

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: ORDEN

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*. La OIPC solicitó del Negociado de Energía que, dentro de sus poderes y deberes delegados por la Ley Núm. 57-2014, comenzara una investigación sobre el 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.

El 8 de octubre de 2022, la OIPC presentó un segundo escrito titulado *Escrito en Solicitud de Urgente de Investigación*. 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 del 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.

La Orden del 13 de octubre también designó al oficial examinador que suscribe y le ordenó cursar la investigación NEPR-IN-2022-0005.¹

¹ La determinación delegó los poderes 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.



El 17 de octubre de 2022, la OIPC presentó una *Moción informativa* 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*. Con su moción, LUMA acompañó un exhibit de dos páginas en el que expuso, en lo pertinente, lo siguiente:

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 solicitó que se tomara conocimiento oficial de lo anterior, y en su consecuencia se diera por cumplida la *Resolución y Orden* del 13 de octubre de 2023. Además, informó que el término para presentar objeciones a las facturas se había extendido hasta 24 de noviembre 2022. Solicitó también que le ordenara a la OIPC que proporcionara cualquier reclamación o queja específica que hubiese recibido, antes del 13 de octubre de 2022, de aquellos clientes que hubiesen objetado la factura, los enumerara individualmente y los presentara como un anejo confidencial al expediente para que LUMA los pudiera asistir directamente.

Evaluados los argumentos de las partes, el 27 de octubre de 2022 emitimos una *Resolución y Orden* (“orden del 27 de octubre”) en la que determinamos, en resumen, lo siguiente: (1) se le concedió a LUMA un término de diez (10) días para que fijase su



posición respecto a la investigación sobre el proceso de objeción de factura a través del portal cibernético de LUMA; (2) se dio por cumplido el requerimiento del NEPR a LUMA sobre extender los términos para que los abonados objetaran su factura; (3) se le ordenó a LUMA que, en un término de cinco (5) días, notificara a los abonados, a través de las redes sociales de LUMA y mediante comunicado de prensa, sobre la extensión del término para objetar las facturas relacionada al huracán Fiona. Además, le concedimos a la OIPC un término de cinco (5) días para que fijara su posición sobre el requerimiento de información de clientes que solicitó LUMA en su moción del 24 de octubre de 2022.

Cumpliendo con nuestra orden, el 1 de noviembre de 2022, la OIPC presentó su *Moción en cumplimiento de orden del 27 de octubre de 2022*. En su moción la OIPC expuso, en lo pertinente: “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”.²

Asimismo, el 1 de noviembre de 2022, LUMA compareció mediante su *Motion in compliance with resolution and order of October 27, 2022* y acreditó haber notificado a los abonados, mediante las redes sociales de LUMA y comunicado de prensa. Presentó con su moción tres imágenes: (1) la publicación de LUMA en las redes sociales de Twitter, Facebook e Instagram, (2) comunicado de prensa en inglés, y (3) comunicado de prensa en español.

El 7 de noviembre de 2022, LUMA presentó su *Second Motion in Compliance with Resolution and Orden of October 27, 2022*. En resumen, LUMA expuso que sus abonados cuentan con cuatro canales distintos para objetar sus facturas: acudiendo a sus oficinas de servicio al cliente, por teléfono, por su portal cibernético y por correo certificado. También LUMA argumentó que, contrario a lo que alega la OIPC, el portal cibernético de la compañía le permite a los consumidores presentar efectivamente su objeción de factura.³ Junto con su moción, LUMA acompañó un exhibit de dos páginas que contiene cuatro (4) imágenes de pantalla (*screenshots*) y una narrativa paso a paso del proceso de lo que LUMA llama “Consulta de factura” a través del portal cibernético <https://miluma.lumapr.com/>.

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:

² *Moción en cumplimiento de orden del 27 de octubre de 2022*, presentada por OIPC, en la pág. 4

³ LUMA en las páginas 5 y 6 de su moción detalló el proceso que un consumidor debe seguir para presentar su objeción.



1. Se da por cumplida nuestra orden dirigida a LUMA, del 27 de octubre de 2022, respecto a que fijase su posición sobre la investigación del proceso de objeción de factura a través de su portal cibernético.
2. Se da por cumplida nuestra orden dirigida a LUMA, del 27 de octubre de 2022, respecto a que notificase a sus abonados de la extensión del término para objetar 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.
3. Se le concede a la OIPC hasta el 1 de diciembre de 2022 para que fije su posición sobre la moción presentada por LUMA el 7 de noviembre de 2022.

En San Juan, Puerto Rico, a 22 de noviembre de 2022.

Notifíquese a LUMA y la Oficina Independiente de Protección al Consumidor.

Publíquese.

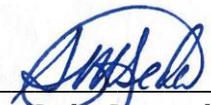


Gerardo A. Flores García
Oficial Examinador

CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó el Oficial Examinador, Lic. Gerardo A. Flores García, el 22 de noviembre de 2022. Certifico además que el 22 de noviembre de 2022 una copia de esta 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, 22 de noviembre de 2022, he procedido con el archivo en autos de la Orden emitida por el Negociado de Energía de Puerto Rico.

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 22 de noviembre de 2022.



Sonia Seda Gaztambide
Secretaria

