

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

LIAMAR VEGA LÓPEZ
QUERELLANTE

vs.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE
PUERTO RICO
QUERELLADA

CASO NÚM.: NEPR-QR-2019-0046

ASUNTO: Resolución Final y Orden sobre Querella.

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal

El 5 de marzo de 2019, la *Querellante*, Liamar Vega López, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía") una *Querella* contra la Autoridad de Energía Eléctrica ("Autoridad"), la cual dio inicio al caso de epígrafe. La *Querella* se presentó al amparo de la Sección 5.03 del Reglamento 8863¹, con relación a la factura de 1 de noviembre de 2018, la cual contenía un cargo de balance previo por la cantidad de \$2,481.41² como resultado de una transferencia de balance de cuenta.

La Querellante alegó en su objeción ante la Autoridad del 29 de noviembre de 2018 que la cantidad reflejada en dicha factura no le pertenecía, por lo que solicitó se eliminara el balance acumulado. Como tal, la Autoridad asignó el número de objeción OB20181129oPDC.

El 6 de febrero de 2019, la Autoridad mediante misiva denegó la objeción de la Querellante aduciendo que el balance previo reflejado en la factura del 1 de noviembre de 2018 corresponde a un balance de una cuenta incobrable donde la Querellante fungía como cónyuge. La mencionada carta, apercibe a la Querellante de su derecho a solicitar una revisión de la determinación emitida por la Autoridad dentro del término de veinte (20) días, vencidos al 26 de febrero de 2019. Cabe señalar que la advertencia indicaba "revisión" y no la palabra reconsideración.

Sin embargo, la Querellante no acudió ante la Autoridad para solicitar una reconsideración, sino que, en su lugar, elevó la controversia al Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico (en adelante "el Tribunal") el 25 de febrero de 2019 a través del caso número: KLRA201900112. No obstante, el 26 de febrero de 2019 el Tribunal de Apelaciones desestimó el recurso por falta de jurisdicción ya que la Querellante no agotó los remedios administrativos disponibles.

Así las cosas, el 5 de marzo de 2019, la Querellante presentó ante el Negociado de Energía su *Querella* en contra de la Autoridad señalando que, la Autoridad había incumplido con el término provisto por ley para notificar el comienzo de la investigación de su querella e incumplió de igual manera el término provisto por la Ley Número 57 de 2014³ para culminar la investigación y notificar su determinación.

Presentada la Querella, el 15 de octubre de 2019 la Autoridad presentó una *Solicitud de Desestimación*, aduciendo que el Negociado de Energía carecía de jurisdicción para atender

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

² Querella, 5 de marzo de 2018.

³ Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, según enmendada.



la controversia de epígrafe debido a que según expuso, la Querellante no agotó el trámite administrativo ante la Autoridad. Tras varios incidentes procesales, la Querellante, esta vez representada por la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (“OIPC”), presentó el 12 de agosto de 2020 su *Oposición a la Moción de Desestimación*. En síntesis, la OIPC sostiene que procede que el Negociado de Energía le ordene a la Autoridad de manera sumaria que elimine la partida reclamada por la querellante y que le ordene a la Autoridad el reembolso del gasto de sello de presentación en el Tribunal de Apelaciones (\$102.00) en el que incurrió la querellante. Aduce que, al no haber una Resolución final de la Autoridad, el presente recurso no se trata de una revisión como esta plantea, sino de una querrela para que el Negociado de Energía tenga la oportunidad de ordenarle a la Autoridad que actúe conforme la ley y los reglamentos. Alega la OIPC que la Autoridad actuó con temeridad al no acreditar la cantidad reclamada a pesar de conocer que no actuó dentro del término que tenía para así hacerlo.

El 1 de octubre de 2020, el Negociado de Energía emitió una *Resolución y Orden* en la cual declaro No Ha Lugar la *Solicitud de Desestimación* y ordenó a la Autoridad a mostrar causa por la cual el Negociado de Energía no deba ordenar la eliminación de la deuda objetada.

Ante esto, el 13 de octubre de 2020, la Autoridad presentó una *Moción en Cumplimiento de Orden y de Reconsideración* levantando el planteamiento de que, este foro había dejado sin atender el aspecto jurisdiccional del caso. Alegó la Autoridad que, el Negociado de Energía carecía de jurisdicción para atender en esta controversia toda vez que, según la Autoridad, la Querellante había incumplido con su deber de agotar los remedios administrativos y la *Querrela* de epígrafe había sido presentada sin que antes el Tribunal de Apelaciones hubiese expedido el Mandato. A esos efectos cita la Sección 2.02 del Reglamento 8863.

El 11 de marzo de 2021, el Negociado de Energía declaro Ha Lugar la *Moción en Cumplimiento de Orden y de Reconsideración*, por lo que celebró una Vista Argumentativa el 26 de marzo de 2021.

II. Derecho Aplicable y Análisis

Jurisdicción del Negociado de Energía

El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley 57-2014 establece, entre otras cosas, que el Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria y exclusiva en relación con los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico. A esos fines, el Artículo 1.2(p) de la Ley 57-2014 establece como política pública que “[l]as disputas sobre facturas o servicios de electricidad se tramitarán de forma equitativa y diligente.”

Por su parte, el Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014 establece que “[t]odo 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”.

Además, el Artículo 6.27(a)(3) de la Ley 57-2014, en lo pertinente al caso de autos, establece, que **en caso de que la Autoridad no inicie una investigación en relación con una objeción de facturas, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de notificación de la objeción, la misma será adjudicada a favor del cliente**. De igual forma, el referido artículo establece que si la Autoridad no culmina la investigación y notifica al cliente dentro del término de sesenta (60) días luego de iniciada la misma, la objeción también se adjudicaría a favor del cliente. A esos fines, el Negociado de Energía ha determinado que tanto el término de treinta (30) días para que la Autoridad inicie la investigación una vez radicada una objeción de facturas, como el término de sesenta (60) días para que esta culmine la investigación y notifique al cliente del resultado, **son de naturaleza jurisdiccional**.⁴

⁴ Véase Resolución Final y Orden, Caso Núm. CEPR-RV-2017-0029, p.13. Determinación sostenida por el Tribunal de Apelaciones, mediante Sentencia de 22 de agosto de 2018, *O.I.P.C. en representación de la Sra. Arlene Rivera Ortiz v. Autoridad de Energía Eléctrica*, KLRA201800313 (TA 2018).



En aquella ocasión fundamentamos nuestra determinación en que “[e]l esquema reglamentario que emana del Artículo 6.27, según establecido por el legislador, requiere que los términos para que la compañía de servicio eléctrico resuelva sean términos fatales. La prueba más clara de ello estriba en que, contrario a lo acostumbrado en los términos para resolver, en este caso **el legislador impuso una consecuencia específica y concreta como resultado directo del incumplimiento.**”⁵

Como establecimos anteriormente, la característica principal de un término fatal o jurisdiccional consiste en que se trata de un término improrrogable. A esos fines, el lenguaje del Artículo 6.27 es claro. Si la Autoridad incumple con cualquiera de los términos establecidos al amparo de la reglamentación aprobada en cumplimiento con las disposiciones de dicha Ley, la objeción será adjudicada a favor del cliente. Esta es una expresión inequívoca de que la intención del legislador, ante el incumplimiento de la compañía de energía, con cualquier término reglamentario del proceso de objeción de facturas, es que esta pierde la facultad de adjudicar la objeción **en contra del cliente.**

Para comprender el carácter fatal de estos términos, así como el impacto de su incumplimiento en el procedimiento de objeción de facturas, es necesario tener presente la naturaleza de dicho procedimiento. La Ley 57-2014 y el Reglamento 8863 le brindan a la compañía de energía la facultad de revisar y determinar si emitió correctamente la factura objetada antes de que ésta sea revisable ante el Negociado de Energía. Independientemente del resultado final del proceso, es la compañía de energía la que deberá realizar el ajuste o el cobro de la cantidad objetada, según sea el caso. Puesto que la compañía de energía juega en esta instancia los roles simultáneos de juzgador y parte, los términos para resolver tienen aquí un peso mayor.

Es por tal razón que el legislador incluyó en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 lenguaje expreso y claro indicando la consecuencia específica del incumplimiento con los términos que tiene la Autoridad para resolver. Atribuir el carácter de “prorrogable mediante justa causa” a los referidos términos frustraría el propósito legislativo, toda vez que la Autoridad podría postergar una consecuencia jurídica que está en plena posición de evitar.

Cónsono con las disposiciones de la Ley 57-2014, el Reglamento 8863, con el propósito de establecer las normas que regirán los mecanismos y procedimientos que las Compañías de Servicio Eléctrico pondrán a disposición de sus Clientes a los fines de atender y resolver toda disputa que surja en relación con las facturas que éstas emiten por concepto de consumo energético, estableció los procedimientos informales que implementarán las Compañías de Servicio Eléctrico en Puerto Rico para la revisión de facturas y la suspensión de servicio al Cliente.

A estos efectos, la Sección 4.08 del Reglamento 8863 establece lo siguiente:

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. [...]

Además, la Sección 4.10 del Reglamento 8863 dispone:

Una vez presentada la objeción y solicitud de investigación y realizado el pago correspondiente según las disposiciones de la Sección 4.05 de este Reglamento, la Compañía de Servicio Eléctrico deberá iniciar la investigación o el proceso administrativo que proceda y notificar por escrito al Cliente dentro de un término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que

⁵ Id., p. 11. Énfasis en el original, nota al calce omitida.



el Cliente presentó su objeción. La notificación deberá incluir la fecha en que la Compañía de Servicio Eléctrico comenzó la investigación.

En caso de que la compañía no inicie la investigación o proceso administrativo correspondiente en torno a la objeción y solicitud de investigación dentro del término establecido en esta Sección, **se entenderá que la compañía ha declarado con lugar la objeción del Cliente y que se obliga a hacer los ajustes correspondientes en la factura objetada, según solicitado por el Cliente.** La compañía deberá efectuar los referidos ajustes y notificará por escrito al Cliente dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la fecha del vencimiento del término original de treinta (30) días.

Por su parte la Sección 4.11 del Reglamento 8863 establece:

Una vez iniciada la investigación o proceso administrativo en torno a la objeción y solicitud de investigación, la Compañía de Servicio Eléctrico deberá concluir dicha investigación o proceso administrativo, emitir la correspondiente resolución y notificar por escrito al Cliente el resultado del mismo dentro de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de comienzo de la investigación o proceso administrativo.

En caso de que la compañía no emita la referida resolución o no notifique al Cliente de la misma dentro del término establecido en esta Sección, se entenderá que la compañía ha declarado con lugar la objeción del Cliente y que se obliga a hacer los ajustes correspondientes en la factura objetada, según solicitado por el Cliente. La compañía deberá efectuar los referidos ajustes y notificar por escrito al Cliente dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la fecha de vencimiento del término original de sesenta (60) días.

Por otro lado, el Reglamento 8543⁶, en su Sección 3.04(b) dispone lo siguiente:

Toda querrela o recurso para solicitar al Negociado Revisión i) de facturas de la AEE o de cualquier compañía, por servicio eléctrico, ii) de decisiones de la AEE sobre el procedimiento de interconexión, iii) de decisiones de la AEE sobre la participación en el programa de medición neta o cualquier otro programa relacionado, o vi) de cualquier otra decisión de una compañía en relación con la prestación del servicio eléctrico a un cliente, deberá ser presentada dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que la AEE o la compañía de servicio eléctrico de la que se trate haya emitido su decisión final sobre el asunto. En caso de que la AEE o la compañía de servicio eléctrico de la que se trate no haya emitido decisión final, el referido término comenzará a transcurrir a partir de la fecha en que se debió emitirse la decisión.

En el presente caso, la Autoridad claramente incumplió con el término de treinta (30) días para iniciar el proceso de investigación de la objeción. La objeción a la factura del 1 de noviembre de 2018 fue realizada por la Querellante el 29 de noviembre de 2018. La Autoridad tenía hasta el 29 de diciembre de 2018 para notificar sobre el inicio de la investigación. No obstante, no fue hasta el 6 de febrero de 2019 que la Autoridad emitió una determinación rechazando la objeción.

Según se desprende del expediente administrativo, la Querellante se mantuvo dando seguimiento de buena fe a la Autoridad durante el periodo previo a acudir al Negociado de Energía. Así las cosas, el 6 de febrero de 2019, la Autoridad notifica los resultados de la investigación y le indican el término para presentar revisión. La Querellante acudió ante el Negociado de Energía el 5 de marzo de 2019. Por consiguiente, es forzoso concluir que la

⁶ Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones, 18 de diciembre de 2014.



Querella se presentó correctamente y el Negociado de Energía tiene jurisdicción para atender la misma.

Nuestro ordenamiento jurídico es claro en cuanto a la objeción y revisión de facturas. Este impone a las compañías de energía certificadas el deber de iniciar la investigación de una factura objetada dentro de los treinta (30) días, contados a partir de la notificación de la objeción. De iniciarse la investigación, la Autoridad tiene un término de sesenta (60) días desde que fue iniciada la investigación para notificar su determinación. Al amparo de la Ley 57-2014, la consecuencia del incumplimiento de la Autoridad con el estatuto es que la objeción sea adjudicada a favor del cliente.

Como hemos expresado anteriormente, tanto el Artículo 6.27 de la Ley 57 como el Reglamento 8863 disponen expresamente que la compañía de energía certificada tendrá un término de treinta (30) días contados a partir de la fecha de la presentación de la objeción para iniciar la investigación o procedimiento administrativo que corresponda y una vez iniciada la investigación, tendrán un término de sesenta (60) días para emitir su determinación inicial. Por consiguiente, si la compañía de energía incumple con **cualquiera de dichos términos la objeción será adjudicada a favor del cliente.**

Según la doctrina establecida por el Tribunal, "en nuestro ordenamiento si el lenguaje de la ley es claro y libre de toda ambigüedad, 'la letra de ella no debe ser menospreciada bajo el pretexto de cumplir su espíritu'. Es por ello que 'si el lenguaje de la ley no crea dudas y es claro en cuanto a su propósito, su propio texto es la mejor expresión de la intención legislativa'".⁷ Si, por el contrario, el lenguaje es ambiguo o impreciso, el juzgador debe "interpretar la ley con el objetivo de acatar la verdadera intención del legislador".⁸ Por tanto, si una ley es clara y no produce ambigüedad, no hay necesidad de buscar más allá de su letra.⁹

En cuanto al planteamiento de la Autoridad sobre falta de jurisdicción, entendemos que no le asiste la razón. En el caso ante nuestra consideración, no se trata de un proceso de revisión de una factura en el cual la Autoridad siguió el proceso legal y reglamentario establecido. Se trata de una querella en la cual la parte promovente solicita el cumplimiento específico del remedio al cual tiene derecho en virtud de la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863.

Tomando en consideración las disposiciones legales antes citadas y que Reglamento 8863 debe ser interpretado de forma que promueva el más alto interés público y la protección de los intereses de los consumidores de Puerto Rico y de manera tal que los procedimientos se lleven a cabo de forma rápida, justa y económica,¹⁰ debemos concluir que el incumplimiento con los términos establecidos, por parte de la Autoridad, representa una violación a los reglamentos del Negociado de Energía, específicamente a la Sección 4.10 del Reglamento 8863 y un incumplimiento con la política pública de que las controversias en relación con las facturas por servicio eléctrico se tramiten de forma diligente, según dispuesto en el Artículo 1.2 (p) de la Ley 57-2014.

Así las cosas, ante los incumplimientos reglamentarios y de ley por parte de la Autoridad al no iniciar una investigación en relación con una objeción de factura dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de notificación de la objeción, la misma debe ser adjudicada a favor del cliente. Como tal, procede la acreditación de \$2,481.41 a la cuenta de la Querellante según solicitado en la objeción ante la Autoridad el 29 de noviembre de 2018.

III. Conclusión

Por todo lo anterior, y de conformidad con las Determinaciones de Hechos y Conclusiones de

⁷ Cruz Parrilla v. Departamento de la Vivienda, 184 D.P.R. 393, 404 (2012).

⁸ Rosario Domínguez v. Estado Libre Asociado de P.R., 2017 TSPR 90.

⁹ Departamento de Hacienda v. Telefónica, 164 DPR 195 (2005).

¹⁰ Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, 1 de diciembre de 2016., a la § 1.05.



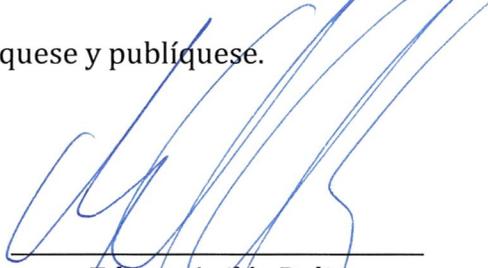
Derecho contenidas en el Anejo A de la presente Resolución y Orden, el Negociado de Energía declara **HA LUGAR** la presente Querella, y **ORDENA** a la Autoridad o LUMA Energy ServCo, LLC, como administrador de las facturas de la Autoridad, realizar un ajuste a la cuenta de la Querellante por la cantidad de **\$2,481.41**, dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la notificación de la presente Resolución Final y Orden.

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" ("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, PR 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.

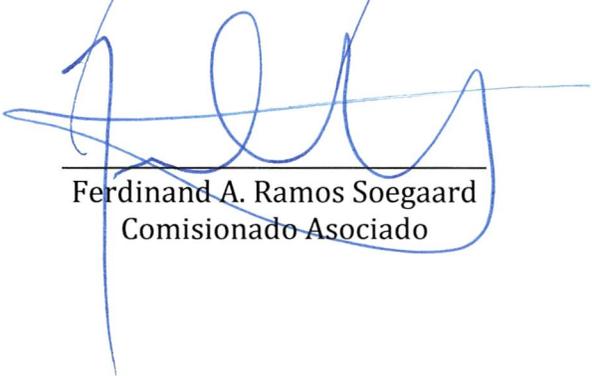
El Negociado de Energía deberá considerar dicha Moción dentro de quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a transcurrir nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o desde que 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.

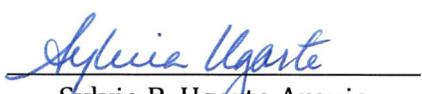
De no optarse por el procedimiento de reconsideración antes expuesto, la parte afectada podrá, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir del archivo en autos de esta Resolución Final y Orden, presentar recurso de revisión judicial ante el Tribunal de Apelaciones. Lo anterior, conforme 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


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 20 de octubre de 2022. Certifico, además, que el 24 de octubre de 2022 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2019-0046 y he enviado copia de esta a: rgonzalez@diazvaz.law, gvilanova@diazvaz.law, contratistas@jrsp.pr.gov, y hrivera@jrsp.pr.gov.

Asimismo, certifico haber enviado copia fiel y exacta de la presente a:

Autoridad de Energía Eléctrica de PR
Díaz & Vázquez Law Firm, PSC
Lcdo. Rafael González Ramos
PO Box 11689
San Juan, PR 00922-1689

Liamar Vega López
Calle Río Corozal #70
Brisas de Tortuguero
Vega Baja, PR 00693

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 24 de octubre de 2022.



Sonia M. Seda Gaztambide
Secretaria



ANEJO A

Determinaciones de Hechos

1. La Querellante tiene una cuenta de servicio eléctrico con la Autoridad cuyo número es 9433530000.
2. La Querellante presentó ante la Autoridad una objeción el 29 de noviembre de 2018 a su factura de 1 de noviembre de 2018, por la cantidad de \$2,728.90, incluidos \$2,481.41 de cargos previos, fundamentada en que no le correspondían a su cuenta.
3. El 6 de febrero de 2019, la Autoridad le notificó a la Querellante que la investigación realizada reveló que el balance previo corresponde a un balance de una cuenta incobrable donde la Querellante aparece como conyugue.
4. La Querellante presentó ante el Negociado de Energía su Querrela el 5 de marzo de 2019.

Conclusiones de Derecho

1. La Autoridad incumplió con los requisitos del procedimiento informal de objeción de facturas, según las disposiciones del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y del Reglamento 8863.
2. El Artículo 6.27(a)(3) de la Ley 57-2014, establece, entre otras cosas, que en caso de que la Autoridad no inicie una investigación en relación con una objeción de facturas, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de notificación de la objeción, la misma será adjudicada a favor del cliente.
3. Los términos jurisdiccionales son de naturaleza improrrogable y no están sujetos a interrupción o cumplimiento tardío.
4. La Querellante presentó querrela ante el Negociado de Energía solicitando el cumplimiento de la Autoridad con las disposiciones legales y reglamentarias para que esta adjudicara la objeción a su favor.
5. La Autoridad incumplió con un término jurisdiccional y como tal procede la adjudicación de la controversia a favor de la Querellante.
6. Procede la acreditación de \$2,481.41 a la cuenta de la Querellante según solicitado en la objeción ante la Autoridad el 29 de noviembre de 2018.

