

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

**IN RE:** INVESTIGACIÓN SOBRE CAMBIO DE PROCESO PARA OBJETAR FACTURAS DURANTE Y LUEGO DE HURACÁN FIONA

**CASO NÚM.:** NEPR-IN-2022-0005

**ASUNTO:** Inicio de Investigación Formal.

**RESOLUCIÓN Y ORDEN**

El 5 de octubre de 2022 la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (“OIPC”) presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (“Negociado de Energía”), un escrito titulado *Escrito en Solicitud de Investigación*. La OIPC solicita del Negociado de Energía que, dentro de sus poderes y deberes delegados por la Ley Núm. 57-2014<sup>1</sup>, comience una investigación sobre el manejo de las objeciones de factura ante LUMA<sup>2</sup> mediante llamada telefónica durante el periodo de recuperación de la emergencia provocada por el paso del Huracán Fiona.

El 8 de octubre de 2022, la OIPC presentó un escrito titulado *Escrito en Solicitud de Urgente de Investigación*. La OIPC solicita del Negociado de Energía, en virtud de los poderes y deberes delegados, comience una investigación sobre el proceso de objeción de factura a través del portal cibernético de LUMA.

El Negociado de Energía es el ente regulador encargado de fiscalizar y asegurar la cabal ejecución e implementación de la política pública sobre el servicio eléctrico en Puerto Rico.<sup>3</sup> A tenor con la Ley 57-2014, el Negociado de Energía tiene a su cargo, entre otros deberes, establecer e implementar las acciones regulatorias necesarias para garantizar la capacidad, confiabilidad, seguridad y eficiencia del sistema eléctrico de Puerto Rico.<sup>4</sup> Además, el Negociado de Energía tendrá el poder y facultad de llevar a cabo inspecciones, investigaciones y auditorías, de ser necesarias, para alcanzar los objetivos de dicha Ley.<sup>5</sup> Más aún, el Negociado de Energía tiene jurisdicción y amplios poderes para investigar cualquier asunto que se refiera al cumplimiento con leyes que incidan en la ejecución de la política pública energética.<sup>6</sup> A esos fines, la Sección 15.02 del Reglamento 8543 establece que el Negociado de Energía podrá iniciar, motu proprio o a solicitud de parte, una investigación de acuerdo con las disposiciones del Artículo XV del Reglamento 8543.

Según el marco estatutario y reglamentario antes reseñado, el Negociado de Energía ostenta jurisdicción para realizar las investigaciones presentadas por la OIPC, las cuales por ser relacionadas al proceso de objeción de facturas por economía procesal las consolida y atenderá en un mismo procedimiento de investigación. En el descargue de sus deberes y funciones fiscalizadoras, y a tenor con las disposiciones del Artículo 6.3 de la Ley 57-2014 y el Artículo XV del Reglamento 8543<sup>7</sup>, el Negociado de Energía **DETERMINA** que es prudente y necesario realizar una investigación respecto a las prácticas de LUMA para el manejo de las objeciones de factura durante el periodo de recuperación de la emergencia provocada por el Huracán Fiona e **INICIA** la presente investigación.

<sup>1</sup> Conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada (“Ley 57-2014”).

<sup>2</sup> LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC (conjuntamente, “LUMA”).

<sup>3</sup> Véase, Artículo 6.3(a) de la Ley 57-2014, Artículo 5.10 de la Ley 17-2019, conocida como *Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico*.

<sup>4</sup> Véase, Artículo 6.3 (c) de la Ley 57-2014.

<sup>5</sup> Véase, Artículo 6.3 (bb) de la Ley 57-2014.

<sup>6</sup> Véase, Artículo 6.24 (e) de la Ley 57-2014.

<sup>7</sup> Véase, *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*, 18 de diciembre de 2014.



El Negociado de Energía, de conformidad con las disposiciones del Artículo 6.11 de la Ley 57-2014<sup>1</sup> y la Sección 15.01 del Reglamento 8543<sup>2</sup>, delega al Lcdo. Gerardo A. Flores la referida investigación. El Lcdo. Gerardo A. Flores tendrá la facultad de (1) administrar juramentos y tomar deposiciones; (2) emitir citaciones; (3) recibir y evaluar documentos; (4) presidir las vistas; (5) celebrar conferencias para simplificar los procedimientos; y (6) utilizar los mecanismos dispuestos en el Artículo XV del Reglamento 8543 para llevar a cabo la investigación de epígrafe.

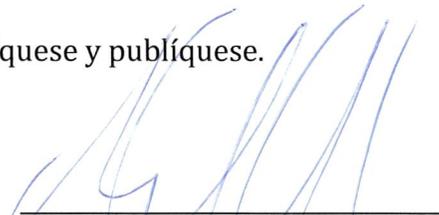
La delegación de la referida investigación al Lcdo. Gerardo A. Flores permanecerá vigente hasta tanto el Negociado de Energía determine lo contrario.

El Pleno del Negociado de Energía emitirá el informe final de la investigación, de acuerdo con las disposiciones de la Sección 15.07 del Reglamento 8543.

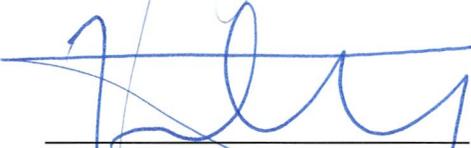
No obstante lo anterior, dada la importancia de este asunto, el Negociado de Energía **ORDENA** a LUMA:

- (i) **CESAR** y **DESISTIR** inmediatamente de cualquier práctica que impida que los clientes puedan presentar su objeción a facturas a través de llamada telefónica o a través del portal cibernético de LUMA;
- (ii) **EXTENDER** los términos para los abonados presentar objeciones por el mismo término de días en que LUMA no estaba permitiendo recibir objeciones mediante llamadas telefónicas y/o a través del portal cibernético de LUMA;
- (iii) **NOTIFICAR** inmediatamente a los abonados sobre la extensión de términos; y
- (iv) **SOMETER** evidencia detallada de su cumplimiento con lo anterior, en o antes de diez (10) días contados a partir de la notificación de esta Resolución y Orden.

Notifíquese y publíquese.

  
Edison Avilés Deliz  
Presidente

  
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 Puerto Rico el 13 de octubre de 2022. Certifico además que el 13 de octubre de 2022 una copia de esta Resolución y Orden fue notificada por correo electrónico a mario.hurtado@lumapr.com; wayne.stensby@lumapr.com; Ashley.engbloom@lumapr.com; Legal@lumapr.com; margarita.mercado@us.dlapiper.com y hrivera@jrsp.pr.gov. Certifico además que hoy, 13 de octubre de 2022, he procedido con el archivo en autos de la Resolución y Orden emitida por el Negociado de Energía de Puerto Rico.

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 13 de octubre de 2022.



  
Sonia Seda Gaztambide  
Secretaria