

**GOVERNMENT OF PUERTO RICO
PUBLIC SERVICE REGULATORY BOARD
PUERTO RICO ENERGY BUREAU**

NEPR

Received:

Nov 17, 2021

11:21 PM

**IN RE: PERFORMANCE METRICS TARGETS
FOR LUMA ENERGY SERVCO, LLC**

CASE NO.: NEPR-AP-2020-0025

**SUBJECT: INDEPENDENT
CONSUMER PROTECTION
OFFICE'S WRITTEN TESTIMONY**

Testimonio de
LCDA. BEATRIZ P. GONZÁLEZ ÁLVAREZ
Oficina Independiente de Protección al Consumidor
("OIPC")
17 de noviembre de 2021

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	1-2
	A. IDENTIFICACIÓN DEL TESTIGO	
	B. RESUMEN DEL TESTIMONIO	
II.	JURAMENTO	15
III.	CERTIFICACIÓN DE RADICACIÓN Y NOTIFICACIÓN.....	16

1 I. INTRODUCCIÓN

2

3 A. IDENTIFICACIÓN DEL TESTIGO

4

5 P. Favor de indicar su nombre, título, lugar de empleo y dirección donde hace
6 negocios.

7 R. Mi nombre es Beatriz P. González Álvarez, abogada licenciada, contratista
8 independiente con dirección de negocios en Guaynabo, Puerto Rico.

9 P. Para efectos de récord, indique su educación y experiencia profesional,
10 certificaciones, y cualificaciones.

11 R. Tengo un bachillerato en administración de empresas con concentración en
12 gerencia de la Universidad Interamericana de Puerto Rico. Poseo un Juris Doctor
13 de la Escuela de Derecho de la Universidad Interamericana de Puerto Rico. Estoy
14 admitida a la práctica de derecho en Puerto Rico desde hace 19 años y 17 años en
15 el Tribunal Federal. Actualmente laboro como asesora legal externa para la
16 Oficina Independiente de Protección al Consumidor de la Junta Reglamentadora
17 de Servicio Público (en adelante OIPC), y se me han delegado los asuntos
18 relacionados al servicio a los consumidores en el ámbito de las compañías de
19 energía.

20 P. En representación de quien está testificando ante el Negociado de Energía de
21 Puerto Rico (en adelante, "Negociado")?

22 R. Estoy testificando en representación de la OIPC.

23 P. Anteriormente, ha provisto testimonio ante el Negociado?

24 R. No.

25 P. **Cuál es el objetivo de su testimonio?**

26 R. El objetivo de mi testimonio es cumplir con las obligaciones impuestas a la Oficina
27 Idependiente de Protección al Consumidor en la Ley 57-2014 conocida como la *Ley*
28 *de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada, entre las
29 cuales se encuentran el abogar y defender los intereses de los consumidores en
30 todos los asuntos que estén ante el Negociado de Energía, relacionados con las
31 tarifas y cargos de servicios eléctrico, calidad del servicio eléctrico, los servicios de
32 las compañías de servicios de las compañías de servicio eléctrico a sus clientes,
33 planificación de recursos, política pública y cualquier otro asunto de interés del
34 cliente.

35 P. **¿Qué documentos fueron evaluados para la preparación de este testimonio?**

36 R. En preparación para este testimonio se estudió la Ley 57-2014, supra, la Ley 83 de
37 1941, *Ley de la Autoridad de Energía Electrica de Puerto Rico*, según enmendada, la
38 Ley 17-2019, conocida como *Ley de Política Pública Energética*, el Reglamento 8543
39 del Negociado de Energía, *Reglamento sobre Procedimientos Adjudicativos, Avisos de*
40 *Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*, y el Reglamento 8863 del
41 Negociado de Energía, *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas*
42 *y Suspensión del Servicio Eléctrico*. Además, se estudiaron los documentos y
43 Resoluciones que obran en los casos NEPR-MI-2019-007 y en el presente caso, con
44 énfasis en los testimonios radicados de Jessica Laird y Melanie J. Jeppesen y en el
45 descubrimiento de prueba cursado entre las partes con sus debidos suplementos
46 y objeciones.

47 P: **¿Sobre qué asuntos estará testificando?**

48 R: Mi testimonio abarcará las métricas de desempeño propuestas por LUMA
49 relacionadas al Servicio al Cliente.

50 **RESUMEN DE TESTIMONIO DIRECTO**

51 P: **¿Sobre cuáles métricas de servicio al cliente estará testificando?**

52 R: Estaré testificando en específico sobre las métricas del Índice de Reclamaciones
53 (“Complaint Rate”), Satisfacción al Cliente (“Customer Satisfaction”) y el
54 Promedio de Rapidez de Respuesta (“Average Speed of Answer”).

55 Índice de Reclamaciones (“Complaint Rate”)

56 P: **Dentro de las métricas de Servicio al Cliente propuestas por LUMA, se
57 encuentra el índice de reclamaciones (“Complaint Rate”). ¿Qué entiende la
58 OIPC debe ser tomado en consideración para establecer este índice?**

59 R: Por las razones que se expondrá en el presente testimonio, esta métrica debe tomar
60 en consideración todas las reclamaciones informales de los consumidores
61 radicadas ante LUMA y todas las reclamaciones formales radicadas ante el
62 Negociado.

63 P: **¿Cuál es la distinción entre una reclamación formal y una informal?**

64 R: El carácter formal o informal de la reclamación lo otorga la etapa del proceso en la
65 que se encuentre y no el tipo de recurso del que se trate. A manera de ejemplo, la
66 Ley 57-2014, *supra*, establece que el proceso administrativo de objeción de facturas
67 que se celebra ante la compañía de energía es de carácter informal. En cambio, el

68 proceso de revisión de facturas, así como, el de radicación de querellas es de
69 carácter formal.

70 **P: ¿Por qué entiendes que deben considerarse todas las reclamaciones formales e**
71 **informales?**

72 R: Entendemos que la cantidad de reclamaciones presentadas, así como, las razones
73 para su presentación son prueba directa y fehaciente de la calidad del servicio
74 ofrecido por LUMA a sus clientes. De igual forma, mediante las reclamaciones de
75 los clientes podemos identificar la satisfacción y/o insatisfacción con el servicio
76 ofrecido, así como, medir el desempeño de la utilidad.

77 **P: ¿Por qué razón un cliente pudiera tener un reclamo en contra de LUMA?**

78 R: Sin ofrecer un listado taxativo, y basado en nuestra experiencia, los reclamos ante
79 la utilidad pueden ocurrir por múltiples razones, entre estas, por asuntos
80 relacionados a las facturas por el servicio eléctrico, la interconexión y medición
81 neta de sus sistemas de energía renovable, asuntos relacionados al alumbrado
82 público, a la falta del servicio eléctrico o fluctuaciones de voltajes y daños por éstas.

83 **P: ¿En qué consisten los reclamos ante la utilidad por asuntos relacionados a las**
84 **facturas por el servicio eléctrico?**

85 R. Un consumidor puede tener un reclamo por su factura del servicio eléctrico por
86 razón de alto consumo, estimaciones de facturas, correcciones de factura,
87 transferencia de deudas, entre otros asuntos.

88 **P: ¿Qué procede si el cliente tiene algún reclamo por esta razón?**

89 R: El cliente debe objetar su factura ante LUMA, según el proceso establecido en el
90 Artículo 6.27 de la Ley 57-2014, *supra*.

91 P: **¿Qué carácter se le otorga a este proceso?**

92 R: La Ley 57-2014, *supra*, le otorga a este proceso carácter informal.

93 P: **¿Qué ocurre una vez el cliente radica la objeción?**

94 R: LUMA viene obligada a atender la objeción de factura presentada por el cliente
95 dentro de los términos establecidos en la Ley 57-2014, *supra*.

96 P: **¿Qué ocurre si LUMA, dentro de los términos establecidos en la Ley 57-2014,
97 *supra*, realiza una determinación final y el cliente no está satisfecho con ella?**

98 R: El cliente tiene derecho a acudir mediante un recurso de revisión de facturas ante
99 el Negociado. Estos procesos son identificados ante el Foro como RV.

100 P: **¿En qué consiste el procedimiento de revisión de facturas?**

101 R: Mediante este proceso adjudicativo, el Negociado revisa de *novo* la determinación
102 final tomada por LUMA en cuanto a la objeción presentada por el cliente.

103 P: **¿Qué carácter se le otorga a este proceso?**

104 R: El Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión
105 del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, *supra*, le concede a este proceso un carácter
106 formal.

107 P: **¿Qué ocurre si LUMA no cumple con los términos establecidos en la Ley 57-
108 2014, *supra*?**

109 R: El cliente tiene derecho a radicar una querrela ante el Negociado por
110 incumplimiento con los términos establecidos en la Ley 57-2014, *supra*.

111 **P: Basado en su experiencia, ¿cuántas reclamaciones de este tipo son resueltas por**
112 **la utilidad dentro de los términos que la Ley 57-2014 dispone?**

113 **R:** La experiencia ha sido que solo una minoría de las objeciones se atienden dentro
114 del término establecido por la Ley 57, ya sea porqué la utilidad dejó de notificar
115 que comenzó la investigación o porque cuando lo hizo no concluyó la misma
116 dentro del término establecido.

117 **P: ¿En qué consiste el proceso de radicación de querellas?**

118 **R:** Las querellas son procedimientos adjudicativos de carácter formal radicados ante
119 el Negociado en contra de cualquier compañía de servicio eléctrico certificada por
120 violaciones a la política pública, leyes y/o reglamentación aplicable. Estos
121 procedimientos son identificados ante el Foro como QR.

122 **P: ¿Qué otros reclamos pudieran culminar en la radicación de una querella ante el**
123 **Negociado?**

124 **R:** Reclamos por asuntos relacionados a la interconexión y la medición neta de los
125 sistemas de energía renovables pudieran culminar en la radicación de una
126 querella. Además, otros asuntos tales como, falta del alumbrado público y/o la
127 falta del servicio eléctrico también pudieran culminar en la radicación de una
128 querella ante el Negociado, aunque estos últimos son poco usuales.

129 **P: ¿Qué reclamos, si alguno, no culminan en la radicación de procedimientos**
130 **adjudicativos ante el Negociado?**

131 R: Las reclamaciones por daños a enseres por fluctuaciones de voltaje es un ejemplo
132 de reclamaciones que nunca llegan ante el Negociado ya que el proceso, según
133 establecido por la utilidad, no provee para ello.

134 P: **¿Qué asuntos, si alguno, pudiera provocar que el consumidor opte por no
135 radicar algún recurso adjudicativo ante el Negociado?**

136 R: Son múltiples las razones que provocan que el cliente nunca acuda ante el
137 Negociado. Basado en nuestra experiencia, un alto porcentaje de los clientes con
138 derecho a radicar recursos de revisión y/o querellas ante el Negociado, optan por
139 no someterse al proceso por desconocimiento sobre el derecho que le asiste, otros
140 entienden que el proceso ante el Negociado es uno complejo o porque la cuantía
141 reclamada resulta menor al costo y tiempo que pudiera conllevar proseguir con la
142 reclamación.

143 P: **¿Cuál es la posición de la OIPC ante la propuesta de LUMA de contabilizar
144 única y exclusivamente los recursos formales radicados ante el Negociado?**

145 R: Precisamente por las razones antes expuestas es que no avalamos la propuesta de
146 LUMA. La falta de interés por parte del consumidor en la radicación de un recurso
147 formal ante el Negociado por alguna de las razones anteriormente indicadas y por
148 consiguiente, cantidad ínfima de recursos radicados ante el Foro, pudiera dar la
149 falsa impresión de la poca insatisfacción del consumidor con el servicio ofrecido
150 por LUMA, cuando la realidad es otra.

151 P: **¿Qué impacto, si alguno, pudiera tener esto sobre la métrica de servicio al
152 cliente?**

153 R: Como indicamos previamente, contabilizar única y exclusivamente los recursos
154 formales radicados ante el Negociado ofrecería resultados incorrectos sobre la
155 calidad del servicio al cliente ofrecido por LUMA. El número de recursos ante el
156 Negociado no es representativo de la satisfacción o insatisfacción de los
157 consumidores en relación con el servicio, porque existe multiplicidad de razones
158 que pudieran desalentar al consumidor de continuar con el proceso ante el
159 Negociado y nada tiene que ver con la calidad del servicio ofrecido.

160 P: **¿Qué recomendación, si alguna, tiene la OIPC?**

161 R: Es nuestra recomendación que se contabilicen todas las reclamaciones informales
162 radicadas ante LUMA y las formales radicadas ante el Negociado. La
163 contabilización de todas estas reclamaciones es una de las herramientas para
164 medir eficientemente la calidad del servicio al cliente ofrecido por LUMA.

165 P: **¿Podemos concluir que la OIPC avala la metodología utilizada por el Negociado
166 para establecer la métrica de “number of formal customer complaints” en el caso
167 NEPR-MI-2019-0007, *The Performance of the Puerto Rico Electric Power
168 Authority*, mediante las Resoluciones notificadas y archivadas en autos el 21 de
169 mayo de 2021 y el 2 de julio de 2021?**

170 R: Ciertamente, la OIPC avala la metodología utilizada por el Negociado a los fines
171 de establecer dicha métrica porque incluye las reclamaciones formales e
172 informales. No obstante, aclaramos que las reclamaciones radicadas ante LUMA
173 no deben ser identificadas como “formal complaints”. Esto pudiera causar
174 confusión con aquellos recursos formales que se radican ante el Negociado.

175 P: **¿Cuál es el fin último de la métrica sobre “customer complaint”?**

176 R: Esta métrica debe medir el desempeño de LUMA reflejado en la satisfacción de los
177 consumidores en el manejo de sus reclamos ante la utilidad. Por consiguiente, la
178 meta de LUMA debería ser ofrecer un servicio de calidad que tenga como
179 consecuencia la disminución en las reclamaciones radicadas por los consumidores,
180 indistintamente de la habilidad que tenga LUMA para resolver estas controversias
181 previo a la radicación ante el Negociado.

182 Satisfacción al Cliente (“Customer Satisfaction”)

183 P: **¿Cuál es la posición de la OIPC en cuanto a las métricas propuestas por LUMA**
184 **de Satisfacción al Cliente (Customer Satisfaction Metric) tanto a nivel**
185 **residencial como comercial?**

186 R: Aun cuando en principio no estamos opuestos a que se establezca una métrica de
187 satisfacción al cliente, compartimos la opinión del Negociado de Energía según
188 expresada en su Resolución y Orden del 8 de abril de 2021 en el caso NEPR-2019-
189 0007, *The Performance of the Puerto Rico Electric Power Authority*. A pesar de la
190 información provista por LUMA en apoyo a su solicitud para aprobación de dicha
191 métrica, la misma es insuficiente para poder evaluar la efectividad de la encuesta
192 y que la misma sea representativa de las diferentes clases que comprende los 1.4
193 millones de clientes de la utilidad. Mucha de la información solicitada mediante el
194 descubrimiento de prueba sobre el detalle de la metodología utilizada por la
195 compañía encuestadora fue negada bajo el manto de confidencialidad. Nos parece
196 preocupante que LUMA contrate los servicios de una compañía en apoyo de la

197 solicitud de aprobación de esta métrica, pero a su vez no puede divulgar los
198 detalles de la encuesta por ser información propietaria de dicha compañía.
199 Máxime cuando los servicios contratados fueron pagados con fondos públicos.

200 **P: ¿Qué preocupación, si alguna, le causa la encuesta de satisfacción al cliente**
201 **provista por LUMA a nivel residencial y comercial?**

202 **R:** De la información provista por LUMA de las encuestas residenciales y comerciales
203 realizadas, nos preocupa que el único método utilizado para alcanzar al cliente fue
204 por medio de correos electrónico. Entendemos que, al utilizar solamente el
205 mecanismo de correos electrónicos, excluyen una cantidad, significativa y de peso,
206 de consumidores que por una razón u otra no utilizan los medios electrónicos. Al
207 no poder evaluar la metodología utilizada por la compañía encuestadora,
208 desconocemos las razones particulares por la cual se optó realizar la encuesta vía
209 correo electrónico y no se utilizaron otros métodos como pudo haber sido
210 encuestar a los clientes que acuden a las comerciales. Cabe resaltar que, de la
211 información provista por LUMA en el caso NEPR-MI-2019-0007, *The Performance*
212 *of the Puerto Rico Electric Power Authority*, en los "Quarterly Performance Metrics"
213 de Servicio al Cliente, 41,389 consumidores acudieron a una oficina comercial, a
214 través de toda la isla, durante el mes de agosto. Dichos consumidores, por un
215 motivo u otro, decidieron acudir de manera presencial a una comercial para llevar
216 su reclamo a la utilidad. Más confiable y representativo hubiera sido encuestar la
217 satisfacción de esos clientes que haber recurrido a un número menor de
218 encuestados y por el método de correo electrónico.

219 P: **¿Qué propone la OIPC con relación a la métrica de servicio al cliente propuesta**
220 **por LUMA.**

221 R: La OIPC se opone a la aprobación de dicha métrica. Entendemos que, para que el
222 Negociado esté en posición de poder evaluar dicha métrica LUMA debe proveer
223 tanto la data como la metodología utilizada para las encuestas de manera que
224 pueda evaluar y corroborar si la misma está diseñada para medir correctamente la
225 satisfacción del cliente, con el servicio provisto por la utilidad. De igual forma se
226 debe corroborar si los encuestados son realmente representativos del universo de
227 clientes de la utilidad.

228 Promedio de Rapidez de Respuesta (“Average Speed of Answer”)

229 P: **¿Cuál es la posición de la OIPC en cuanto a la métrica sobre el promedio de**
230 **rapidez de respuesta (“Average Speed of Answer”)?**

231 R: Con relación al tiempo de respuesta, no estamos de acuerdo que el punto de
232 partida de la métrica sea los 10 minutos propuestos por LUMA.

233 P: **¿Por qué no está de acuerdo con lo propuesto por LUMA en esta métrica?**

234 R: El motivo de toda métrica de desempeño es precisamente incentivar a la utilidad
235 a mejorar ejecución. Resulta lógico entonces que se establezca una métrica
236 alcanzable que propicie que la utilidad mejore sus servicios. De la información
237 provista en el “Quarterly Performance Metrics” de servicio al cliente en el caso
238 NEPR-MI-2019-0007, la rapidez de respuesta de la utilidad para los meses de julio
239 y agosto del año en curso fueron 7:07 y 9:17 minutos, respectivamente. Utilizar
240 como punto de partida para la métrica un promedio de rapidez de respuesta de 10

241 minutos, no cumpliría con la razón primordial de una métrica de desempeño.
242 Establecer un numero el cual ya cumplen no fomenta el fin último de la métrica,
243 mejorar su servicio actual. Favorecemos que se establezca como punto de partida
244 los 8.25 minutos establecidos por el Negociado en su Resolución y Orden del 21
245 de mayo de 2021 en el caso NEPR-MI-2019-0007.

246 **P: ¿Hay algún otro comentario que usted quiera añadir relacionado a su**
247 **testimonio?**

248 R: No.

249 **P: ¿Este testimonio es final y firme?**

250 R: Este testimonio no es ni final ni firme. Nos reservamos el derecho de
251 complementar este testimonio a través de un testimonio escrito suplementario
252 según sea necesario y la ocasión lo amerite y sea permitido por el proceso.

II. JURAMENTO

Yo, **Beatriz P. González Álvarez**, mayor de edad, soltera, abogada y residente de Guaynabo Puerto Rico, juro que la información antes expresada, según mi conocimiento es cierta y correcta, y representa mi testimonio en el caso de epígrafe.



Beatriz P. González Álvarez

Afidávit Num.: 2476

Jurado y suscrito ante mi por Beatriz P. González Álvarez, de las circunstancias personales antes indicadas, a quien he identificado mediante su licencia de conducir PR 2055881. En San Juan, Puerto Rico, hoy 17 de noviembre de 2021.



NOTARIO

III. CERTIFICACIÓN DE RADICACIÓN Y NOTIFICACIÓN

CERTIFICO que el 17 de noviembre de 2021, copia de este Testimonio fue notificado a través de los correos electrónicos a las siguientes partes: PREPA, Joannely Marrero-Cruz, jmarrero@diazvaz.law; and Katuska Bolaños-Lugo, kbolanos@diazvaz.law, Luma Energy, LLC and Luma Energy SevCo, LLC, Margarita Mercado Echegaray, margarita.mercado@us.dlapiper.com y Yahaira De La Rosa Algarin, yahaira.delarosa@usdlapiper.com, los representantes legales de Puerto Rico Institute for Competitiveness and Sustainable Economy ("ICSE"). Fernando Agrait, agraitfe@agrailawpr.com, el abogado del Colegio de Ingenieros y Climaticos, Alianza Comunitaria Ambientalista del Sureste, Inc., Coalicion de Organizaciones Anti-Incineración, Inc., Amigos del Río Guaynabo, Inc., CAMBIO, Sierra Club and its Puerto Rico Chapter, and Unión de Trabajadores de la Industria Eléctrica y Riego (conjuntamente; Puerto Rico Local and Environmental Organizations), larroyo@earthjustice.org, notificaciones@bufete-emmanueli.com rstgo2@gmail.com, pedrosaade5@gmail.com jessica@bufete-emmanueli.com; rolando@bufete-emmanueli.com.

OIPC
☒268 Hato Rey Center,
Suite 802
San Juan, P.R. 00918
☎787.523.6962

s/Hannia B. Rivera Díaz
Hannia B. Rivera Díaz, Esq.
Director
hrivera@jrsp.pr.gov
RUA 17,471