

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

NELSON ORTIZ SANTOS
QUERELLANTE

CASO NÚM.: NEPR-QR-2022-0002

V.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE
PUERTO RICO; Y/O LUMA ENERGY
SERVCO, LLC
QUERELLADA

ASUNTO: Resolución Final y Orden de
Querella sobre Revisión Formal de Factura.

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal

El 13 de enero de 2022, el Querellante, Nelson Ortiz Santos, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (“Negociado de Energía”) una Querella contra la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (“Autoridad”) y LUMA Energy Servco, LLC (“LUMA”), la cual dio inicio al caso de epígrafe. La Querella se presentó al amparo del procedimiento establecido en la Sección 2.02 del Reglamento 8863¹, con relación a la factura de 3 de noviembre de 2021, por la cantidad de \$228.52.

La factura objetada por el Querellante fechada 3 de noviembre de 2021, comprende un (1) periodo de facturación de un ciclo de treinta (30) días de consumo. Se desprende de dicha factura que la misma fue leída y que el consumo para el ciclo en cuestión fue de 1,110 kWh. Se facturó al Querellante la cantidad de \$400.73, la cual incluye cargos corrientes por la cantidad de \$228.52 y cargos por balance previo de \$172.21.¹

El Querellante alegó que objetó ante la Autoridad y/o LUMA la factura de 3 de noviembre de 2021 porque el consumo facturado fue más alto de lo usual, pues normalmente sus pagos eran de \$99.00 mensuales. Al momento de objetar dicha factura el Querellante realizó un pago por la cantidad de \$119.00 y solicitó como remedio que el Negociado de Energía ordenara un ajuste por la cantidad de \$109.08. Además, alegó que la Autoridad y/o LUMA no respondieron a su objeción dentro de los “treinta (30) días reglamentarios” por lo cual incumplieron con los términos de la Ley Núm. 57-2014.²

Surge del expediente administrativo que el 16 de noviembre de 2021 el Querellante objetó oportunamente la factura del 3 de noviembre de 2021 por medio telefónico, a la cual LUMA asignó el número OB20211115MTqS. Durante el proceso informal de objeción de factura ante LUMA, el Querellante recibió mediante comunicación fechada 12 de enero de 2022, la determinación inicial sobre su objeción y en la misma, LUMA informó que la investigación reveló que las lecturas se tomaron correctamente por lo que no procedía el ajuste solicitado.³ Además, LUMA indica que la lectura registrada y verificada en el medidor W871811, el 9 de diciembre de 2022 fue de 9,655, la cual era progresiva a la lectura en reclamación y corroboraba que el consumo registrado era correcto. Por último, LUMA indica al Querellante que tiene hasta el 1 de febrero de 2022 para solicitar revisión de la determinación inicial de LUMA. El Querellante no solicitó reconsideración de la determinación inicial de LUMA por entender que éstos no actuaron dentro del término reglamentario de treinta (30) días.

¹ Véase Exhibit 1 Conjunto- factura de 3 de noviembre de 2021.

² Conocida como la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada (“Ley 57-2014”).

³ Exhibit 2 del Querellante- Carta sobre determinación inicial de LUMA con fecha de 12 de enero de 2022.



El 13 de enero de 2022, el Querellante presentó ante el Negociado de Energía la Querrela de epígrafe.

El 29 de abril de 2022, el Negociado de Energía emitió orden a las partes, señalando la Vista Administrativa en el caso de epígrafe para el 2 de junio de 2022, a la 1:00 p.m. en la Suite 801 del Negociado de Energía.

El 2 de junio de 2022, llamado el caso para la celebración de la Vista Administrativa, compareció el Querellante por derecho propio, y por LUMA compareció el Lcdo. Juan Méndez, acompañado por el testigo Jesús Aponte Toste, de la Oficina de "Billing Services" de LUMA.

Durante la Vista Administrativa, se escucharon los planteamientos del Querellante respecto a su alegación de que la factura en controversia no refleja su consumo real. Posteriormente, LUMA realizó una serie de preguntas al Querellante y al testigo Jesús Aponte Toste. Luego de evaluar la evidencia testifical y documental presentada durante la Vista Administrativa, así como la totalidad del expediente, estamos en posición de adjudicar la controversia en autos.

and
JMA
Jm
Durante la Vista Administrativa, el Querellante declaró que la factura de 3 de noviembre de 2021 no refleja su consumo real, y que fue una factura excesiva e irrazonable. En particular, sostiene que la factura en controversia le atribuye un consumo más alto al cual está acostumbrado pues normalmente paga \$99.00 mensuales. Agregó que vive solo en su residencia, que no tiene aire acondicionado, tiene abanicos, sus enseres son nuevos y eficientes, que no cocina (solo calienta la comida que compra); hace uso medido del servicio de energía eléctrica y que no hubo cambios en su hogar que justifiquen el incremento en la factura.⁴ Que recibió una comunicación de LUMA con fecha de 12 de enero de 2022, con matasellos de esa misma fecha, indicando que la lectura objetada era progresiva y no procedía un ajuste.⁵ El Querellante declaró que no solicitó la revisión de la determinación inicial de LUMA porque ellos incumplieron al actuar fuera de término y que inclusive les dio más tiempo y espero hasta enero de 2022 para radicar juntas dos querrelas ante el Negociado de Energía.⁶ Añadió, que "después de presentar sus querrelas ante el Negociado de Energía las facturas comenzaron a llegar más razonables, como de \$144.00 y alguna centavería, tomando en consideración los 8 aumentos impuestos desde que LUMA entró."⁷ Además, alegó que ha solicitado en múltiples ocasiones un nuevo contador porque el que tiene es de abril del año 2002 y entiende que está mal calibrado, pero el mismo no ha sido reemplazado.⁸

JMA
Por su parte, a preguntas del abogado de LUMA, el Querellante declaró que "objetó su factura porque era excesiva e irrazonable y no solicitó reconsideración de la determinación inicial sobre su objeción porque LUMA no cumplió con los términos, así que no tenía que solicitar reconsideración."⁹ Que reside en la Carretera 1 R834 K2 H5 Interior Hato Nuevo/Sector La Paloma en Guaynabo, pero recibe las facturas en el P.O. Box 52181, Toa Baja, P.R. 00950.¹⁰ El Querellante declaró que el 16 de noviembre de 2021, objetó la factura de 3 de noviembre de 2021, que recibió contestación de LUMA mediante carta fechada 12 de enero de 2022 y reconoció que la carta advertía que tenía hasta el 1 de febrero de 2022 para solicitar revisión ante LUMA, pero no lo hizo porque al LUMA no cumplir con los términos, él no tenía que

⁴ Grabación de la Vista Administrativa, Testimonio del Querellante, Minuto 00:03:37-00:06:08.

⁵ *Id.*, a los minutos 00:06:08-00:08:49.

⁶ *Id.*, a los minutos 00:12:08-00:12:40.

⁷ *Id.*, a los minutos 00:13:50-00:14:37.

⁸ *Id.*, a los minutos 00:14:40 a 00:15:15.

⁹ *Id.*, a los minutos 00:17:43 a 00:18:00 y de los minutos 00:20:22 a 00:21:00.

¹⁰ *Id.*, a los minutos 00:20:22 a 00:22:30.



solicitar reconsideración.¹¹ Además, el testigo de LUMA, Jesús Aponte Toste, declaró en lo pertinente, que al Querellante se le informó mediante carta del 12 de enero de 2022 que la lectura de la factura de 3 de noviembre de 2021 era progresiva; que el 12 de enero de 2022 se realizó una prueba al contador del Querellante, la cual arrojó que este estaba funcionando adecuadamente en un 98.2% dentro de los parámetros permitidos que son un 2.5% por debajo o por encima del 100% , o sea entre un 97.5% hasta un 102.5%.¹² Según el Historial de Lecturas de la cuenta del Querellante, la factura de 3 de diciembre de 2021 reflejó una lectura de 9,482, fue regular lo que significa que la factura fue leída y arrojó un consumo de 1,110 kWh.¹³ Que el contador del Querellante es análogo por lo que se puede leer de forma remota o físicamente.¹⁴ Finalmente, añadió que “el consumo de una cuenta depende del uso que el cliente haga de los equipos en el circuito de su sistema eléctrico y es normal que existan fluctuaciones en el uso, en el caso del Querellante, desde el mes de octubre de 2021 hasta enero de 2022, el patrón de consumo del cliente aumentó, pero en febrero, marzo, abril y mayo de 2022, se normalizó a lo que tenía antes de las facturas de noviembre y diciembre de 2021.”¹⁵ Finalmente, el testigo expresó que un contador si está dañado no tiene la capacidad de arreglarse solo, y que la lectura objetada de 3 de noviembre de 2021 es correcta.¹⁶

II. Derecho Aplicable y Análisis

a. Jurisdicción del Negociado de Energía

El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley 57-2014¹⁷ establece, entre otras cosas, que el Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria y exclusiva en relación con 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.”¹⁸

Además, el Artículo 6.27(a)(3) de la Ley 57-2014, en lo pertinente al caso de autos, establece, que **en caso de que la Autoridad no inicie una investigación en relación con una objeción de facturas, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de notificación de la objeción, la misma será adjudicada a favor del cliente.** De igual forma, el referido artículo establece que si la Autoridad no culmina la investigación y notifica al cliente dentro del término de sesenta (60) días luego de iniciada la misma, la objeción también se adjudicaría a favor del cliente. **A esos fines, el Negociado de Energía ha determinado que tanto el término de treinta (30) días para que la Autoridad inicie la investigación una vez radicada una objeción de facturas, como el término de sesenta (60) días para que esta culmine la investigación y notifique al cliente del resultado, son de naturaleza jurisdiccional.**¹⁹

¹¹ *Id.*, a los minutos 00:20:22 a 00:24:44.

¹² Grabación de la Vista Administrativa, declaración de Jesús Aponte Toste, empleado de LUMA, a los minutos 00:44:33 a 00:47:14.

¹³ *Id.*, a los minutos 00:47:14 a 0:53:03.

¹⁴ *Id.*, a los minutos 0:50:25 a 0:51:24.

¹⁵ *Id.*, a los minutos 0:54:40 a 56:46.

¹⁶ *Id.*, a los minutos 0:56:49 a 0:57:25.

¹⁷ Conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada.

¹⁸ Énfasis suplido.

¹⁹ Véase Resolución Final y Orden, *Oficina Independiente de Protección al Consumidor vs Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico*, Caso Núm. CEPR-RV-2017-0029, 17 de mayo de 2018, p.13. Es importante señalar que, mediante sentencia de 22 de agosto de 2018, el Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico sostuvo la determinación del Negociado de Energía en el referido caso; *O.I.P.C. en representación de la Sra. Arlene Rivera Ortiz v. Autoridad de Energía Eléctrica*, KLRA201800313 (TA 2018).



En aquella ocasión fundamentamos nuestra determinación en que “[e]l esquema reglamentario que emana del Artículo 6.27, según establecido por el legislador, requiere que los términos para que la compañía de servicio eléctrico resuelva sean términos fatales. La prueba más clara de ello estriba en que, contrario a lo acostumbrado en los términos para resolver, en este caso **el legislador impuso una consecuencia específica y concreta como resultado directo del incumplimiento.**”²⁰

Como establecimos anteriormente, la característica principal de un término fatal o jurisdiccional consiste en que se trata de un término *improrrogable*. A esos fines, el lenguaje del Artículo 6.27 es claro: si la Autoridad incumple con cualquiera de los términos establecidos al amparo de la reglamentación aprobada en cumplimiento con las disposiciones de dicha Ley, **la objeción será adjudicada a favor del cliente**. Esta es una expresión inequívoca de que la intención del legislador, ante el incumplimiento de la compañía de energía, con cualquier término reglamentario del proceso de objeción de facturas, es que ésta pierde la facultad de adjudicar la objeción en contra del cliente. Por eso es forzoso concluir que los términos para que LUMA inicie la investigación una vez presentada una objeción de facturas, para que la compañía de energía culmine la misma y para que el funcionario de mayor jerarquía emita su determinación respecto a cualquier solicitud de reconsideración, según establecidos en la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863, son jurisdiccionales.²¹

Para comprender el carácter fatal de estos términos, así como el impacto de su incumplimiento en el procedimiento de objeción de facturas, es necesario tener presente la naturaleza de dicho procedimiento. La Ley 57-2014 y el Reglamento 8863 le brindan a la compañía de energía la facultad de revisar y determinar si emitió correctamente la factura objetada, antes de que ésta sea revisable ante el Negociado de Energía. Independientemente del resultado final del proceso, es la compañía de energía la que deberá realizar el ajuste o el cobro de la cantidad objetada, según sea el caso. Puesto que la compañía de energía juega en esta instancia los roles simultáneos de juzgador y parte, los términos para resolver tienen aquí un peso mayor.

Es por tal razón que el legislador incluyó en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 **lenguaje expreso y claro indicando la consecuencia específica del incumplimiento con los términos que tiene la Autoridad para resolver.**²² Atribuir el carácter de “prorrogable mediante justa causa” a los referidos términos frustraría el propósito legislativo, toda vez que la Autoridad podría postergar una consecuencia jurídica que está en plena posición de evitar.

Cónsono con las disposiciones de la Ley 57-2014, el Negociado de Energía adoptó el Reglamento 8863²³ con el propósito de establecer las normas que regirán los mecanismos y procedimientos que las Compañías de Servicio Eléctrico pondrán a disposición de sus

²⁰ *Id.*, p. 11. Énfasis en el original, nota al calce omitida.

²¹ Véase en términos generales, *Id.*

²² El lenguaje estatutario tiene una estructura que puede resumirse en el siguiente silogismo: *si el juzgador no resuelve la solicitud dentro del término provisto, entonces la solicitud se entenderá resuelta a favor del solicitante*. En el contexto de la revisión de tarifas de la Autoridad, el Artículo 6.25(f) de la Ley 57-2014 dispone, siguiendo la misma estructura, un término jurisdiccional para que la Comisión de Energía evalúe la solicitud de la Autoridad:

Si la Comisión no toma acción alguna ante una solicitud de revisión de tarifas en un periodo de treinta (30) días contados a partir de su presentación, la tarifa modificada objeto de la solicitud entrará en vigor inmediatamente como una tarifa provisional salvo que la Autoridad solicite que no se establezca tarifa provisional por razones establecidas en su solicitud. La Comisión continuará los procesos de revisión y emitirá la orden correspondiente dentro del término especificado en este Artículo. **Si la Comisión no aprueba ni rechaza** durante un periodo de ciento ochenta (180) días a partir de la fecha en que la Comisión notifique que determinó mediante resolución que la solicitud de la Autoridad está completa, **la tarifa propuesta por la Autoridad advendrá final.** (Énfasis suplido).

²³ *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, 1 de diciembre de 2016.



Cientes a los fines de atender y resolver toda disputa que surja en relación con las facturas que éstas emiten por concepto de consumo energético. Por lo tanto, el Reglamento aplica a los procedimientos informales que implementarán las Compañías de Servicio Eléctrico en Puerto Rico para la revisión de facturas y la suspensión de servicio al Cliente en cumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014, y este Reglamento.²⁴ Debemos señalar que, la Sección 4.08 del Reglamento 8863 establece lo siguiente:

Al momento de radicar la notificación de objeción de Factura y solicitud de investigación por parte de un Cliente, la Compañía de Servicio Eléctrico le asignará un número de referencia (o número de caso) y acusará recibo de la misma mediante respuesta automatizada por correo electrónico, entrega personal si la notificación se hace en alguna oficina de servicio al Cliente, o cualquier otro método identificado por el Cliente en su notificación de objeción o en sus datos de cuenta con la Compañía de Servicio Eléctrico. [...]

Además, la Sección 4.10 del Reglamento 8863 establece lo siguiente:

Una vez presentada la objeción y solicitud de investigación y realizado el pago correspondiente según las disposiciones de la Sección 4.05 de este Reglamento, **la Compañía de Servicio Eléctrico deberá iniciar la investigación o el proceso administrativo que proceda y notificar por escrito al Cliente dentro de un término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que el Cliente presentó su objeción.** La notificación deberá incluir la fecha en que la Compañía de Servicio Eléctrico comenzó la investigación.

En caso de que la compañía no inicie la investigación o proceso administrativo correspondiente en torno a la objeción y solicitud de investigación **dentro del término establecido** en esta Sección, **se entenderá que la compañía ha declarado con lugar la objeción del Cliente y que se obliga a hacer los ajustes correspondientes en la factura objetada, según solicitado por el Cliente.**²⁵ La compañía deberá efectuar los referidos ajustes y notificará por escrito al Cliente dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la fecha del vencimiento del término original de treinta (30) días.

Por su parte la Sección 4.11 del Reglamento 8863 establece:

Una vez iniciada la investigación o proceso administrativo en torno a la objeción y solicitud de investigación, la Compañía de Servicio Eléctrico deberá concluir dicha investigación o proceso administrativo, emitir la correspondiente resolución y notificar por escrito al Cliente el resultado del mismo dentro de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de comienzo de la investigación o proceso administrativo.²⁶

En caso de que la compañía no emita la referida resolución o no notifique al Cliente de la misma dentro del término establecido en esta Sección, se entenderá que la compañía ha declarado con lugar la objeción del Cliente y que se obliga a hacer los ajustes correspondientes en la factura objetada, según solicitado por el Cliente.²⁷ La compañía deberá efectuar los referidos ajustes y notificar por escrito al Cliente dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la fecha de vencimiento del término original de sesenta (60) días.

²⁴ *Id*; a la § 1.04.

²⁵ Énfasis suplido.

²⁶ Énfasis suplido.

²⁷ Énfasis suplido.



Además, la Sección 5.03 del Reglamento 8863 dispone que:

El procedimiento de revisión de Facturas ante el Negociado de Energía **se regirá por las disposiciones del Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones de la Comisión de Energía de Puerto Rico.** El Negociado de Energía 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.²⁸

Por último, la Sección 3.04 del Reglamento 8543²⁹ establece que:

Toda querrela o recurso para solicitar a la Comisión la revisión (i) de facturas de la AEE o de cualquier otra compañía, por servicio eléctrico, (ii) de decisiones de la AEE sobre el procedimiento de interconexión, (iii) de decisiones de la AEE sobre la participación en el programa de medición neta o en cualquier otro programa relacionado, o (iv) de cualquier otra decisión de una compañía en relación con la prestación del servicio eléctrico a un cliente, **deberá ser presentada dentro del término de treinta (30) días**, contados a partir de la fecha en que la AEE o la compañía de servicio eléctrico de la que se trate haya emitido su decisión final sobre el asunto. En caso de que la AEE o la compañía de servicio eléctrico de la que se trate no haya emitido una decisión final, **el referido término comenzará a transcurrir a partir de la fecha en que debió emitirse la decisión.**

En este punto queremos destacar que el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 en su inciso (d) establece que, "Al presentar su querrela ante el Negociado el cliente querellante **deberá** demostrar que ha cumplido con los requisitos establecidos en este artículo. De la misma manera, la compañía de servicio eléctrico querrelada **deberá** establecer en su primera comparecencia ante el negociado que han cumplido fielmente con los requisitos establecidos en este artículo."

De otra parte, el Artículo 6.3 (nn) de la Ley 57-2014 establece que el Negociado de Energía tendrá el poder y la facultad de "emitir órdenes y confeccionar y otorgar cualesquiera remedios legales que fueran necesarios para hacer efectivos los propósitos de [la Ley 57-2014] y **hacer que se cumplan sus reglas, reglamentos, órdenes y determinaciones.**"³⁰ A esos fines, el inciso (4) del referido Artículo 6.3 (nn) establece, *inter alia*, que el Negociado de Energía puede ordenar que se lleve a cabo cualquier acto en cumplimiento de las disposiciones de sus reglamentos. Por su parte, la Sección 3.01 del Reglamento 8543, establece que "[t]oda persona con legitimación activa podrá iniciar un procedimiento adjudicativo ante la Comisión de Energía con relación a cualquier asunto que esté bajo su jurisdicción."

En el caso de epígrafe, consta que el 16 de noviembre de 2021 el Querellante presentó oportunamente la objeción de la factura fechada 3 de noviembre de 2021. LUMA tenía treinta (30) días para iniciar la investigación o proceso administrativo correspondiente y **notificar dicho hecho al querellante.** El término de treinta (30) días venció el 16 de diciembre de 2021 y no surge del expediente que LUMA haya realizado la referida notificación en o antes de dicha fecha. Más aun, LUMA no emitió comunicación alguna al Querellante hasta el 12 de enero de 2022, cuando entonces notificó la determinación inicial sobre su objeción. En la misma, LUMA informó que la investigación reveló que las lecturas se tomaron correctamente por lo que no procedía el ajuste solicitado y, que el Querellante que tenía hasta el 1 de febrero

²⁸ Énfasis nuestro.

²⁹ Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones, 18 de diciembre de 2014, según enmendado.

³⁰ Énfasis suplido.



de 2022 para solicitar revisión de la determinación inicial de LUMA.³¹ El Querellante no solicitó reconsideración de la determinación inicial de LUMA debido a que éstos no emitieron nunca la notificación sobre el inicio de la investigación ni la determinación inicial dentro del término reglamentario de treinta (30) días, por lo cual el 13 de enero de 2022 presentó ante el Negociado de Energía la Querrela de epígrafe.

Al concluir que LUMA nunca emitió una notificación por escrito sobre el inicio de la investigación al Querellante, dentro del término de treinta (30) días contados a partir de la fecha en que éste presentó su objeción, queda claramente establecido, que transcurrió en exceso dicho término jurisdiccional de treinta (30) días establecido en el Artículo 6.27(a)(3) de la Ley 57-2014 y en la Sección 4.10 del Reglamento 8863.

Tomando en consideración las disposiciones legales antes citadas y que Reglamento 8863 debe ser interpretado de forma que promueva el más alto interés público y la protección de los intereses de los consumidores de Puerto Rico, y de manera tal que los procedimientos se lleven a cabo de forma rápida, justa y económica,³² debemos concluir que el incumplimiento con los términos establecidos, por parte de LUMA, representa una violación a los reglamentos del Negociado de Energía, específicamente a las Secciones 4.10 del Reglamento 8863, y un incumplimiento con la política pública de que las controversias en relación con las facturas por servicio eléctrico se tramiten de forma diligente, según dispuesto en el Artículo 1.2 (p) de la Ley 57-2014. Por lo tanto, de acuerdo con las disposiciones de los Artículos 1.2 (p), 6.3 (nn) y 6.4 de la Ley 57-2014, **el Negociado de Energía tiene jurisdicción para atender el presente caso. En consecuencia, y debido al incumplimiento de LUMA con los términos provistos, la objeción debe ser adjudicada a favor del cliente**, por lo que procede realizar el ajuste correspondiente en la cuenta del querellante.

b. Ajuste correspondiente

Las disposiciones de la Ley 57-2014,³³ disponen de forma clara e inequívoca que, en caso de incumplimiento por parte de la compañía de energía certificada, con los términos de rigor, los cuales son jurisdiccionales, la objeción deberá ser resuelta a favor del cliente.

Lo anterior, significa entonces que, en la medida en que el proceso administrativo informal resulte infructuoso para el cliente, éste podrá solicitar una revisión de factura ante el Negociado de Energía, para que revisemos la decisión final de la compañía certificada sobre la objeción y el resultado de la investigación. Sin embargo, en sentencia emitida por el Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico, se indica que "Si bien el Negociado de Energía, queda facultado para revisar las decisiones finales de la Autoridad respecto a las investigaciones que se le requiere realizar, el marco estatutario no abre la puerta para revisiones *de novo* cuando no hubo acción alguna por parte de la Autoridad."³⁴

Por consiguiente, ante el hecho probado de que la Autoridad y/o LUMA no actuaron dentro del término de rigor, sobre la objeción oportunamente presentada por el Querellante, procede la adjudicación automática de la objeción a favor del Querellante. **Se ordena a la Autoridad y/o LUMA a realizar los ajustes correspondientes en la factura objetada y a estos efectos, se deberá promediar el consumo eléctrico del Querellante, en proporción a lo que fue el consumo habitual respecto a las facturas anteriores no objetadas, el cual estimamos en 636 kWh, y también, acreditar cualquier pago en exceso, si alguno, realizado por el Querellante.**

³¹ Exhibit 2 del Querellante- Carta sobre determinación inicial de LUMA con fecha de 12 de enero de 2022.

³² *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, 1 de diciembre de 2016, a la § 1.05.

³³ *Ley para la Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada, Artículo 6.27 (a) (3).

³⁴ *Marilia García Rodríguez Pimentel v. Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico*, KLRA202100439, Sentencia de 30 de septiembre de 2021, a la página 14, segundo párrafo. (NEPR-QR-2018-0106).



III. Conclusión:

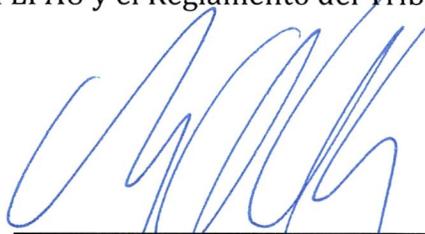
En vista de lo anterior, y de conformidad con las Determinaciones de Hechos y Conclusiones de Derecho contenidas en el Anejo A de la presente *Resolución Final y Orden*, el Negociado de Energía declara **HA LUGAR** la *Querrela* de epígrafe, y **ORDENA** a la Autoridad y/o LUMA a realizar el ajuste correspondiente en la factura objetada de 3 de noviembre de 2021.

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 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 cibernética: <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.

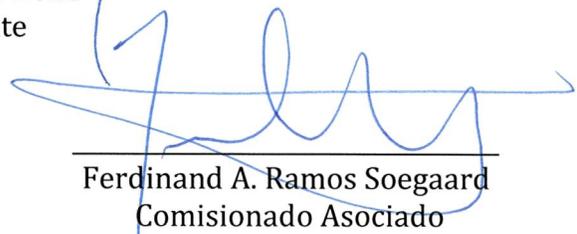
Notifíquese y publíquese.



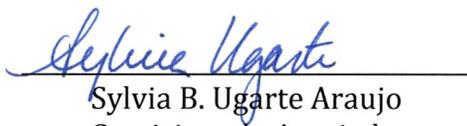
Edison Avilés Deliz
Presidente



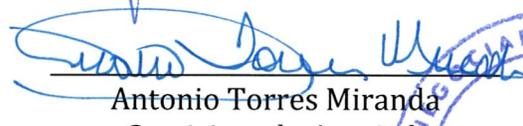
Lillian Mateo Santos
Comisionada Asociada



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 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-2022-0002 y que la misma fue notificada mediante correo electrónico a: juan.mendez@lumapr.com, astrid.rodriguez@prepa.com, lionel.santa@prepa.com.

Así mismo, certifico que copia fiel y exacta de la presente Orden fue enviada a:

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA

LCDA. ASTRID L. RODRÍGUEZ CRUZ

LCDO. LIONEL SANTA CRISPÍN

PO BOX 363928

SAN JUAN, PR 00936-3928

NELSON ORTÍZ SANTOS

PO BOX 52181

TOA BAJA, PR 00950-2181

LUMA ENERGY, LLC

LCDO. JUAN J. MÉNDEZ CARERO

PO BOX 364267

SAN JUAN, PR 00936-4267

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 Querellante tiene una cuenta de servicio eléctrico con la Autoridad cuyo número es 885284357.
2. El 3 de noviembre de 2021, la Autoridad emitió una factura en relación con la cuenta de servicio eléctrico del Querellante, la cual comprende un (1) periodo de facturación con un ciclo de treinta (30) días de consumo, correspondiente al periodo de 4 de octubre de 2021 al 3 de diciembre de 2021 por la cantidad en cargos corrientes de \$228.52.
3. El 16 de noviembre de 2021, el Querellante objetó oportunamente ante LUMA, la factura de 3 de noviembre de 2021, fundamentada en alto consumo, cantidad excesiva e irrazonable.
4. La Autoridad y/o LUMA tenían la obligación de notificar al Querellante sobre el inicio de la investigación de su objeción, en o antes del 16 de diciembre de 2021.
5. La Autoridad y/o LUMA nunca notificaron por escrito al Querellante sobre el inicio de la investigación de su objeción, por lo cual incumplieron con el procedimiento y el término jurisdiccional de treinta (30) días, establecido en el Artículo 6.27 (a) de la Ley 57-2014 y la Sección 5.10 del Reglamento 8863.
6. El 12 de enero de 2022, LUMA notificó al Querellante la Determinación Inicial sobre la objeción de su factura.
7. El 13 de enero de 2022, el Querellante presentó ante el Negociado de Energía la presente Querella.
8. LUMA no atendió dentro de los términos reglamentarios la objeción presentada por el Querellante.

Conclusiones de Derecho

1. El Querellante presentó su objeción a la factura de 3 de noviembre de 2021 dentro del término para así hacerlo.
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. Finalmente, la Autoridad tiene un término de treinta (30) días a partir de la presentación de una solicitud de reconsideración para evaluarla y emitir su determinación final.
3. Una vez presentada la objeción y solicitud de investigación y realizado el pago correspondiente según las disposiciones de la Sección 4.05 del Reglamento 8863, la Compañía de Servicio Eléctrico deberá iniciar la investigación o el proceso administrativo que proceda y notificar por escrito al Cliente dentro de un término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que el Cliente presentó su objeción. La notificación deberá incluir la fecha en que la Compañía de Servicio Eléctrico comenzó la investigación. En caso de que la compañía no inicie la investigación o proceso administrativo correspondiente en torno a la objeción y solicitud de investigación dentro del término establecido en esta Sección, se entenderá que la compañía ha declarado con lugar la objeción del Cliente y que se obliga a hacer los ajustes correspondientes en la factura objetada, según solicitado por el Cliente.
4. Los términos dispuestos en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863 son de naturaleza jurisdiccional.



5. Si la compañía incumple con los términos establecidos en la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863, la objeción será adjudicada a favor del cliente.
6. LUMA incumplió con el término de treinta (30) días para notificar al cliente del inicio de la investigación sobre su objeción por lo que la objeción debe ser adjudicada a favor del cliente.
7. Procede adjudicar la Querella a favor del Querellante y realizar el ajuste correspondiente en la cuenta de este. A estos efectos, la Autoridad y/o LUMA deberán promediar el consumo eléctrico del Querellante, en proporción a lo que ha sido su consumo habitual respecto a las facturas anteriores no objetadas, y también, acreditar cualquier pago en exceso, si alguno, realizado por el Querellante.

