

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

DELIA ZOÉ BURGOS FÉLIX
QUERELLANTE

V.

LUMA ENERGY SERVCO, LLC.
QUERELLADA

CASO NÚM.: NEPR-QR-2022-0071

ASUNTO: Resolución Final y Orden sobre Querrela de Revisión Formal de Factura



RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal

El 1 de diciembre de 2022, la Querellante, Delia Zoé Burgos Félix, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía") una Querrela de Revisión de Factura ("Solicitud") contra LUMA ServCo, LLC. ("LUMA"), la cual dio inicio al caso de epígrafe. La Querrela se presentó al amparo del procedimiento sumario establecido en la Sección 5.04 del Reglamento 8863,¹ con relación a la factura del 11 de julio de 2022 por la cuantía de \$3,909.15.

La objeción de la Querellante se fundamentó en alto consumo de energía eléctrica bajo la Ley Núm. 57-2014² y el Reglamento Núm. 8863. La Querellante objetó la factura del 11 de julio de 2022 por la cuantía de \$3,909.15 la cual incluía \$426.71 en cargos corrientes y \$3,482.44 de un balance anterior. La Querellante alegó que heredó una propiedad de sus padres y al momento de instalar el servicio de energía eléctrica, no existía deuda en la cuenta. Sin embargo, señaló que varios días después recibió una factura con un balance anterior de \$3,482.44, el cual sostiene no reconoce.

El 3 de enero de 2023, LUMA presentó una *Moción de Desestimación por Falta de Legitimación Activa*, mediante la cual informó que no encontraron en el Sistema CC&B ninguna objeción presentada por la Querellante, según lo requiere la ley. Además, indica LUMA que la cuenta de servicio eléctrico 591489100002 se encontraba a nombre de Nermín Burgos, fallecido y padre de la Querellante y, que desde el 12 de noviembre de 2020 hasta el 11 de mayo de 2022 solo se facturó a esta cuenta el cargo fijo de \$4.00 pero no los cargos por consumo. LUMA señaló que la cuenta fue estimada, pero que una vez LUMA pudo obtener lecturas del medidor entonces se facturó lo consumido en la cuenta, lo que ascendió a \$3,241.07. Así las cosas, el 3 de octubre de 2020 LUMA realizó un ajuste por esa cantidad al amparo de la Ley 272-2002³ por \$1,969.10, quedando un balance de \$1,209.07. Además, señaló que la Querellante al querer obtener servicio eléctrico en el mismo predio donde su padre generó la deuda, recibió una transferencia de este balance al nuevo número de cuenta 2005581980, asignado a este predio. Por último, LUMA alegó falta de jurisdicción sobre la materia ya que la Querellante no completó el procedimiento informal de objeción de factura ante la compañía de servicio eléctrico, para que se atendiera su reclamación, previo a radicar la Querrela de autos, quitándole jurisdicción al Negociado de Energía sobre alguna posible controversia.

El 31 de enero de 2023, el Negociado de Energía emitió Orden a la Querellante concediéndole un término de diez (10) días para expresar su posición en cuanto a la Moción de Desestimación presentada por LUMA.

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

² Conocida como la Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, según enmendada.

³ Conocida como la Ley para enmendar el inciso (1) de la sección 6 de la Ley Núm. 83 de 1941: Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica.

El 1 de febrero de 2023, la Querellante presentó escrito titulado *Contestación a Moción de Desestimación*. La Querellante expresó que su padre según informó a LUMA en reiteradas ocasiones falleció y no podía hacer un reclamo, pero esta sí realizó un reclamo personalmente ante LUMA y luego por correo certificado y nunca le contestaron.

Luego de varios trámites administrativos, el 2 de mayo de 2023, el Negociado de Energía emitió *Orden* señalando la Vista Administrativa para el 25 de mayo de 2023. A la Vista Administrativa, compareció la Querellante por sí y LUMA representada por el Lcdo. Juan Méndez y consigo el 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 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.”⁴

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.”**⁵ 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 8543⁶ 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.”

b. Revisión de Facturas sobre el Servicio Eléctrico:

En lo pertinente, el Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014, 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 treinta (30) días. De otra parte, el Artículo 6.27(a)(2) 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”.

El Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014, 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 y de la Sección 4.10 del Reglamento 8863, el Negociado de Energía ha determinado que el ajuste correspondiente a la objeción

⁴ Énfasis suplido.

⁵ Énfasis suplido.

⁶ *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*, 18 de diciembre de 2014



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. *Ley 7-2014*

La *Ley 7-2014*⁷ en su Artículo 1 establece que a la Autoridad de Energía Eléctrica no podrá cobrar un balance pendiente de pago por concepto de suministro de energía de un abonado a un nuevo cliente que solicite servicio de energía para la misma propiedad. Cualquier balance de pago pendiente será una obligación personal del cliente anterior y la Autoridad de Energía Eléctrica podrá usar los medios que en derecho correspondan, para cobrar cualquier deuda por suministro de energía que no haya sido satisfecha.

Sin embargo, esta prohibición tiene una excepción, y en su Artículo 3 establece que “Esto no aplicará a personas o entidades jurídicas establecidas por persona relacionada dentro del tercer grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad con el cliente con balance pendiente de pago para la misma propiedad o establecida por la persona con balance pendiente de pago. Esta ley tampoco impedirá que la Autoridad de Energía Eléctrica pueda cobrarle y negarle el servicio a un nuevo solicitante que forme parte de la misma unidad familiar del previo abonado o que de alguna otra manera se hubiese beneficiado del anterior servicio eléctrico en la propiedad.”

d. *Ley 272-2002*

La *Ley 272-2002*⁸ dispone que la Autoridad contará con un término máximo de ciento veinte (120) días a partir de la expedición de las facturas por concepto de consumo de energía eléctrica para notificar a los clientes de errores en el cálculo de los cargos. Una vez concluido dicho término, la Autoridad no podrá reclamar cargos retroactivos por concepto de errores en el cálculo de los cargos, tales como aquellos de índole administrativo, operacional o de la lectura errónea de los contadores de consumo de electricidad. Esto aplicará sólo a clientes residenciales; no aplicará a clientes comerciales, industriales, institucionales o de otra índole. En aquellos casos en que los clientes mantienen sus contadores fuera del alcance visual de nuestros lectores, o cuando ocurren eventos de fuerza mayor que impidan las lecturas de los contadores, tales como huracanes, entre otros, la medida no aplicará a facturas que se emitan a base de estimados.

e. *Peso de la Prueba*

La Regla 110 de las de Evidencia de Puerto Rico⁹ 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.

⁷ Conocida como *Ley para Prohibir a la AEE el Cobro de un Balance Pendiente de Pago por Servicio a un Nuevo Abonado*.

⁸ *Ley para enmendar el inciso (1) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 1941: Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica*.

⁹ *Reglas de Evidencia de Puerto Rico de 2009, según enmendadas 32 L.P.R.A. Ap. VI, R. 110*



(d) La evidencia directa de una persona testigo que merezca entero crédito es prueba suficiente de cualquier hecho, salvo que otra cosa se disponga por ley.

(e) La juzgadora o el juzgador de hechos no tiene la obligación de decidir de acuerdo con las declaraciones de cualquier cantidad de testigos que no le convenzan contra un número menor u otra evidencia que le resulte más convincente.

(f) En los casos civiles, la decisión de la juzgadora o del juzgador se hará mediante la preponderancia de la prueba a base de criterios de probabilidad, a menos que exista disposición, al contrario. En los casos criminales, la culpabilidad de la persona acusada debe ser establecida más allá de duda razonable.

(g) Cuando pareciere que una parte, teniendo disponible una prueba más firme y satisfactoria, ofrece una más débil y menos satisfactoria, la evidencia ofrecida deberá considerarse con sospecha.

(h) Cualquier hecho en controversia es susceptible de ser demostrado mediante evidencia directa o mediante evidencia indirecta o circunstancial. Evidencia directa es aquella que prueba el hecho en controversia sin que medie inferencia o presunción alguna y que, de ser cierta, demuestra el hecho de modo concluyente. Evidencia indirecta o circunstancial es aquella que tiende a demostrar el hecho en controversia probando otro distinto, del cual por si o, en unión a otros hechos ya establecidos, puede razonablemente inferirse el hecho en controversia.”

En el caso de autos, de la vista administrativa celebrada, según el testimonio de la Querellante, surge que la controversia inició cuando en mayo del año 2022 ésta transfirió a su nombre el servicio eléctrico de la residencia que era de su padre, quien falleció en el año 2019. Una vez la Querellante solicitó el alta para el servicio de energía, LUMA le transfirió el alegado balance anterior que tenía la cuenta de su padre ya que en dicha cuenta desde noviembre de 2020 hasta mayo de 2022 se recibieron solo facturas de consumo mínimo estimadas de \$4.00, cuando había un consumo real mucho mayor. La Querellante declaró que el 14 de julio de 2022, personalmente, acompañada por su hija, presentó su objeción a la factura en las Oficinas Comerciales de LUMA localizadas en el Carolina Shopping Court. LUMA alegó que la objeción nunca se presentó ya que no existía en su sistema.

Por otro lado, LUMA explicó que, con relación a esta cuenta, el sistema de facturación “Customer Care and Billing” (“CCNB”), a pesar de que puede recibir lecturas reales de forma remota del contador de la propiedad, facturó en ‘cero’ y, por ende, se emitieron las facturas por el cargo fijo de \$4.00. Alegó que, al momento del cambio de dueño en la cuenta, según solicitado por la Querellante, se percataron del error del sistema de facturación y aplicaron las lecturas reales, ascendiendo la deuda pendiente por consumo a \$3,241.07. Luego del ajuste realizado en la cuenta, LUMA aplicó las disposiciones de la Ley 272-2002 y ajustó la misma por \$1,969.10 quedando un balance pendiente de \$1,271.97. El Sr. Aponte Toste detalló que la cuenta tenía un consumo promedio mensual de 140 a 200 kWh y dicho consumo bajó a cero por un periodo de cinco meses. Cuando de nuevo se comenzó a consumir energía eléctrica en la propiedad, el sistema de facturación lo registró porque se hacían lecturas remotas, pero cuando se reciben las lecturas como estaban en cero anteriormente, el sistema de facturación las rechaza y hace un estimado de cero consumo y factura por esto (\$4.00), esa situación ocurrió por más de 1 año. LUMA comparó las lecturas pasadas con las presentes y determinó que el contador estaba midiendo correctamente ya que las lecturas eran progresivas.

En el caso de autos, LUMA demostró que el consumo eléctrico en la residencia fue real, según las lecturas del contador de la residencia. Además, LUMA aplicó en la cuenta de la Querellante los ajustes ordenados de conformidad con las disposiciones de la Ley 272-2002, por lo que no queda otro remedio a conceder por parte del Negociado de Energía. Teniendo la Querellante el peso de la prueba para probar su caso, dicha parte no puso en posición al Negociado de Energía para determinar que el consumo de energía eléctrica facturado entre noviembre de 2020 y mayo de 2022 fuera uno incorrecto o excesivo. Tampoco se demostró que el contador de la Querellante estuviera dañado.



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 *Querrela* de autos y **ORDENA** el cierre y archivo, sin perjuicio, de la misma.

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.

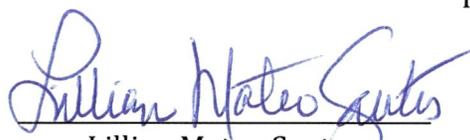
El Negociado de Energía deberá considerar dicha moción dentro de los quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de los quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a transcurrir nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o 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



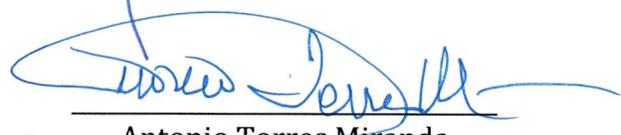
Lillian Mateo Santos
Comisionada Asociada



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 Puerto Rico el 23 de agosto de 2023. Certifico, además, que el 24 de agosto de 2023 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2022-0071 y que la misma fue notificada mediante correo electrónico a: juan.mendez@lumapr.com, zomely@gmail.com, y por correo regular a:

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

Delia Zoé Burgos Félix
Calle Rosa V5
Jardines de Borinquen
Carolina, PR 00985

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



Sonia Seda Gaztambide
Secretaria



ANEJO A

Determinaciones de Hechos

1. El 1 de diciembre de 2022, la Querellante presentó ante el Negociado de Energía una Querrela contra LUMA la cual dio inicio al caso de epígrafe.
2. La objeción de la Querellante se basó en alto consumo de energía eléctrica bajo las disposiciones de la Ley Núm. 57-2014 y el Reglamento Núm. 8863
3. La Querellante alegó que objetó la factura del 11 de julio de 2022 por la cuantía de \$3,909.15, la cual incluía \$426.71 de cargos corrientes y \$3,482.44 de un balance anterior. La Querellante heredó una propiedad de sus padres y luego de instalar el servicio de energía eléctrica recibió en la primera factura un balance anterior de \$3,482.44 el cual no reconoce.
4. Una vez da de alta el servicio, LUMA transfirió a la cuenta de la Querellante el balance anterior que tenía su padre por consumo eléctrico, ya que la cuenta de noviembre de 2020 a mayo de 2022 solo emitió facturas de consumo mínimo estimadas de \$4.00 aunque había un consumo real mucho mayor.
5. El 14 de julio de 2022, la Querellante, personalmente y acompañada por su hija, presentó su objeción a la factura en las Oficinas Comerciales de LUMA localizadas en el Carolina Shopping Court.
6. LUMA alegó que la objeción nunca se presentó ya que no existía en su sistema.
7. Al momento del cambio de dueño de la cuenta por la Querellante se percatan del error del sistema de facturación y aplican las lecturas reales lo cual asciende a una deuda pendiente de consumo de \$3,241.07. Seguido a este ajuste de cuenta LUMA aplica las disposiciones de la Ley 272-2002 ajustando la cuenta por \$1,969.10, según dispone la Ley para este caso así quedando un balance pendiente de \$1,271.97.
8. Sr. Aponte Toste explica que la cuenta tenía un consumo promedio mensual de 140-200 kWh y dicho consumo bajó a cero en un periodo de cinco meses. Cuando de nuevo comienza a consumir energía eléctrica la propiedad esto lo registró el sistema de facturación porque se hacían lecturas remotas, pero cuando recibe las lecturas como estaba en cero anteriormente el sistema de facturación las rechaza y hace estimado de cero consumo y factura por esto (\$4.00), ese evento ocurrió por más de 1 año.
9. LUMA comparó las lecturas pasadas con las presentes donde determino que el contador estaba midiendo correctamente ya que las lecturas eran progresivas.
10. Habiéndose determinado que el consumo eléctrico en la residencia fue real, según las lecturas del contador de la residencia y habiendo aplicado LUMA los ajustes ordenados según las disposiciones de la Ley 272-2002, no le queda más por hacer a este Negociado de Energía.
11. Teniendo la Querellante el peso de la prueba para probar su caso, dicha parte no puso al Negociado de Energía en posición para determinar que su consumo de energía eléctrica facturado entre noviembre de 2020 y mayo de 2022 fuera uno incorrecto o excesivo.

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. 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”.
3. La Ley 7-2014 en su Artículo 1 dispone que a la Autoridad de Energía Eléctrica no podrá cobrar un balance pendiente de pago por concepto de suministro de energía de un abonado a un nuevo cliente que solicite servicio de energía para la misma propiedad. Cualquier balance de pago pendiente será una obligación personal del cliente anterior y la Autoridad de Energía Eléctrica podrá usar los medios que en derecho correspondan, para cobrar cualquier deuda por suministro de energía que no haya sido satisfecha.
4. Esta prohibición de la Ley 7-2014 tiene una excepción, en su Artículo 3 establece que “Esto no aplicará a personas o entidades jurídicas establecidas por personas relacionadas dentro del tercer grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad con el cliente con balance pendiente de pago para la misma propiedad o establecida por la persona con balance pendiente de pago.”
5. La Ley 272-2002 dispone que la Autoridad contará con un término máximo de ciento veinte (120) días a partir de la expedición de las facturas por concepto de consumo de energía eléctrica para notificar a los clientes de errores en el cálculo de los cargos. Una vez concluido dicho término, la Autoridad no podrá reclamar cargos retroactivos por concepto de errores en el cálculo de los cargos, tales como aquellos de índole administrativo, operacional o de la lectura errónea de los contadores de consumo de electricidad. Esto aplicará sólo a clientes residenciales; no aplicará a clientes comerciales, industriales, institucionales o de otra índole. En aquellos casos en que los clientes mantienen sus contadores fuera del alcance visual de nuestros lectores, o cuando ocurren eventos de fuerza mayor que impidan las lecturas de los contadores, tales como huracanes, entre otros, la medida no aplicará a facturas que se emitan a base de estimados.
6. Habiéndose determinado que el consumo eléctrico en la residencia fue real, según las lecturas del contador de la residencia y habiendo aplicado LUMA los ajustes ordenados según las disposiciones de la Ley 272-2002, no le queda más por hacer a este Negociado de Energía.
7. Teniendo la Querellante el peso de la prueba para probar su caso, dicha parte no puso al Negociado de Energía en posición para determinar que su consumo de energía eléctrica facturado entre noviembre de 2020 y mayo de 2022 fuera uno incorrecto o excesivo. No procede la Querrela de autos.

