

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

EDIBERTO VELÁZQUEZ SANTIAGO Y  
ARACELIS AROCHO SERRANO  
**PROMOVENTES**

V.

LUMA ENERGY SERVCO, LLC  
**PROMOVIDA**

**CASO NÚM.:** NEPR-RV-2022-0025

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

**RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN**

**I. Introducción y Tracto Procesal**

El 30 de agosto de 2022, la parte Promovente, Ediberto Velázquez Santiago y Aracelis Archo Serrano, presentaron ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía") una Solicitud de Revisión de Factura ("Solicitud") contra LUMA Energy ServCo, LLC. ("LUMA") la cual dio inicio al caso de epígrafe.

La objeción de la parte Promovente, se basa en alto consumo de energía eléctrica por problemas de derivación a tierra. Además, alegó que una 'muela' floja en la base del contador está causando derivación a tierra y solicita que LUMA repare la misma y ajuste las facturas. La parte Promovente alegó haber hecho múltiples gestiones ante LUMA con fines de que corrigieran la situación, pero las mismas resultaron infructuosas.

Luego de varios trámites procesales, el 8 de septiembre de 2022 el Negociado de Energía emitió *Orden* señalando la Vista Administrativa para el 29 de septiembre de 2022.

A la Vista Administrativa comparecieron ambos Promoventes por derecho propio y LUMA representada por el Lcdo. Juan Méndez, acompañado del señor Jesús Aponte Toste, Supervisor de Billing de LUMA.

**II. Derecho aplicable y análisis:**

a. *Jurisdicción del Negociado de Energía*

El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley 57-2014<sup>1</sup> establece, entre otras cosas, que el Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria y exclusiva con relación a los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico. A esos fines, el Artículo 1.2(p) de la Ley 57-2014 establece como política pública que "[l]as disputas sobre facturas o servicios de electricidad se tramitarán de forma equitativa y diligente."<sup>2</sup>

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."<sup>3</sup> 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. Más aún, la Sección 3.01 del Reglamento 8543<sup>4</sup> establece

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

<sup>2</sup> Énfasis suplido.

<sup>3</sup> Énfasis suplido.

<sup>4</sup> Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones, 18 de diciembre de 2014



que “[t]oda persona con legitimación activa podrá iniciar un procedimiento adjudicativo ante [el Negociado de Energía] con relación a cualquier asunto que esté bajo su jurisdicción.”

b. *Revisión de Facturas sobre el Servicio Eléctrico:*

En lo pertinente, el Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014, *supra*, establece que el término para que un cliente de una compañía de servicio eléctrico presente su objeción de factura y solicite una investigación es de 30 días. De otra parte, el Artículo 6.27(a)(2) de la Ley 57-2014, *supra*, establece que el cliente de una compañía de servicio eléctrico “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”.

Finalmente, el Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014, *supra*, requiere que, para poder objetar la factura y solicitar la correspondiente investigación, la persona pague “la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas durante los últimos seis (6) meses”, en cuyo defecto la compañía de energía certificada no vendrá obligada a iniciar la investigación hasta tanto dicha cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas haya sido pagada.

Basado en las disposiciones de la Ley 57-2014, *supra*, y de la Sección 4.10 del Reglamento 8863, *supra*, el Negociado ha determinado que el ajuste correspondiente a la objeción presentada por un querellante o promovente es aquél solicitado por éste en la referida objeción. No puede ser de otra forma. Interpretar que la Autoridad tiene discreción para pasar juicio sobre el ajuste a realizarse, luego de que ésta perdió jurisdicción para atender la objeción debido a su incumplimiento con los términos estatutarios y reglamentarios para ello, iría en contra del texto expreso de la Ley 57-2014 y del Reglamento 8863 y sería contrario a la intención legislativa que la objeción fuera adjudicada a favor del cliente.

c. *Peso de la Prueba*

La Regla 110 de las de Evidencia de Puerto Rico<sup>5</sup> bajo el título “EVALUACIÓN Y SUFICIENCIA DE LA PRUEBA” establecen:

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

- (a) El peso de la prueba recae sobre la parte que resultaría vencida de no presentarse evidencia por alguna de las partes.
- (b) La obligación de presentar evidencia primeramente recae sobre la parte que sostiene la afirmativa en el asunto en controversia.
- (c) Para establecer un hecho, no se exige aquel grado de prueba que, excluyendo posibilidad de error, produzca absoluta certeza.
- (d) La evidencia directa de una persona testigo que merezca entero crédito es prueba suficiente de cualquier hecho, salvo que otra cosa se disponga por ley.
- (e) La juzgadora o el juzgador de hechos no tiene la obligación de decidir de acuerdo con las declaraciones de cualquier cantidad de testigos que no le convenzan contra un número menor u otra evidencia que le resulte más convincente.

<sup>5</sup> Reglas de Evidencia de Puerto Rico de 2009, según enmendadas 32 L.P.R.A. Ap. VI, R. 110.



- (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 sí o, en unión a otros hechos ya establecidos, puede razonablemente inferirse el hecho en controversia.”

d. *Ajuste correspondiente*

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

De acuerdo con el testimonio de la parte Promovente, Sra. Arocho Serrano, durante la Vista Administrativa, ésta antes de llegar con su *Solicitud* ante el Negociado de Energía se reunió con representantes de LUMA durante el proceso informal de revisión de factura. La Sra. Arocho Serrano fue informada de que el Contador de su residencia estaba funcionando correctamente pero que había un ‘muela’ haciendo “ground” o tierra y eso podría causar el aumento en consumo eléctrico. Así las cosas, la Promovente contrata un perito que confirma la información provista por LUMA de que hay una ‘muela’ floja lo cual probablemente está causando que la residencia produzca más energía de lo que la Promovente utiliza, por ende, aumentando la factura. Alega la Promovente que el perito en varias ocasiones había enviado certificaciones sobre el asunto solicitando a LUMA que arreglara la situación de la ‘muela’ floja. Su perito no había arreglado la situación de la muela y le informó a ella que es responsabilidad de la Promovente arreglar dichas muelas.

LUMA presentó el testimonio del Sr. Aponte Toste, quien brindó testimonio sobre el proceso de facturación de la Promovente. Explicó que el contador es un registro que actúa como un puente entre la energía que suple el sistema eléctrico y lo que entra a la residencia. El contador entra en las muelas en la base de la residencia y eso hace que la energía fluya y entre al hogar mientras es leída. El contador pertenece a LUMA, pero el resto de la base incluyendo las muelas, al cliente, en este caso a la Promovente. El 13 de julio de 2022 personal de LUMA se personó a la residencia de la Promovente e inspeccionaron el contador, el voltaje y además orientaron a la Promovente sobre la necesidad de reparar de la base del contador. Esta información fue confirmada por la Promovente.

El Sr. Aponte declaró que el contador de la promovente es uno de lectura remota lo que significa que LUMA lleva a cabo las lecturas desde las oficinas y no físicamente en el contador. Además, declaró que la mayoría de las lecturas de la cuenta eran medidas y no estimadas. El Sr. Aponte explicó que el Reglamento de Términos y Condiciones sobre punto de entrega y ‘muelas’ establece que el cliente es el responsable desde el punto de entrega hacia adentro de su casa y que cualquier desperfecto en la base del contador es responsabilidad del cliente. Añadió que, en una situación como la que presenta la Promovente, LUMA requiere que se prepare y someta una certificación de un perito indicando la situación de la muela y certificando cuantos kWh, si alguno, se pierden en el proceso para poder ajustar la factura ya que no es responsabilidad de LUMA verificar si se pierde energía.



Durante la Vista Administrativa, la Promovente, no produjo certificación de un perito ni testimonio de un perito sobre cuánta energía (kWh), si alguna, se pierde según su alegación por que van a tierra. La certificación provista,<sup>6</sup> es ilegible, no certificaba dicha condición ni cuantificaba la pérdida de energía.

Teniendo la parte Promovente el peso de la prueba para probar su caso, dicha parte no ha puesto en posición adecuada al Negociado de Energía para determinar la cantidad de energía (kWh), si alguna, o perdida a tierra a causa de la 'muela' floja para poder computar algún ajuste a su cuenta; por lo cual a tenor con todo lo anteriormente expuesto declaramos ha lugar la solicitud de desestimación de LUMA sobre la presente *Solicitud*.

### III. Conclusión

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

Cualquier parte adversamente afectada por la presente Resolución Final y Orden podrá presentar una moción de reconsideración ante el Negociado de Energía, de conformidad con la Sección 11.01 del Reglamento 8543 y las disposiciones aplicables de la Ley 38-2017, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico" ("LPAU"). La moción a tales efectos debe ser presentada dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la fecha de archivo en autos de la notificación de esta Resolución Final y Orden. Dicha solicitud debe ser entregada en la Secretaría del Negociado de Energía ubicada en el Edificio World Plaza, 268 Ave. Muñoz Rivera, Nivel Plaza Ste. 202, San Juan, P.R. 00918. La solicitud también puede ser presentada utilizando el sistema de radicación electrónica del Negociado de Energía en la siguiente dirección 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.

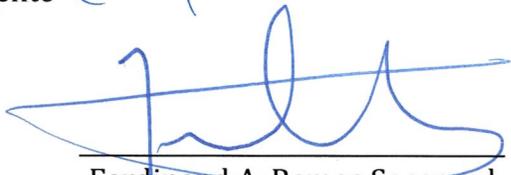
<sup>6</sup> Véase Exhibit 1 de la parte Promovente.



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

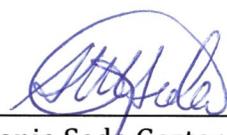
### CERTIFICACIÓN

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 17 de julio de 2023. Certifico, además, que el 18 de julio de 2023 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-RV-2022-0025 y he enviado copia de la misma a: [juan.mendez@lumapr.com](mailto:juan.mendez@lumapr.com), [aascontabilidad@yahoo.com](mailto:aascontabilidad@yahoo.com) y por correo regular a:

**Luma Energy Servco, LLC**  
Lcdo. Juan Méndez Carrero  
PO Box 364267  
San Juan, PR 00936-4267

**Ediberto Velázquez Santiago**  
HC-02 Buzón 11632  
Moca, PR 00676

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 18 de julio de 2023.

  
Sonia Seda Gaztambide  
Secretaria



## ANEJO A

### Determinaciones de Hechos

1. La objeción de la Solicitud de autos se basa en alto consumo de energía eléctrica por problemas de derivación a tierra.
2. La Promovente fue informada por LUMA de que el Contador de su residencia estaba funcionando correctamente pero que había un 'muela' haciendo 'ground' o tierra y eso podría causar el aumento en el consumo eléctrico.
3. La Promovente contrató un perito que confirma la información provista por LUMA de que hay una 'muela' floja, lo cual probablemente está causando que en la residencia se produzca más energía de lo que la Promovente utiliza, por ende aumentando la factura.
4. El perito contratado por la Promovente, no arregló la situación de la muela y le informó a esta que es su responsabilidad arreglar dichas muelas.
5. El contador pertenece a LUMA pero el resto de la base incluyendo las muelas al cliente, en este caso a la Promovente.
6. El 13 de julio de 2022, personal de LUMA se personó a la residencia de la Promovente e inspeccionaron su contador, el voltaje y además orientaron a la Promovente sobre la necesidad de reparar la base del contador. Esta información fue confirmada por la Promovente.
7. El Reglamento de Términos y Condiciones sobre punto de entrega y 'muelas' indica que el cliente es el responsable desde el punto de entrega hacia adentro de su casa y que cualquier desperfecto en la base del contador es responsabilidad del cliente.
8. LUMA requiere que se prepare y someta una certificación de un perito indicando la situación de la muela y certificando cuantos kWh, si alguno, se pierden en el proceso para poder ajustar la factura ya que no es responsabilidad de LUMA verificar si se pierde energía.
9. Durante la Vista Administrativa, la Promovente, no produjo certificación de un perito ni testimonio de un perito de cuanta energía (kWh), si alguna, se pierde según su alegación por que van a tierra.

### Conclusiones de Derecho

1. El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley 57-2014 establece, entre otras cosas, que el Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria y exclusiva con relación a los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico. A esos fines, el Artículo 1.2(p) de la Ley 57-2014 establece como política pública que "[l]as disputas sobre facturas o servicios de electricidad se tramitarán de forma equitativa y diligente."
2. El Artículo 6.3(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. 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. Más aún, la Sección 3.01 del Reglamento 8543 establece que "[t]oda persona con legitimación activa podrá iniciar un procedimiento adjudicativo ante [el Negociado de Energía] con relación a cualquier asunto que esté bajo su jurisdicción."



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. 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.
  
10. Teniendo la parte Promovente el peso de la prueba para probar su caso, dicha parte no ha puesto en posición adecuada al Negociado de Energía para determinar la cantidad de energía (KwH), si alguna, perdida a tierra a causa de la 'muela' floja para poder computar algún ajuste a su cuenta.

