

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

VERÓNICA M. TORRES BERMÚDEZ
QUERELLANTE

CASO NÚM.: NEPR-QR-2022-0069

v.

LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY
SERVCO, LLC
QUERELLADAS

ASUNTO: Resolución Final y Orden.

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal

El 16 de noviembre de 2022, Verónica M. Torres Bermúdez presentó una *Querella* ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (“Negociado de Energía”) en contra de LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC (conjuntamente “LUMA”) sobre objeción de factura. En esa misma fecha, el Negociado de Energía expidió la Citación correspondiente, de acuerdo con las disposiciones de la Sección 3.03 del Reglamento 8543.¹

La querellante alegó que desde diciembre de 2021 se comunicó con personal de Servicio al Cliente de LUMA, vía llamada telefónica, para objetar y solicitar una investigación sobre la factura correspondiente al mes de noviembre de 2021 por la cantidad \$1,177.91.² Subrayó que la factura de referencia representa siete (7) veces su promedio de consumo mensual.³ La querellante adujo que la referida factura obedecía a un error de facturación y resaltó que vivía en un apartamento con su esposo e hijo de dos (2) años.⁴ La querellante alegó, además, que durante el mes de mayo de 2022 un empleado de LUMA le indicó que se había identificado un disparo del contador, que la cantidad facturada era incorrecta y que el caso sería referido para el correspondiente ajuste.⁵ Según la querellante, durante el mes de junio de 2022, volvió a comunicarse con LUMA para dar seguimiento a su reclamación.⁶ En esa ocasión le indicaron que en su cuenta no se reflejaba el aludido error de facturación y que debía esperar a que el personal de facturación trabajara su caso.⁷ La querellante volvió a comunicarse con LUMA para impugnar las facturas correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2022.⁸ Durante el mes de septiembre de 2022, se personó a las oficinas de LUMA en Monacillos para objetar la factura de ese mes y dar seguimiento a sus reclamaciones previas, esfuerzo que tampoco rindió frutos.⁹ Conforme alegó, LUMA no ha contestado ninguna de sus objeciones de factura ni les asignó número de caso.¹⁰

¹ *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*, aprobado el 18 de diciembre de 2014 (“Reglamento 8543”).

² Carta Explicativa (Anejo Querella), p. 1, ¶ 2.

³ Querella (Relación sucinta de hechos), p. 2.

⁴ Carta Explicativa (Anejo Querella), p. 2, ¶ 8.

⁵ *Id.*, p. 1, ¶ 3.

⁶ *Id.*, ¶ 4.

⁷ *Id.*

⁸ *Id.*, pp. 1 - 2, ¶¶ 5, 6 y 7.

⁹ *Id.*, p. 2, ¶ 7.

¹⁰ *Id.*; Querella (Relación sucinta de hechos), p. 2.



El 13 de diciembre de 2022, LUMA presentó ante el Negociado de Energía un escrito titulado *Solicitud de Extensión de Término para Contestar Querella* (“Solicitud de Prórroga”). En su Solicitud de Prórroga, LUMA alegó que comenzó a investigar las alegaciones esbozadas en la Querella de epígrafe, pero que aún no había terminado su evaluación de éstas.¹¹ En atención a lo anterior, LUMA solicitó la concesión de un término de treinta (30) días para presentar su contestación a la presente Querella.¹²

El 16 de diciembre de 2022, el Negociado de Energía acogió la extensión solicitada y concedió a LUMA hasta el 13 de enero de 2023 para que presentara su contestación a la Querella de epígrafe.

El 13 de enero de 2023, LUMA presentó su *Contestación a la Querella* (“Contestación”). En su Contestación, LUMA aceptó que hubo varios contactos de la querellante con LUMA, pero que no existía ninguna objeción completada, según lo requiere la Ley 57-2014^{13,14} LUMA alegó que el servicio de electricidad en la cuenta de la querellante era mensualmente leído y no estimado.¹⁵ También expresó que su personal acudió a la propiedad de la querellante el 17 de noviembre de 2022 y evaluó el metro.¹⁶ Particularmente, el personal de LUMA verificó el sello de laboratorio del metro, el pedestal, tomó lectura de voltaje y probó el metro.¹⁷ Según LUMA, su evaluación arrojó que el metro se encontraba dentro de los parámetros de eficacia, que la base del contador estaba en perfecto estado y que la lectura tomada ese día estaba acorde con las lecturas remotas que se toman del contador.¹⁸

El 23 de enero de 2023, se estableció el calendario procesal del caso de epígrafe. Particularmente, el Negociado de Energía concedió a las partes hasta el jueves, 23 de marzo de 2023 para concluir el descubrimiento de prueba. De igual forma, se ordenó a las partes presentar el Informe de Conferencia con Antelación a la Vista Administrativa (“Informe”) en o antes del jueves, 13 de abril de 2023 (“Orden de 23 de enero”).

El 23 de marzo de 2023, fecha límite para que las partes concluyeran el descubrimiento de prueba, la querellante presentó ante el Negociado de Energía un escrito titulado *Moción en Cumplimiento con la Orden Señalada el 23 de enero de 2023* (“Moción de 23 de marzo”). Mediante la Moción de 23 de marzo, la querellante indicó que LUMA no se había comunicado con ella. A su vez, identificó la prueba documental que se proponía presentar y aquella que interesaba descubrir. Específicamente, manifestó su intención de solicitar a LUMA la siguiente información: copia certificada del expediente de su cuenta; desglose de cualquier ajuste que haya sufrido su cuenta; gestiones realizadas para el ajuste de la cuenta en el Departamento de Contabilidad y/o Facturación; evidencia detallada de las investigaciones al contador solicitadas y registro de las notas de su cuenta por parte de Servicio al Cliente.

LUMA no compareció a expresarse en torno a la Moción de 23 de marzo.

El 13 de abril de 2023, fecha de vencimiento de la presentación del Informe, LUMA presentó ante el Negociado de Energía un escrito titulado *Moción Solicitando Breve Término para Presentar Informe de Conferencia con Antelación a la Vista* (“Moción de 13 de abril”). Mediante la Moción de 13 de abril, LUMA solicitó una prórroga de quince (15) días para la

¹¹ Solicitud de Prórroga, p. 2, ¶ 6.

¹² *Id.*, ¶ 7.

¹³ *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada (“Ley 57-2014”).

¹⁴ Contestación, p. 1, ¶ 1.

¹⁵ *Id.*

¹⁶ *Id.*

¹⁷ *Id.*

¹⁸ *Id.*



presentación del Informe, debido a que las partes aún no habían terminado la confección de éste.

El 14 de abril de 2023, el Negociado de Energía acogió la solicitud de prórroga presentada por LUMA y concedió a las partes hasta el viernes, 28 de abril de 2023 para presentar el Informe ("Orden de 14 de abril").

El 28 de abril de 2023, LUMA presentó ante el Negociado de Energía un escrito titulado *Moción Informativa*, mediante la cual informó que, el 26 de abril de 2023, le envió a la parte querellante su parte del Informe, a los fines de que ésta confeccionara e incorporara a éste su parte. LUMA anejó copia de la referida comunicación, la cual dirigió a la parte querellante, vía correo electrónico, en la fecha antes señalada. LUMA también señaló que, a pesar de la referida comunicación, no recibió de la parte querellante su parte del Informe. El 28 de abril de 2023, LUMA también presentó ante el Negociado de Energía su parte del Informe, en aras de cumplir con la Orden de 14 de abril.

El 2 de mayo de 2023, el Negociado de Energía ordenó a la parte querellante a que cumpliera con la Orden de 14 de abril. A esos fines, concedió a la parte querellante hasta el viernes, 5 de mayo de 2023 para la presentación de su parte del Informe. Además, ordenó a las partes proveer al Negociado de Energía en o antes del viernes, 5 de mayo de 2023, tres (3) fechas para la celebración de la Conferencia con Antelación a la Vista Administrativa ("Conferencia").

El 5 de mayo de 2023, la parte querellante presentó ante el Negociado de Energía una *Moción*, mediante la cual solicitó una prórroga de quince (15) días y/o hasta el 19 de mayo de 2023, para presentar su parte del Informe. En apoyo de su solicitud, la parte querellante manifestó que comparecía al presente caso por derecho propio, que ha confrontado situaciones personales y que intenta conseguir asesoría para someter el Informe.

El 8 de mayo de 2023, las partes comparecieron de forma conjunta ante el Negociado de Energía mediante *Moción en Cumplimiento de Orden* e informaron que tenían disponibles los días 9, 15 y 20 de junio de 2023 para la celebración de la Conferencia.

El 9 de mayo de 2023, el Negociado de Energía acogió la solicitud de prórroga presentada por la parte querellante y le concedió hasta el viernes, 19 de mayo de 2023 para presentar su parte del Informe ("Orden de 9 de mayo"). De igual forma, el Negociado de Energía citó a las partes a la Conferencia, a celebrarse el jueves, 15 de junio de 2023 a las 10:30 a.m., de forma virtual, a través de la plataforma *Microsoft Teams*.

El 19 de mayo de 2023, la parte querellante presentó ante el Negociado de Energía una *Moción en Cumplimiento de Orden*, mediante la cual proveyó su parte del Informe, en cumplimiento con la Orden de 9 de mayo ("Moción de 19 de mayo").

El 23 de mayo de 2023, el Negociado de Energía tomó conocimiento de la Moción de 19 de mayo.

El 15 de junio de 2023, las partes comparecieron a la Conferencia, según señalada. Por la parte querellante compareció la Sra. Torres Bermúdez, por derecho propio. La parte querellada, LUMA, estuvo representada por el Lcdo. Juan J. Méndez Carrero.

Previo a comenzar la Conferencia, el Negociado de Energía realizó varias preguntas a LUMA con relación a determinado planteamiento que levantó en su Contestación a la Querrela. Particularmente, LUMA reseñó que hubo varios contactos de la querellante con LUMA, pero que no existía una objeción completada en su sistema de almacenamiento, según lo requiere la Ley 57-2014.

A preguntas del Negociado de Energía, LUMA expresó que no existe una objeción registrada para ninguna de las cuatro (4) facturas objetadas por la querellante.¹⁹ Según LUMA, la parte

¹⁹ Vista, Minuto: 00:04:10 – 00:04:25.



querellante hizo acercamientos para indagar sobre su cuenta, pero no presentó una objeción de conformidad con la ley.²⁰ LUMA también indicó que se proponía presentar una moción en solicitud de desestimación, ello bajo el fundamento de que la querellante no presentó formalmente una objeción de factura ante LUMA y/o no se agotó el procedimiento administrativo informal sobre revisión de facturas contemplado en el Reglamento 8863^{21,22}

Por otro lado, la querellante sostuvo que todas sus llamadas y contactos con LUMA fueron dirigidos a objetar las facturas en cuestión por ser excesivamente altas.²³ Señaló, además, que LUMA no le proveyó número de caso a ninguna de sus objeciones ni le orientó sobre el procedimiento administrativo informal para la objeción de facturas.²⁴

Siendo imprescindible resolver primero la controversia jurisdiccional suscitada, el Negociado de Energía dejó sin efecto la Conferencia pautaada y ordenó su conversión a una Vista sobre el Estado de los Procedimientos.

Con el propósito de auscultar nuestra jurisdicción, se citó a las partes a una Vista Evidenciaria Virtual, a celebrarse el 19 de julio de 2023 a las 10:00 a.m.

El Negociado de Energía concedió diez (10) días a LUMA y/o hasta el lunes, 26 de junio de 2023 para presentar la referida solicitud de desestimación. De igual forma, el Negociado de Energía expresó que otorgaría diez (10) días a la querellante para que reaccionase a la misma.

El 26 de junio de 2023, LUMA presentó un escrito titulado *Contestación y Moción de Desestimación por Falta de Jurisdicción sobre Factura de 5 de diciembre de 2022* ("Solicitud de Desestimación").

El 27 de junio de 2023, el Negociado de Energía tomó conocimiento de la Solicitud de Desestimación presentada por LUMA y concedió a la querellante hasta el jueves, 6 de julio de 2023 para expresarse en torno a ésta.

El 6 de julio de 2023, la querellante presentó un escrito titulado *Moción Réplica en Oposición a Moción de Desestimación y Contestación por Querrela Presentada por Objeción de Facturas con Fecha de 3 de noviembre de 2021, 5 de julio de 2022, 4 de agosto de 2022 y 2 de septiembre de 2022* ("Oposición").

El 10 de julio de 2023, el Negociado de Energía tomó conocimiento de la Oposición presentada por la querellante y reiteró que durante la Vista Evidenciaria Virtual pautaada, las partes tendrían la oportunidad de discutir el contenido de las referidas mociones y presentar prueba documental y testifical en apoyo de sus respectivos argumentos jurisdiccionales.

El 19 de julio de 2023, a las 10:00 a.m., se celebró la Vista Evidenciaria, según señalada. La Vista se llevó a cabo de manera virtual, de conformidad con la Sección 3.22 de la Ley 38-2017,²⁵ la cual establece como política pública del Estado como primera opción la celebración de vista adjudicativas mediante el mecanismo de videoconferencia en las agencias gubernamentales.

²⁰ *Id.*, Minuto: 00:05:23 – 00:06:40.

²¹ *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago* ("Reglamento 8863").

²² Vista, Minuto: 00:06:20 – 00:06:40.

²³ *Id.*, Minuto: 00:06:41-00:08:39.

²⁴ *Id.*

²⁵ *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*, según enmendada. ("Ley 38-2017").



A la Vista Administrativa compareció la querellante por derecho propio. La parte querellada, LUMA, estuvo representada por el Lcdo. Juan J. Méndez Carrero. La prueba testifical de la parte querellante consistió del testimonio de la Sra. Torres Bermúdez. Por parte de LUMA, declaró la Sra. Carmen T. Caro Pérez, Supervisora de Facturación de LUMA.

Sobre los contactos de la querellante con LUMA, la Sra. Caro declaró que el sistema de datos *Oracle Utilities Customer Care and Billing* ("CC&B") registró una llamada de la querellante el 2 de enero de 2022.²⁶ La querellante se comunicó para validar el balance de la cuenta y alegó alto consumo en factura del mes de noviembre.²⁷ Se le informó que la misma era una lectura regular y progresiva y la cliente realizó pago en la cuenta.²⁸ Según declaró la Sra. Caro, ese fue el primer contacto de la querellante con LUMA.²⁹ El alegado contacto que realizó la querellante en diciembre para objetar la factura expedida el 3 de noviembre de 2021 no surge del Sistema CC&B.³⁰

La Sra. Caro declaró que el sistema de referencia registró una llamada de la querellante el 11 de julio de 2022.³¹ La querellante se comunicó para dar seguimiento de un crédito en la cuenta y se le indicó que aún no se reflejaba ajustado.³² La llamada terminó debido a que la cliente no responde.³³ Declaró, además, que el sistema de referencia registró una llamada de la querellante el 22 de agosto de 2022 para reportar un alto voltaje.³⁴ Posterior a eso, el sistema de referencia registró una llamada de la querellante el 7 de septiembre de 2022.³⁵ La querellante se comunicó para dar seguimiento a reclamación de facturas.³⁶ En la entrada al sistema de esa fecha, también consta que hay prueba de medidor pendiente.³⁷ Del sistema también surge otra llamada de la querellante con fecha de 10 de septiembre de 2022 para reportar explosión del transformador y que el área se quedó sin servicio.³⁸

La querellante declaró que la factura expedida el 3 de noviembre de 2021 fue objetada el 2 de enero de 2022, no en diciembre de 2021, según había hecho constar por error en su Querrela.³⁹ Acto seguido, la querellante hizo un recuento de varias llamadas que realizó a LUMA para, entre otras, dar seguimiento a la objeción de la factura expedida el 3 de noviembre de 2021.⁴⁰

Con relación a la factura expedida el 5 de julio de 2022, la querellante declaró que el 11 de julio de 2022, realizó la llamada para objetarla.⁴¹ Con relación a la factura expedida el 4 de

²⁶ Vista Evidenciaria, Minuto, 00:11:00 – 00:11:30.

²⁷ *Id.*

²⁸ *Id.*

²⁹ *Id.*, 00:11:32 – 00:11:47.

³⁰ *Id.*

³¹ *Id.*, 00:11:47 – 00:12:18.

³² *Id.*

³³ *Id.*

³⁴ *Id.*, 00:12:20 – 00:12:37.

³⁵ *Id.*, 00:12:35 – 00:12:53.

³⁶ *Id.*

³⁷ *Id.*

³⁸ *Id.*, 00:12:54 – 00:13:04.

³⁹ *Id.*, 00:16:15 – 00:16:38.

⁴⁰ *Id.*, 00:18:00 – 00:23:48.

⁴¹ *Id.*, 00:24:07 – 00:25:44.



agosto de 2022, la querellante declaró que el 5 de agosto de 2022, realizó la llamada para objetarla.⁴² La querellante manifestó que realizó otra llamada el 21 de agosto de 2022 para reportar determinada situación de servicio.⁴³ También llamó durante el mes de septiembre para dar seguimiento a sus reclamaciones previas.⁴⁴ El representante de Servicio al Cliente que la atendió le indicó que no tenía que entablar otra reclamación, pues ya constaba todo en el sistema.⁴⁵

Durante el mes de septiembre de 2022, la querellante se personó a las oficinas de LUMA en Monacillos para dar seguimiento a sus reclamaciones y objetar la factura expedida el 2 de septiembre de 2022, esfuerzo que, según alegó, no rindió frutos.⁴⁶ Personal de LUMA le informó que no había ninguna objeción registrada en el sistema, que no la podían ayudar y le exhortaron acudir ante el Negociado de Energía.⁴⁷

Concluido el desfile de prueba, LUMA argumentó que la factura expedida el 3 de noviembre de 2021 se objetó tardíamente el 2 de enero de 2022.⁴⁸ LUMA también arguyó que la querellante acudió tardíamente ante el Negociado de Energía, pues no habiéndose emitido una decisión final sobre el asunto, la querellante debió presentar la Querrela dentro de treinta (30) días a partir de la fecha en que LUMA debió haberlo hecho.⁴⁹

Durante la Vista, el Negociado de Energía ordenó a LUMA presentar evidencia de todos los contactos con la querellante desde enero de 2022 a septiembre de 2022, según registrados en su sistema de datos CC&B ("Orden de 19 de julio").⁵⁰

El 20 de julio de 2023, LUMA presentó un documento en cumplimiento con nuestra Orden de 19 de julio ("Moción de 20 de julio"). En lo pertinente, durante los meses de julio y agosto de 2022, el Sistema CC&B registró que la querellante llamó a LUMA en cuatro (4) ocasiones: el 11⁵¹ y 15⁵² de julio de 2022 y el 5⁵³ y 22⁵⁴ de agosto de 2022.⁵⁵

⁴² *Id.*, 00:26:14 – 00:26:36.

⁴³ *Id.*, 00:27:07 – 00:27:30.

⁴⁴ *Id.*, 00:27:43 – 00:28:50.

⁴⁵ *Id.*

⁴⁶ *Id.*, 00:29:00 – 00:30:20.

⁴⁷ *Id.*

⁴⁸ *Id.*, 00:35:00 – 00:36:19.

⁴⁹ *Id.*, 00:36:20 – 00:37:30.

⁵⁰ *Id.*, 00:20:00 – 00:21:00.

⁵¹ De acuerdo con el Sistema CC&B, el 11 de julio de 2022, la querellante se comunicó con LUMA para dar seguimiento de un crédito en la cuenta y se le indica que aún no se ve ajustado. La llamada se termina ya que la clienta no responde.

⁵² De acuerdo con el Sistema CC&B, el 15 de julio de 2022, la querellante realiza otra llamada a LUMA; esta vez para realizar pago.

⁵³ De acuerdo con el Sistema CC&B, el 5 de agosto de 2022, la querellante realizó llamada y se genera actividad de campo para investigación de alto consumo y prueba de metro. Se le orientó sobre el costo.

⁵⁴ De acuerdo con el Sistema CC&B, el 22 de agosto de 2022, la querellante llamó debido a un problema de alto voltaje.

⁵⁵ Véase Moción de 20 de julio, Anejo 1.



II. Derecho Aplicable y Análisis

a. Disposiciones Generales del Reglamento 8863⁵⁶

El Reglamento 8863 se adoptó a tenor con las disposiciones del Art. 6.27 de la Ley 57-2014,⁵⁷ que rige la revisión de facturas sobre el servicio eléctrico y las normas para la suspensión del servicio eléctrico por falta de pago. El propósito del Reglamento es 8863 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 con relación a las facturas que éstas emiten por concepto de consumo energético.⁵⁸ De igual forma, el Reglamento 8863 establece el procedimiento para la objeción de facturas ante las compañías de servicio eléctrico, el cual estará disponible para los clientes, y que deberá ser agotado antes de solicitar una revisión ante el Negociado de Energía.⁵⁹

b. Revisión de Facturas sobre el Servicio Eléctrico (“Ley 57-2014”)

El Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 establece el procedimiento para que el cliente solicite una revisión de facturas de servicio eléctrico. En lo pertinente, el inciso (a) dispone:

Antes de acudir al Negociado de Energía para solicitar una revisión de factura de servicio eléctrico, toda persona deberá agotar, ante la 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 el Negociado de Energía.

Por su parte, el inciso (a)(1) lee como sigue:

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. No obstante lo anterior, ningún cliente podrá utilizar este procedimiento para objetar o impugnar la tarifa vigente o el Cargo de Transición por la estructura de titulización (*securitization*) facturado por la Autoridad. Para poder objetar la factura y solicitar la correspondiente investigación, la persona deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas durante los últimos seis (6) meses. La compañía de energía certificada no vendrá obligada a iniciar la investigación hasta que la cantidad indicada haya sido pagada. Las entidades o instrumentalidades públicas, incluyendo los municipios, que deseen objetar su factura tendrán un término de cuarenta y cinco (45) días para plantear la objeción y solicitar la investigación de la compañía de servicio eléctrico.

c. Procedimiento Administrativo Informal para la Objeción de Facturas ante las Compañías de Servicio Eléctrico (“Reglamento 8863”)

La Sección 2.02 del Reglamento 8863 establece, en lo pertinente, lo siguiente:

Todo cliente deberá agotar, ante la Compañía de Servicio Eléctrico, el Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas establecido en este Reglamento previo a solicitar una revisión formal de cualquier

⁵⁶ Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, aprobado el 1 de diciembre de 2016 (“Reglamento 8863”).

⁵⁷ Ley de Transformación y ALIVIO Energético, según enmendada (“Ley 57-2014”).

⁵⁸ Sección 1.03 del Reglamento 8863.

⁵⁹ *Id.*



objeción por parte del Negociado de Energía. Mediante este Procedimiento Administrativo Informal, el Cliente explicará los fundamentos de su objeción a la Compañía de Servicio Eléctrico e intentará alcanzar una solución al asunto directamente con la Compañía.

Por otro lado, la Sección 5.01 dispone:

Todo cliente que no esté conforme con la decisión final de la Compañía de Servicio Eléctrico referente a una querrela o una objeción de Factura podrá iniciar un procedimiento formal de revisión ante el Negociado de Energía dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de notificación de la decisión final. Al presentar su solicitud de revisión, el querellante deberá demostrar que ha cumplido fielmente con los requisitos establecidos en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y en este Reglamento.

d. Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones ("Reglamento 8543")

La Sección 3.04 del Reglamento 8543 reza como sigue:

Toda querrela o recurso para solicitar al Negociado de Energía 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.

Según declararon las partes de epígrafe y surge de las notas del Sistema CC&B de LUMA, la factura expedida el 3 de noviembre de 2021 se objetó el 2 de enero de 2022. Por consiguiente, habiéndose objetado en exceso del término de treinta (30) días establecido en la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863, el Negociado de Energía **ACOGE** la solicitud de desestimación de LUMA en cuanto a la factura expedida el 3 de noviembre de 2021, por haberse objetado tardíamente.

Por otro lado, en cuanto las facturas expedidas el 5 de julio de 2022, 4 de agosto de 2022 y 2 de septiembre de 2022, el Negociado de Energía le merece entera credibilidad al testimonio de la querellante, quien declaró que objetó la factura de 5 de julio de 2022 mediante llamada telefónica de 11 de julio de 2022, la de 4 de agosto de 2022 mediante llamada telefónica el 5 de agosto de 2022 y la de 2 de septiembre de 2022 personándose durante ese mes a la Oficina de LUMA en Monacillos. Por consiguiente, fueron objetadas oportunamente y/o dentro del término de treinta (30) días desde que la factura fue notificada a la querellante. Cabe señalar que el Sistema CC&B registró las llamadas originadas por la querellante los días 11 de julio y 5 de agosto de 2022. Aunque no surge expresamente de las notas del sistema que el motivo particular de las referidas llamadas hubiera sido objetar las facturas de 5 de julio y 4 de agosto de 2022, acreditadas las llamadas, nos inclinamos a creer en el testimonio de la querellante a los fines de que llamó para objetarlas.

De otra parte, LUMA no proveyó una razón válida para no asignar número a las objeciones de referencia ni presentó prueba que estableciera que las objeciones de la querellante fueran insuficientes o estuviesen incompletas por incumplimiento con los requisitos reglamentarios correspondientes.

Por consiguiente, toda vez que la intención de la querellante fue objetar las tres (3) facturas de referencia y LUMA no emitió un número de objeción ni inició el procedimiento



administrativo informal respecto a éstas, pese a que las objeciones fueron oportunas, el Negociado de Energía **DETERMINA** que LUMA erró en su proceder.

Dado que el procedimiento informal para la objeción de facturas ante LUMA no se agotó, el Negociado de Energía carece de jurisdicción para adentrarse en los méritos del reclamo de la parte querellante y/o pasar juicio sobre la procedencia de la objeción de las tres (3) facturas de referencia. No obstante, el Negociado de Energía goza de autoridad para ordenar a LUMA emitir un número de objeción para las tres (3) facturas que fueron objetadas oportunamente por la querellante.

Por último, resta atender el planteamiento que hace LUMA a los efectos de que la parte querellante acudió ante el Negociado de Energía tardíamente.

Conforme reseñamos, la Sección 3.04 del Reglamento 8543 establece que toda querrela para solicitar al Negociado de Energía la revisión de facturas deberá ser presentada dentro del término de **treinta (30) días**, contados a partir de la fecha en que la compañía de servicio eléctrico de la que se trate haya emitido su decisión final sobre el asunto. En caso de que 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**.

La precitada disposición legal es inaplicable a la situación ante nuestra consideración. Como es sabido, durante el proceso administrativo informal de objeción de facturas la compañía de servicio eléctrico emite una *respuesta inicial sobre inicio de investigación* que incluye la fecha en que la compañía de servicio eléctrico comenzó su investigación; *una determinación del resultado de la investigación sobre la factura objetada* que debe emitirse dentro del término de sesenta (60) días a partir de la fecha de comienzo de la investigación **y, por último, la decisión final sobre la factura objetada que debe emitirse dentro de treinta (30) días a partir de la fecha de presentación de la solicitud de reconsideración.**⁶⁰

Según puede apreciarse, la Sección 3.04 es categórica en cuanto a que en casos donde no se haya emitido una determinación final, el término para acudir ante nos comienza a decursar a partir de la fecha en que debió emitirse, a saber, **una vez trascurren treinta (30) días sin que la compañía de servicio eléctrico atienda la solicitud de reconsideración.**⁶¹ De modo que, la fecha de vencimiento de dicho término sirve de punto de partida para propósitos de computar el término de treinta (30) días que tiene el cliente para acudir en revisión ante el Negociado de Energía.

En el presente caso, el proceso administrativo informal de objeción de facturas **no ha comenzado** para ninguna de las objeciones presentadas por la querellante. Por lo tanto, sería prematuro hablar de la fecha en que LUMA debió emitir su determinación final. Dicha situación tiene la consecuencia de hacer inaplicable el término para presentar una querrela para solicitar la revisión de la decisión final de LUMA ante el Negociado de Energía. Es sólo cuando se haya emitido una determinación final de la objeción de factura por parte de la compañía de servicio eléctrico o cuando se haya presentado una solicitud de reconsideración y la misma no se haya atendido dentro de treinta (30) días que el cliente puede acudir ante el Negociado de Energía para la revisión de la disputa. Bajo cualquiera de estos dos escenarios el cliente cuenta con treinta (30) días para incoar un procedimiento formal de revisión ante nos. No debe perderse de vista que el propósito de comparecer ante el Negociado de Energía es precisamente **revisar** la decisión de la compañía de servicio eléctrico. En el caso de epígrafe, no hay dictamen alguno de LUMA que pueda ser objeto de revisión.

Así pues, interpretando la disposición reglamentaria de referencia de la manera menos onerosa para el cliente y tomando en cuenta que la querellante fue proactiva y diligente en el ejercicio de sus derechos y que acudió ante el Negociado de Energía poco después de que

⁶⁰ Véase Art. 4 del Reglamento 8863.

⁶¹ *Id.*, Sección 4.14.



su última gestión ante LUMA no rindiera frutos, el Negociado de Energía **DETERMINA** que la querellante acudió ante nos oportunamente.

III. Conclusión

Por todo lo anterior, se **ORDENA** a LUMA asignar un número de objeción con relación a las facturas con fecha de expedición de 5 de julio de 2022, 4 de agosto de 2022 y 2 de septiembre de 2022 e iniciar el procedimiento informal de objeción de facturas respecto a las mismas, **de conformidad con las disposiciones del Reglamento 8863**. A su vez, se **ACOGE** la Solicitud de Desestimación presentada por LUMA en cuanto a la factura expedida el 3 de noviembre de 2021, por haberse objetado tardíamente. Por último, se **ORDENA** el cierre y archivo del presente caso, sin perjuicio.

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 <https://radicacion.energia.pr.gov> y copia de la solicitud deberá ser enviada por correo regular a todas las partes notificadas de esta Resolución Final y Orden, dentro del término aquí establecido.

El Negociado de Energía deberá considerar dicha moción dentro de los quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de los quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a transcurrir nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o desde que expiren los quince (15) días, según sea el caso. Si el Negociado de Energía acoge la solicitud de reconsideración, el término para solicitar revisión empezará a contarse desde la fecha en que se archive en autos una copia de la notificación de la resolución del Negociado de Energía resolviendo definitivamente la moción de reconsideración. Tal resolución deberá ser emitida y archivada en autos dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la moción de reconsideración. Si el Negociado de Energía acoge la moción de reconsideración, pero deja de tomar alguna acción con relación a la moción dentro de los noventa (90) días de ésta haber sido radicada, perderá jurisdicción sobre la misma y el término para solicitar revisión judicial empezará a contarse a partir de la expiración de dicho término de noventa (90) días, salvo que el Negociado de Energía, por justa causa y dentro de esos noventa (90) días, prorrogue el término para resolver por un periodo que no excederá de treinta (30) días adicionales.

De no optarse por el procedimiento de reconsideración antes expuesto, la parte afectada podrá, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir del archivo en autos de esta Resolución Final y Orden, presentar recurso de revisión judicial ante el Tribunal de Apelaciones. Lo anterior conforme a la Sección 11.03 del Reglamento Núm. 8543, las disposiciones aplicables de la LPAU y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones.

Notifíquese y publíquese.

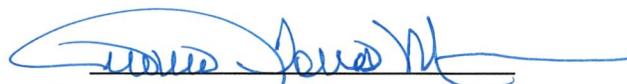
Edison Avilés Deliz
Presidente




Lillian Mateo Santos
Comisionada Asociada


Ferdinand A. Ramos Soegaard
Comisionado Asociado


Sylvia B. Ugarte Araujo
Comisionada Asociada


Antonio Torres Miranda
Comisionado Asociado

CERTIFICACIÓN:

Certifico que así lo acordó la mayoría de los miembros del Negociado de Energía de Puerto Rico el 5 de septiembre de 2023. Certifico, además, que el 6 de septiembre de 2023 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2022-0069 y que la misma fue notificada mediante correo electrónico a: juan.mendez@lumapr.com, veronicatorres.420@gmail.com, y por correo regular a:

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

Verónica M. Torres Bermúdez
Monte Atenas I
1300 Calle Atenas, Apt. 410
San Juan, PR 00926-7810

Para que así conste, firmo la presente, en San Juan, Puerto Rico, hoy, 6 de septiembre de 2023.


Sonia Seda Gaztambide
Secretaria

