

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

AXEL A. VIZCARRA
QUERELLANTE

vs.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA
DE PUERTO RICO
QUERELLADA

CASO NÚM.: NEPR-QR-2019-0189

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

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal:

El 25 de noviembre de 2019, el Querellante, Axel A. Vizcarra, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía"), Querrela, contra la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Autoridad"), la cual dio inicio al caso de epígrafe. La Querrela se presentó al amparo del procedimiento establecido en la Sección 5.03 del Reglamento 8863¹, con relación a la factura del 21 de junio de 2018, por la cantidad de \$3,037.38.

El Querellante alegó que objetó la factura de 21 de junio de 2018 ante la Autoridad porque facturación en exceso del servicio eléctrico utilizado. Esto considerando que durante el período que comprende la factura no tuvo servicio eléctrico por el paso del Huracán María por la Isla.²

Tras varios incidentes procesales, el 17 de enero de 2020, la Autoridad presentó ante el Negociado de Energía un escrito titulado *Contestación a la Querrela*.³ La Autoridad alegó que la factura objetada contiene cargos que fueron originalmente facturados el 23 de febrero de 2018 y el 22 de mayo de 2018 y que el Querellante no objetó oportunamente. Además, señaló que la Autoridad -durante el periodo de reenergización provocada por el paso del huracán María por la Isla- no facturó a sus clientes hasta que se obtuvo una lectura de los contadores para evitar facturaciones erróneas.

El 29 de abril de 2021, el Negociado de Energía ordenó a las partes a comparecer a la Vista Administrativa a celebrarse el 27 de mayo de 2021 a las 10:00 a.m. en la Suite 800 del Negociado de Energía.⁴

El 27 de mayo de 2021, llamado el caso para la celebración de la Vista Administrativa compareció el Querellante por derecho propio. En representación de la Autoridad compareció la Lcda. Marisol Pomales. La Autoridad no presentó testigos.

La Vista Administrativa se celebró exclusivamente con el testimonio del Querellante. El 12 de octubre de 2021, el Negociado de Energía concedió a la Autoridad un término de diez (10) días para que presentara cualquier documento pertinente durante el trámite administrativo informal que el Negociado de Energía debía considerar para resolver el caso.⁵

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

² Querrela, 25 de noviembre de 2019, págs. 1-3.

³ *Contestación a la Querrela*, 17 de enero de 2020, págs. 1-6.

⁴ Orden, 29 de abril de 2021, págs. 1-2.

⁵ Orden, 12 de octubre de 2021, págs. 1-2.



El 28 de octubre de 2021, la Autoridad presentó una *Moción en Cumplimiento de Orden y Solicitud de Desestimación*. Allí, la Autoridad además de acompañar varios documentos, sostuvo los reclamos de su Contestación a la Querrela y añadió que la objeción presentada el 23 de julio de 2018 por el Querellante fue hecha a un correo electrónico que no es una de las alternativas aceptables para someter objeciones de facturas ante la Autoridad.

II. Derecho Aplicable y Análisis:

El Artículo 6.27 (a) de la Ley 57-2014⁶ establece que antes de acudir al Negociado de Energía toda persona deberá agotar, ante la compañía de energía el procedimiento administrativo informal, según establecido en la Ley y los Reglamentos que adopte el Negociado de Energía. Igualmente, el Artículo 6.3(mm) de la Ley 57 establece que el Negociado de Energía tendrá el poder de “adoptar reglas, pronunciamientos y reglamentos que sean necesarios para cumplir con sus deberes, emitir órdenes y establecer multas para dar cumplimiento a las facultades que por ley se le conceden, y para la implementación de esta Ley.”

Como tal, las leyes y las políticas públicas del Estado se encauzan, interpretan e implantan a través de reglas y reglamentos. Los reglamentos tienen fuerza de ley y son vinculantes pues establecen los derechos y las obligaciones de las personas sujetas a la jurisdicción de la agencia.⁷

La Sección 2.02 del Reglamento 8863⁸ dispone que el Cliente deberá explicar los fundamentos de su objeción a la Compañía de Servicio Eléctrico para intentar alcanzar una solución. Específicamente la Sección 4.05 del Reglamento 8863⁹ establece que: “[p]ara 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.” **De otra parte, dispone que la Compañía de Servicio Eléctrico no vendrá obligada a iniciar la investigación hasta tanto no se haya pagado la referida cantidad.** Por último, si la determinación final de la Compañía, la resolución final del Negociado de Energía, o el resultado de la revisión judicial, es favorable para el cliente, la Compañía de Servicio Eléctrico le devolverá o acreditará cualquier cantidad que el Cliente haya pagado en exceso, más intereses.¹⁰ Es decir, que el Cliente deberá pagar el promedio de los seis (6) anteriores de las facturas no objetadas y **si en la determinación final del caso se resuelve que el Cliente ha pagado alguna cantidad en exceso se acreditará a su cuenta con intereses.**

A su vez, en *Stanley Comas Ferrer v. Autoridad de Energía Eléctrica*¹¹, el Tribunal de Apelaciones analizó la presentación tardía de una objeción de factura eléctrica y la ausencia de justa causa para ello. Dispuso que el Artículo 1.2 de la Ley Núm. 57-2014, establece la necesidad de una transformación y reestructuración del sector eléctrico, como elemento esencial para la competitividad y el desarrollo económico del País. El referido articulado otorga a los consumidores el “derecho a un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia”. Por su parte, el Artículo 1.3 del estatuto contempla que la factura eléctrica es un “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 puede ser enviada por correo postal, correo electrónico, o accedida por el cliente a través de la Internet”.

⁶ Conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada.

⁷ D. Fernández Quiñones, *Derecho Administrativo y Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme*, 1ra ed., Colombia, Ed. Forum, 1993, p. 53.

⁸ *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, 1 de diciembre de 2016.

⁹ *Id.*

¹⁰ *Id.*

¹¹ *Stanley Comas Ferrer v. Autoridad de Energía Eléctrica*, KLRA202000090, Sentencia emitida 31 de agosto de 2020.



Añadió el Tribunal de Apelaciones que el ordenamiento legal provee un procedimiento para la revisión de las facturas de energía eléctrica. A esos efectos, el Artículo 6.27 de la Ley Núm. 57-2014 dispone, en su parte pertinente lo siguiente:

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

(1) Todo cliente podrá objetar o impugnar cualquier cargo, clasificación errónea de tipo de tarifa, cálculo matemático o ajuste de la factura de servicio eléctrico y solicitar una investigación por parte de la compañía de energía certificada dentro de un término de treinta (30) días a partir de la fecha en que dicha factura sea depositada en el correo postal o sea enviada al cliente vía correo electrónico. (...) Para poder objetar la factura y solicitar la correspondiente investigación, la persona deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas durante los últimos seis (6) meses. La compañía de energía certificada no vendrá obligada a iniciar la investigación hasta que la cantidad indicada haya sido pagada. (...)

(2) La persona podrá notificar su objeción y solicitud de investigación de su factura a la compañía de energía certificada mediante correo certificado, teléfono, fax o correo electrónico, siempre que dicha objeción y solicitud se someta a través de los contactos específicos provistos para esos propósitos por la compañía de energía certificada y se pueda establecer con certeza la fecha del envío de la objeción y solicitud de investigación. (Énfasis nuestro).

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

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

(5) La compañía de energía certificada tendrá un término de treinta (30) días a partir de la presentación de la solicitud de reconsideración para evaluarla y notificar por escrito al solicitante su determinación final sobre el resultado de la investigación. Si la compañía de energía certificada no emite la referida



Handwritten blue ink marks on the left margin, including a large signature and several smaller scribbles.

notificación por escrito dentro del término de treinta (30) días, la objeción será adjudicada a favor del cliente. Toda determinación final deberá exponer claramente por escrito que el cliente tendrá derecho de presentar un recurso de revisión ante la Comisión y una breve descripción de cómo presentar tal recurso.¹²

Allí el Tribunal de Apelaciones determinó que era forzoso concluir que la objeción a la factura en controversia era improcedente, toda vez que el recurrente excedió el término establecido para el trámite informal. Consecuentemente, el Negociado de Energía estaba impedido de ejercer su propia jurisdicción para evaluar las contenciones en sus méritos.¹³

El Reglamento 8863¹⁴ en su Capítulo IV establece el procedimiento administrativo informal para las objeciones de factura antes las compañías de servicio eléctrico. La Sección 4.04 dispone que: “[t]oda Compañía de Servicio Eléctrico establecerá al menos tres (3) medios distintos mediante los cuales sus Clientes podrán notificar las objeciones y/o solicitudes de investigación de su Factura. Estos medios podrán incluir, pero no estarán limitados a, oficinas de servicio al Cliente, correo certificado, fax, teléfono, correo electrónico o portales de internet, entre otros, ...”.

En el caso de la Autoridad, la factura indica que todo Cliente podrá presentar su solicitud de objeción o investigación de factura personalmente en la oficina comercial de su predilección, por correo electrónico registrando su cuenta en la página web de la AEE accediendo a www.aeepr.com a través de *Mi Cuenta*, por teléfono llamando al 787-521-3434 o por correo postal al PO Box 9100 San Juan Puerto Rico 00908-9100.

En el presente caso, según surgió de la Vista Administrativa y de los documentos que obran en el expediente del caso, el 23 de julio de 2018 el Querellante presentó su objeción de factura por dos medios, a saber: (1) a la dirección postal: “Autoridad de Energía Eléctrica Directorado de Servicio al Cliente P.O. Box 9100, San Juan, P.R. 00949”¹⁵ y (2) al correo electrónico: objetarfactura@aepr.com.¹⁶

Según se desprende de lo anterior, el Querellante, incorrectamente envió la objeción de factura por correo postal a una dirección que no era la dirección según establecía la factura. A saber, la dirección correcta era: “PO Box 9100, San Juan, Puerto Rico 00908-9100” y no “Autoridad de Energía Eléctrica Directorado de Servicio al Cliente P.O. Box 9100, San Juan PR 00949”. Consecutivamente, como segundo medio para notificar su objeción, el Querellante utilizó el correo electrónico “objetarfactura@aepr.com”. Sin embargo, la objeción debió hacerse a través de *Mi Cuenta*. Así las cosas, el Querellante no cumplió con el procedimiento establecido para presentar su objeción con relación a la factura de 21 de junio de 2018 y, por lo tanto, no agotó el remedio administrativo informal ante la Autoridad, despojando de jurisdicción al Negociado de Energía.

III. Conclusión

Por todo lo anterior, y de acuerdo con las Determinaciones de Hecho y Conclusiones de Derecho contenidas en el Anejo A de esta Resolución Final y Orden, el Negociado de Energía **DESESTIMA** la Querella y **ORDENA** el cierre y archivo, sin perjuicio, de la misma.

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”.

¹² Artículo 6.27 de la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada.

¹³ *Stanley Comas Ferrer v. Autoridad de Energía Eléctrica*, KLRA202000090, Sentencia emitida 31 de agosto de 2020.

¹⁴ *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, 1 de diciembre de 2016.

¹⁵ Exhibit II, Objeción de Factura por correo regular, 23 de julio de 2018.

¹⁶ Exhibit III Objeción de Factura por correo electrónico, 23 de julio de 2018.

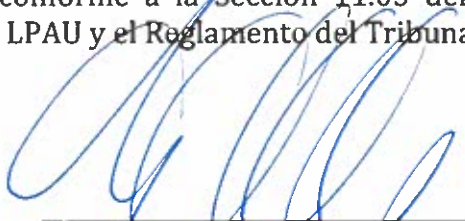


Rico" ("LPAU"). La moción a tales efectos debe ser presentada dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la fecha de archivo en autos de la notificación de esta Resolución Final. Dicha solicitud debe ser entregada en la Secretaría del Negociado de Energía ubicada en el Edificio World Plaza, 268 Ave. Muñoz Rivera, Nivel Plaza Ste. 202, San Juan, P.R. 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.



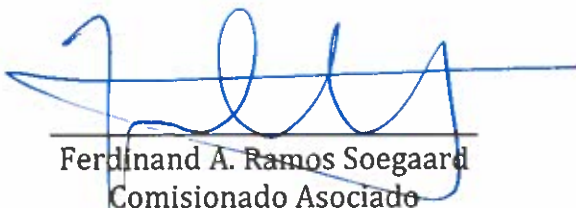
Edison Avilés Deliz
Presidente



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 24 de febrero de 2022. Certifico además que el 4 de marzo de 2022 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2019-0189, he enviado copia de la misma por correo electrónico a axelvizcarra@icloud.com, rgonzalez@diazvaz.law; y por correo regular a:

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Díaz & Vázquez Law Firm, PSC
Lic. Rafael E. González Ramos
PO Box 11689
San Juan, PR 00922-1689

AXEL VIZCARRA PELLOT
5900 Ave. Isla Verde Ste. L2-362
Carolina, PR 00979-5746

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 4 de marzo de 2022.



Sonia Seda Gaztambide
Secretaría



ANEJO A

Determinaciones de Hechos

1. El Querellante tiene la cuenta número 4774891000 con la Autoridad para proveer servicio eléctrico a la localidad #9 Calle N Urb. Hacienda Real/Bo Cacao, Carolina.
2. El 23 de julio de 2018, el Querellante remitió una objeción de factura a la dirección postal: "Autoridad de Energía Eléctrica Directorado de Servicio al Cliente P.O. Box 9100, San Juan PR 00949" en vez enviarla a la dirección: "PO Box 9100, San Juan, Puerto Rico 00908-9100".
3. El 23 de julio de 2018, el Querellante remitió su objeción de factura al correo electrónico: objetarfactura@aepr.com en vez de someterla a través del sistema *Mi Cuenta*.
4. El Querellante no cumplió con el procedimiento establecido para presentar su objeción con relación a la factura de 21 de junio de 2018.

Conclusiones de Derecho

1. El Querellante no cumplió con los requisitos del procedimiento informal de objeción de facturas ante la Autoridad, según las disposiciones del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y del Reglamento 8863.
2. El Artículo 6.27(a) de la Ley 57-2014, establece, entre otras cosas, que: "[a]ntes de acudir a la Comisión de Energía para solicitar una revisión de factura de servicio eléctrico, toda persona deberá agotar, ante la Autoridad o cualquier compañía de energía certificada que le cobró dicha factura, el procedimiento administrativo informal que se establece en este Artículo y en los reglamentos que adopte la Comisión."
3. El Reglamento 8863 en Sección 4.04 dispone que: "[t]oda Compañía de Servicio Eléctrico establecerá al menos tres (3) medios distintos mediante los cuales sus Clientes podrán notificar las objeciones y/o solicitudes de investigación de su Factura. Estos medios podrán incluir, pero no estarán limitados a, oficinas de servicio al Cliente, correo certificado, fax, teléfono, correo electrónico o portales de internet, entre otros, ...".
4. La factura de la Autoridad indica que todo Cliente podrá presentar su solicitud de objeción o investigación de factura personalmente en la oficina comercial de su predilección, por correo electrónico registrando su cuenta en la página web de la AEE accediendo a www.aepr.com a través de *Mi Cuenta*, por teléfono llamando al 787-521-3434 o por correo postal al P.O. Box 9100 San Juan Puerto Rico 00908-9100.
5. El Querellante no presentó la objeción a la factura conforme la Ley 57-2014 y del Reglamento 8863, por lo que no cumplió con el trámite administrativo informal para que el Negociado de Energía tuviera jurisdicción.
6. Toda vez que el Querellante no agotó el procedimiento administrativo informal ante la Autoridad, procede la desestimación de la Querrela de epígrafe.

