

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

NEPR

Received:

Nov 30, 2022

3:37 PM

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 22 de noviembre de 2022.

MOCIÓN EN CUMPLIMIENTO DE ORDEN DEL  
22 DE NOVIEMBRE 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 la solicitud de investigación del 8 de octubre

de 2022, aunque está relacionada al proceso de objeción de facturas ante LUMA, en nada tiene que con el paso del huracán Fiona.

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*” en el cual informó al Negociado haber cumplido con lo ordenado en la Resolución y Orden antes indicada. También 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 orden del 13 de octubre de 2022, el pasado 27 de octubre de 2022, emitió una 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; 2) Que, en el término de cinco (5) días, LUMA acredite 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. de

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

8. El 1 de noviembre de 2022, la OIPC radicó una “*Moción en Cumplimiento de Orden del 27 de octubre de 2022*”.

9. En idéntica fecha, LUMA radicó un escrito intitulado “*Motion in Compliance with Resolution and Order of October 27, 2022*”. Posteriormente, el 7 de noviembre de 2022, LUMA radicó una segunda moción a esos fines intitulada “*Second Motion in Compliance with Resolution and Order of October 27, 2022*”.

10. Así las cosas, el 22 de noviembre de 2022, el Negociado emitió una *Orden* en la que, entre otras cosas, nos concedió hasta el 1 de diciembre de 2022 para que fijáramos nuestra posición sobre la moción presentada por LUMA el 7 de noviembre de 2022.

11. Luego de analizada la Moción radicada por LUMA el 7 de noviembre de 2022, nos reafirmamos en las razones que motivaron la “*Solicitud de Investigación*” que nos ocupa. Sin embargo, tomando en consideración el interés de la parte en reunirse con la OIPC a los fines de discutir nuestra posición según manifestado en dicha Moción, le informamos a este Honorable Foro que dicha reunión tuvo lugar el 17 de noviembre de 2022.

12. Ante esta situación, le solicitamos a este Negociado un tiempo razonable a los fines de que las conversaciones entre las partes continúen, vislumbrando la posibilidad de que LUMA atienda nuestros reclamos.

**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 30 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](mailto:margarita.mercado@us.dlapiper.com) y a la Lcda. Yahaira De la Rosa Algarín a [Yahaira.delarosa@us.dlapiper.com](mailto: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