

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

NEPR

Received:

Oct 8, 2022

12:54 PM

Núm.: _____

IN RE: PROCESO DE OBJECCIÓN
DE FACTURAS MEDIANTE EL
PORTAL CIBERNÉTICO
DE LUMA ENERGY

ASUNTO: Escrito en Solicitud Urgente de
Investigación.

ESCRITO EN SOLICITUD URGENTE DE INVESTIGACIÓN

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)¹; del Artículo 6.4 (b)(1)² y del Artículo 6.24³ 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 2014⁴, conocido como “*Reglamento de Procedimientos Adjudicativos*,

¹ 9 L.P.R.A § 1054 (b)

² 9 L.P.R.A § 1054 (c)

³ 9 L.P.R.A § 1054 (w)

⁴ Sobre Investigaciones.

Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones”, también le concede jurisdicción al Negociado para investigar asuntos como el que solicitamos en autos.

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)⁵ 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 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

⁵ 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".

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 Urgente de Investigación* (en adelante, Solicitud) dirigida a indagar sobre el proceso de objeción de facturas a través del portal cibernético (en adelante, portal) de LUMA.

10. Desde hace unas semanas, la OIPC ha asistido a varios consumidores quienes nos han planteado que el portal de LUMA no provee la opción de objetar facturas.

11. La OIPC realizó el intento de objetar una factura y, pudimos constatar que, en efecto, la información vertida por los consumidores es cierta. LUMA provee para que el consumidor realice lo que ellos identifican como una "Consulta de Factura" y no una objeción de factura.

12. Durante el proceso encontramos que, para realizar una "Consulta de Factura", el consumidor debe acceder en el menú principal una primera pestaña intitulada "Ayuda". Una vez seleccionada, debe acceder una segunda pestaña intitulada "Solicitudes". Esta pestaña remite a una página intitulada "Solicitudes de Servicio y Otros Formularios", que únicamente provee la opción de seleccionar el formulario a ser utilizado. Dentro de las opciones brindadas, la única relacionada a la factura es aquella intitulada "Consulta de Factura" (**en adelante, "Consulta"**). Una vez el consumidor accede esta opción, se habilita un menú secundario intitulado "Escoja una razón" de la cual surgen varias opciones.

13. Para procesar esta "Consulta", el sistema no requiere que el consumidor emita el pago del promedio de las facturas no disputadas durante los últimos seis (6) meses, según requerido por ley y la reglamentación aplicable.

14. La Ley 57-2014, *supra*, 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) (...) 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.

(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.

(...)

15. Por su parte, el “Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago”, Reglamento Número 8863 de 1 de diciembre de 2016, en su Capítulo IV sobre *Procedimiento Administrativo Informal para la Objeción de Facturas ante las Compañías de Servicio Eléctrico*, Artículo 4, Sección 4.04, dispone lo siguiente:

“Artículo 4- Objeción de Facturas ante las Compañías de Servicio Eléctrico

Sección 4.04- Medios para presentar la objeción de una Factura y solicitar la investigación a la Compañía de Servicio Eléctrico

Toda 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, siempre y cuando se pueda establecer con certeza la fecha de la presentación de la objeción y solicitud de investigación.

El cliente podrá notificar su objeción y solicitud de investigación de Factura a la Compañía de Servicio Eléctrico mediante cualquiera de los medios establecidos por dicha Compañía. (...)" . (Énfasis nuestro).

16. Las disposiciones reglamentarias antes indicadas requieren que LUMA, en este caso, establezca como mínimo tres (3) medios distintos para que los consumidores puedan objetar sus facturas, incluyendo, pero sin limitarse a, el portal de internet de la compañía. Una vez establecidos, el consumidor podrá notificar su objeción mediante cualquiera de estos métodos.

17. El portal cibernético es uno de los mecanismos establecidos por LUMA para que los consumidores presenten su **solicitud de objeción o investigación de la factura**, según la compañía les informa a sus clientes en sus facturas.

18. Si embargo, el trámite que los consumidores pueden realizar a través del portal cibernético, entiéndase el de "Consulta de Factura", **bajo ningún concepto constituye una objeción de factura**, según establecido en la Ley 57-2014, *supra*.

19. Además, distinto al portal cibernético de la Autoridad de Energía Eléctrica previo a la entrada en operaciones de LUMA, el sistema, en ningún momento, le provee al consumidor el número de objeción correspondiente.

20. Sobre este requisito, el Reglamento 8863, *supra*, en su Artículo 4, Sección 4.08, dispone:

“Artículo 4- Objeción de Facturas ante las Compañías de Servicio Eléctrico

(...)

Sección 4.08- Respuesta inicial de la Compañía de Servicio Eléctrico

Al momento de radicar la notificación de objeción de Factura y solicitud de investigación por parte de un Cliente, la Compañía de Servicio Eléctrico le asignará un número de referencia (o número de caso) y acusará recibo de la misma mediante respuesta automatizada por correo electrónico, entrega personal si la notificación se hace en alguna oficina de servicio al Cliente, o cualquier otro método identificado por el Cliente en su notificación de objeción o en sus datos de cuenta con la Compañía de Servicio Eléctrico. Toda comunicación de parte de la Compañía de Servicio Eléctrico referente a la objeción presentada por el Cliente deberá contener el número de referencia (o número de caso) asignado.

La Compañía de Servicio Eléctrico podrá establecer, con la aprobación de la Comisión, métodos adicionales de acuse de recibo, siempre que éstos no sean onerosos para los Clientes. Junto con el acuse de recibo la Compañía de Servicio Eléctrico proveerá al Cliente copia detallada del procedimiento informal de revisión de facturas ante la Compañía de Servicio Eléctrico y cualquier mecanismo de remedio que ésta ofrezca en virtud de este proceso, incluyendo un esquema ilustrado y explicado de cada etapa del procedimiento, y los términos de tiempo relacionados a las mismas.”

21. Nótese, que el Reglamento 8863 exige por parte de la compañía la asignación de un número de referencia o número de caso y la notificación de un acuse de recibo **al momento** del consumidor radicar la objeción de factura y solicitud de investigación.

22. Como parte del ejercicio realizado, radicamos una “Consulta de Factura” y, a la fecha, LUMA no le ha asignado número de referencia y/o caso, ni tampoco hemos recibido acuse de recibo de la radicación de esta.

23. Una vez más, resulta evidente que el proceso establecido por LUMA no cumple con las disposiciones de ley y reglamentarias aplicables.

24. Bajo la remota hipótesis de que esta “Consulta de Factura” pudiera considerarse el equivalente al trámite de objeción de factura, el mismo viola los derechos de los consumidores e incumple con todas las disposiciones de ley aplicable.

25. **Primero**, resulta oneroso para el consumidor acceder al menú particular que le permite realizar dicha “Consulta”. **Segundo**, el lenguaje utilizado induce a error y genera confusión en los consumidores ya que no tienen la certeza de que el trámite que están realizando es una objeción de factura. **Tercero**, esta opción no le provee al consumidor un número de referencia o de caso, por lo que éste no tiene evidencia clara y precisa de que sometió su reclamo y de que el mismo se va a tramitar como una objeción y no como una investigación de otra naturaleza. **Cuarto**, el sistema no provee para que el consumidor pueda realizar el pago promedio

correspondiente, lo que pudiera considerarse como un defecto en la objeción. **Quinto**, la plataforma tampoco emite el acuse de recibo correspondiente, según requerido en el Reglamento 8863, *supra*.

26. No vemos como LUMA pudiera sustentar que la opción de “Consulta de Factura” constituye el proceso de objeción de factura requerido por ley

27. El portal cibernético de LUMA debe proveer en su menú principal un renglón identificado como “Objeción de Facturas” que sea de fácil acceso para el consumidor; que le provea al consumidor, de manera inmediata, un número de referencia o de caso y un acuse de recibo; y, que le permita cumplir con el pago del promedio de las últimas seis facturas no objetadas al momento de radicar la objeción.

28. Cabe resaltar que, la presente *Solicitud Urgente de Investigación* cobra mayor relevancia debido a la situación informada por la OIPC en su “*Escrito en Solicitud de Investigación Urgente*”, radicado el pasado 5 de octubre de 2022, sobre la negativa de LUMA en atender las objeciones de factura vía telefónica. Tomando en consideración lo denunciado en dicho Escrito y en la presente Solicitud, LUMA ha coartado de manera consistente los derechos de los consumidores al no proveerle a estos los tres (3) medios para objetar la factura que la compañía debe proveer.

29. Por último, no debe pasar por desapercibido que la OIPC ha sido enfática en que las objeciones de facturas deben ser consideradas para propósitos de la Métrica de Servicio al Cliente a ser aprobada bajo el caso NEPR-AP-2020-

0025/*Performance Metrics Targets for LUMA*, actualmente ante la consideración del Negociado.

30. La falta de procesos de objeciones de facturas consistentes con las disposiciones de la Ley 57-2014, *supra*, y el Reglamento 8863, *supra*, inciden directamente en la data a ser utilizada para medir el desempeño actual y futuro de LUMA.

IV. SÚPLICA

31. En virtud de lo anterior, la OIPC como defensora de los intereses de los clientes y consumidores de los servicios de energía en Puerto Rico, solicita de este Negociado que, mediante su facultad investigativa, determine que el portal cibernético de LUMA no provee para que los consumidores puedan objetar sus facturas, en total violación a la Ley 57-2014, y al Reglamento 8863, *supra*. Por consiguiente, solicitamos que este Negociado le ordene a LUMA modificar su portal, de manera inmediata, a los fines de proveerle a los consumidores la opción de realizar el trámite de objeción de facturas al que tienen derecho.

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.

RESPECTUOSAMENTE SOMETIDO, en San Juan de Puerto Rico a 8 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.

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

Directora

TS 17471