

**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: Cumplimiento con la Orden de  
13 de octubre.

**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 intitulado *Escrito en Solicitud de Investigación* (“Moción de 5 de octubre”). La OIPC solicitó del Negociado de Energía que, dentro de sus poderes y deberes delegados por la Ley Núm. 57-2014<sup>1</sup>, comenzara 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* (“Moción de 8 de octubre”). La OIPC solicitó del Negociado de Energía, en virtud de los poderes y deberes delegados, el comienzo de una investigación sobre el proceso de objeción de factura a través del portal cibernético de LUMA.

El 13 octubre de 2022 el Negociado de Energía emitió una *Resolución y Orden* (“Orden de 13 de octubre”) en la que asumió jurisdicción para investigar el proceso de objeción de factura de LUMA, consolidó los dos asuntos peticionados por la OIPC y le ordenó a LUMA lo siguiente:

- 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.

El 17 de octubre de 2022, la OIPC presentó una *Moción informativa* (“Moción de 17 de octubre”) solicitando que se tomara conocimiento sobre lo siguiente:

[S]i 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.

Así las cosas, el 24 de octubre de 2022, LUMA compareció mediante moción titulada *Motion in Compliance with Resolution and Order of October 13, 2022* (“Moción de 24 de octubre”). LUMA acompañó con su moción, un exhibit de dos páginas en el que expuso, en lo pertinente, lo siguiente:

<sup>1</sup> Ley de Transformación y *ALIVIO Energético*, según enmendada (Ley Núm. 57-2014).

<sup>2</sup> LUMA ENERGY, LLC como Management Co., y LUMA ENERGY SERVCO, LLC (conjuntamente “LUMA”).



Durante el huracán Fiona y los correspondientes estados de emergencia (Federal: DR-4671-PR, Commonwealth: OE-2022-045), se estableció una medida de emergencia temporal por un periodo de 19 días (del 19 de septiembre de 2022 al 8 de octubre de 2022) para redirigir las consultas de facturación de las líneas telefónicas de LUMA a otros canales. Esta medida temporal de emergencia se implementó para priorizar las llamadas urgentes relacionadas con la seguridad de los clientes y los cortes causados por el huracán Fiona dentro de nuestro centro de contacto. A los clientes que llamaron al centro de contacto de LUMA para objetar sus facturas durante este tiempo se les pidió que acudieran a un centro de atención al cliente en persona, que utilizaran el portal web o la aplicación MiLUMA, o que enviaran por correo las objeciones a las facturas. LUMA volvió a los protocolos normales en sus centros de contacto el 9 de octubre 2022, y desde entonces, las llamadas de los clientes, incluidas las objeciones a las facturas, se aceptan por teléfono.

Por último, LUMA nos solicita que se tome conocimiento de lo anterior, y en su consecuencia se dé por cumplida la *Resolución y Orden* del 13 de octubre de 2023. LUMA en su moción también informó que el término para presentar objeciones a facturas se extendió hasta 24 de noviembre 2022. Asimismo, LUMA nos solicita que la OIPC proporcione cualquier reclamación o queja específica que haya recibido, antes del 13 de octubre de 2022, de los clientes en relación con el asunto de objeción de factura, y que se enumere individualmente y se presente como un anejo confidencial al expediente para que LUMA pueda asistir a estos clientes directamente.

Examinadas las mociones de las partes, y en virtud de los poderes conferidos por la *Resolución y Orden*, del 13 de octubre de 2022, emitida por los Comisionados del Negociado de Energía, y por el artículo XV del *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*, Reglamento Núm. 8543 (18 diciembre de 2014), se **DETERMINA** lo siguiente:

1. La *Resolución y Orden*, del 13 de octubre de 2022, emitida por los Comisionados del Negociado de Energía, integró las siguientes dos investigaciones en una sola investigación: (1) aquella relacionada al manejo de las objeciones de factura, ante LUMA, mediante llamada telefónica durante el periodo de recuperación de la emergencia provocada por el paso del Huracán Fiona, y (2) aquella sobre el proceso de objeción de factura a través del portal cibernético de LUMA. Según surge de la Moción de 24 de octubre, LUMA limitó su contestación a la primera investigación relacionada al proceso de objeción de factura relacionadas al huracán Fiona y no fijó su posición sobre la segunda investigación. Las investigaciones encomendadas presentan escenarios y mecanismos distintos de objeción de factura. La contestación de LUMA incumple con lo requerido por la Orden de 13 de octubre que exige, “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”. En vista de lo anterior, **se le concede a LUMA un término de diez (10) días, contados a partir de la notificación de esta orden, para que fije su posición sobre esta segunda investigación. Véase, Moción de 17 de octubre de 2022, a las páginas 2-3.**
2. En cuanto al segundo requerimiento del Negociado de Energía, (“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”), **se da por cumplido.**
3. En cuanto a la tercera exigencia de “NOTIFICAR inmediatamente a los abonados sobre la extensión de términos”, concluimos que **LUMA no ha acreditado su cumplimiento.** En vista de lo anterior, **se le ordena a LUMA** a que, dentro de un término de cinco (5) días, contados a partir de la notificación de esta orden, **notificar a los abonados sobre la extensión del término para objetar las facturas relacionadas al huracán Fiona hasta el 24 de noviembre de 2022**



**a través de: (1) las redes sociales de LUMA y (2) mediante comunicado de prensa.** LUMA deberá acreditar el cumplimiento de lo anterior dentro del término de cinco (5) días contados a partir de la notificación de Orden.

Por otro lado, examinada la Moción de 17 de octubre, se determina que el Negociado de Energía, por medio del oficial examinador que suscribe, atenderá las dos investigaciones solicitadas por la OIPC sobre el proceso de objeción de factura antes y durante el Huracán Fiona, durante esta etapa.

En cuanto a la solicitud de información presentada por LUMA,<sup>3</sup> se lee concede a la OIPC un término de cinco (5) días, a partir de la notificación de esta orden, para que fije su posición sobre este asunto.

En San Juan, Puerto Rico, a 27 de octubre de 2022.

Notifíquese a LUMA y a la Oficina Independiente del Protección al Consumidor.  
Publíquese.

**Gerardo A. Flores García**  
Oficial Examinador

#### **CERTIFICACIÓN**

Certifico que así lo acordó el Oficial Examinador, Lic. Gerardo A. Flores García, el 27 de octubre de 2022. Certifico además que el 27 de octubre de 2022 una copia de esta Resolución y Orden fue notificada por correo electrónico a margarita.mercado@us.dlapiper.com; Yahaira.delarosa@us.dlapiper.com y hriviera@jrsp.pr.gov. Certifico además que hoy, 27 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, 27 de octubre de 2022.

\_\_\_\_\_  
Sonia Seda Gaztambide  
Secretaria



<sup>3</sup> Véase *Motion in Compliance with Resolution and Order of October 13, 2022*, del 24 de octubre de 2022, presentada por LUMA, a la pág. 6.