

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

NEPR

Received:

Oct 17, 2022

10:31 AM

Núm.: _____

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

ASUNTO: Escrito en Solicitud Urgente de
Investigación.

MOCIÓN INFORMATIVA

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:**

1. El 5 de octubre de 2022, la OIPC radicó un escrito intitulado *Escrito en Solicitud de Investigación Urgente*, a los fines de que el Negociado de Energía de Puerto Rico de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (en adelante, Negociado) investigara el manejo por parte de LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC (conjuntamente, LUMA) de las objeciones de factura realizadas mediante llamada telefónica con posterioridad al paso del Huracán Fiona.

2. El 8 de octubre de 2022, la OIPC radicó un segundo escrito intitulado *Escrito en Solicitud Urgente de Investigación*, mediante el cual le solicitó al Negociado que realizara otra investigación sobre el proceso de objeción de facturas a través del portal cibernético de LUMA.

3. El 13 de octubre de 2022, este Foro notificó una Resolución y Orden en la que determinó lo siguiente: (1) consolidar ambas solicitudes, por aquello de economía procesal, y atenderlas en un mismo procedimiento de investigación por estar relacionadas al proceso de objeción de facturas; (2) determinó que era prudente y necesario realizar una investigación respecto a las prácticas de LUMA para el manejo de la objeciones de factura durante el periodo de recuperación de la emergencia provocada por el Huracán Fiona e inició la investigación; (3) le ordenó a LUMA 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; (4) le ordenó 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; (5) le requirió a LUMA notificar inmediatamente a los abonados sobre la extensión de términos; y (6) someter evidencia detallada de su cumplimiento con lo anterior, en o antes de diez (10) días contados a partir de la fecha de notificación de dicha Resolución y Orden.

4. Entendemos las razones de economía procesal por las que este Honorable Negociado decidió consolidar ambas solicitudes de investigación. No obstante, muy respetuosamente nos parece meritorio aclarar que, si bien es cierto que ambas solicitudes están relacionadas a los procesos de objeciones de facturas ante

LUMA, la primera tiene que ver con una medida tomada por LUMA como consecuencia del paso del Huracán Fiona, mientras que la segunda, está relacionada con la manera en que, de ordinario, LUMA tramita las objeciones de facturas a través de su portal cibernético. Esta última práctica llevada a cabo por LUMA es indistinta a la situación de emergencia como consecuencia del evento atmosférico acontecido.

POR TODO LO CUAL, se solicita muy respetuosamente de este Honorable Negociado, tome conocimiento de este Escrito.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDO, en San Juan de Puerto Rico a 17 de octubre de 2022.

CERTIFICO, haber enviado copia fiel y exacta de este escrito al Sr. Wayne Stensby, a wayne.stensby@lumapr.com; Mario Hurtado, a mario.hurtado@lumapr.com; Ashley Engbloom, a ashley.engbloom@lumapr.com; y, a la Lcda. Margarita Mercado, a margarita.mercado@us.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