

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

AUDY ROBLES BERAS
PROMOVENTE

V.

LUMA ENERGY SERVCO, LLC
PROMOVIDA

CASO NÚM.: NEPR-RV-2021-0074
NEPR-RV-2021-0075

ASUNTO: Resolución Final y Orden sobre
Recurso de Revisión Formal de Facturas

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal

El 3 diciembre de 2021, la Promovente, Audy Robles Beras, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (“Negociado de Energía”) dos Recursos de Revisión de Factura (“Recurso”) contra la LUMA Energy ServCo, LLC. y LUMA Energy, LLC (conjuntamente, “LUMA”), los cuales iniciaron los casos de epígrafe. Los Recursos se presentaron con relación a la objeción de las facturas de 3 de agosto de 2021 y de 3 de septiembre de 2021.

La Promovente, alegó en ambos Recursos presentados facturación incorrecta y excesiva por parte de LUMA bajo las disposiciones de la Ley Núm. 57-2014¹ y el Reglamento Núm. 8863². La Promovente expone que el consumo facturado desde junio de 2021 es más alto de lo usual por lo que solicitaba un ajuste. Además, la Promovente solicitó que LUMA verificara el contador de su residencia.

La parte Promovente, tras recibir la factura fechada 3 de agosto de 2021 por la cantidad de \$137.67 oportunamente presentó su objeción informal de factura por facturación excesiva ante LUMA, a la cual se le brindó el número OB20210903ZGxy. Durante el proceso informal de objeción de factura ante la Oficina de Reclamación de Facturas de LUMA la Promovente recibió, comunicación con fecha de 13 de septiembre de 2021, informándole que luego de una investigación denegaban su reclamación y que no procedía el ajuste solicitado. Insatisfecha con la contestación recibida, la Promovente procedió al proceso de revisión interno ante LUMA, y el 4 de noviembre de 2021 recibió comunicación donde sostenían la decisión inicial de la Oficina de Reclamación de Facturas.

Igualmente, la parte Promovente tras recibir la factura fechada 3 de septiembre de 2021 por la cantidad de \$138.72 oportunamente, presentó su objeción informal de factura por facturación excesiva ante LUMA, a la cual se le brindó el número OB20210930KZTb. Durante el proceso informal de objeción de factura ante la Oficina de Reclamación de Facturas de LUMA, la Promovente recibió comunicación con fecha de 11 de octubre de 2021, informándole que luego de una investigación denegaban su reclamación y que no procedía el ajuste solicitado. Insatisfecha con la contestación recibida, la Promovente procedió al proceso de revisión interno ante LUMA, y el 16 de noviembre de 2021 recibió comunicación donde sostenían la decisión inicial de la Oficina de Reclamación de Facturas.

Luego de varios trámites procesales, la Vista Administrativa se señaló para el 7 de febrero de 2023. Llamado el caso, a la misma compareció la parte Promovente por derecho propio y LUMA representada por el Lcdo. Juan Méndez y consigo la señora Carmen Caro, Supervisora de la Oficina de *Billing Services* de LUMA. Para efectos de economía procesal, ambas Solicitudes de Revisión de Factura NEPR-RV-2021-0074 y NEPR-RV-2021-0075 fueron atendidas de forma consolidada en la misma vista por los casos tener identidad de

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

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



partes y hechos similares.

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.”³

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.

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

³ Énfasis suplido.



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 Rico⁴ bajo el título “EVALUACIÓN Y SUFICIENCIA DE LA PRUEBA” establecen lo siguiente:

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 aquélla 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 aquélla 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.”

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



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.

En el caso de autos, la parte Promovente durante la vista administrativa explicó que los hechos reclamados en su solicitud de revisión de factura NEPR-RV-2021-0074 y NEPR-RV-2021-0075 eran esencialmente los mismos. Esta declaró que el consumo facturado en las facturas objetadas era entre 100 a 150 kWh mayor al consumo usual de la residencia donde vive junto a su hija de 12 años. En la factura objetada recibida en el mes de agosto se reflejó un consumo mensual de 649 kWh y en la factura objetada recibida en septiembre se reflejó un consumo de 654 kWh. La parte Promovente añadió, que su consumo en los meses de julio y agosto de 2021 fue similar a los meses anteriores y posteriores por lo cual no entendía como la facturación había sido por un consumo mayor al usual, aunque admitió que en periodos posteriores a los objetados recibió facturas de alto consumo, pero no objetó las mismas. La parte Promovente, a preguntas de LUMA, aceptó que las lecturas de su contador eran leídas y no estimadas, según la leyenda de las facturas y que no tenía evidencia pericial que demostrara que había un error en la lectura o en el contador de energía eléctrica.

Por su parte, LUMA presentó el testimonio de la señora Carmen Caro, quien declaró que la parte Promovente tenía instalado en su residencia un medidor de lectura remota. Además, señaló que como parte de la investigación realizada se había solicitado una verificación del medidor y concluyeron que este hacía lecturas regulares y estaba funcionando adecuadamente dentro de los parámetros establecidos. Dicha verificación del medidor se realizó el 20 de enero de 2022. De un estudio de la cuenta, se determinó que el medidor llevaba más de 10 años realizando lecturas remotas y en ningún periodo la lectura había sido estimada. La señora Caro concluyó que, de las lecturas provistas por el medidor, las cuales aparecen en las facturas mensuales de la Promovente, según reflejadas en las facturas objetadas, eran correctas y reflejaban el consumo real de cada periodo.

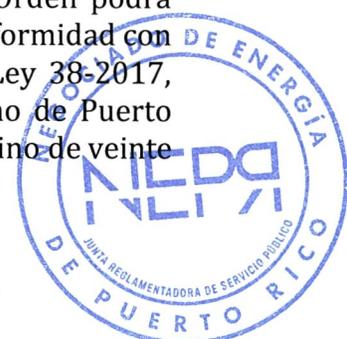
Como parte de su presentación de prueba, LUMA presentó el historial de lectura de la cuenta de la parte Promovente el cual reflejaba el periodo desde enero hasta diciembre de 2021. Verificando dicho historial la parte Promovente en el año 2021 tuvo un consumo de energía eléctrica promedio de 480 kWh. Siendo dicho consumo más bajo en los meses cálidos, entre 348-404 kWh y más alto en los meses más calurosos, entre 418-654 kWh. Esto es cónsono con el consumo promedio de la isla considerando las diferencias en temperatura en verano e invierno.

En el caso de autos, teniendo la parte Promovente el peso de la prueba para probar su caso, esta no ha puesto en posición adecuada al Negociado de Energía para determinar que el consumo según facturado para los meses de julio a agosto de 2021 fuera uno incorrecto o excesivo, ni para que el Negociado de Energía pueda concluir que el contador de su residencia está operando incorrectamente o fuera de los parámetros de eficiencia establecidos.

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 se declara **NO HA LUGAR** las *Solicitudes* presentadas por la Promovente y se **ORDENA** el cierre y archivo de las mismas.

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

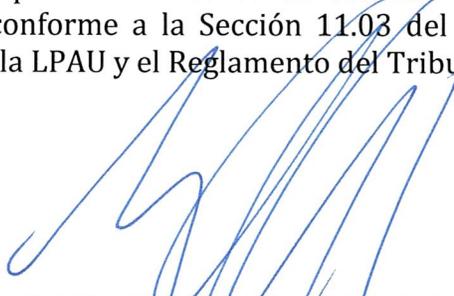


(20) días contados a partir de la fecha de archivo en autos de la notificación de esta Resolución Final y Orden. Dicha solicitud debe ser entregada en la Secretaría del Negociado de Energía ubicada en el Edificio World Plaza, 268 Ave. Muñoz Rivera, Nivel Plaza Ste. 202, San Juan, P.R. 00918. La solicitud también puede ser presentada utilizando el sistema de radicación electrónica del Negociado de Energía en la siguiente dirección cibernética <https://radicacion.energia.pr.gov>. 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.

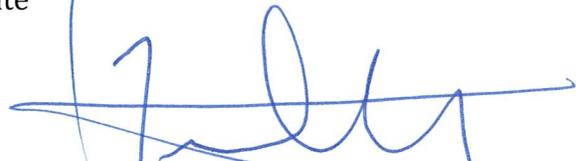
El Negociado de Energía deberá considerar dicha moción dentro de los quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de los quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a transcurrir nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o 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 28 de junio de 2023. Certifico, además, que el 30 de junio de 2023 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-RV-2021-0074 y NEPR-RV-2021-0075, y he enviado copia de la misma a: juan.mendez@lumapr.com, audyrobles21@yahoo.com.



LUMA ENERGY SERVCO, LLC
LCDO. JUAN J. MÉNDEZ CARRERO
PO BOX 364267
SAN JUAN, PR 00936-4267

AUDY ROBLES BERAS
PO BOX 2024
GUAYNABO, PR 00970

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 30 de junio
de 2023.



Sonia M. Seda Gaztambide
Secretaria



ANEJO A

Determinaciones de Hechos

1. La Promovente tiene una cuenta de servicio eléctrico con LUMA número 5841712000.
2. La Promovente presentó ante LUMA una objeción a su factura de 4 de agosto de 2021 por la cantidad de 137.67 en cargos corrientes y de 3 de septiembre de 2021 por la cantidad de \$138.72 en cargos corrientes.
3. La Promovente objetó ambas facturas bajo el fundamento de alto consumo, cantidad excesiva e irrazonable.
4. Durante el proceso informal de objeción de factura ante LUMA, la Promovente recibió, cartas con fecha de 13 de septiembre de 2021 y 11 de octubre de 2021, informándole que luego de una investigación denegaban su reclamación y que no procedía el ajuste solicitado.
5. La Promovente, insatisfecha con la contestación recibida por parte de LUMA procedió a agotar el proceso de revisión interno ante LUMA y el 4 de noviembre de 2021 y el 16 de noviembre de 2021, respectivamente, recibió correspondencia donde se sostenían las decisiones de la Oficina de Reclamación de Facturas de LUMA.
6. El 3 diciembre de 2021, la Promovente, presentó ante el Negociado de Energía dos Recursos de Revisión sobre las determinaciones finales de LUMA, en cuanto a ambas facturas objetadas, las cuales iniciaron los casos de epígrafe.
7. LUMA estableció que las lecturas provistas por el medidor de la Promovente, según surgen en las facturas objetadas eran correctas y reflejaban el consumo real de cada periodo.

La Promovente no presentó evidencia para establecer que no consumió el consumo reflejado en las facturas objetadas ni de que el medidor de su residencia no estaba funcionando correctamente.

Conclusiones de Derecho

1. En el caso de autos, se cumplió con los requisitos del procedimiento informal de objeción de facturas ante la Autoridad, según las disposiciones del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y del Reglamento 8863.
2. La Promovente presentó sus *Recursos de Revisión de Factura* ante el Negociado de Energía dentro del término estatutario para ello.
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 Regla 110 de las de Evidencia de Puerto establece que el juzgador de hechos deberá evaluar la evidencia presentada con el propósito de determinar cuáles hechos han quedado establecidos o demostrados.
5. La Promovente no presentó patrones de consumo para sustentar que el consumo fue uno irregular.
6. La Promovente no presentó evidencia en relación con que la lectura de su medidor es errónea o que el mismo no estaba funcionando correctamente.
7. La Promovente no objetó las facturas posteriores enviadas por LUMA.
8. No procede la objeción de la parte Promovente.

