

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

**IVETTE VELÁZQUEZ RAMÍREZ
PROMOVENTE**

vs.

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

CASO NÚM.: NEPR-QR-2021-0007

ASUNTO: Resolución Final y Orden sobre Querrela de Revisión de Factura.

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal

El 25 de enero de 2021, la Querellante, Ivette Velázquez Ramírez, 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"), la cual dio inicio al caso de epígrafe. La Querellante alegó alto consumo y que no recibió contestación de la Autoridad en cuanto a la objeción de factura del 11 de febrero de 2020 por la cantidad de \$71.94.¹

El 1 de marzo de 2021, la Autoridad presentó un escrito titulado *Moción Solicitando Desestimación*,² en la que solicitó la desestimación de la Querrela por falta de jurisdicción, por la Querellante haber incumplido con las disposiciones del Artículo 6.27 de la Ley Núm. 57-2014.³

Luego de varios incidentes procesales, el 14 de abril de 2021, el Negociado de Energía emitió una Orden para que las partes comparecieran a una Vista Evidenciaria a celebrarse el 29 de abril de 2021.⁴

El 29 de abril de 2021, se celebró la Vista Evidenciaria del caso según señalada. La Querellante compareció por derecho propio. Por su parte, la Autoridad estuvo representada por la Lcda. Zayla N. Díaz Morales y la Lcda. Rebecca Torres Ondina, quienes estuvieron acompañadas por el testigo Jesús Aponte Toste, Supervisor del Directorado de

¹ Querrela, 25 de enero de 2021.

² Moción Solicitando Desestimación, Autoridad, 1 de marzo de 2021.

³ Conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada.

⁴ Orden, 14 de abril de 2021.



Servicio al Cliente de la Autoridad. Se escucharon los testimonios de la Querellante, la Sra. Ivette Velázquez Ramírez y el testigo Jesús Aponte Toste.

II. Derecho Aplicable y Análisis

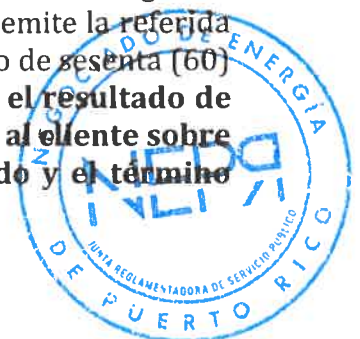
El Artículo 6.27 de la Ley Núm. 57-2014 dispone, en su parte pertinente lo siguiente:

(a) Antes de acudir a la Comisión de Energía para solicitar una revisión de factura de servicio eléctrico, toda persona deberá agotar, ante la Autoridad o cualquier compañía de energía certificada que le cobró dicha factura, el procedimiento administrativo informal que se establece en este Artículo y en los reglamentos que adopte la Comisión. (...)

(1) Todo 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 dentro de un término de treinta (30) días a partir de la fecha en que dicha factura sea depositada en el correo postal o sea enviada al cliente vía correo electrónico. (...) Para poder objetar la factura y solicitar la correspondiente investigación, la persona debe pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas durante los últimos seis (6) meses. La compañía de energía certificada no vendrá obligada a iniciar la investigación hasta que la cantidad indicada haya sido pagada. (...)

(2) La persona 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 específico 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. (Énfasis nuestro).

(3) Una vez notificada la objeción y depositada la cantidad correspondiente, la compañía de energía certificada deberá iniciar la investigación o el proceso adjudicativo que proceda dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que el cliente notificó su objeción. En caso de que la compañía de energía certificada no inicie el proceso dentro del término de treinta (30) días, la objeción será adjudicada a favor del cliente. La compañía de energía certificada deberá concluir la investigación o proceso administrativo, emitir la correspondiente resolución e informar al cliente el resultado dentro de un término de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de comienzo de la investigación o proceso adjudicativo. Si la compañía de energía certificada no emite la referida resolución o no informa al cliente de la misma dentro del término de sesenta (60) días, la objeción será adjudicada a favor del cliente. **Al notificar el resultado de la investigación, la compañía de servicio eléctrico informará al cliente sobre su derecho a solicitar la reconsideración de dicho resultado y el término dentro del cual deberá solicitar la reconsideración.**



(4) Si el cliente no está conforme con el resultado de la investigación de la compañía de servicio eléctrico, deberá solicitar por escrito a dicha compañía la reconsideración de esa decisión inicial por parte de un funcionario de mayor jerarquía. Toda solicitud de reconsideración deberá presentarse dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la notificación de la decisión de la compañía de servicio eléctrico sobre el resultado de la investigación. El cliente podrá presentar y notificar su solicitud de reconsideración a la compañía de servicio eléctrico mediante correo certificado, fax o correo electrónico, siempre y cuando ésta se someta a través de los contactos específicos provistos por la compañía para estos propósitos. (Énfasis suplido).

En el presente caso, la Autoridad presentó evidencia de haber enviado a la Querellante una determinación inicial con fecha de 19 de marzo de 2020 con relación a la objeción de factura OB20200313VDyT por correo electrónico. La Querellante testificó en la Vista Administrativa que recibió la carta y que envió el 6 de abril de 2020 su reconsideración por correo postal a la dirección de la Autoridad.⁵ Sin embargo, la Querellante no presentó evidencia en la Vista del envío de la reconsideración por correo postal. La Autoridad expresó que no recibió una reconsideración por parte de la Querellante sobre la determinación del 19 de marzo de 2020.

Por los argumentos antes esbozados, la Querellante no cumplió con las disposiciones de la Ley Núm. 57-2014, al no solicitar la reconsideración de la determinación inicial en el término de veinte (20) días desde la notificación de la decisión de la Autoridad.

III. Conclusión

En vista de lo anterior, de conformidad 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 **HA LUGAR** la solicitud de desestimación de la Autoridad, por falta de jurisdicción por la Promovente no agotar los remedios ante la Autoridad, y **ORDENA** el cierre y archivo, sin perjuicio, del caso.

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. 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, PR 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

⁵ Vista Administrativa. Minuto 9:41.

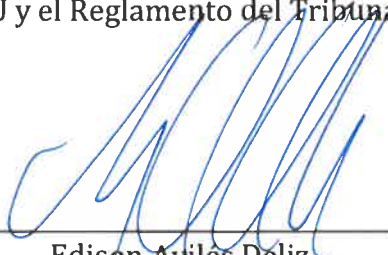


regular a todas las partes notificadas de esta Resolución Final y Orden, dentro del término aquí establecido.

El Negociado de Energía deberá considerar dicha Moción dentro de quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de 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 haber sido radicada, perderá jurisdicción sobre la misma y el 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 LPAU y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones.

Notifíquese y publíquese.



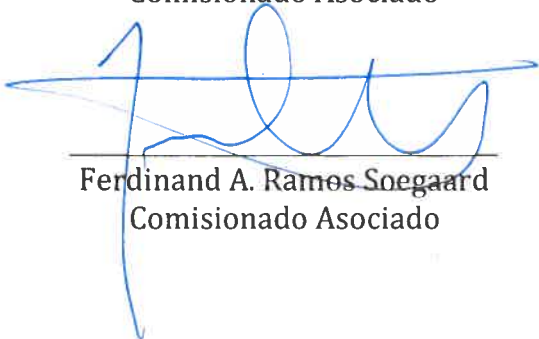
Edison Avilés Deliz
Presidente



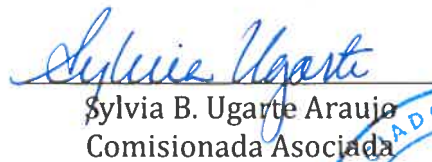
Angel R. Rivera de la Cruz
Comisionado Asociado



Lillian Mated 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 17 de agosto de 2021. Certifico además que el 20 de agosto de 2021 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2021-0007 y he enviado copia de la misma a: astrid.rodriguez@prepa.com, lionel.santa@prepa.com y ivelazquez1158@gmail.com. Asimismo, certifico que copia de esta Resolución y Orden fue enviada a:

Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico
Lcda. Astrid Rodríguez Cruz
Lcdo. Lionel Santa Crispín
P.O. Box 363928
San Juan, PR 00936-3928

Ivette Velázquez Ramírez
Urb. Reina de los Ángeles
C 12 Calle 7
Gurabo, P.R. 00778

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 20 de agosto de 2021.


Sonia Seda Gaztambide
Secretaria



ANEJO A

Determinaciones de Hechos:

1. La Querellante tiene una cuenta de servicio eléctrico con la Autoridad cuyo número es 9450081000 para proveer servicio eléctrico a la residencia localizada en la C-12 Calle 7, Urb. Reina de los Ángeles, en el Municipio de Gurabo, PR.
2. La Querellante recibió la factura del 11 de febrero de 2020 por parte de la Autoridad.
3. El 13 de marzo de 2020, la Querellante radicó su Solicitud de Objeción de Factura mediante llamada telefónica a la Autoridad.
4. La Autoridad envió a la Querellante una Carta con fecha de 19 de marzo de 2020 para la Objeción de Factura OB20200313VDyTj, con la determinación inicial de la Autoridad.
5. La Querellante no evidenció que presentara una solicitud de reconsideración de la determinación inicial emitida por la Autoridad.
6. La Querellante presentó ante el Negociado su Querrela el 25 de junio de 2021.

Conclusiones de Derecho:

1. La Querellante no cumplió con los requisitos del procedimiento informal de objeción de facturas ante la Autoridad en cuanto a la factura del 10 de junio de 2020, según las disposiciones del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y del Reglamento 8863.
2. El Art. 6.27 (a)(1) de la Ley 57-2014 establece que todo 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 dentro de un término de treinta (30) días a partir de la fecha en que dicha factura sea depositada en el correo postal o sea enviada al cliente vía correo electrónico.
3. La compañía de energía certificada deberá concluir la investigación, emitir la correspondiente resolución e informar al cliente el resultado dentro de un término de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de comienzo de la investigación.



4. Al notificar el resultado de la investigación, la compañía de servicio eléctrico informará al cliente sobre su derecho a solicitar la reconsideración de dicho resultado y el término dentro del cual deberá solicitarla.
5. Si el cliente no está conforme con el resultado de la investigación de la compañía de servicio eléctrico, deberá solicitar por escrito la reconsideración de esa decisión inicial. Toda solicitud de reconsideración deberá presentarse dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la notificación de la decisión de la compañía de servicio eléctrico sobre la investigación.
6. La Autoridad presentó la evidencia del envío del correo electrónico a la Querellante con la determinación inicial. La Autoridad expresó que no recibió una reconsideración por parte de la Querellante sobre la determinación del 19 de marzo de 2020.
7. La Querellante no cumplió con las disposiciones de la Ley Núm. 57-2014, al no solicitar la reconsideración de la determinación inicial en el término de veinte (20) días desde la notificación de la decisión de la Autoridad

