

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

NEPR

Received:

Aug 24, 2021

11:54 PM

IN RE: REVIEW OF LUMA'S BILL

NÚM.: NEPR-MI-2021-0008

ASUNTO: COMENTARIOS DE LA
OFICINA INDEPENDIENTE DE
PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR

COMENTARIOS DE LA OFICINA INDEPENDIENTE
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

AL HONORABLE NEGOCIADO:

Comparece la Oficina Independiente de Protección al Consumidor de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (en adelante, OIPC), por conducto de los abogados suscribientes, quienes con el debido respeto **EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:**

I. TRASFONDO PROCESAL

1. El 22 de junio de 2020, LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC (en adelante, LUMA), la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico y la Autoridad para las Alianzas Público-Privadas otorgaron un Acuerdo de Operación y Mantenimiento del Sistema de Transmisión y Distribución de Puerto Rico (en adelante, OMA por sus siglas en inglés).

2. En cumplimiento con los términos y condiciones del OMA, el 30 de marzo de 2021, LUMA radicó ante el Negociado de Energía de la Junta

Reglamentadora de Servicio Público (en adelante, Negociado), un escrito intitulado *“Petition for Approval of LUMA’s Model Customer Bill and Submitting Model Bill and Supporting Information”* (en adelante, Petición). Mediante este, LUMA le solicitó formalmente al Negociado que aprobara un nuevo modelo de factura para los clientes del servicio eléctrico.

3. El 5 de mayo de 2021, el Negociado notificó mediante Resolución y Orden el calendario procesal en el caso de autos. Además, este Honorable Foro le ordenó a LUMA notificarnos la petición antes indicada, estableció que durante la Conferencia Técnica tendríamos la oportunidad de exponer nuestros comentarios y recomendaciones y, por último, indicó que dichos comentarios podían ser sometidos por escrito ante el Negociado.

4. El 15 de julio de 2021, LUMA radicó ante el Negociado un escrito intitulado *“Motion Submitting LUMA’s Presentation for the Virtual Technical Conference of July 20, 2021”*.

5. Así las cosas, el 20 de julio de 2021, fue celebrada ante este Foro la primera Conferencia Técnica Virtual, compareciendo la OIPC en representación de todos los consumidores del servicio eléctrico de Puerto Rico. Durante la celebración de dicha audiencia, además del Negociado, la OIPC realizó preguntas a los funcionarios de LUMA, solicitó que se clarificara cierta información del contenido de la factura propuesta y realizó múltiples recomendaciones sobre información ya contenida que debía ser corregida e información no contenida que debía ser incluida. Por último, el Negociado le requirió a LUMA que sometiera una versión revisada del

modelo de la factura propuesto, incluyendo nuestros comentarios y/o recomendaciones, entre otros asuntos.

6. El 22 de julio de 2021, fue notificada y archivada en autos, una Resolución y Orden emitida por este Honorable Foro en la que determinó que era necesario celebrar una segunda Conferencia Técnica Virtual, estableciendo el 11 de agosto de 2021, como la fecha para su celebración. Además, estableció la fecha del 24 de agosto de 2021, como fecha límite para someter nuestros comentarios.

7. El 28 de julio de 2021, LUMA radicó ante el Negociado un documento intitulado *“Revised Petition for Approval of LUMA’s Model Customer Bill and Submitting Revised Model Bill and Supporting Information”*.

8. El 11 de agosto de 2021, fue celebrada ante el Negociado la segunda Conferencia Técnica Virtual, según calendarizada. La OIPC también compareció a esta segunda audiencia en representación de todos los consumidores del servicio eléctrico de Puerto Rico.

9. Finalmente, el 16 de agosto de 2021, LUMA radicó un escrito intitulado *“Motion to Submit Revised Exhibits to Revised Petition and Additional Information as per Energy Bureau’s Requests During Second Virtual Technical Conference of August 11, 2021”*.

II. INTRODUCCIÓN:

10. La Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico, Ley Núm. 17 de 11 de abril de 2019, establece lo siguiente:

“Artículo 1.5. – Política Pública Energética 2050

Se declara como política pública del Gobierno de Puerto Rico:

1) ...

(...)

10) *Servicio al Consumidor, Participación y Transparencia*

(a) Garantizar a todo consumidor el derecho a un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia, a precios asequibles, justos y razonables, a una factura transparente y fácil de entender y a una respuesta de servicio rápido;

(b) Tramitar las disputas sobre facturas o servicios de electricidad de forma equitativa y diligente;

(c) Promover la transparencia y la participación ciudadana en todos los procesos relacionados al servicio de energía en Puerto Rico.” (Énfasis suplido).

11. Por su parte, la *Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico*, Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, dispone en su Sección 6, inciso (i) lo siguiente:

“Sección 6- Deberes y Responsabilidades.

(a) ...

...

(i) Establecer, con la aprobación del Negociado, una factura de energía eléctrica para cada tipo de cliente de la Autoridad o su sucesora, que identifique de manera clara y detallada las categorías de los diferentes cargos y créditos al

*consumidor, incluyendo, pero sin limitarse a, el ajuste por compra de combustible y el ajuste por compra de energía a los productores de energía, el crédito por medición neta, la contribución en lugar de impuestos y subsidios creados por leyes especiales, el Cargo por Transición (según este término es definido en el Capítulo IV de la Ley 4-2016) y el Cargo Base, que incluirá el cargo de manejo y servicio de la cuenta, el cargo por consumo, los gastos operacionales, energía hurtada, pérdida de electricidad, pago de deuda no incluida en el Cargo de Transición, deudas por cobrar del sector público, deudas por cobrar del sector privado y cualquier otro cargo que incida en la factura de los abonados. Cualquier otro detalle sobre las tarifas y cargos sobre los que el Negociado determine no sea viable incluir en la factura se publicará y explicará en las páginas web de la Autoridad y del Negociado. **La factura deberá ser completamente transparente y deberá ser aprobada por el Negociado sujeto al cumplimiento con las reglas establecidas por esta Ley. (...) Énfasis suplido.***

12. Por su parte, la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, Ley Núm. 57-2014, según enmendada, establece lo siguiente:

“Artículo 6.27- Revisión de Facturas sobre el Servicio Eléctrico y Normas para la Suspensión del Servicio Eléctrico.

(a) ...

(b) Toda factura que una compañía de energía certificada envíe a sus clientes, deberá advertir de manera conspicua que todo cliente tiene un término de

treinta (30) días para objetar la factura, pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas de los últimos seis (6) meses y solicitar una investigación por parte de la compañía de servicio eléctrico, todo sin que su servicio quede afectado.

(c) ...”

13. Cumpliendo con su deber legal, el 10 de enero de 2017, este Honorable Negociado aprobó la Nueva Factura Transparente. En aquella ocasión, el Negociado expresó lo siguiente: “[E]l fin último de una factura es precisamente informar al cliente sobre cómo se relacionan sus hábitos de consumo eléctrico, con los cargos y tarifas aprobados, los cuales se utilizarán para el cobro por ese servicio.¹

14. La nueva factura transparente debe ser una herramienta para el consumidor, toda vez que un conocimiento más claro y completo del costo de su consumo eléctrico le permita tomar decisiones mejores informadas sobre su consumo; decisiones que sean acordes con el objetivo social e individual de utilizar la energía de forma eficiente y consciente. Con una factura transparente, los consumidores serán partícipes directos de los cambios necesarios en el sector eléctrico.²

15. Una “factura totalmente transparente” es una factura sencilla que sea clara y discernible para el consumidor. En primer lugar, esto significa que todos los cargos que aparezcan desglosados en la factura deben corresponder con los costos en

¹ Véase Resolución y Orden del 10 de enero de 2017 en el caso CEPR-AP-2016-0002, In Re: Nueva Tarifa Transparente.

² *Id.* en la pág. 3.

los que incurre la Autoridad para proveer el servicio eléctrico. En segundo lugar, se trata de una factura que puede ser entendida por el consumidor, a los fines de colocarlo en la mejor posición para tomar decisiones informadas sobre su consumo de servicio eléctrico.³

16. La “factura transparente” busca facilitar el entendimiento por el consumidor de su factura, por lo tanto, una factura que no cumpla este requisito no puede ser considerada como una factura “totalmente transparente”.⁴ Énfasis suplido.

III. LEGITIMACIÓN ACTIVA DE LA OIPC

17. La *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, Ley 57-2014, según enmendada, establece lo siguiente:

“Artículo 6.42- Poderes y Deberes de la OIPC

La Oficina tendrá los siguientes poderes y deberes:

(a) ...

(b) Evaluar el impacto que tienen las tarifas, la política pública y cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte en Puerto Rico;

(c) Ser defensor y portavoz de los intereses de los clientes en todos los asuntos que estén ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos, o que estén siendo

³ *Id.* en la pág. 5.

⁴ *Id.* en la pág. 5.

*trabajados por el Programa de Política Pública Energética adscrito al Departamento de Desarrollo Económico, relacionados con las tarifas y cargos de servicio eléctrico, **calidad del servicio eléctrico, los servicios de las compañías de servicio eléctrico a sus clientes, planificación de recursos, política pública y cualquier otro asunto de interés del cliente;** (Énfasis suplido)*

(...)

*(f) **Efectuar recomendaciones independientes ante los Negociados sobre tarifas, facturas, política pública y cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de estos servicios en Puerto Rico;***

(...)

*(h) **Participar o comparecer como parte interventora en cualquier acción, ante cualquier agencia gubernamental del Gobierno de Puerto Rico o del Gobierno Federal con jurisdicción, relacionada con tarifas, facturas, política pública o a cualquier otro asunto que pueda afectar a los consumidores y/o clientes de servicio eléctrico, de telecomunicaciones y de transporte;***

(...)." Énfasis nuestro.

18. De igual forma, la OIPC está facultada a “[a]sistir, asesorar y cooperar con las agencias estatales y federales para proteger y promover los intereses de los clientes de los servicios eléctricos, telecomunicaciones y transporte”, según establecido en el inciso (p) de la propia Ley.

19. La factura del servicio eléctrico, ciertamente, es un asunto que afecta directamente los intereses de los consumidores del servicio eléctrico en Puerto Rico, consumidores a quienes la OIPC viene obligada a representar y defender.

20. En cumplimiento con este deber legal, sometemos nuestros comentarios y/o recomendaciones para la consideración de este Honorable Negociado.

IV. COMENTARIOS DE LA OIPC

21. Desde el comienzo del presente proceso, la OIPC ha participado activamente en el mismo. Previo a nuestra comparecencia formal ante el Foro, la OIPC sostuvo al menos dos (2) reuniones con personal de LUMA a los fines de intercambiar ideas y hacer recomendaciones que ayudaran en el desarrollo de la nueva factura.

22. En las reuniones celebradas antes de la Petición formal al Foro por parte de LUMA, y durante el proceso que ha conducido este Negociado, la OIPC ha realizado múltiples recomendaciones alineadas con la política de la nueva factura transparente. Todas y cada una de estas recomendaciones surgen como consecuencia de la vasta experiencia adquirida, producto del manejo diario de controversias afrontadas por los consumidores como resultado de las prácticas de facturación implementadas por la utilidad. No empecé a ello, algunas de nuestras recomendaciones no fueron acogidas por LUMA.

23. Desafortunadamente las recomendaciones no acogidas por LUMA versan sobre información que resulta vital para los consumidores, así como, para el cumplimiento de las funciones que le fueron delegadas a esta Oficina.

24. Ante la importancia de nuestras recomendaciones, procedemos a incluir las mismas como parte del presente escrito, identificándolas en dos áreas específicas, a saber: (a) Gráficas de barra que presentan la información histórica sobre el “Costo por kWh” y el “Historial de Consumo” y, (b) información a ser provista al consumidor en los casos de correcciones de facturas.

a. Gráficas de barra que presentan la información histórica sobre el “Costo por kWh” y el “Historial de Consumo”:

25. En el nuevo modelo de factura presentado por LUMA mediante su Petición, esta propone reemplazar las gráficas de barra que presentan la información histórica sobre el “Costo por kWh” y el “Historial de Consumo” del cliente por una gráfica similar limitando su contenido al consumo del cliente durante el mes corriente, el consumo del cliente durante el mes anterior y el consumo del cliente durante el mismo mes del año anterior.

26. Cabe señalar que, además del “Costo por kWh” y el “Historial de Consumo”, dichas gráficas también proveen información referente a si el consumo del cliente fue leído o estimado durante los doce (12) meses anteriores.

27. Durante el proceso, LUMA ha manifestado en múltiples ocasiones, que la información contenida en las gráficas originales no es información que sea relevante para la gran mayoría de los consumidores; que ofrecer esa información

sería dar información que no ayuda al cliente; que el consumidor tiene los datos porque recibe la factura mensualmente; que dicha información no ayuda a la gran mayoría de los consumidores a entender su factura; que diseñar la factura para un subgrupo en específico perjudicará el diseño de la factura; y, que el nuevo diseño provee más claridad al cliente que la gráfica en la factura actual.⁵

28. Nos parece totalmente desacertada la posición de LUMA. A continuación expondremos las razones por las cuales dicha información debe estar contenida en la factura.

29. En primer lugar, la posición de LUMA con relación a los beneficios que el nuevo diseño de factura le proveerá a los consumidores contrasta diametralmente con la posición manifestada consistentemente por la OIPC previo y durante el proceso ante el Negociado.

30. La OIPC, como representante de los consumidores del servicio eléctrico en Puerto Rico, conoce de primera mano la información que resulta en mayor beneficio para los consumidores. Resulta menester señalar que, la OIPC ha tenido la oportunidad de trabajar con el modelo de factura actual desde su aprobación en enero de 2016. La OIPC ha estado orientando, asistiendo y representando a consumidores por controversias surgidas como consecuencia de los procesos de facturación durante los pasados cinco (5) años. Esta experiencia nos ha permitido evaluar el contenido de la factura, así como, su funcionalidad para con los

⁵ Véase Segunda Conferencia Técnica celebrada en el presente caso el 11 de agosto de 2021.

consumidores. Es decir, la OIPC conoce detalladamente que información resulta necesaria para los consumidores, cual resulta útil para ellos y qué información pudiera mejorarse.

31. A pesar de la basta experiencia adquirida por la OIPC durante los pasados años en este asunto, LUMA optó por ignorar la misma. Aun cuando evaluar otras jurisdicciones pudiera aportar al proceso, entendemos que esto no puede reemplazar ni sustituir la experiencia que hemos obtenido con el modelo actual de factura durante los pasados años. Entendemos como un desacierto otorgarle mayor peso a la práctica llevada a cabo en otras jurisdicciones por encima de las recomendaciones ofrecidas por la OIPC.

32. En segundo lugar, en el caso CEPR-AP-2016-0002, el Negociado (antes, Comisión), al igual que en el caso de autos, tuvo la oportunidad de evaluar y pasar juicio sobre una solicitud similar, realizada por la Autoridad a los fines de que las gráficas de barra que presentan la información histórica sobre el “Costo por kWh” y el “Historial de Consumo” fueran sustituidas.

33. En ese caso, este Foro rechazó la propuesta de sustitución presentada por la Autoridad, concluyendo que una representación gráfica sobre la información de costos **asiste al consumidor en el entendimiento de su factura eléctrica**. Como consecuencia, le ordenó a la Autoridad a mantener dichas gráficas.

34. Coincidimos totalmente con la interpretación realizada por el Foro en aquel entonces y no vemos razón por lo cual, en esta ocasión debamos apartarnos de dicha determinación.

35. Tal y como manifestado por la OIPC durante las dos Conferencias Técnicas celebradas, la información contenida en las gráficas de barras resulta necesaria para que el consumidor pueda entender su factura eléctrica, específicamente en el contexto de estimaciones de factura por parte de la utilidad. Es de conocimiento público la práctica empleada por parte de la Autoridad de estimarle el consumo a los clientes por periodos que en ocasiones exceden el año.

36. Con las gráficas propuestas por LUMA, resulta prácticamente imposible identificar si ha existido algún patrón de estimaciones por parte de la Autoridad y el periodo por el que ha sido realizado.

37. De otra parte, no vemos como la representación gráfica propuesta del mes actual, el mes anterior y el mismo mes para el año anterior, resulta ser la mejor manera de ilustrar el patrón de consumo del cliente versus la representación gráfica del patrón de consumo durante los últimos doce meses. Resulta lógico concluir que, a mayor información que se le provea al cliente sobre su consumo, mejor informado éste estará sobre sus patrones de consumo pudiendo así tomar mejores decisiones en su beneficio. Es nuestra posición que LUMA está sacrificando proveerle información al cliente por diseño, lo cual nos lleva a nuestro tercer punto.

38. Tercero, en cuanto al argumento de LUMA vertido durante la segunda Conferencia Técnica con relación a que, diseñar la factura para un subgrupo en específico perjudicará el diseño de la factura, no debe perderse de perspectiva que el diseño y la información contenida en dicha factura va dirigida a las necesidades del consumidor y a la política de una factura transparente. Si el problema de diseño es

falta de espacio, entonces le recomendamos que elimine el anuncio publicitario sobre LUMA, ubicado justamente debajo de las gráficas propuestas. De esta forma, LUMA contará con el espacio suficiente disponible para integrar las gráficas de barras, tal como surgen de la factura actual.

39. Resulta importante señalar que, la OIPC no se opone a que LUMA realice las modificaciones que estime pertinente a los fines de que la información contenida en las gráficas de barras sea presentada de una manera más eficiente en beneficio del consumidor.

40. Sin embargo, dichas modificaciones no pueden tener el efecto de brindarle al consumidor menos información de la provista actualmente.

41. En cuarto lugar, con relación al argumento de LUMA de que el consumidor tiene los datos históricos de su consumo porque recibe la factura mensualmente, entendemos que privar al consumidor de una información con la que cuenta hoy día en su factura, es un retroceso en la transparencia que debe caracterizar la factura de los consumidores.

42. De igual forma, descansar en la alegada disponibilidad por parte de LUMA en ofrecer dicha información en caso de ser requerida por el cliente, ubica nuevamente en una posición desventajada a este último.

(b) Información a ser provista al consumidor en los casos de correcciones de facturas.

43. La OIPC ha sido consistente durante este proceso en nuestro reclamo de que se incluya como parte del modelo de factura propuesto ante la consideración de este Negociado, el lenguaje a ser utilizado en los casos de correcciones de factura.

44. Dicho lenguaje solicitado fue finalmente provisto como parte del anejo B del escrito radicado por LUMA el 16 de agosto de 2021, intitulado *“Motion to Submit Revised Exhibits to Revised Petition and Additional Information as per Energy Bureau’s Request During Second Virtual Technical Conference of August 11, 2021”*.

45. No obstante lo antes mencionado, el lenguaje provisto se limita a presentar un ejemplo de una corrección de factura relacionada a un tipo de cliente del cual LUMA se refiere como cliente grande (“large client”). Para los efectos de la OIPC, quien está llamada a velar, prioritariamente, por los consumidores residenciales y pequeños negocios, la información provista no es de utilidad.

46. En lo que sí nos concierne, LUMA se limita a informar que, el lenguaje a ser utilizado en una corrección de factura será el mismo que aparece actualmente en la factura a los clientes.

47. Es nuestra recomendación que este Honorable Foro le requiera a LUMA que, en casos de corrección de factura, se incluya un lenguaje específico que le explique al cliente el desglose de las facturas corregidas por mes, de manera que el cliente obtenga la información detallada de que es lo que la utilidad le está facturando, cumpliendo así con la política de una factura transparente.

48. Por otro lado, nos preocupa en gran manera las expresiones vertidas por LUMA en el anejo B antes indicado, respecto a la imposibilidad de proveer el detalle de una corrección de facturas por la falta de programación del sistema. Dicho de otra manera, LUMA manifiesta que su sistema actual no posee la programación necesaria para proveer a los clientes, específicamente residenciales, el detalle sobre una corrección de factura.

49. Respetuosamente entendemos que una situación de programación no debe ser justificación alguna que exima a LUMA de su obligación en proveer una factura que cumpla con la política de una factura transparente. Por tal razón solicitamos del Negociado que le ordene a LUMA a realizar los ajustes necesarios en programación para que pueda proveer a los consumidores la información aquí indicada al momento de la aprobación e implantación del nuevo modelo de facturación.

V. CONCLUSIÓN

50. La Petición realizada por LUMA para la adopción de un nuevo modelo de facturación nos brinda la oportunidad perfecta para que, mediante el presente proceso, se mejore el modelo actualmente utilizado, se cambie del mismo lo que no funciona y se añada también al mismo lo que dicho modelo carece. Solamente así lograremos alcanzar una factura verdaderamente transparente.

POR TODO LO CUAL, se solicita muy respetuosamente que este Negociado, tome conocimiento de este Escrito, acoja nuestras recomendaciones y sugerencias y

en su consecuencia ordene a LUMA a incorporar las mismas al modelo propuesto, según enmendado.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDO, en San Juan de Puerto Rico a 24 de agosto de 2021.

OIPC
✉ 268 Hato Rey Center
Suite 524
San Juan, P.R. 00918
☎ 787.523.6962

f/ Hannia B. Rivera Díaz
Lcda. Hannia B. Rivera Díaz
TS 17471

f/Lcdo. Pedro Vázquez Meléndez
f/Lcdo. Pedro Vázquez Meléndez
TS 14856