

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

NEPR

Received:

Nov 1, 2022

11:32 AM

Núm.: NEPR-IN-2022-0005

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

ASUNTO: Moción en Cumplimiento de
Orden del 27 de octubre de 2022.

MOCIÓN EN CUMPLIMIENTO DE
ORDEN DEL 27 DE OCTUBRE DE 2022

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. El 17 de octubre de 2022, la compareciente radicó una *Moción Informativa* a los efectos de aclarar que, si bien es cierto que ambas solicitudes están

relacionadas a los procesos de objeciones de facturas ante LUMA, la primera guarda relación con una medida tomada por la utilidad como consecuencia del paso del Huracán Fiona, mientras que la segunda está relacionada con la manera en que, de ordinario, LUMA maneja las objeciones de factura a través de su portal cibernético.

5. Así las cosas, el pasado 24 de octubre de 2022, LUMA radicó un escrito intitulado *“Motion in Compliance with Resolution and Order of October 13, 2022”*, mediante el cual informó al Negociado haber cumplido con lo ordenado en la Resolución y Orden antes indicada. Además, solicitó que la OIPC proveyera información específica de los consumidores atendidos que confrontaron problemas con la objeción de su factura, de manera que LUMA pudiera asistir a dichos consumidores.

6. Por entender este Negociado que LUMA no cumplió cabalmente con su Resolución y Orden del 13 de octubre de 2022, el pasado 27 de octubre de 2022, emitió una segunda Resolución y Orden en la requirió lo siguiente: 1) Que en el término de diez (10) días LUMA fijara su posición sobre la solicitud de investigación relacionada al proceso de objeción de factura a través del portal cibernético; y, 2) Que en el término de cinco (5) días, LUMA acreditara la notificación 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 sus redes sociales y mediante un comunicado de prensa.

7. Además, en dicha Resolución y Orden, este Negociado nos brindó un término de cinco (5) días para que fijemos nuestra posición en cuanto a la solicitud de información de LUMA.

8. Cumpliendo con lo ordenado por este Negociado, es nuestra posición que la información solicitada por LUMA resulta innecesaria debido a que gracias a la intervención de la OIPC, los consumidores pudieron objetar sus facturas, lo que torna académica cualquier asistencia que pudieran recibir por parte de LUMA

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 1 de noviembre de 2022.

CERTIFICO, haber enviado copia fiel y exacta de este escrito a la Lcda. Margarita Mercado a margarita.mercado@us.dlapiper.com y a la Lcda. Yahaira De la Rosa Algarín a Yahaira.delarosa@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