

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

MAYRA DÍAZ TOVAR Y/O MICHAEL JORGE RIVERA  
**QUERELLANTE**

**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2021-0092

V.  
LUMA ENERGY SERVCO, LLC Y/O  
AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE  
PUERTO RICO  
**QUERELLADA**

**ASUNTO:** Resolución Final y Orden sobre Querrela de Revisión de Factura.

**RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN**

**I. Introducción y Tracto Procesal**

El 9 de noviembre de 2021, la parte Querellante, Mayra Diaz Tovar y/o Michael Jorge Rivera, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (“Negociado de Energía”) una Querrela contra LUMA Energy Servco, LLC (“LUMA”) y la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (“Autoridad”) la cual dio inicio al caso de epígrafe. La Querrela se presentó con relación a la factura de 18 de agosto de 2021 por la cantidad de \$245.32.

El 3 de septiembre de 2021, la parte Querellante oportunamente, objetó la factura emitida bajo el fundamento de facturación incorrecta y excesiva por parte de la Autoridad según las disposiciones de la Ley Núm. 57-2014<sup>1</sup> y el Reglamento Núm. 8863<sup>2</sup>. Esta alegó que el consumo facturado en su factura de 18 de agosto de 2021 es más alto de lo usual por lo que solicita un ajuste. Añadió, que en su residencia el voltaje medía 130 en vez de 110.

La Vista Administrativa fue señalada para el 23 de febrero de 2022 a la cual compareció la parte Querellante, Michael Jorge Rivera, autorizado por Mayra Díaz Tovar, y LUMA representada por el Lcdo. Juan Mendez y el Lcdo. Alberto Del Valle Morales y consigo el señor Jesus Aponte Toste de la Oficina de Billing Services de LUMA y David Cambero de la Rosa de LUMA.

**II. Derecho Aplicable y Análisis**

a. *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 con relación a 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.”<sup>3</sup>

El Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863 disponen que la compañía de energía certificada tendrá treinta (30) días a partir de la presentación de la objeción para iniciar la investigación o procedimiento administrativo correspondiente. De igual forma, una vez iniciada la investigación, la Autoridad tiene un periodo de sesenta (60) días para emitir su determinación inicial.

<sup>1</sup> Conocida como la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada.

<sup>2</sup> *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, 1 de diciembre de 2016.

<sup>3</sup> Énfasis suplido.



b. *Procedimiento de Revisión de Factura*

El Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y sus posteriores enmiendas, establece en lo pertinente el siguiente procedimiento para que el cliente pida revisión de facturas sobre servicio eléctrico.

- (a) Antes de acudir a la Comisión de Energía para solicitar una revisión de factura de servicio eléctrico, toda persona deberá agotar, ante la Autoridad o cualquier compañía de energía certificada que le cobró dicha factura, el procedimiento administrativo informal que se establece en este Artículo y en los reglamentos que adopte la Comisión (...).

(1) Todo 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 dentro de un término de treinta (30) días a partir de la fecha en que dicha factura sea depositada en el correo postal o sea enviada al cliente vía correo electrónico (...).

(2) La persona podrá notificar su objeción y solicitud de investigación de su factura a la compañía de energía certificada mediante correo certificado, teléfono, fax o correo electrónico, siempre que dicha objeción y solicitud se someta a través de los contactos específicos provistos para esos propósitos por la compañía de energía certificada y se pueda establecer con certeza la fecha del envío de la objeción y solicitud de investigación.

(3) Una vez notificada la objeción y depositada la cantidad correspondiente, la compañía de energía certificada deberá iniciar la investigación o el proceso adjudicativo que proceda dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que el cliente notificó su objeción. En caso de que la compañía de energía certificada no inicie el proceso dentro del término de treinta (30) días, la objeción será adjudicada a favor del cliente. La compañía de energía certificada deberá concluir la investigación o proceso administrativo, emitir la correspondiente resolución e informar al cliente el resultado dentro de un término de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de comienzo de la investigación o proceso adjudicativo. Si la compañía de energía certificada no emite la referida resolución o no informa al cliente de la misma dentro del término de sesenta (60) días, la objeción será adjudicada a favor del cliente. Al notificar el resultado de la investigación, la compañía de servicio eléctrico informará al cliente sobre su derecho a solicitar la reconsideración de dicho resultado y el término dentro del cual deberá solicitar la reconsideración.

(4) Si el cliente no está conforme con el resultado de la investigación de la compañía de servicio eléctrico, deberá solicitar por escrito a dicha compañía la reconsideración de esa decisión inicial por parte de un funcionario de mayor jerarquía. Toda solicitud de reconsideración deberá presentarse dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la notificación de la decisión de la compañía de servicio eléctrico sobre el resultado de la investigación. El cliente podrá presentar y notificar su solicitud de reconsideración a la compañía de servicio eléctrico mediante correo certificado, fax o correo electrónico, siempre y cuando ésta se someta a través de los contactos específicos provistos por la compañía para estos propósitos. (Énfasis suplido)



c. *Peso de la Prueba*

La Regla 110 de las de Evidencia de Puerto Rico<sup>4</sup> bajo el título “EVALUACIÓN Y SUFICIENCIA DE LA PRUEBA” establecen:

La juzgadora o el juzgador de hechos deberá evaluar la evidencia presentada con el propósito de determinar cuáles hechos han quedado establecidos o demostrados, con sujeción a los principios siguientes:

- (a) **El peso de la prueba recae sobre la parte que resultaría vencida de no presentarse evidencia por alguna de las partes.**
- (b) **La obligación de presentar evidencia primeramente recae sobre la parte que sostiene la afirmativa en el asunto en controversia.**
- (c) Para establecer un hecho, no se exige aquel grado de prueba que, excluyendo posibilidad de error, produzca absoluta certeza.
- (d) La evidencia directa de una persona testigo que merezca entero crédito es prueba suficiente de cualquier hecho, salvo que otra cosa se disponga por ley.
- (e) La juzgadora o el juzgador de hechos no tiene la obligación de decidir de acuerdo con las declaraciones de cualquier cantidad de testigos que no le convenzan contra un número menor u otra evidencia que le resulte más convincente.
- (f) En los casos civiles, la decisión de la juzgadora o del juzgador se hará mediante la preponderancia de la prueba a base de criterios de probabilidad, a menos que exista disposición, al contrario. En los casos criminales, la culpabilidad de la persona acusada debe ser establecida más allá de duda razonable.
- (g) Cuando pareciere que una parte, teniendo disponible una prueba más firme y satisfactoria, ofrece una más débil y menos satisfactoria, la evidencia ofrecida deberá considerarse con sospecha.
- (h) Cualquier hecho en controversia es susceptible de ser demostrado mediante evidencia directa o mediante evidencia indirecta o circunstancial. Evidencia directa es aquella que prueba el hecho en controversia sin que medie inferencia o presunción alguna y que, de ser cierta, demuestra el hecho de modo concluyente. Evidencia indirecta o circunstancial es aquella que tiende a demostrar el hecho en controversia probando otro distinto, del cual por si o, en unión a otros hechos ya establecidos, puede razonablemente inferirse el hecho en controversia.”

d. *Ajuste correspondiente*

El Artículo 6.27(e) de la Ley 57-2014 establece que el Negociado de Energía revisará de novo la decisión final de la compañía de energía certificada sobre la objeción y el resultado de la investigación. La Sección 5.03 del Reglamento 8863 además expone que el Negociado revisará la objeción presentada por el cliente nuevamente, desde su inicio, y no adscribirá deferencia alguna a la decisión final de la Compañía de Servicio Eléctrico sobre la objeción y el resultado de la investigación.

La parte Querellante durante la vista administrativa testificó que su residencia tenía un sistema fotovoltaico de placas, pero sin baterías, el cual fue instalado por Sunnova y contaba con medición neta. Expresó que entendía la factura recibida era más del doble de lo usual y que estimaba su pago mensual en \$90.00. También testificó sobre la llamada telefónica y querrela que presentó ante LUMA el 4 de octubre de 2021, ya que el voltaje de su residencia era de 130 no 110 como se suponía, éste no había contratado un perito para verificar el sistema eléctrico interior de su casa. Durante el contrainterrogatorio de LUMA se apreció que el Querellante no estaba consiente que la factura objetada cubría dos (2) ciclos de facturación.

LUMA presentó el testimonio del señor Aponte Toste, quien testificó que afirmativamente el Querellante tenía un medidor bidireccional en su propiedad y la tarifa de medición neta. Sobre la factura objetada explicó que la misma fue leída no estimada y cubría dos (2) ciclos de facturación el primero desde el 19 de junio de 2021 al 20 de julio de 2021 y segundo desde el 20 de julio de 2021 al 18 de agosto de 2021. La factura en ambos ciclos refleja el

<sup>4</sup> Reglas de Evidencia de Puerto Rico de 2009, según enmendadas 32 L.P.R.A. Ap VI, R. 110



consumo del Querellante, la producción de su sistema fotovoltaico exportada y acreditada y el consumo neto. Para el primer ciclo se facturó al Querellante \$124.65 por un consumo neto de 587 kWh y en el segundo ciclo facturó \$120.67 por un consumo neto de 568 kWh para un total de \$245.32.

De un estudio detallado de las facturas de febrero de 2021 a enero de 2022 se puede apreciar el consumo promedio del Querellante. Dicho consumo como es usual aumenta en los meses calurosos y disminuye en los cálidos. El promedio de consumo en ese año evaluado fue de 722 kWh, (sin deducirle la producción del sistema fotovoltaico). La factura objetada es por un consumo mensual de 815 kWh y 790 kWh. El consumo reflejado no está muy distanciado del promedio de ese año y se encuentra dentro del marco de consumo para meses calurosos. Teniendo la parte Querellante el peso de la prueba para probar su caso, dicha parte no ha puesto en posición al Negociado de Energía para determinar que la producción de su sistema fotovoltaico y/o su consumo de la red de LUMA facturado para el mes de junio a agosto de 2021 fuera uno incorrecto o excesivo.

Sobre la alegación de alto voltaje que sufrió la casa del Querellante para octubre de 2021, la misma no se atendió en la Vista Administrativa, pues luego de que se presentara la evidencia testifical y documental se apreció que la factura objetada estaba dentro del marco de consumo promedio del Querellante. No obstante, a través de escritos posteriores a la vista, LUMA presentó evidencia documental certificando que para el 3 de junio de 2022 el voltaje del metro estaba dentro de los parámetros permitidos.

### III. Conclusión

En vista de lo anterior, y de conformidad con las Determinaciones de Hechos y Conclusiones de Derecho contenidas en el Anejo A de la presente Resolución Final y Orden, el Negociado de Energía declara **NO HA LUGAR** la *Querella* presentada por la parte Querellante y **ORDENA** se proceda al cierre y archivo, sin perjuicio, de esta.

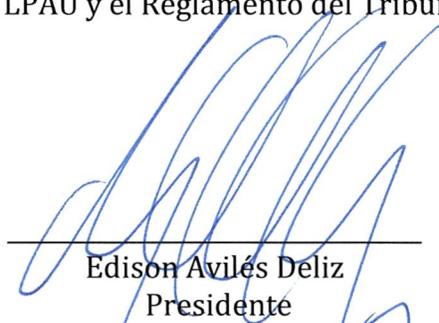
Cualquier parte adversamente afectada por la presente Resolución Final y Orden podrá presentar una moción de reconsideración ante el Negociado de Energía, de conformidad con la Sección 11.01 del Reglamento 8543 y las disposiciones aplicables de la Ley 38-2017, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo 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 y Orden. 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, P.R. 00918. La solicitud también puede ser presentada utilizando el sistema de radicación electrónica del Negociado de Energía en la siguiente dirección <https://radicacion.energia.pr.gov> y 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 los quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de los 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 ésta haber sido radicada, perderá jurisdicción sobre la misma y el término para solicitar revisión judicial empezará a contarse a partir de la expiración de dicho 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 la LPAU y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones.

Notifíquese y publíquese.



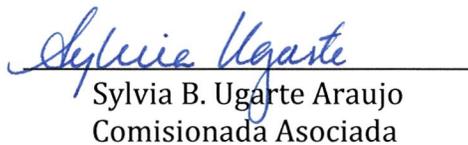
Edison Avilés Deliz  
Presidente



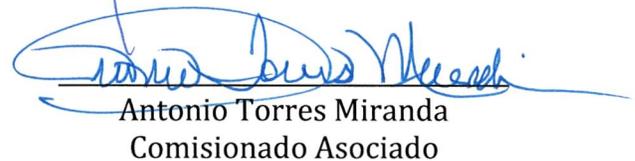
Lillian Mateo Santos  
Comisionada Asociada



Ferdinand A. Ramos Soegaard  
Comisionado Asociado



Sylvia B. Ugarte Araujo  
Comisionada Asociada



Antonio Torres Miranda  
Comisionado Asociado

## 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 23 de enero de 2023. Certifico, además, que el 24 de enero de 2023, he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2021-0092 y he enviado copia de esta a: [juan.mendez@lumapr.com](mailto:juan.mendez@lumapr.com), [michaeljorge02@gmail.com](mailto:michaeljorge02@gmail.com), [mayradiasztovar@gmail.com](mailto:mayradiasztovar@gmail.com).

Asimismo, certifico que copia de esta Orden fue enviada a:

**LUMA Energy Servco, LLC**  
Lcdo. Juan Méndez  
PO Box 364267  
San Juan, P.R. 00936-4267

**Mayra Díaz Tovar y/o**  
**Michael Jorge Rivera**  
RR2 Box 6193  
Toa alta, PR 00953-7131

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 24 de enero de 2023.

  
Sonia Seda Gaztambide  
Secretaria

## ANEJO A

### Determinaciones de Hechos

1. El 9 de noviembre de 2021, la parte Querellante presentó ante el Negociado de Energía su solicitud contra LUMA la cual dio inicio al caso de epígrafe.
2. La parte Querellante alegó que el consumo facturado en su factura del 18 de agosto de 2021 es más alto de lo usual por lo que solicitaba un ajuste. Alega además que en su residencia el voltaje medía 130 en vez de 110.
3. La parte Querellante oportunamente presentó su objeción informal de factura por teléfono el 3 de septiembre de 2021.
4. La parte Querellante tiene en su residencia un sistema fotovoltaico de placas, pero sin batería, el cual fue instalado por Sunnova y contaba con medición neta.
5. La parte Querellante no contrató un perito para verificar el sistema eléctrico en el interior de su casa.
6. LUMA confirmó que el Querellante tenía un medidor bidireccional en su propiedad y tarifa de medición neta.
7. LUMA demostró que la factura objetada fue leída y no estimada, y cubría dos (2) ciclos de facturación del 19 de junio de 2021 al 20 de julio de 2021 y del 20 de julio de 2021 al 18 de agosto de 2021.
8. La factura objetada es por un consumo mensual de 815 kWh y 790 kWh. El consumo reflejado no está muy distanciado del promedio de ese año y se encuentra dentro del marco de consumo para meses calurosos.
9. Teniendo la parte Querellante el peso de la prueba para probar su caso, dicha parte no demostró que la producción de su sistema fotovoltaico y/o su consumo de la red de LUMA facturado para el mes de junio a agosto de 2021 fuera uno incorrecto o excesivo.
10. LUMA presentó evidencia documental certificando que para el 3 de junio de 2022 el voltaje del metro estaba dentro de los parámetros permitidos.

### Conclusiones de Derecho

1. 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 con relación a 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.”
2. El Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863 disponen que la compañía de energía certificada tendrá treinta (30) días a partir de la presentación de la objeción para iniciar la investigación o procedimiento administrativo correspondiente. De igual forma, una vez iniciada la investigación, la Autoridad tiene un periodo de sesenta (60) días para emitir su determinación inicial.
3. El Artículo 6.27(e) de la Ley 57-2014 establece que el Negociado de Energía revisará de novo la decisión final de la compañía de energía certificada sobre la objeción y el resultado de la investigación.



4. La Sección 5.03 del Reglamento 8863 además expone que el Negociado revisará la objeción presentada por el cliente nuevamente, desde su inicio, y no adscribirá deferencia alguna a la decisión final de la Compañía de Servicio Eléctrico sobre la objeción y el resultado de la investigación.
5. La Regla 110 de las de Evidencia de Puerto Rico bajo el título “EVALUACIÓN Y SUFICIENCIA DE LA PRUEBA” establece que el juzgador de hechos deberá evaluar la evidencia presentada con el propósito de determinar cuáles hechos han quedado establecidos o demostrados.
6. Teniendo la parte Querellante el peso de la prueba para probar su caso, esta no demostró que la producción de su sistema fotovoltaico y/o su consumo de la red de LUMA facturado para el mes de junio a agosto de 2021 fuera uno incorrecto o excesivo.
7. No procede la Querrela de autos.

