

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

NEPR

Received:

Oct 5, 2022

6:45 PM

IN RE: OBJECIONES DE  
FACTURAS ANTE LUMA  
DURANTE EL PERIODO DEL  
HURACÁN FIONA

Núm.: \_\_\_\_\_

ASUNTO: Escrito en Solicitud de  
Investigación Urgente.

ESCRITO EN SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN URGENTE

AL HONORABLE NEGOCIADO:

Comparece la Oficina Independiente de Protección al Consumidor de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (en adelante, "OIPC") por conducto de su directora, quien suscribe y con el debido respeto **EXPONE, RUEGA y SOLICITA:**

I. JURISDICCIÓN DEL NEGOCIADO DE ENERGÍA

1. La jurisdicción del Negociado de Energía de Puerto Rico (en adelante, "Negociado") para entender en esta solicitud, emana del Artículo 6.3 (y)<sup>1</sup>; del Artículo 6.4 (b)(1)<sup>2</sup> y del Artículo 6.24<sup>3</sup> de la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, Ley Núm. 57-2014, según enmendada. El Artículo 15 del Reglamento Núm. 8543 de 18 de diciembre de 2014<sup>4</sup>, conocido como "*Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*", también le concede jurisdicción al Negociado para investigar asuntos como el que solicitamos en autos.

<sup>1</sup> 9 L.P.R.A § 1054 (b)

<sup>2</sup> 9 L.P.R.A § 1054 (c)

<sup>3</sup> 9 L.P.R.A § 1054 (w)

<sup>4</sup> Sobre Investigaciones.

2. En lo pertinente, el relacionado Artículo 6.3 (bb) establece lo siguiente:

*“Artículo 6.3.- Poderes y Deberes del Negociado de Energía.*

*El Negociado de Energía tendrá los poderes y deberes que se establecen a continuación:*

*(...)*

*(bb) Llevar a cabo inspecciones, investigaciones y auditorías, de ser necesarias, para alcanzar los propósitos de esta Ley. Mediante resolución, el Negociado de Energía podrá delegar este poder. En su resolución, el Negociado de Energía establecerá los límites y el término de duración de la delegación; (Énfasis suplido)*

3. Por su parte, el Artículo 6.4 (b)(1) de la Ley 57-2014, *supra*, en lo aquí pertinente expresa lo siguiente:

*Artículo 6.4.- Jurisdicción del Negociado de Energía.*

*(...)*

*(b) El Negociado de Energía tendrá jurisdicción general sobre los siguientes asuntos:*

*(1) El Negociado de Energía tendrá jurisdicción regulatoria investigativa y adjudicativa sobre la Autoridad y cualquier otra compañía de energía certificada que rinda servicios dentro del Gobierno de Puerto Rico. (Énfasis suplido)*

4. Asimismo, el Artículo 6.24 de la Ley 57-2014, *supra*, reza como sigue:

*Artículo 6.24.- Poder de Investigación.*

*(a) La Comisión (sic)<sup>5</sup> de Energía visitará de tiempo en tiempo las instalaciones de las compañías de energía certificadas e investigará los documentos necesarios para verificar su cumplimiento con las órdenes, reglas y reglamentos que establezca la Comisión (sic). La Comisión (sic) podrá entrar en dichas instalaciones durante horas razonables para llevar*

---

<sup>5</sup> Del texto de la ley surge “la Comisión” sin embargo, entendemos que es un error tipográfico y que donde lee “la Comisión” debe leer “el Negociado”.

*a cabo pruebas y auditorías, y podrá situar y utilizar en dichas instalaciones cualquier instrumento necesario para llevar a cabo sus funciones y realizar las mediciones que sean necesarias para asegurar el cumplimiento con las normas establecidas.*

*(b) La Comisión (sic) podrá en cualquier momento o lugar (i) examinar bajo juramento, mediante entrevista o citación formal a todos los funcionarios y empleados de las compañías de energía certificadas y de la Corporación para la Revitalización de la Autoridad de Energía Eléctrica, (ii) requerir la producción de copias de aquellos récords, documentos, información o datos de las compañías de energía certificadas, así como de la Corporación para la Revitalización de la Autoridad de Energía Eléctrica que la Comisión (sic) estime necesario para cumplir con sus responsabilidades bajo esta Ley, sujeto a cualquier derecho constitucional, estatutario o privilegio aplicable; y (iii) emitir citaciones requiriendo la comparecencia y el testimonio de testigos para obtener la información necesaria para hacer cumplir las disposiciones de esta Ley. Si cualquier persona se rehusare a cumplir con un requerimiento hecho por la Comisión (sic), este podrá solicitar una orden judicial ante el Tribunal de Primera Instancia para requerir a esa persona a comparecer ante la Comisión (sic) para testificar, producir evidencia, o ambos, con relación al asunto bajo su consideración. Los requerimientos deberán ser notificados de la misma manera en la que estos se notificarían bajo las reglas de procedimiento civil aplicables.*

*(c) La Comisión (sic) podrá investigar y determinar el valor de la propiedad útil de las instalaciones de toda compañía de energía certificada. Para hacer esta evaluación, deberá tomar en consideración el costo original de la propiedad, la depreciación de la misma y cualquier otro factor de valoración que la Comisión (sic) estime relacionado con dicho valor.*

*(d) En caso de que la Comisión (sic) obtenga información sobre alguna situación, acto u omisión indebida que no tenga jurisdicción para atender, la Comisión (sic) deberá referir el asunto con su correspondiente relación de hechos a la agencia o entidad con la jurisdicción competente para su debida atención.*

*(e) **La Comisión (sic) tendrá jurisdicción para investigar cualquier asunto que se refiera al cumplimiento con leyes que incidan en la ejecución de la política pública energética y en los propósitos de esta Ley. (Énfasis suplido).***

5. Finalmente, el Artículo 15.02 del Reglamento Núm. 8543, *supra*, en lo pertinente, dispone lo siguiente: **“A su discreción, la Comisión (sic) podrá iniciar *motu proprio* o a solicitud de parte, una investigación de conformidad con las normas establecidas en este Artículo.”** (Énfasis suplido).

## II. LEGITIMACIÓN ACTIVA DE LA OIPC PARA RADICAR EL PRESENTE RECURSO

6. La OIPC fue creada en virtud de la Ley 57-2014, *supra*, para, entre otras cosas, educar, orientar, asistir y representar a los clientes de todos los servicios bajo la jurisdicción de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico. Entre los poderes y deberes delegados mediante el Artículo 6.42 de la Ley 57-2014, *supra*, se encuentra el ser defensora 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 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.

7. De igual forma, del propio Artículo 6.42 en su inciso (d), surge que la OIPC tiene la facultad de presentar querellas o recursos legales ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos de Puerto Rico a nombre y en representación de clientes, que no tengan otra representación legal, **en relación con controversias sobre cualquier asunto que afecte el**

servicio, tarifa o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y/o transporte. (Énfasis suplido).

8. Así las cosas, la OIPC ha sido facultada en ley para solicitarle a este Honorable Negociado el recurso legal que nos ocupa.

### III. PETICIÓN

9. Mediante este Escrito, la OIPC respetuosamente presenta ante el Negociado una Solicitud de Investigación Urgente (en adelante, “Solicitud”) dirigida a indagar sobre el manejo de las objeciones de factura ante LUMA durante el periodo de recuperación de la emergencia provocada por el paso del Huracán Fiona (en adelante, “Huracán”).

10. Desde hace unos días, la OIPC ha asistido a varios consumidores que nos han manifestado que han tratado de objetar sus facturas mediante llamada telefónica, resultando infructuosas sus gestiones.

11. Los representantes de servicio al cliente de LUMA informaron a los consumidores que, debido a instrucciones impartidas por gerenciales, no se estarían aceptando objeciones de factura mediante llamada telefónica durante el periodo de recuperación del paso del Huracán.

12. Ante lo informado por los consumidores, la OIPC se dio a la tarea de comunicarse directamente con un representante de servicio al cliente de LUMA a los fines de corroborar las alegaciones vertidas.

13. Mediante llamada telefónica realizada hoy 5 de octubre de 2022 al área de servicio al cliente de LUMA, pudimos constatar que, en efecto, lo informado por los consumidores es correcto.

14. El representante de servicio al cliente que nos asistió nos confirmó que, como consecuencia del paso del Huracán, el único método disponible para objetar la factura por parte de un consumidor es acudiendo personalmente a alguna de las oficinas comerciales de LUMA.

15. Resulta altamente preocupante el manejo por parte de LUMA de las objeciones de factura, en abierta violación a las disposiciones de ley aplicables y a los derechos de los consumidores.

16. La “Ley de Transformación y ALIVIO Energético”, Ley 57-2014, según enmendada establece en su Artículo 6.27, Inciso (a)(2) lo siguiente:

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

*(a)...*

*(1) ...*

*(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.*

*(...)*

17. El método de llamada telefónico es uno de los métodos establecidos por LUMA para la radicación de objeciones de facturas, por consiguiente, las instrucciones impartidas sobre el proceso de objeción de factura violan, de manera clara y patente, las disposiciones de ley antes indicadas.

18. Aún cuando entendemos las circunstancias apremiantes por las que atravesó el País y la necesidad de restaurar el sistema eléctrico a la brevedad posible, tal situación, **bajo ningún concepto**, puede coartar el derecho que por ley ostentan los consumidores.

#### **IV. SÚPLICA**

19. En virtud de lo antes expuesto, la OIPC como defensora de los derechos de los consumidores de los servicios de energía en Puerto Rico, solicita de este Negociado de manera urgente:

- a. Que le ordene a LUMA desistir inmediatamente de esta práctica;
- b. Que le provea a todos los consumidores que se vieron afectados por esta práctica ilegal un término razonable para objetar sus facturas, y;
- c. Que ante la crasa violación de ley incurrida por LUMA considere la imposición de aquellas sanciones que estime necesarias.

**POR TODO LO CUAL**, se solicita muy respetuosamente de este Honorable Negociado, tome conocimiento de este Escrito y en su consecuencia realice una investigación y provea según lo aquí solicitado.

**RESPETUOSAMENTE SOMETIDO**, en San Juan de Puerto Rico a 5 de octubre de 2022.

**CERTIFICO**, haber enviado copia fiel y exacta de este escrito a la Lcda. Margarita Mercado, mediante su correo electrónico [margarita.mercado@dlapiper.com](mailto:margarita.mercado@dlapiper.com).

**OIPC**

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

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