

**GOBIERNO DE PUERTO RICO
NEGOCIADO DE ENERGIA
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PUBLICO**

**IN RE: REVISIÓN DE LA FACTURA MODELO
DE LUMA**

CASE NO.: NEPR-MI-2021-0008

SUBJECT: Determinación sobre Factura
Modelo de LUMA

RESOLUCIÓN Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal

El 30 de marzo de 2021, LUMA¹ presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (“Negociado de Energía”) un documento titulado *Petition for Approval of LUMA's Model Customer Bill and Submitting Model Bill and Supporting Information* (“Petición de 30 de marzo”). Como parte de la Petición de 30 de marzo, LUMA incluyó la siguiente información y documentos: (i) documento titulado *Factura Modelo de LUMA en español e inglés*, identificado como Exhibit 1 (“Factura Modelo de 30 de marzo”); (ii) Un archivo en formato Excel que detalla los cargos que serán incluidos en las facturas de los clientes por clase, basado en las diferentes tarifas aprobadas por el Negociado de Energía y siguiendo el Libro de Tarifas de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (“Autoridad”), identificado como Exhibit 2; y (iii) documento titulado “Comparación de Estados de Cuenta Factura AEE-Factura LUMA, marzo 2021”, identificado como Exhibit 3 (“Comparación de Estados de Cuenta”). En la Petición de 30 de marzo, LUMA solicita al Negociado de Energía aprobar la Factura Modelo de 30 de marzo, a los fines de cumplir con los requisitos de la Factura Transparente, según establecido en la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941² (“Ley Núm. 83”), la Ley Núm. 57-2014³ y la Ley Núm. 17-2019⁴.

El 5 de mayo de 2021, el Negociado de Energía emitió una Resolución y Orden (“Resolución 5 de mayo”), mediante la cual inició caso de epígrafe. De igual forma, el Negociado de Energía determinó que la Factura Modelo de 30 de marzo de LUMA estaba completa y ordenó a LUMA notificar la Factura Modelo de 30 de marzo a la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (“OIPC”). Además, el Negociado de Energía estableció un calendario procesal para evaluar la Factura Modelo de 30 de marzo, según presentada por LUMA. De acuerdo con el calendario procesal aprobado, el Negociado de Energía señaló una conferencia técnica virtual, a llevarse a cabo el 12 de mayo de 2021.

El 7 de mayo de 2021, LUMA presentó un documento titulado *Request to Re-Schedule Procedures for Approval of LUMA's Model Bill* (“Solicitud de 7 de mayo”). En la Solicitud de 7 de mayo, LUMA indica que, de acuerdo con la sección 13.1 (g) del Acuerdo de Operación y Mantenimiento⁵ (“OMA”, por sus siglas en inglés), existe un periodo de ciento ochenta (180) días después del inicio del servicio, para reemplazar las marcas (*trademarks*) de la Autoridad, incluidas las marcas utilizadas en las facturas de los clientes. LUMA señala que puede usar provisionalmente la factura de la Autoridad y/o una versión revisada de ésta. No obstante, LUMA solicitó al Negociado de Energía modificar el calendario procesal para proporcionar a LUMA, las partes interesadas y al público en general, tiempo adicional para participar en las discusiones y análisis de la Factura Modelo de 30 de marzo propuesta.

¹ LUMA Energy, LLC como ManagementCo, y LUMA Energy Servco, LLC como ServCo, colectivamente, “LUMA”.

² Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, según enmendada

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

⁴ Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico.

⁵ Puerto Rico Transmission and Distribution System Operation and Maintenance Agreement, 22 de junio de 2020. El acuerdo fue suscrito por la Autoridad, LUMA y la Autoridad para las Alianzas Público-Privadas de Puerto Rico.



LUMA solicitó al Negociado de Energía recalendarizar la fecha límite para para someter la presentación y la conferencia técnica para las primeras semanas de junio 2021.

El 7 de mayo de 2021, el Negociado de Energía emitió una Resolución y Orden (“Resolución de 7 de mayo”) mediante la cual concedió parcialmente la petición de LUMA y enmendó el calendario procesal. Conforme al nuevo calendario procesal, (i) LUMA debía someter su presentación para la Conferencia Técnica Virtual (“Conferencia Técnica”) en o antes de 21 de junio de 2021; (ii) la Conferencia Técnica se señaló para el 12 de julio de 2021, de 9:00 am a 5:30 pm; (iii) LUMA debía presentar cualquier información adicional o revisada en o antes de 19 de julio de 2021; (iv) la OIPC tendría hasta el 30 de julio de 2021 para presentar comentarios por escrito; (v) el Negociado de Energía celebraría una vista pública virtual el 9 de agosto de 2021, de 9:00 am a 5:30 pm; y (vi) la fecha límite para que el público presente comentario sería el 20 de agosto de 2021.⁶

El 17 de junio de 2021, LUMA presentó un documento titulado *Request to Set Aside Procedural Calendar for Approval of LUMA’s Model Customer Bill and Schedule a Technical Workshop* (“Solicitud de 17 de junio”). En la Solicitud de 17 de junio, LUMA indicó que, desde el 1 de junio de 2021, cuando comenzó a operar el sistema del Transmisión y Distribución (“Sistema de T&D”), ha descubierto nuevas complejidades en los sistemas de tecnología de información del Sistema de T&D que no se comunicaron previamente a LUMA y que anticipa causarán retrasos significativos en la capacidad de LUMA para implementar la Factura Modelo propuesta.⁷

En la Solicitud del 17 de junio, LUMA indica que anticipa razonablemente no poder implementar la Factura Modelo de 30 de marzo propuesta, según la apruebe el Negociado de Energía, dentro del periodo de cambio de marca de 180 días establecido en el OMA. No obstante lo anterior, LUMA expresó que ha continuado trabajando en los preparativos necesarios para poder implementar la Factura Modelo de 30 de marzo a la mayor brevedad posible luego de su aprobación.

Más aún, LUMA indicó que entiende necesario desarrollar una versión provisional de la Factura Modelo de 30 de marzo, la cual incluye ligeras modificaciones a la Factura Modelo de 30 de marzo propuesta (“Factura Modelo Provisional”), la cual puede implementar dentro del periodo de 180 días. Según LUMA, ésta estaba trabajando para finalizar los componentes necesarios para presentar al Negociado de Energía dicha Factura Modelo Provisional. La referida presentación incluiría los costos y el cronograma requerido para implementar la Factura Modelo Provisional a la misma vez que el Negociado de Energía evalúa la Factura Modelo de 30 de marzo, a los fines de minimizar los costos y garantizar que LUMA pueda implementar oportunamente una factura que cumpla plenamente con las leyes, reglamentos y requisitos aplicables.

Finalmente, LUMA solicitó al Negociado de Energía tomar conocimiento de lo anterior y emitir una orden dejando sin efecto el calendario procesal y programar un taller técnico para la semana de 28 de junio de 2021, a los fines de considerar la propuesta de LUMA de implementar una factura modelo provisional antes de implementar su factura final, así como los costos y cronograma asociados a dicha propuesta.

El 24 de junio de 2021, el Negociado de Energía emitió Resolución y Orden mediante la cual determinó que aprobar una Factura Modelo Provisional es contrario al mejor interés público, toda vez que podría resultar en gastos adicionales y causar confusión entre los clientes. No obstante, el Negociado de Energía enmendó el calendario procesal mediante el cual recalendarizó la Conferencia Técnica virtual para el 20 de julio de 2021 y la vista pública virtual para el 17 de agosto de 2021. La fecha límite para que el público en general presentara comentarios sería el 30 de agosto de 2021.

El 8 de julio de 2021, LUMA presentó un documento titulado *Request to Reschedule Virtual Technical Conference Scheduled for July 20, 2021 Due to Conflict with Other Proceedings Before*

⁶ Resolución de 7 de mayo, p. 2.

⁷ Véase Solicitud de 17 de junio, ¶ 7.



the Energy Bureau (“Solicitud de 8 de julio”). En síntesis, LUMA indicó que el personal que trabaja en el procedimiento de la Factura Modelo es el mismo personal que está a cargo del Caso Núm. NEPR-AP-2018-0004: *The Unbundling of the Assets of the Puerto Rico Power Authority*. Según LUMA, ambos procedimientos estaban señalados para el 20 de julio de 2021. Por consiguiente, solicitó recalendarizar la Conferencia Técnica virtual para el 22 de julio de 2021.

El 13 de julio de 2021, el Negociado de Energía emitió una Resolución mediante la cual determinó que el calendario procesal establecido en la Resolución de 24 de junio permanecería inalterado.

El 15 de julio de 2021, LUMA presentó un escrito titulado *Motion Submitting LUMA's Presentation for the Virtual Technical Conference of July 20, 2021* (“Moción de 15 de julio”). En la Moción de 15 de julio, LUMA presentó como Exhibit 1 una presentación en formato PDF que sería proyectada en la Conferencia Técnica virtual de 20 de julio de 2021. El Exhibit 1 de la Moción de 15 de julio contenía una factura modelo que sería discutido durante la Conferencia Técnica Virtual (“Factura Modelo de 15 de julio”).

La Conferencia Técnica Virtual se celebró según programada. Durante la Conferencia Técnica, el Negociado de Energía puntualizó que la Factura Modelo de 15 de julio tenía múltiples y significativas desviaciones con respecto a la Factura Modelo de 30 de marzo. A preguntas del Negociado de Energía, los representantes de LUMA confirmaron que existían diferencias entre ambos documentos y que LUMA no había presentado una versión revisada o modificada de la Petición de 30 de marzo. LUMA expresó además que dichas diferencias, así como la falta de presentación de una versión revisada de la Petición de 30 de marzo, se debieron a un error de comunicación entre el personal de LUMA.

En la Conferencia Técnica, tanto los Comisionados del Negociado de Energía como personal de la OIPC formularon una serie de preguntas a los representantes de LUMA y solicitaron aclaraciones sobre múltiples aspectos y componentes de la Factura Modelo de 15 de julio, incluyendo, entre otros, su contenido, estructura, ahorros potenciales y beneficios para el consumidor previstos por los cambios propuestos a la factura actual.

Como parte de la Conferencia Técnica Virtual, el Negociado de Energía ordenó a LUMA presentar una versión revisada de la Petición de 30 de marzo, incluyendo la Factura Modelo de 30 de marzo revisada y todos los documentos de apoyo. El Negociado de Energía también ordenó a LUMA responder las preocupaciones y comentarios presentados por los Comisionados y la OIPC. LUMA indicó que presentaría una versión revisada de la Petición de 30 de marzo, en o antes de 28 de julio de 2021.

El 22 de julio de 2021, el Negociado de Energía emitió una Resolución y Orden (“Resolución de 22 de julio”) mediante la cual determinó que era necesario celebrar una Segunda Conferencia Técnica Virtual para discutir la versión revisada de la Petición de 30 de marzo.⁸ El Negociado de Energía señaló la Segunda Conferencia Técnica Virtual para el 11 de agosto de 2021, a las 10:00 am, mientras que señaló la vista pública virtual para el 17 de agosto de 2021. La Resolución de 22 de julio indicó que la fecha límite para que la OIPC presentara comentarios sería el 24 de agosto de 2021 y el público en general tenía hasta el 30 de agosto de 2021 para presentar sus comentarios.

El 28 de julio de 2021, LUMA presentó documento titulado *Revised Petition for Approval of LUMA's Model Customer Bill and Submitting Revised Model Bill and Supporting Information* (“Moción de 28 de julio”). Mediante la Moción de 28 de julio, LUMA presentó su Petición Revisada, la cual incluyó como Exhibit 1 la Factura Modelo Revisada (“Factura Modelo de 28 de julio”) en español e inglés, con los cambios propuestos por LUMA. De acuerdo con LUMA, en la Petición Revisada ésta atiende y responde las preguntas y comentarios del Negociado de Energía y de la OIPC.

El 6 de agosto de 2021, LUMA presentó un documento titulado *Motion Submitting LUMA's Presentation for the Second Virtual Technical Conference Scheduled for August 11, 2021*

⁸ Resolución de 22 de julio, p. 2.



("Moción de 6 de agosto"). En la Moción de 6 de agosto LUMA incluyó como Exhibit 1 la presentación en formato PDF de su Petición Revisada. La Segunda Conferencia Técnica Virtual se celebró según señalada.

El 16 de agosto de 2021, LUMA presentó un documento titulado *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* ("Moción de 16 de agosto"). En la Moción de 16 de agosto, LUMA presentó ciertos documentos revisados, según discutidos en la Segunda Conferencia Técnica. Entre los referidos documentos se encuentran: (1) correcciones del texto en la versión en español de la Factura Modelo Propuesta (Exhibit 1) ("Factura Modelo de 16 de agosto"); (2) cambios de las categorías incluidas en la representación visual de cargos presentados en la gráfica circular (Exhibit 1); (3) detalles de las correcciones de la factura en la sección indicada como *Detalle de Cuentas* en la segunda página física (Exhibit 1); (4) revisión de las nomenclaturas para las tarifas, cargos y las cláusulas de ajuste (Exhibit 2); e ilustración de las diferencias de Factura Modelo de 16 de agosto y la factual actual de la Autoridad (Exhibit 3).⁹

El 19 de agosto de 2021, LUMA presentó un documento titulado *Motion to Submit Revised Exhibit 2 of Revised Petition as per Energy Bureau's Requests During Second Virtual Technical Conference of August 11, 2021* ("Moción de 19 de agosto"). En la Moción de 19 de agosto LUMA presentó un archivo en formato Excel identificado como Exhibit 2. LUMA indicó que el archivo en Excel utiliza la nomenclatura, en español e inglés, que contiene la factura actual de la Autoridad y es consistente con el libro de tarifas de la Autoridad aprobado el 28 de mayo de 2019.¹⁰

El 24 de agosto de 2021, la OIPC presentó un documento titulado *Comentarios de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor* ("Comentarios de la OIPC"). La OIPC expresó, entre otras cosas, que se deben incorporar dos cambios fundamentales a la Factura Modelo de 16 de agosto.

Primero, la OIPC solicitó que se mantenga en la nueva factura las gráficas de barra existentes en la factura de la Autoridad que presentan la información histórica sobre el "Costo por kWh" y el "Historial de Consumo" de los doce (12) meses anteriores al mes de facturación. Esto incluye mantener la información referente a si el consumo del cliente fue leído o estimado, durante los doce (12) meses anteriores.¹¹ Segundo, la OIPC recomendó que la nueva factura contenga una explicación o desglose específico de cualquier corrección aplicada a la factura mensual, de manera que el cliente obtenga la información detallada de lo que se está facturando, cumpliendo así con la política pública de una factura transparente.¹² Según la OIPC, la información contenida en la Factura Modelo de 16 de agosto no es de utilidad para los consumidores residenciales y pequeños negocios, a quien la OIPC está llamada a proteger.¹³

El 16 de septiembre de 2021, el Negociado de Energía emitió una Resolución y Orden ("Resolución de 16 de septiembre") mediante la cual determinó que LUMA debe mantener las gráficas de barra para presentar información histórica sobre el "Costo por kWh" y el "Historial de Consumo" según son presentadas en la factura de servicio eléctrico actual, de conformidad con la Resolución Final y Orden emitida por el Negociado de Energía el 10 de enero de 2017 en el Caso Núm. CEPR-AP-2016-0002¹⁴. En la Resolución de 16 de septiembre el Negociado de Energía ordenó a LUMA presentar en o antes de las 12:00 p.m. de 28 de

⁹ Moción de 16 de agosto, p. 2.

¹⁰ Moción de 19 de agosto, pp. 2-3.

¹¹ Comentarios de la OIPC, pp. 10-14, ¶¶ 26-42.

¹² *Id.*, p. 15, ¶¶ 43-47.

¹³ *Id.*, ¶ 45.

¹⁴ Véase, Resolución Final y Orden, *In re: Nueva Factura Transparente; §6B(C) de la Ley 83, Según Enmendada*, Caso Núm. CEPR-AP-2016-0002, 10 de enero de 2017, p. 11, ¶4 ("Resolución Final de 10 de enero de 2017").



septiembre de 2021, una versión revisada de la factura modelo incorporando las gráficas de barra que presentan la información histórica sobre el “Costo por kWh” y el “Historial de Consumo” de los doce (12) meses anteriores al mes de facturación, incluyendo la información referente a si el consumo del cliente fue leído o estimado, durante los doce (12) meses anteriores. Además, en la Resolución de 16 de septiembre, el Negociado de Energía le concedió a la OIPC y a LUMA hasta las 12:00 p.m. de 28 de septiembre de 2021, para presentar una propuesta respecto al lenguaje específico y la información mínima que LUMA debe incluir en el documento que se enviará al cliente explicando los ajustes y correcciones a las facturas.

El 28 de septiembre de 2021, LUMA presentó un documento titulado *Urgent Request for Brief Extension of Time to Comply with the Energy Bureau’s Resolution and Order of September 16, 2021* (“Moción de 28 de septiembre”). Mediante la Moción de 28 de septiembre, LUMA informó que ha estado en conversaciones con la OIPC con relación a los cambios y correcciones a hacerse en la factura propuesta, en cumplimiento con la Resolución de 16 de septiembre. A tales efectos solicitó una breve extensión de término, hasta el 29 de septiembre de 2021, para presentar los documentos solicitados.

El 29 de septiembre de 2021, LUMA presentó un documento titulado *Motion in Compliance with Energy Bureau’s Resolution and Orden of September 16, 2021* (“Moción de 29 de septiembre”). En la Moción de 29 de septiembre, LUMA indicó que, en cumplimiento con la Resolución de 16 de septiembre, presentó los siguientes documentos: (1) una versión revisada y actualizada de la Factura Modelo, incorporando las gráficas de barra que presentan la información histórica sobre el “Costo por kWh” y el “Historial de Consumo” de los doce (12) meses anteriores al mes de facturación, incluyendo la información referente a si el consumo del cliente fue leído o estimado, durante los doce (12) meses anteriores (Exhibit B) (“Factura Modelo de 29 de septiembre”); (2) lenguaje propuesto e información que se incluirá en el documento que se enviará al cliente explicando los ajustes y correcciones a las facturas (Exhibit A); y 3) Versión revisada del Exhibit 3 de Moción de 16 de agosto, que contiene una comparación ilustrativa de la Factura Modelo de 29 de septiembre y la factura actual de la Autoridad (Exhibit C).

Además, LUMA señaló en la Moción de 29 de septiembre que, a pesar de no haber sido requerido por el Negociado de Energía, tuvo la iniciativa de discutir y llegar a un acuerdo con la OIPC en cuanto a las gráficas de barra que presentan la información histórica sobre el “Costo por kWh”. Según LUMA, la Factura Modelo de 29 de septiembre contiene la gráfica según consultado con la OIPC (Exhibit B).¹⁵ LUMA incluyó también una cronología (*timeline*) para incorporar dichas gráficas en la factura modelo (Exhibit A). En relación con el lenguaje propuesto e información que se incluirá en el documento que se enviará al cliente explicando los ajustes y correcciones a las facturas, LUMA informó que también lo discutió con la OIPC y llegaron a un acuerdo sobre el lenguaje a ser utilizado, incluyendo el formato (Sección 2 Exhibit A). Finalmente, LUMA indicó que, para facilitar la evaluación de los documentos, presentó una comparación ilustrada entre la Factura Modelo de 29 de septiembre y la factura la Autoridad utiliza actualmente (Exhibit C).

III. Análisis y Discusión

El Negociado de Energía es el ente independiente especializado encargado de reglamentar, supervisar, fiscalizar y asegurar el cumplimiento con la política pública energética de Puerto Rico, establecida por la Ley 57-2014 y la Ley 17-2019. Tanto la Ley 57-2014, como la Ley 17-2019, delegan al Negociado de Energía una serie de facultades, responsabilidades, poderes y deberes para establecer e implementar los reglamentos y acciones necesarias para garantizar la capacidad, confiabilidad, seguridad, eficiencia y razonabilidad en las tarifas del sistema eléctrico de Puerto Rico y establecer las guías, estándares, prácticas y procesos a seguir para los procesos que la Autoridad, su sucesora, o el Contratante de la red de Trasmisión y distribución, lleve a cabo para la compra de energía a otras compañías de servicio eléctrico o para modernizar las plantas generadoras de energía.

¹⁵ Moción de 29 de septiembre, p. 5.



El Negociado de Energía tiene el deber de asegurar la transparencia y la rendición de cuentas en las operaciones de la Autoridad y su sucesora. Con el fin de adelantar este objetivo, el Negociado de Energía adoptó y aprobó la Factura Transparente para la Autoridad de Energía Eléctrica en virtud del Artículo 6.25 de la Ley 57-2014 y de las entonces Secciones 6A(c) y 6B(c) de la Ley Núm. 83.¹⁶ El Artículo 6.25 de la Ley 57-2014 establece que “la tarifa aprobada debe ser desglosada en la factura enviada al consumidor de forma que refleje cada uno de los cargos que componen dicha factura, según los requisitos de la factura transparente dispuestos en el Artículo 1.10 de la Ley de Política Energética de Puerto Rico y la Sección 6 de la Ley Núm. 83.” El Artículo 1.3(u) de la Ley 57-2014 define el término “factura eléctrica” como “[e]l documento que se envía mensualmente a los clientes o consumidores detallando todos los componentes, cargos o tarifas que forman parte del costo final por uso de electricidad que deberá pagar cada cliente o consumidor”.

La factura es el mecanismo mediante el cual una compañía de servicio eléctrico le informa a sus consumidores la cantidad de dinero que deben pagar por el servicio eléctrico recibido. El 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.

El Negociado de Energía ha establecido que el objetivo en un procedimiento de rediseñar la factura de la Autoridad es aprobar una factura modelo que permita al consumidor conocer la relación entre su consumo de servicio eléctrico y las tarifas aprobadas por el Negociado de Energía. La factura modelo aprobada debe ser una transparente que sirva de herramienta al consumidor tener un conocimiento más claro y completo del consumo; decisiones que sean acordes con el objetivo social e individual de utilizar la energía de forma eficiente y consciente. De esta manera, los consumidores serán partícipes directos de los cambios necesarios en el sector eléctrico.¹⁷

La Sección 6(i) de la Ley Núm. 83 indica que dentro de los deberes y responsabilidades de la Autoridad está:

Establecer, con la aprobación del Negociado [de Energía], 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 impuesto y subsidios creados por leyes especiales, el cargo por Transición (según el 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 que el Negociado [de Energía] determine no sea viable incluir en la factura se publicará y explicará en las páginas web de la Autoridad y del Negociado [de Energía]. La factura deberá ser totalmente transparente y deberá ser aprobada por el Negociado [de Energía] sujeto al cumplimiento con las reglas establecidas por esta Ley.

El Artículo 6.27(b) de la Ley 57-2014, establece el requisito que “[t]oda 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”.

¹⁷ Véase Resolución Final de 10 de enero de 2017, p. 3.



De otra parte, la Sección 3.01 el Reglamento 8863¹⁸ establece que toda factura “deberá redactarse de manera clara y sencilla, de forma que sea de fácil seguimiento, sin que la persona necesite de conocimiento especializado para su comprensión”. La Sección 3.02 del Reglamento 8863 establece el contenido mínimo de las facturas, tales como advertencias para objetar la factura, fecha de vencimiento para pagar la factura o presentar u objeción, los medios disponibles para presentar su objeción, información de contacto del Negociado de Energía y de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor, entre otros requisitos.

El Negociado de Energía determinó que una “factura totalmente transparente” es una factura sencilla que sea clara y discernible para el consumidor.¹⁹ Esto significa que todos los cargos que aparezcan desglosados en la factura deben corresponder con los costos en los que incurre la Autoridad.²⁰ De igual forma, se trata de una factura que el consumidor puede entender, a los fines de colocarlo en la mejor posición para tomar decisiones informadas sobre su consumo de servicio eléctrico.²¹ Los cargos deben reflejar costos que sean razonablemente distinguibles por los consumidores y enviar “señales de precio” (*price signals*) claras, en las cuales éstos puedan confiar para ajustar su consumo eléctrico a patrones más eficientes de uso.²²

De acuerdo con el marco estatutario y reglamentario antes expuesto, la factura transparente debe cumplir con los siguientes requisitos:

- (1) Redactada de manera clara y sencilla, de forma que sea de fácil seguimiento, sin que la persona necesite de conocimiento especializado para su comprensión;
- (2) Tener un modelo de facturación para cada clase de cliente;
- (3) Identificar 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 impuesto y subsidios creados por leyes especiales, el cargo por Transición y el Cargo Base
- (4) Desglosar cada uno de los cargos de manera que se pueda identificar cada uno de ellos de forma clara;
- (5) Advertir de manera conspicua la fecha de vencimiento para pagar u objetar la factura;
- (6) Advertir del requisito de pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas de los últimos seis (6) meses al momento de objetar la factura y solicitar una investigación por parte de la compañía de servicio eléctrico, todo sin que su servicio quede afectado;
- (7) Proceso de objeción de facturas;
- (8) Los mecanismos disponibles para presentar la objeción;
- (9) Información de contacto del Negociado de Energía y de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor;
- (10) Cualquier otra información que determine el Negociado de Energía; y

¹⁸ Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensiones del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, 1 de diciembre de 2016 (“Reglamento 8863”).

¹⁹ Resolución Final de 10 de enero de 2017, p. 5.

²⁰ *Id.*

²¹ *Id.*

²² *Id.*



(11) Ser aprobada por el Negociado de Energía.

Luego de revisar la Factura Modelo de 29 de septiembre, el Negociado **DETERMINA** que la misma está redactada de manera clara y sencilla, por lo que es de fácil seguimiento, sin que la necesidad de conocimiento especializado para su comprensión. De igual forma, la Factura Modelo de 29 de septiembre se ajusta para cada clase de cliente.

De otra parte, la Factura Modelo de 29 de septiembre contiene un desglose de los cargos que serán facturados los cuales se pueden identificar de forma clara.²³ La Factura Modelo de 29 de septiembre contiene las siguientes advertencias e información: (i) la fecha de vencimiento para pagar u objetar la factura;²⁴ (ii) el requisito de pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas de los últimos seis (6) meses al momento de objetar la factura;²⁵ (iii) descripción del proceso de objeción de facturas;²⁶ (iv) los mecanismos disponibles para presentar la objeción;²⁷ (v) una descripción básica de los diferentes cargos;²⁸ y (vi) la información de contacto del Negociado de Energía y de la OIPC.²⁹

En cumplimiento con la Resolución de 16 de septiembre, la Factura Modelo de 29 de septiembre contiene las gráficas de barra que presentan la información histórica sobre el “Costo por kWh” y el “Historial de Consumo”.³⁰ Las referidas gráficas de barra contienen una modificación con relación a las gráficas de barras contenidas actualmente en la factura de la Autoridad. No obstante, el Negociado de Energía **DETERMINA** que las mismas proveen la información requerida de manera clara para el consumidor.

De otra parte, la Factura Modelo de 29 de septiembre contiene dos segmentos dinámicos respecto a consejos para ahorrar energía y otras noticias/información respecto a la transformación del sistema eléctrico.³¹ De acuerdo con LUMA, ésta modificará mensualmente estos segmentos dinámicos para proveer información respecto las dos áreas antes mencionadas. Luego de analizar los referidos segmentos dinámicos y tomando en consideración los argumentos de LUMA, el Negociado de Energía **DETERMINA** que son consistentes con la política pública respecto a la factura transparente.

La Factura Modelo de 29 de septiembre contiene además información respecto a los mecanismos disponibles para efectuar el pago.³² Incluye también los “Términos de Servicio”³³, así como gráficas adicionales que explican el desglose de los cargos³⁴ y el consumo de energía.³⁵ El Negociado de Energía **DETERMINA** que esta información provista en la Factura Modelo de 29 de septiembre es consistente con la política pública respecto a la factura transparente.

²³ Factura Modelo de 29 de septiembre, p. 3.

²⁴ *Id.*, p. 1.

²⁵ *Id.*, p. 2.

²⁶ *Id.*

²⁷ *Id.*

²⁸ *Id.*

²⁹ *Id.*

³⁰ *Id.*, p. 4.

³¹ *Id.*, p. 1.

³² *Id.*, p. 2.

³³ *Id.*

³⁴ *Id.*, p. 3.

³⁵ *Id.*, p. 1.



Luego de analizar toda la documentación contenida en el expediente administrativo del presente caso, el Negociado de Energía **DETERMINA** que la Factura Modelo de 29 de septiembre, incluye la información detallada requerida por la Ley Núm. 83, la Ley 57-2014 la Ley 17-2019 y el Reglamento 8863, así como los requisitos establecidos en la Resolución Final de 10 de enero de 2017. Por lo tanto, el Negociado de Energía **DETERMINA** que la Factura Modelo de 29 de septiembre cumple con los requisitos de la política pública respecto a la factura transparente.

De otra parte, según discutido anteriormente, LUMA presentó en el Exhibit A de la Moción de 29 de septiembre, el lenguaje propuesto e información que se incluirá en el documento que se enviará a los clientes para explicar los ajustes y correcciones a las facturas. El lenguaje propuesto incluye una explicación detallada de los ajustes que se realizarán en las cuentas de los clientes.³⁶ De acuerdo con LUMA, ésta compartió dicho lenguaje con la OIPC y expresó que ésta última estaba de acuerdo con el mismo.³⁷ Luego de analizar la información referente al lenguaje propuesto que se incluirá en el documento que se enviará a los clientes para explicar los ajustes y correcciones a las facturas, el Negociado de Energía **DETERMINA** que dicho lenguaje es adecuado.

Por consiguiente, el Negociado de Energía **APRUEBA** dicho lenguaje como medida temporera para que LUMA informe a sus clientes respecto a los ajustes y correcciones a sus facturas. El Negociado de Energía **AUTORIZA** a LUMA a utilizar el referido lenguaje y comenzar a emitir los correspondientes documentos para informar los ajustes y correcciones en las facturas de sus clientes.

En el Exhibit A de la Moción de 29 de septiembre, LUMA indicó que tiene la intención de reprogramar su sistema de facturación a los fines de que las correcciones de las facturas se presenten de forma transparente en la factura del cliente. El Negociado de Energía **ADVIERTE** a LUMA que, cualquier modificación a la Factura Modelo aprobada mediante la presente Resolución y Orden requiere la autorización del Negociado de Energía antes de su implementación. Por consiguiente, el Negociado de Energía **ORDENA** a LUMA presentar ante el Negociado de Energía para su evaluación y aprobación, cualquier propuesta de modificación de la Factura Modelo aprobada en el día de hoy.

IV. Conclusión

Por todo lo anterior, el Negociado de Energía **APRUEBA** la Factura Modelo de 29 de septiembre. Por consiguiente, el Negociado de Energía **AUTORIZA** a LUMA implementar la Factura Modelo de 29 de septiembre, según las disposiciones y determinaciones de la presente Resolución y Orden. El Negociado de Energía **ORDENA** a LUMA informar al Negociado de Energía la fecha de implementación de la nueva Factura Modelo, dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la fecha de implementación.

El Negociado de Energía **ORDENA** a LUMA presentar ante el Negociado de Energía para su evaluación y aprobación, cualquier propuesta de modificación de la Factura Modelo aprobada en el día de hoy. La aprobación por parte del Negociado de Energía es un requisito para la implementación de cualquier cambio o modificación a la Factura Modelo.

El Negociado de Energía **AUTORIZA** a LUMA utilizar el lenguaje propuesto en la Sección 2 del Exhibit A de la Moción de 29 de septiembre respecto al documento separado de la factura que enviará a los clientes para explicar los ajustes y correcciones a sus facturas. El Negociado de Energía **AUTORIZA** a LUMA implementar el mecanismo temporero para las referidas notificaciones.

³⁶ Exhibit A, Moción de 29 de septiembre, Sección 2.

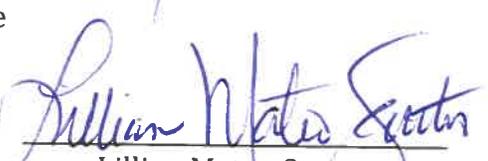
³⁷ *Id.*

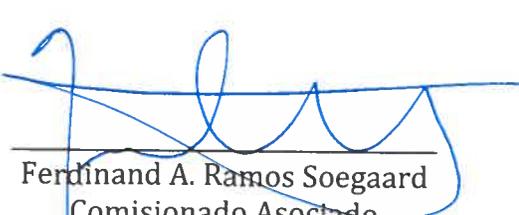


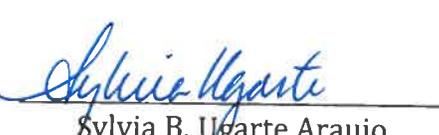
Notifíquese y publíquese.


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 16 de noviembre de 2021. Certifico, además, que el 16 de noviembre de 2021 una copia de esta Resolución y Orden fue notificada por correo electrónico a margarita.mercado@us.dlapiper.com, hrivera@jrsp.pr.gov y laura.rozas@us.dlapiper.com; y he procedido con el archivo en autos de esta.

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy 16 de noviembre de 2021.


Sonia Seda Gaztambide
Secretaría

