

**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-2021-0008**

**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 Querellante alegó alto consumo y que no recibió contestación de la Autoridad a la objeción de factura OB20200911VIBW del 11 de agosto de 2020.<sup>1</sup>

El 1 de marzo de 2021, la Autoridad presentó un escrito titulado *Moción Solicitando Desestimación*,<sup>2</sup> en la que solicitó la desestimación de la Querrela por falta de jurisdicción, por la Querellante haber incumplido con la Sección 4.09 del Reglamento 8863<sup>3</sup>.

El 10 de marzo de 2021, el Negociado de Energía emitió una Orden para que las partes comparecieran a una Vista Evidenciaria a celebrarse el 29 de marzo de 2021.<sup>4</sup>

El 29 de marzo de 2021, fue celebrada 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, quien estuvo acompañada por la testigo Darleen Fuentes Amador, Asesora Técnica del Directorado de Servicio al Cliente de la Autoridad. Se escucharon los testimonios de la Querellante, la Sra. Ivette Velázquez Ramírez y la testigo Darleen Fuentes Amador.

<sup>1</sup> Querrela, 25 de enero de 2021.

<sup>2</sup> Moción Solicitando Desestimación, Autoridad, 1 de marzo de 2021.

<sup>3</sup> *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, 1 de diciembre de 2016.

<sup>4</sup> Orden, 10 de marzo de 2021.



## II. Derecho Aplicable y Análisis

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 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.” El último paso administrativo en el proceso de objeción de factura es una solicitud de revisión ante el Negociado.

De igual manera, el Negociado de Energía adoptó el Reglamento 8863 con el propósito de establecer las normas que regirán los mecanismos y procedimientos que las compañías de servicio eléctrico pondrán a disposición de sus clientes a los fines de atender y resolver toda disputa que surja con relación a las facturas que éstas emiten por concepto de consumo energético. La Sección 4.05 establece que “para poder objetar la Factura y solicitar la correspondiente investigación, el Cliente deberá pagar una cantidad igual al promedio de las Facturas no objetadas durante los seis (6) meses anteriores a la Factura objetada.”

La Sección 4.07 además expone que, al presentar una objeción y solicitud de investigación de Factura, el Cliente deberá proveer como mínimo “[c]opia del recibo del promedio de las Facturas conforme a lo establecido en la Sección 4.05 de este Reglamento. Si el Cliente presentare su objeción por teléfono, el Cliente deberá ofrecer el número de confirmación del recibo del pago.”

La Sección 4.09 del Reglamento 8863, establece que “el cliente deberá corregir cualquier deficiencia en la solicitud de objeción de Factura señalada por la Compañía de Servicio Eléctrico, dentro del término de quince (15) días contados a partir del tercer día subsiguiente a la fecha de notificación”. Esta Sección especifica que, si el Cliente no corrige las deficiencias notificadas por la Compañía de Servicio Eléctrico dentro del término establecido, la objeción de factura y solicitud de investigación se considerará como no presentada.

En el presente caso, la Autoridad presentó evidencia de haber enviado a la Querellante una carta con fecha de 29 de septiembre de 2020, notificándole que la objeción presentada no cumplía la Sección 4.07 del Reglamento 8863. La Querellante testificó en la Vista Administrativa que recibió la carta con fecha de 29 de septiembre de 2020 enviada por la Autoridad, y que envió su contestación a la carta por correo electrónico<sup>5</sup>. Sin embargo, la Querellante no presentó evidencia de haber corregido el defecto señalado por la Autoridad, ni del envío de su contestación a la carta por correo electrónico. A preguntas del Negociado de Energía, la Autoridad testificó que no recibió ninguna contestación de la Querellante, ni surge del sistema de la Autoridad que se haya recibido algún correo electrónico<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Vista Administrativa. Minuto 4:05 y 4:11.

<sup>6</sup> Vista Administrativa. Minuto 5:15.



Por los argumentos antes esbozados, entendemos que la Querellante no cumplió con la Sección 4.09 del Reglamento 8863, al no presentar evidencia de haber corregido la deficiencia en la solicitud de objeción de factura de la Autoridad en el término de quince (15) días.

### 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 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 cibernética <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.

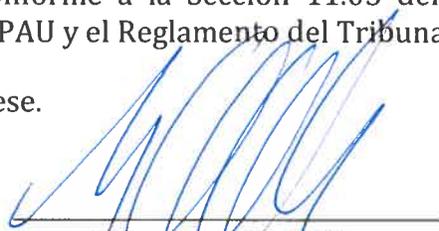
El Negociado de Energía deberá considerar dicha Moción dentro de quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a transcurrir nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o desde que 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.

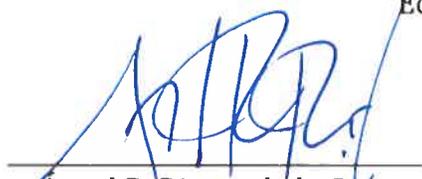
De no optarse por el procedimiento de reconsideración antes expuesto, la parte afectada podrá, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir del archivo en autos de esta Resolución Final y Orden, presentar recurso de revisión judicial ante el Tribunal de



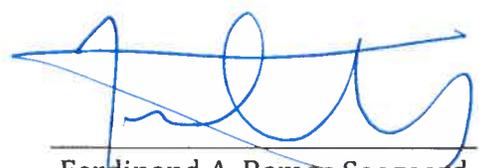
Apelaciones. Lo anterior, conforme a la Sección 11.03 del Reglamento Núm. 8543, las disposiciones aplicables de LPAU y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones.

Notifíquese y publíquese.

  
Edison Avilés Deliz  
Presidente

  
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 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-2021-0008 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  
Secretaría



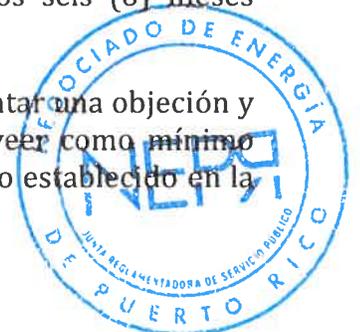
## ANEJO A

### 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. El Querellante recibió la factura del 11 de agosto de 2020 por parte de la Autoridad, por la cantidad de \$78.72.
3. 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 29 de septiembre de 2020 para la Objeción de Factura OB20200911vibw, requiriendo el pago del promedio de las últimas seis (6) facturas no objetadas.
5. La Querellante no presentó evidencia de haber corregido la deficiencia en la solicitud de objeción de factura de la Autoridad en el término de quince (15) días, sobre el pago del promedio de las últimas seis (6) facturas no objetadas.
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 11 de agosto 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. El Reglamento 8863, Sección 4.05, establece que, para poder objetar la Factura y solicitar la correspondiente investigación, el Cliente deberá pagar una cantidad igual al promedio de las Facturas no objetadas durante los seis (6) meses anteriores a la Factura objetada.
4. La Sección 4.07 del Reglamento 8863, establece que, al presentar una objeción y solicitud de investigación de Factura, el Cliente deberá proveer como mínimo “[c]opia del recibo del promedio de las Facturas conforme a lo establecido en la



Sección 4.05 de este Reglamento. Si el Cliente presentare su objeción por teléfono, el Cliente deberá ofrecer el número de confirmación del recibo del pago.

5. La Sección 4.09 del Reglamento 8863, especifica que, si el Cliente no corrige las deficiencias notificadas por la Compañía de Servicio Eléctrico dentro del término quince (15) días, la objeción de factura y solicitud de investigación se considerará como no presentada.
6. La Querellante no cumplió con la Sección 4.09 del Reglamento 8863, al no presentar evidencia de haber corregido la deficiencia en la solicitud de objeción de factura de la Autoridad en el término de quince (15) días.
7. El Negociado no tiene jurisdicción sobre la objeción de la Querellante en cuanto a la factura del 11 de agosto de 2020.
8. No procede la objeción de la Querellante en cuanto a la factura del 11 de agosto de 2020.

