A preguntas de la Autoridad, el Promovente contestó, entre otros asuntos, que la residencia en cuestión tiene más de cincuenta años de construida; y que al contador anterior de la propiedad no le realizaron prueba alguna.¹¹

Evaluado la totalidad del expediente ante nuestra consideración, procedemos a resolver las controversias planteadas y emitir los remedios correspondientes.

II. Derecho Aplicable y Análisis

a. *Jurisdicción del Negociado de Energía y la naturaleza de los términos contenidos en la Ley 57-2014¹² y el Reglamento 8863.*

En el ámbito administrativo, la ley orgánica es el mecanismo legal que autoriza y delega poderes a la agencia para que esta actúe acorde con el propósito del propio estatuto.

⁵ Grabación de la Vista Administrativa, Testimonio de la testigo Anabel Burgos, Minuto 00:17:35-00:17:44.

⁶ Grabación de la Vista Administrativa, Testimonio de la testigo Anabel Burgos, Minuto 00:17:52-00:18:06.

⁷ Grabación de la Vista Administrativa, Testimonio del Promovente, Minuto 00:20:30-00:20:40.

⁸ Grabación de la Vista Administrativa, Testimonio de la testigo Anabel Burgos, Minuto 00:24:29-00:24:43.

⁹ Véase Exhibit 6 del Promovente, Factura de 16 de diciembre de 2020.

¹⁰ Grabación de la Vista Administrativa, Testimonio de la testigo Anabel Burgos, Minuto 00:40:47-00:42:20.

¹¹ Grabación de la Vista Administrativa, Testimonio del Promovente, Minuto 01:09:28-01:10:32.

¹² Conocida como la *Ley para la Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada.



La ley habilitadora define tanto la materia como las personas sobre las cuales la agencia tendrá jurisdicción, y además define los poderes que tendrá la agencia para hacer valer las leyes y los reglamentos objeto de su jurisdicción.¹³

A tales efectos, el Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014 establece que “[t]odo cliente podrá objetar o impugnar cualquier cargo, clasificación errónea de tipo de tarifa, cálculo matemático o ajuste de la factura de servicio eléctrico y solicitar una investigación por parte de la compañía de energía certificada”. El mismo Artículo 6.27 establece el procedimiento que todo cliente debe seguir a los fines de objetar su factura.¹⁴ El último paso administrativo en el proceso de objeción de factura es una solicitud de revisión ante el Negociado de Energía.

Más aún, el Artículo 6.27 (e) de la Ley 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. Ahora bien, es norma reiterada que el proponente de una afirmación tiene el peso de la prueba para demostrarla.¹⁵

De otra parte, el Artículo 6.3 de la Ley 57-2014, autoriza al Negociado de Energía, entre otros poderes y deberes, a “[a]doptar las reglas, pronunciamientos y reglamentos que sean necesarios para cumplir con sus deberes, emitir órdenes e imponer multas para dar cumplimiento a las facultades que por ley se le conceden, y para la implementación de esta Ley”; “[r]evisar decisiones finales de las compañías de energía con respecto a querellas y solicitudes de investigación de sus clientes”; y “[o]rdenar que se lleve a cabo cualquier acto en cumplimiento de las disposiciones de esta Ley, de los reglamentos del Negociado de Energía, o de cualquier otra disposición de Ley cuya interpretación y cumplimiento esté bajo la jurisdicción del Negociado”.¹⁶

Asimismo, la Sección 1.04 del Reglamento 8863 establece que el Negociado de Energía puede intervenir en los procedimientos informales que implementen las Compañías de Servicio Eléctrico en Puerto Rico para la revisión de facturas y la suspensión de servicio al cliente. No obstante, la Sección 2.01 de dicho reglamento expone que “[t]odo Cliente deberá agotar, ante la Compañía de Servicio Eléctrico, el Procedimiento Administrativo

¹³ *Caribe Communications v. Puerto Rico Telephone*, 157 D.P.R. 203 (2002).

¹⁴ Dicho procedimiento consta de: (1) la objeción inicial ante la Autoridad; (2) una solicitud de reconsideración ante un funcionario de la Autoridad de mayor jerarquía del que emitió la determinación inicial; y (3) un proceso de revisión ante el NEPR de la determinación final de la Autoridad.

¹⁵ Véase a manera de ejemplo *Murcelo v. H.I. Hettinger & Co.*, 92 D.P.R. 411, 423 (1965); “Sabemos que la parte que sostiene la afirmativa en la cuestión deberá presentar evidencia para probarla.”

¹⁶ *Id.* Art. 6.3, incisos (mm), (pp) y (rr).



Handwritten blue ink marks on the left margin, including a signature and several initials.

Informal de Objeción de Facturas establecido en este Reglamento previo a solicitar una revisión formal de cualquier objeción por parte de la Comisión de Energía. Mediante este Procedimiento Administrativo Informal, el Cliente explicará los fundamentos de su objeción a la Compañía de Servicio Eléctrico e intentará alcanzar una solución al asunto directamente con la Compañía”.

También pertinente, la Sección 3.04 del Reglamento 8863 establece que “[t]oda querrela o recurso para solicitar a la Comisión [Negociado de Energía] la revisión (i) de facturas de la AEE o de cualquier otra compañía, por servicio eléctrico, (ii) de decisiones de la AEE sobre el procedimiento de interconexión, (iii) de decisiones de la AEE sobre la participación en el programa de medición neta o en cualquier otro programa relacionado, o (iv) de cualquier otra decisión de una compañía en relación con la prestación del servicio eléctrico a un cliente, deberá ser presentada dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que la AEE o la compañía de servicio eléctrico de la que se trate haya emitido su decisión final sobre el asunto. En caso de que la AEE o la compañía de servicio eléctrico de la que se trate no haya emitido una decisión final, el referido término comenzará a transcurrir a partir de la fecha en que debió emitirse la decisión”.

Por otro lado, nuestro ordenamiento jurídico establece que determinados actos deben realizarse dentro del correspondiente término dispuesto para ello. A esos fines existen diferentes tipos de términos, entre los que se encuentran los de cumplimiento estricto y los jurisdiccionales.

La característica principal de un término fatal o jurisdiccional consiste en que se trata de un término improrrogable. El procesalista Hernández Colon, cuya obra el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha citado extensamente, al expresarse sobre la naturaleza de los términos, señala que “[c]iertos términos no pueden prorrogarse porque las reglas así lo prohíben. Se denominan estos términos como jurisdiccionales o fatales porque transcurren inexorablemente, no importa las consecuencias procesales que su expiración provoque”. Estos términos son de naturaleza improrrogable y no están sujetos a interrupción o cumplimiento tardío. Según el Tribunal Supremo, esto quiere decir que “una vez transcurre un término de naturaleza jurisdiccional, el tribunal o la agencia estatal pierde jurisdicción para atender el asunto ante su consideración”.

Debido a las graves consecuencias que provoca el determinar que un término es de naturaleza jurisdiccional, el Tribunal ha establecido que “debe surgir claramente la intención del legislador de imponerle esa característica al término”. Es importante señalar que no es necesario que el texto de la ley contenga expresamente la palabra “jurisdiccional” para que éste disponga claramente la intención de establecer el carácter jurisdiccional de un término.

Al igual que con los términos jurisdiccionales, el incumplimiento con los términos de cumplimiento estricto acarrea la consecuencia de privar a la entidad juzgadora de atender el asunto. No obstante, a diferencia de los términos jurisdiccionales, los términos de cumplimiento estricto pueden ser prorrogados por justa causa. Sin embargo, dichos términos no son prorrogables automáticamente.



Handwritten signatures and initials in blue ink on the left margin, including 'hl', 'Dm', 'SPON', and a large signature.

Para que los términos de cumplimiento estricto puedan ser prorrogados, “se requiere que la parte que solicita la prórroga, o que actúa fuera de término, presente justa causa por la cual no puede cumplir con el término establecido”. Más aun, “[l]a parte que actúa tardíamente debe hacer constar las circunstancias específicas que ameriten reconocerse como justa causa para prorrogar un término de cumplimiento estricto”. No obstante, las vaguedades y las excusas o planteamientos estereotipados no cumplen con el requisito de justa causa.

Al momento de determinar si un término es jurisdiccional, el juzgador está llamado a realizar un ejercicio de interpretación estatutaria, con el fin de hallar la expresión clara del legislador en cuanto a la naturaleza del término. En este ejercicio de interpretación “debe acudirse primero al texto de la Ley. Sólo si se encuentra ambigüedad en el texto, deben entonces los tribunales asegurarse de dar cumplimiento a los propósitos legislativos”.

Según la doctrina establecida por el Tribunal Supremo, “en nuestro ordenamiento si el lenguaje de la ley es claro y libre de toda ambigüedad, la ‘letra de ella no debe ser menospreciada bajo el pretexto de cumplir su espíritu’. Es por ello por lo que ‘si el lenguaje de la ley no crea dudas y es claro en cuanto a su propósito, su propio texto es la mejor expresión de la intención legislativa’”. Si, por el contrario, el lenguaje es ambiguo o impreciso, el juzgador debe “interpretar la ley con el objetivo de acatar la verdadera intención del legislador”.

b. Aplicación

En el presente caso, el Promovente solicita que revisemos las facturas por servicio eléctrico emitidas por la Autoridad a la cuenta de su residencia que comprenden el periodo desde julio de 2019 hasta septiembre de 2020. Sin embargo, éste no logró presentar evidencia alguna para establecer que, previo a acudir a este foro, cumplió con el proceso administrativo aplicable a la revisión y/o objeción de dichas facturas ante la Autoridad. La evidencia presentada y admitida durante la Vista Administrativa refleja que la única factura que objetó el Promovente oportunamente ante la Autoridad fue la del 16 de diciembre de 2020.¹⁷

Por otro lado, el Promovente no estableció justa causa para el incumplimiento con los procesos y términos aplicables en nuestro ordenamiento jurídico, específicamente los establecidos en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014, así como en las secciones 2.01 y 3.04 del Reglamento 8863. Éste se limitó a declarar durante la vista que desconocía sobre los procedimientos de objeción de facturas ante la Autoridad. El mero desconocimiento o ignorancia de la ley y los procesos vigentes no constituye justa causa para obviar su cumplimiento.

Según señalado, el Negociado de Energía tiene jurisdicción para revisar determinaciones finales de la Autoridad respecto a querellas relacionadas a sus clientes. No

¹⁷ Véanse Exhibits 2, 3 y 5 de la parte Promovente.



Handwritten notes in blue ink on the left margin, including a large '1' and several illegible signatures or initials.

obstante, todo cliente debe agotar ante la Autoridad cualquier proceso administrativo establecido por ésta, previo a solicitar una revisión formal por parte del Negociado de Energía. Los hechos probados en autos no demostraron que el Promovente haya agotado remedios administrativos ante la Autoridad respecto a las facturas que le solicita a este foro que revise *de novo*. Por lo tanto, el Negociado de Energía no ostenta jurisdicción para atender las revisiones de las facturas emitidas por la Autoridad desde julio de 2019 hasta septiembre de 2020 a la cuenta del Promovente.

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 Final y Orden*, el Negociado de Energía declara **NO HA LUGAR** el presente Recurso de Revisión, y **ORDENA** el cierre y archivo, sin perjuicio, del mismo.

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 citado 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 esta 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.

Handwritten signatures in blue ink on the left margin, including a large signature at the top and several smaller ones below.



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, supra, y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones.

Notifíquese y publíquese.



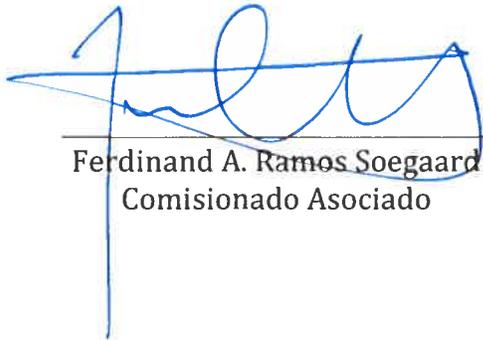
Edison Avilés-Deliz
Presidente



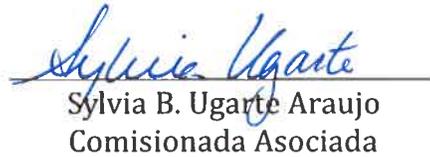
Ángel R. Rivera de la Cruz
Comisionado Asociado



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 13 de julio de 2021. Certifico además que el 15 de julio de 2021 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-RV-2021-0029 y he enviado copia de la misma a: astrid.rodriguez@prepa.com, lionel.santa@prepa.com, y a padualuis@hotmail.com. Asimismo, certifico que copia de esta Resolución Final y Orden fue enviada a:

**Autoridad de Energía Eléctrica de
Puerto Rico**

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

Luis A. Padua López

Urb. Santiago Iglesias
1779 calle Manuel Texidor
San Juan, PR 00921-4243

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy 15 de julio de 2021.



Sonia Seda Gaztambide
Secretaria



Anejo A

Determinaciones de Hecho

1. El Promovente tiene una cuenta de servicio eléctrico con la Autoridad número 2266822000 para proveer servicio eléctrico a la localidad: 1779 C Manuel Texidor Urb. Santiago Iglesias, San Juan, P.R.
2. El medidor registrado a la cuenta del Promovente es el 65557693.
3. En enero de 2021, el Promovente objetó ante la Autoridad la factura por servicio eléctrico emitida el 16 de diciembre de 2020.
4. El 19 de marzo de 2021, el Promovente presentó ante el Negociado de Energía un Recurso de Revisión contra la Autoridad al amparo de la Sección 5.04 del Reglamento 8863. Solicitó un ajuste en los cargos de las facturas emitidas por la Autoridad desde julio de 2019 hasta septiembre de 2020.

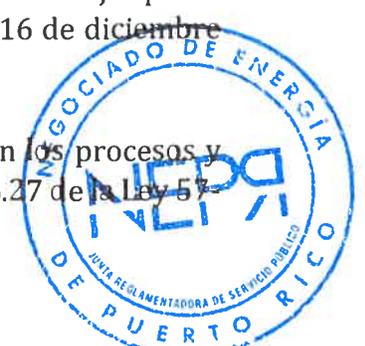
Conclusiones de Derecho

1. El Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014 establece que “[t]odo cliente podrá objetar o impugnar cualquier cargo, clasificación errónea de tipo de tarifa, cálculo matemático o ajuste de la factura de servicio eléctrico y solicitar una investigación por parte de la compañía de energía certificada”. El mismo Artículo 6.27 establece el procedimiento que todo cliente debe seguir a los fines de objetar su factura. El último paso administrativo en el proceso de objeción de factura es una solicitud de revisión ante el NEPR.
2. El Artículo 6.27 (e) de la Ley 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, supra, 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. Ahora bien, es norma reiterada que el proponente de una afirmación tiene el peso de la prueba para demostrarla.
3. El Artículo 6.3 de la Ley 57-2014 autoriza al Negociado de Energía, entre otros poderes y deberes, a “[a]doptar las reglas, pronunciamientos y reglamentos que sean necesarios para cumplir con sus deberes, emitir órdenes e imponer multas para dar cumplimiento a las facultades que por ley se le conceden, y para la implementación de esta Ley”; “[r]evisar decisiones finales de las compañías de energía con respecto a querellas y solicitudes de investigación de sus clientes”; y “[o]rdenar que se lleve a cabo cualquier acto en cumplimiento de las disposiciones de esta Ley, de los



reglamentos del NEPR, o de cualquier otra disposición de Ley cuya interpretación y cumplimiento esté bajo la jurisdicción del Negociado”.

4. La Sección 1.04 del Reglamento 8863 establece que el Negociado de Energía puede intervenir en los procedimientos informales que implementen las Compañías de Servicio Eléctrico en Puerto Rico para la revisión de facturas y la suspensión de servicio al cliente. No obstante, la Sección 2.01 de dicho reglamento expone que “[t]odo Cliente deberá agotar, ante la Compañía de Servicio Eléctrico, el Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas establecido en este Reglamento previo a solicitar una revisión formal de cualquier objeción por parte de la Comisión de Energía. Mediante este Procedimiento Administrativo Informal, el Cliente explicará los fundamentos de su objeción a la Compañía de Servicio Eléctrico e intentará alcanzar una solución al asunto directamente con la Compañía”.
5. La Sección 3.04 del Reglamento 8863 establece que “[t]oda querrela o recurso para solicitar a la Comisión la revisión (i) de facturas de la AEE o de cualquier otra compañía, por servicio eléctrico, (ii) de decisiones de la AEE sobre el procedimiento de interconexión, (iii) de decisiones de la AEE sobre la participación en el programa de medición neta o en cualquier otro programa relacionado, o (iv) de cualquier otra decisión de una compañía en relación con la prestación del servicio eléctrico a un cliente, deberá ser presentada dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que la AEE o la compañía de servicio eléctrico de la que se trate haya emitido su decisión final sobre el asunto. En caso de que la AEE o la compañía de servicio eléctrico de la que se trate no haya emitido una decisión final, el referido término comenzará a transcurrir a partir de la fecha en que debió emitirse la decisión”.
6. Para que los términos de cumplimiento estricto puedan ser prorrogados, se requiere que la parte que solicita la prórroga, o que actúa fuera de término, presente justa causa por la cual no puede cumplir con el término establecido.
7. Con relación a la revisión y/o objeción de las facturas emitidas por la Autoridad a la cuenta del Promovente que comprenden el periodo desde julio de 2019 hasta septiembre de 2020, **el Promovente no agotó remedios administrativos ante la Autoridad.**
8. La evidencia presentada y admitida durante la Vista Administrativa refleja que la única factura que objetó el Promovente ante la Autoridad fue la del 16 de diciembre de 2020.
9. El Promovente no estableció justa causa para el incumplimiento con los procesos y términos aplicables, específicamente los establecidos en el Artículo 6.27 de la Ley 57-



2014, así como en las secciones 2.01 y 3.04 del Reglamento 8863. El mero desconocimiento o ignorancia de la ley y los procesos vigentes no sirve de excusa suficiente para obviar su cumplimiento.

10. Por el Promovente no haber realizado una reclamación con relación al periodo de septiembre de 2019 hasta septiembre de 2020, el Negociado de Energía carece de jurisdicción sobre cualquier reclamo relacionado.

