

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

NELSON ORTIZ SANTOS
QUERELLANTE

CASO NÚM.: NEPR-QR-2022-0003

V.

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

ASUNTO: Resolución Final y Orden de
Querrela 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 Querrela 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 Querrela se presentó al amparo del procedimiento establecido en la Sección 2.02 del Reglamento 8863¹, con relación a la factura de 3 de diciembre de 2021, por la cantidad de \$291.35.

El Querellante alegó que objetó ante la Autoridad y/o LUMA la factura de 3 de diciembre de 2021 por la cantidad de \$291.35, por alto consumo. El Querellante expone que el consumo facturado es más alto de lo usual, pues normalmente paga \$99.00 mensuales. Al momento de objetar dicha factura el Querellante realizó un pago por la cantidad \$135.00 y solicitó como remedio que el Negociado de Energía ordenara un ajuste por la cantidad de \$152.33. 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. 57-2014¹.

Surge del expediente administrativo que, el 6 de diciembre de 2021 el Querellante objetó oportunamente la factura del 3 de diciembre de 2021, por medio telefónico, a la cual LUMA asignó el número OB20211206vvhp. Durante el proceso informal de objeción de factura ante LUMA, el Querellante recibió comunicación fechada 29 de diciembre de 2021,² en la cual que se recibió su objeción y que la misma cumplía con los requisitos del Reglamento del Negociado de Energía. Además, surge carta también fechada 7 de marzo de 2022,³ en la que LUMA informa al Querellante que se sostiene la decisión de la Oficina de Reclamaciones de Factura, y que tenía hasta el 6 de abril de 2022 para solicitar revisión ante el Negociado de Energía. Sin embargo, el Querellante alegó que no continuó con el proceso administrativo ante LUMA, ya que habiendo transcurrido en exceso el término de treinta (30) días reglamentarios desde que presentó su objeción informal, sin recibir contestación a esos efectos, no tenía la obligación de hacerlo, ya que LUMA carecía de jurisdicción sobre la misma. Así las cosas, el 13 de enero de 2022 el Querellante presentó 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, a la misma compareció el Querellante por derecho propio, y LUMA compareció representada por el Lcdo. Juan Méndez, acompañado por el testigo Jesús Aponte Toste, de la Oficina de “Billing

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

² Exhibit 1 del Querellante- Carta de LUMA fechada 29 de diciembre de 2021.

³ Exhibit 1 de LUMA- Carta de LUMA fechada 7 de marzo de 2022, sobre determinación final.



Services” de LUMA.

Durante la celebración de 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.

El Querellante declaró que la factura del 3 de diciembre de 2021 no refleja su consumo real, y es una factura excesiva e irrazonable por lo que el 6 de diciembre de 2021 objetó la misma por teléfono. 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 mesurado del servicio de energía eléctrica y que no hubo cambios en su hogar que justifiquen el incremento en la factura.⁴ Declaró, que el 7 de marzo de 2022 recibió una comunicación de LUMA fechada 29 de diciembre de 2021,⁵ en la cual se indica que se recibió su objeción y que la misma cumplía con los requisitos del Reglamento del Negociado. Durante la Vista Administrativa, el Querellante sometió en evidencia el sobre con el matasello fechado 7 de marzo de 2022 dentro del cual recibió la carta fechada 29 de diciembre de 2021.⁶ Por tanto, el Querellante sostuvo que LUMA no cumplió con emitir la notificación del inicio de la investigación, dentro del término reglamentario de treinta (30) días.⁷ El Querellante declaró que no solicitó la revisión de la determinación de LUMA porque estos actuaron fuera del término de treinta (30) días reglamentarios,⁸ y que inclusive espero hasta enero de 2022 para radicar a la vez las dos querellas (de las facturas de noviembre y de diciembre de 2021) ante el Negociado de Energía.⁹ Por lo tanto, reiteró que nunca solicitó reconsideración ante LUMA, ni con relación a la objeción de la factura de 3 de noviembre de 2021 ni a la del 3 de diciembre de 2021, pues estos no cumplieron con los términos reglamentarios.¹⁰ Señaló, que “después de presentar sus querellas ante el Negociado de Energía las facturas comenzaron a llegar más razonables, como de \$144.00 y alguna centavería, y entiende que ya no pagara \$99.00 mensuales si toma en consideración los 8 aumentos impuestos desde que LUMA entró.”¹¹ 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.¹²

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 sobre su objeción porque LUMA no cumplió con los términos, así que no tenía que solicitar reconsideración.”¹³ Que reside en la Carretera 1 R834 K2 H5 Interior Hato Nuevo/Sector La

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

⁵ *Id.*, a los minutos 00:08:39-00:09:00 y, específicamente del minuto 00:09:00 a 00:10:14.

⁶ Grabación de la Vista Administrativa, testimonio del Querellante, a los Minutos 11:40:00 – al 12:22:00. El sobre con el matasello no consta en el expediente físico del Negociado de Energía, pero para efectos de récord el Negociado de Energía, examinó el mismo y consignó que este tenía fecha del 7 de marzo de 2022.

⁷ *Id.*, a los minutos 00:10:14 a 00:10:32.

⁸ *Id.*

⁹ *Id.*, a los minutos 00:12:08-00:12:40.

¹⁰ Grabación de la Vista Administrativa, Testimonio del Querellante, a los minutos 00:29:58 a 00:30:33.

¹¹ *Id.*, a los minutos 00:13:50-00:14:37.

¹² *Id.*, a los minutos 00:14:40 a 00:15:15.

¹³ *Id.*, a los minutos 00:17:43 a 00:18:00.



Paloma en Guaynabo, pero recibe las facturas en el P.O. Box 52181, Toa Baja, P.R. 00950.¹⁴ Que el 6 de diciembre de 2021 objetó la factura de 3 de diciembre de 2021; que recibió una carta de LUMA fechada 29 de diciembre de 2021, pero la recibió el 7 de marzo de 2022 según confirma la fecha del matasello.¹⁵ Sin embargo, negó haber recibido la carta fechada 31 de enero de 2022, a la cual se hace referencia en la carta fechada 7 de marzo de 2022, y aunque LUMA alegó que se envió a la misma dirección postal, el Querellante reiteró que no la recibió, y que no solicitó revisión de la determinación de LUMA ni en cuanto a la factura objetada fechada 3 de noviembre de 2021 ni la fechada 3 de diciembre de 2021.¹⁶ El Querellante sostiene que “no tenía que solicitar reconsideración porque ellos incumplieron con los términos.”¹⁷ El Querellante expresó que el 14 de febrero de 2022 cambió su dirección postal pero mantuvo el P.O. Box anterior y lo dejó abierto hasta mayo de 2022, para no perder ninguna correspondencia.¹⁸ El Querellante declaró que la factura de 3 de diciembre de 2021 comprende el periodo del 3 de noviembre de 2021 al 3 de diciembre de 2021, que la lectura fue de 9,622; que fue leída y el consumo fue de 1,400 kWh.¹⁹ Además, el Querellante recuerda que LUMA realizó una prueba a su contador y aunque no recuerda la fecha, si recuerda que la calibración arrojó un 98.2%, pero alegó que el empleado que realizó la prueba le indicó que la calibración era bajita y debía arrojar 99.2%.²⁰ A preguntas del Negociado de Energía, el abogado de LUMA expresó que la prueba del contador se realizó el 12 de diciembre de 2021.²¹

En cuanto al testigo de LUMA, el señor Jesús Aponte Toste, en lo pertinente, declaró que se verificó el historial de lecturas de la cuenta del Querellante,²² para constatar si las lecturas anteriores guardan relación con la lectura de la factura objetada y declaró que las lecturas del Querellante son leídas no estimadas.²³ En cuanto a la factura de 3 de diciembre de 2021, declaró que la misma se investigó; que se realizó una prueba al contador del Querellante, la cual arrojó que este estaba funcionando adecuadamente en un 98.2% o sea, 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%.²⁴ Según el Historial de Lecturas de la cuenta del Querellante la factura de 3 de diciembre de 2021 reflejó una lectura de 9,622 y que la factura fue leída con un consumo de 1,400 kWh.²⁵ El testigo declaró que el contador del Querellante es análogo por lo que se puede leer de forma remota o físicamente.²⁶ Finalmente, añadió que un contador si esta dañado no tiene la capacidad de arreglarse solo y que la lectura objetada de 3 de diciembre de 2022 es correcta.²⁷

II. Derecho Aplicable y Análisis

¹⁴ *Id.*, a los minutos 00:20:22 a 00:22:30.

¹⁵ *Id.*, a los minutos 00:25:23 a 00:29:58.

¹⁶ *Id.*, a los minutos 00:25:23 a 00:29:58.

¹⁷ *Id.*, a los minutos 00:29:58 a 00:30:33.

¹⁸ *Id.*, a los minutos 00:32:50 a 00:33:39.

¹⁹ *Id.*, a los minutos 00:34:00 a 00:36:55.

²⁰ *Id.*, a los minutos 00:37:02 a 00:38:00.

²¹ *Id.*, a los minutos 00:38:04 a 00:38:19.

²² Exhibit 2 de LUMA-Historial de Lecturas de la cuenta del Querellante.

²³ Grabación de la Vista Administrativa, declaración de Jesús Aponte Toste, empleado de LUMA, a los minutos 00:41:47 a 00:44:08.

²⁴ *Id.*, a los minutos 00:44:33 a 00:47:14.

²⁵ *Id.*, a los minutos 0:53:09 a 0:53:19.

²⁶ *Id.*, a los minutos 0:50:25 a 0:51:24.

²⁷ *Id.*, a los minutos 0:56:49 a 0:57:25.



a. *Jurisdicción del Negociado de Energía*

El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley 57-2014²⁸ 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**.”²⁹

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.**³⁰

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.**”³¹

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 esta pierde la facultad de adjudicar la objeción en contra del cliente. Por eso es forzoso concluir que los términos para que la Autoridad 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.³²

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

²⁸ Conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada.

²⁹ Énfasis suplido.

³⁰ Véase Resolución Final y Orden, Caso Núm. CEPR-RV-2017-0029, 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).

³¹ *Id.*, p. 11. Énfasis en el original, nota al calce omitida.

³² Véase en términos generales, *Id.*



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.**³³ 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 8863³⁴ con el propósito de establecer las normas que regirán los mecanismos y procedimientos que las Compañías de Servicio Eléctrico pondrán a disposición de sus Clientes 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.³⁵ 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

³³ 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).

³⁴ Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, 1 de diciembre de 2016.

³⁵ *Id.*; a la § 1.04.



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.**³⁶ 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.

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. 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.

Además, la Sección 5.03 del Reglamento 8863 dispone que:

El procedimiento de revisión de Facturas ante el Negociado de Energía **se registrará 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.³⁷

Por último, la Sección 3.04 del Reglamento 8543³⁸ 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.**

Es este punto destacamos que el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 en su inciso (d) establece "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

³⁶ Énfasis suplido.

³⁷ Énfasis nuestro.

³⁸ Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones, 18 de diciembre de 2014, según enmendado.



de servicio eléctrico querellada **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.**”³⁹ 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, surge que el 6 de diciembre de 2021 el Querellante presentó la objeción de la factura fechada 3 de diciembre de 2021. La Autoridad tenía treinta (30) días para iniciar la investigación o proceso administrativo correspondiente y **notificar por escrito dicho hecho al querellante**, a partir de la fecha en que se presentó la objeción. El término de treinta (30) días venció el 5 de enero de 2022 y no surge del expediente administrativo en el caso ni de la grabación de la Vista Administrativa celebrada que el Querellante recibiera oportunamente la carta fechada 29 de diciembre de 2021, o sea en o antes del 5 de enero de 2022, surge que la recibió el 7 de marzo de 2022.⁴⁰ Más aún el Negociado de Energía preguntó al abogado de LUMA si tenían evidencia a esos efectos y estos no presentaron ninguna.⁴¹ Sin embargo, el Querellante presentó el sobre con matasello de 7 de marzo de 2022 para demostrar que ese día fue que se remitió la comunicación fechada 29 de diciembre de 2021. Por lo tanto, el Querellante no continuó con el proceso administrativo ante LUMA, pues habiendo transcurrido en exceso el término de treinta (30) días reglamentarios desde que presentó su objeción informal, sin recibir contestación a esos efectos, LUMA carecía de jurisdicción sobre la misma. Así las cosas, oportunamente, el 13 de enero de 2022 el Querellante presentó ante el Negociado de Energía la Querrela de epígrafe.

Por consiguiente, al concluir que LUMA no emitió oportunamente la notificación por escrito al Querellante, sobre el inicio de la investigación, o sea, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que este presentó su objeción, queda claramente establecido, que transcurrió en exceso dicho término jurisdiccional según 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,⁴² 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 la Sección 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

³⁹ Énfasis suplido.

⁴⁰ En la Vista Administrativa LUMA presentó una carta fechada 7 de marzo de 2022, en la cual se indica que se sostiene la decisión de la Oficina de Reclamaciones de Factura y, que mediante carta fechada 31 de enero de 2022, le fue notificada al Querellante la determinación inicial sobre la objeción y que tenía hasta el 6 de abril de 2022 para solicitar revisión ante el Negociado de Energía.

⁴¹ Grabación de la Vista Administrativa, Testimonio del Querellante, Minuto 00:32:29-00:33:57.

⁴² 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.



querellante.

b. Ajuste correspondiente

Las disposiciones de la Ley 57-2014,⁴³ 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, este 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."⁴⁴

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 ha sido 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.

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 *Querella* de epígrafe, y **ORDENA** a la Autoridad y/o LUMA a realizar el ajuste correspondiente en la factura objetada de 3 de diciembre 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

⁴³ Ley para la Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, según enmendada, Artículo 6.27 (a) (3).

⁴⁴ *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).



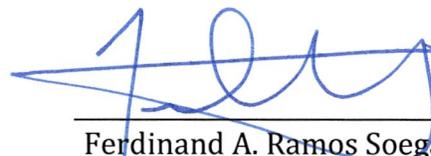
a partir de la expiración de dicho término de noventa (90) días, salvo que el Negociado de Energía por justa causa y dentro de esos noventa (90) días, prorrogue el término para resolver por un periodo que no excederá de treinta (30) días adicionales.

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 1^o de febrero de 2023. Certifico, además, que el 2 de febrero de 2023 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2022-0003 y que la misma fue notificada mediante correo electrónico a: juan.mendez@lumapr.com.

Asímismo, certifico que copia fiel y exacta de la presente Resolución fue enviada a:

LUMA LEGAL TEAM
LCDO. JUAN J. MÉNDEZ CARRERO
PO BOX 364267
SAN JUAN, PR 00936-4267

NELSON ORTIZ SANTOS
PO BOX 260302
SAN JUAN, PR 00926

Para que así conste, firmo la presente, en San Juan, Puerto Rico, hoy, 2 de febrero 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 diciembre 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 3 de noviembre de 2021 al 3 de diciembre de 2021 por la cantidad en cargos corrientes de \$291.35.
3. El 6 de diciembre de 2021, el Querellante objetó oportunamente ante LUMA, la factura de 3 de diciembre 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 5 de enero de 2022.
5. La Autoridad y/o LUMA no notificaron oportunamente 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 13 de enero de 2022, el Querellante presentó ante el Negociado de Energía la presente Querrela.
7. En sobre con matasello fechado 7 de marzo de 2022, el Querellante recibió comunicación de LUMA
8. En sobre con matasello fechado 7 de marzo de 2022, el Querellante recibió comunicación de LUMA fechada 29 de diciembre de 2021 en la cual se le informaba que se recibió su objeción y que esta cumplía con los requisitos del Reglamento del Negociado de Energía.
9. 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 diciembre 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 Querrela 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.

