

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

**NEPR**

**Received:**

**Sep 21, 2023**

**4:04 PM**

**IN RE:** PERFORMANCE METRICS TARGETS  
FOR LUMA ENERGY SERVCO, LLC.

**CASO NÚM.:** NEPR-AP-2020-0025

**ASUNTO:** RÉPLICA DE LA  
OFICINA INDEPENDIENTE DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
(OIPC) AL ALEGATO FINAL DE  
LUMA.

**RÉPLICA DE LA OIPC A ALEGATO FINAL DE LUMA**

**AL HONORABLE NEGOCIADO:**

Comparece la Oficina Independiente de Protección al Consumidor de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (en adelante, OIPC) por conducto de los abogados suscribientes, quienes, con el debido respeto, EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

**I. INTRODUCCIÓN**

1. Es política pública energética que la energía generada, transmitida y distribuida en Puerto Rico debe tener un costo asequible, justo, razonable y no discriminatorio para todos los consumidores; debe velarse por la implantación de estrategias para lograr eficiencia en la generación, transmisión y distribución de la energía eléctrica, de manera que se asegure su disponibilidad y su suministro a un costo asequible, justo y razonable; y, debe garantizarse la seguridad y confiabilidad de la infraestructura eléctrica al integrar energía limpia y eficiente, y mediante la utilización de herramientas tecnológicas modernas que propulsen una operación

económica y eficiente. Todo consumidor tiene derecho a un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia.<sup>1</sup>

2. Además, la *Ley de Política Pública Energética*, Ley Núm. 17-2019, establece como política pública energética del Gobierno de Puerto Rico la regulación por parte del Negociado de Energía de Puerto Rico (en adelante, Negociado) a las compañías de servicio eléctrico basada en el rendimiento.

3. A esos fines, la propia Ley, en su Artículo 1.5, Inciso 3 (c) y (d) dispone que el Negociado deberá utilizar, cuando así se amerite, mecanismos alternos a la regulación tarifaria a base de los costos del servicio (“*cost based regulation*”) para el cumplimiento y la implementación de las métricas y los objetivos establecidos en esta Ley. Además, dispone que cuando así lo estime apropiado, en los procesos de regulación tarifaria, el Negociado establecerá mecanismos de incentivos y penalización basados en métricas de desempeño a las compañías de servicio eléctrico y de cumplimiento fiel con las órdenes del Negociado.

4. De otra parte, la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, Ley Núm. 57-2014, según enmendada, dispone para que el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (en adelante, Negociado) establezca mecanismos de incentivos y penalidades basados en el desempeño de las compañías de servicio eléctrico.

5. A tales efectos, el Artículo 6.25B, de la antes mencionada Ley 57-2014, dispone:

*“Artículo 6.25B.- Mecanismos de Incentivos y Penalidades Basados en el Desempeño.*

*Es necesario promover que las compañías de energía inviertan de manera costo efectiva en infraestructura, tecnología, incorporación de generación distribuida, fuentes de energía renovables y servicios que redunden en mejores beneficios para el sistema eléctrico y los consumidores. Con ese fin, el Negociado de Energía establecerá, en o antes*

---

<sup>1</sup> *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, Ley Núm. 57-2014, en su Artículo 1.2, Incisos (a), (d), (e) y (l).

*del 31 de diciembre de 2019, mediante reglamento, aquellos mecanismos de incentivos y penalidades que consideren el desempeño y cumplimiento de las compañías de servicio eléctrico con las métricas de ejecución que constituyen la política pública energética.*

*En el proceso de desarrollo de los incentivos y penalidades basados en desempeño, el Negociado de Energía considerará los siguientes criterios, entre otros:*

- (a) la volatilidad y asequibilidad de las tarifas de servicio eléctrico;*
- (b) los incentivos económicos y recobro de inversión;*
- (c) la confiabilidad del servicio eléctrico; el servicio y compromiso al cliente, incluyendo opciones para el manejo de costos de electricidad que tengan disponibles los clientes;*
- (d) el acceso de los clientes a los sistemas de información de compañías de servicio eléctrico, incluyendo, pero sin limitarse al acceso del público a información sobre el uso agregado de energía producida por los consumidores (“aggregated customer energy”) y acceso a información por consumidores individuales sobre su consumo eléctrico;*
- (e) cumplimiento con la Cartera de Energía Renovable y la rápida integración de recursos de energía renovable, incluyendo la calidad de la interconexión de recursos ubicados en propiedades de consumidores;*
- (f) cumplimiento con las métricas para alcanzar los estándares de eficiencia energética establecidos en esta Ley;*
- (g) mantenimiento de la infraestructura.*

*Entre los mecanismos a ser utilizados, el Negociado podrá considerar utilizar, sin limitarse a, los siguientes:*

- i. Mecanismos de “Decoupling”;*
- ii. Regulación Basada en Desempeño (“Performance Based Regulation” o PBR, por sus siglas en inglés);*
- iii. Tarifas por tiempo de uso (“Time of Use”);*
- iv. Tarifas prepagadas;*
- v. Tarifas desagregadas (“Unbundled Rates”);*
- vi. Tarifas mediante fórmula (“Formula Ratemaking”) y mecanismo para revisar las mismas;*

vii. *Mecanismos de Reconciliación.*

*Se exceptúa de esta disposición a las compañías de servicio eléctrico que el Negociado así determine mediante reglamento, incluyendo aquellas organizadas como cooperativas de energía o aquellas otras entidades que el Negociado así determine.”*

6. El 22 de junio de 2020, LUMA Energy LLC, como ManagementCo y LUMA Energy Servco LLC (en conjunto, LUMA), la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (en adelante, Autoridad) y la Autoridad de Alianzas Público-Privadas (en adelante, P3), suscribieron un Acuerdo de Operación y Mantenimiento (OMA, por sus siglas en inglés) bajo el cual LUMA opera el sistema de transmisión y distribución de la Autoridad.

7. En cumplimiento con las disposiciones legales anteriormente citadas, el 23 de diciembre de 2020, el Negociado inició el caso NEPR-MI-2019-0007/ *The Performance of the Puerto Rico Electric Power Authority*, a los fines de establecer las métricas de desempeño aplicables a la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, Autoridad). El Negociado determinó que, las métricas aprobadas en ese proceso serían posteriormente utilizadas para establecer las métricas de desempeño aplicables a las compañías de energía certificadas. Mediante *Resolución y Orden*, con fecha del 21 de mayo de 2021, el Negociado estableció las métricas de desempeño aplicables a la Autoridad. Mediante *Resolución y Orden*, con fecha del 21 de mayo de 2021, el Negociado estableció las métricas de desempeño aplicables a la Autoridad. Posteriormente, el Negociado emitió una *Resolución y Orden* aclarando ciertos aspectos de las métricas, según solicitado por LUMA.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Véase *Resolución y Orden* del Negociado en el caso NEPR-MI-2019-0007/*The Performance of the Puerto Rico Electric Power Authority*, con fecha del 2 de julio de 2021.

8. El mismo 23 de diciembre de 2020, el Negociado, mediante *Resolución y Orden*, también inició el proceso adjudicativo de autos, a los fines de evaluar y establecer las métricas de desempeño aplicables a LUMA Energy, LLC (“ManagementCo”) y LUMA Energy ServCo, LLC (“ServCo”), (en conjunto, “LUMA”).

9. El 25 de febrero de 2021, LUMA radicó ante el Negociado un documento intitulado “*Submittal and Request for Approval of Annex IX to the Puerto Rico Transmission and Distribution System Operation and Maintenance Agreement (OMA)*”. En síntesis, LUMA le solicitó al Negociado la aprobación del Anejo IX del OMA revisado, según requerido bajo la Sección 4.2 (f) del Acuerdo de Operación y Mantenimiento del Sistema de Transmisión y Distribución (en adelante OMA, por sus siglas en inglés) otorgado el 22 de junio de 2020, entre la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, Autoridad), la Autoridad para las Alianzas Público-Privadas (en adelante, P3) y LUMA.

10. El 23 de abril de 2021, la OIPC radicó un documento intitulado “*Escrito Notificando Intervención de la OIPC*”. Mediante Resolución y Orden con fecha del 7 de mayo de 2021, el Negociado declaró Ha Lugar nuestra intervención.

11. El 1 de junio de 2021, LUMA comenzó operaciones como el administrador de la red de transmisión y distribución de la Autoridad, bajo el OMA.

12. Así las cosas, el 18 de agosto de 2021, LUMA sometió ante este Negociado un documento intitulado “*LUMA’s Submittal of Request for Approval of Revised Annex IX to the OMA*”. En síntesis, LUMA sometió para la consideración y aprobación de este Foro una versión revisada del Anejo IX del OMA, originalmente sometido.

13. El 17 de noviembre de 2021, la OIPC sometió sus testimonios directos, entiéndase el testimonio del Ingeniero Gerardo Cosme Núñez, Asesor Técnico y de la Lcda. Beatriz González Álvarez, Asesora Legal.

14. El 22 de diciembre de 2021, fue archivada y notificada en autos, una Resolución y Orden (en adelante, Orden del 22 de diciembre) en la que el Negociado determinó incluir tres métricas adicionales a las originalmente propuestas, a los fines de medir el desempeño de LUMA en aspectos tales como, Interconexión, Eficiencia Energética/Respuesta a la Demanda y Manejo de Vegetación. El Foro le concedió a LUMA hasta el 18 de enero de 2022<sup>3</sup>, para someter el Anejo IX revisado, incluyendo dichas métricas.

15. El 17 de febrero de 2022, LUMA radicó un escrito intitulado “*LUMA’s Response in Opposition and Objection to December 22, 2021, Resolution and Order and Request to Vacate or Grant LUMA Relief from the December 22, 2021 Resolution and Orden on Additional Metrics*”. Dicha solicitud fue denegada por el Negociado mediante Resolución y Orden con fecha del 1 de agosto de 2022, concediéndole a la parte un término de veinte (20) días para cumplir con lo ordenado.

16. Posteriormente, LUMA solicitó prórroga para dicho término, siendo concedida por el Negociado mediante Resolución y Orden con fecha del 14 de octubre de 2022. Allí, se le concedió a la parte hasta el 28 de octubre de 2022, para cumplir con la Orden del 22 de diciembre.

17. El 28 de octubre de 2022, LUMA sometió mediante escrito intitulado “*Submission of Revised Annex IX to the T&D OMA*”, el Anejo IX del OMA Revisado, incluyendo las nuevas métricas propuestas por el Negociado y los testimonios correspondientes.

---

<sup>3</sup> Dicho término fue extendido por el Negociado, a solicitud de la Parte, hasta el 17 de febrero de 2022, mediante Resolución y Orden con fecha del 31 de enero de 2022.

18. El 8 de diciembre de 2022, la OIPC sometió su testimonio directo en relación con estas nuevas métricas, por conducto de su Asesor Técnico, Ingeniero Gerardo Cosme Núñez.

19. Finalmente, y luego de múltiples trámites procesales adicionales, la vista evidenciaria en el caso de autos fue celebrada durante los días 7 al 10 de febrero de 2023. La OIPC compareció en representación de los consumidores del servicio eléctrico mediante los abogados suscribientes.

20. Luego de varias modificaciones al calendario procesal, mediante *Resolución y Orden*, notificada y archivada en autos el 21 de abril de 2023, el Negociado les concedió a las partes hasta el 11 de mayo para someter sus alegatos.

21. El 11 de mayo de 2023, la OIPC radicó su alegato final mediante documento intitulado *Alegato de la OIPC como Parte Interventora*. En idéntica fecha, LUMA hizo lo propio mediante documento intitulado *LUMA'S BRIEF IN SUPPORT OF THE REQUEST FOR APPROVAL OF THE PROPOSED ANNEX IX TO THE T&D OMA, LUMA'S PERFORMANCE METRIC TARGETS*, al igual que LECO mediante documento intitulado *LOCAL ENVIRONMENTAL AND CIVIC ORGANIZATION'S LEGAL BRIEF*.

22. Luego de varios trámites procesales, el 1 de septiembre de 2023, el Negociado emitió una Resolución y Orden estableciendo el 21 de septiembre de 2023, como fecha límite para que todos los interventores radicarán sus Réplicas a los Alegatos Finales de las partes.

## **II. ARGUMENTOS GENERALES DE LA OIPC**

23. Nuestra posición consistentemente ha sido que el éxito de las métricas que finalmente sean aprobadas por este Negociado depende en gran medida de la confiabilidad, certeza y actualización de la información considerada para establecer las mismas.

24. Por su parte, LUMA reconoce la importancia de establecer un conjunto de métricas de desempeño robustas que permita la transparencia, revierta las prácticas de desempeño negativas y

les permita alinearse con la política pública. Además, la parte reconoce que las métricas fueron establecidas para que resulten en beneficios tangibles para los consumidores.

25. Consistentemente hemos manifestado que la data ofrecida por LUMA, reconocida por la propia Parte como poco confiable, no viabiliza que este Honorable Negociado pueda establecer ese conjunto de métricas robustas que promuevan este fin último.

26. No es hasta esta etapa del proceso, que la Parte finalmente admite que existe información nueva y actualizada que debe ser considerada por este Foro. Resulta contradictorio que a pesar de esto, LUMA manifieste que ha presentado evidencia suficiente en sustento de su solicitud.

27. De otra parte, esta admisión también contrasta con la oposición constante por parte de LUMA a nuestros planteamientos de que la data actual evidenciaría que LUMA ya se encuentra en cumplimiento con muchas de las metas propuestas por ellos.

28. Forzoso sería concluir que este Negociado no debería aprobar la propuesta de LUMA sin tomar en consideración data actualizada, con el objetivo de alcanzar el establecimiento de métricas efectivas.

### **III. RÉPLICA DE LA OIPC EN CUANTO A ALEGATO FINAL DE LUMA**

#### **A. Técnico, Seguridad y Regulatorio:**

##### **i. Frecuencia de Interrupción Promedio, SAIFI.**

29. En su Alegato Final, LUMA indicó que este Negociado debe aprobar esta métrica según fue propuesta, bajo el fundamento de que la misma no fue controvertida por las partes ni tampoco se presentaron alternativas que pudieran ser consideradas por el Foro.

30. Esta alegación contrasta grandemente con lo testificado por Don Cortez durante la vista evidenciaria, testigo de la propia Parte, cuando se vio forzado a admitir que, en efecto, los valores propuestos por LUMA como “baseline” de esta métrica debían ser revisados.

31. Diferimos totalmente de la parte en su apreciación de que dicho testimonio no fue controvertido. Muy por el contrario, lo declarado por Don Cortez confirmó que este Negociado debe acoger la recomendación de la OIPC de que los valores de esta métrica sean revisados, de forma tal que, los finalmente aprobados propicien un desempeño superior al ya alcanzado.

ii. **Inspecciones de Líneas de Distribución y Correcciones Dirigidas, Inspecciones de Líneas de Transmisión y Correcciones Dirigidas e Inspecciones de Subestaciones de Transmisión y Distribución y Correcciones Dirigidas**

32. Coincidimos con la Parte en la importancia que le confiere a las inspecciones de líneas. Es un hecho incontrovertido que las inspecciones son un paso esencial para mejorar la confiabilidad del sistema eléctrico y que inciden en múltiples áreas del servicio eléctrico bajo la responsabilidad de LUMA. Es nuestra posición que, las inspecciones de líneas no deben ser incentivadas puesto que LUMA viene obligada a realizar las mismas a los fines de cumplir con otras métricas. Por consiguiente, establecer esta métrica resultaría en una doble compensación para LUMA.

33. Ejemplo de ello es la métrica de manejo de vegetación. No vemos como LUMA pudiera ser eficiente en el manejo de la vegetación sin haber realizado las inspecciones correspondientes. Aun más, la Parte en su Alegato reconoce la importancia de llevar a cabo dichas inspecciones a los fines de salvaguardar la seguridad del público y de sus trabajadores. Eso debería ser incentivo suficiente para realizar las mismas sin necesidad de ser remunerados económicamente.

34. Por último, la propia Parte, por conducto de sus testigos, admitió que hacer una evaluación completa del sistema eléctrico impactaría otras métricas como el SAIDI y el SAIFI.

35. Ante esta realidad, nos reafirmamos en que las Inspecciones de Líneas de Distribución, de Líneas de Transmisión y de Subestaciones, juntamente con sus Correcciones Dirigidas no deberían ser incentivadas mediante las presentes métricas de desempeño.

**iii. Duración de Activación de Proyectos de Medición Neta.**

36. La *Ley del Programa de Medición Neta en la Autoridad de Energía Eléctrica*, Ley Núm. 114-2007, según enmendada, requiere de la utilidad que refleje la tarifa de medición neta en la factura del consumidor no más tardar de treinta (30) días luego de sometida la certificación eléctrica final en su proyecto.

37. A diferencia de otras métricas, en este caso la Ley le exige a LUMA un término específico con relación a la activación de la tarifa de medición neta en las cuentas de los consumidores. LUMA debería procurar desempeñarse acorde con lo establecido por ley, sin la necesidad de ser incentivado por ello. Establecer los treinta (30) días que la Ley requiere como Nivel Mínimo de Desempeño conllevaría incentivar a LUMA por cumplir con su deber legal.

38. Nos reafirmamos en nuestra posición de que este Negociado debe establecer una métrica que promueva un mejor desempeño por parte de LUMA y no una que meramente propicie que esta cumpla con lo que por ley ya viene obligada a cumplir.

39. De otra parte, LUMA, en un intento por contrarrestar la propuesta de quince (15) días realizada por la OIPC, manifestó que durante el año fiscal 2022, el tiempo promedio para la validación de la solicitud de medición neta fue de doce (12) días. La parte adjudica lo extenso de dicho término a situaciones atribuibles al propio solicitante.

40. Lo cierto es, que las razones por las cuales LUMA alega la demora de doce (12) días en el proceso de validación son situaciones subsanables mediante la implementación del nuevo portal de radicación. La capacidad del portal permitirá identificar con exactitud cualquier demora atribuible al consumidor de manera que no afecte adversamente a LUMA.

41. Cabe señalar que, al día de hoy, dicho portal no ha sido implementado por la Parte a pesar de los múltiples requerimientos por parte del Negociado. Forzoso sería concluir que, una vez implementado el nuevo portal nuestra propuesta de quince (15) días resultará viable.

42. Por otro lado, con relación a la propuesta de la OIPC de que se añada una métrica sobre la Duración Promedio de Terminación del Proceso de Interconexión, LUMA erró al interpretar que nuestro interés era que la misma incluyera aquellos proyectos mayores de 25 kW. Aclaremos, que el término de sesenta (60) días fue propuesto para los mismos proyectos contemplados en la métrica, entiéndase aquellos menores de 25 kW.

43. Es un hecho probado, que a febrero de 2023, LUMA tenía un total de dieciséis mil doscientos veintinueve (16,229) casos en espera de algún trámite ulterior para darle finalidad. Todos los consumidores que se encuentren en situaciones similares a los antes mencionados resultarían beneficiados del establecimiento de una métrica como la aquí propuesta.

44. En conclusión, LUMA falló en demostrarle al Negociado razones válidas por lo cual nuestra propuesta no deba ser acogida, más allá de alegar que el cumplimiento de la misma no es viable.

## **B. Servicio al Cliente**

45. Las métricas de Servicio al Cliente propuestas por LUMA y sus respectivos incentivos establecen como meta principal alcanzar un alto nivel de satisfacción del cliente a través de todas las clases.

i. **Encuesta de Satisfacción del Cliente de J.D. Power (Clientes Residenciales y Comerciales)**

46. En su Alegato Final, LUMA indicó que este Negociado debía aprobar esta métrica según fue propuesta, bajo el fundamento de que la misma no fue efectivamente controvertida.

47. Por las razones que expondremos a continuación, diferimos totalmente de LUMA en su apreciación, tomando en consideración lo testificado por la Sra. Laird durante las vistas evidenciarias y la prueba presentada por la Parte.

48. Tal como esbozamos en nuestro Alegato Final, la OIPC nunca se ha opuesto a la utilización de una encuesta como herramienta para medir la satisfacción del cliente. Siempre se ha reconocido que la misma es el resultado de un requisito contractual estipulado en el OMA y que pudiera, de ser bien diseñada, resultar en una herramienta útil y eficiente para identificar áreas en las que la utilidad debe mejorar.

49. Habiendo dicho esto, nos reiteramos en nuestra posición de que la encuesta realizada por J.D. Power no fue atemperada a la población de Puerto Rico, asunto que LUMA no pudo controvertir efectivamente. Esto pone en duda el diseño de la encuesta y, por consiguiente, cuan efectiva resultó en medir la satisfacción de los consumidores puertorriqueños.

50. Evidencia de ello es, que ante la falta de prueba en contrario LUMA optó por atender en su Alegato únicamente aquellos cuestionamientos sobre la metodología utilizada para encuestar y no sobre el contenido de la encuesta *per se*.

51. LUMA nunca pudo explicar las razones por las cuales una encuesta, alegadamente atemperada a nuestra población, incluyó preguntas cuyas respuestas incluían alternativas que sugerían la posibilidad de que en Puerto Rico pudiera nevar, ocurrieran tormentas de hielo y tornados. Esto muestra desconocimiento total por parte de la persona encargada del diseño de la encuesta sobre un asunto tan elemental como resulta ser el clima de Puerto Rico.

52. Evidencia adicional que pone en duda el conocimiento de J.D. Power sobre las particularidades de nuestro sistema eléctrico, es otra de las preguntas contenidas en la misma que indagaba sobre la posible recomendación de LUMA a un amigo o familiar, lo que nos parece

absurdo tomando en consideración que PREPA/LUMA es la única utilidad que brinda servicio eléctrico en Puerto Rico.

53. Por todos los factores antes expuestos la OIPC concluye que existen muchos cuestionamientos sobre la confiabilidad del proceso y los resultados de la encuesta realizada por J.D. Power.

ii. **Velocidad Promedio de Respuesta (ASA, por sus siglas en inglés)**

54. Nos reafirmamos en nuestra posición de que este Negociado debe establecer métricas que fomenten un mejor desempeño por parte de la utilidad. A la fecha de radicación de nuestro Alegato, nuestra posición con relación a la métrica que nos ocupa estuvo fundamentada en que las estadísticas presentadas reflejaban una mejoría sustancial por parte de LUMA.

55. Las estadísticas reportadas por LUMA a principios del año en curso, en particular mediante el Archivo de Excel identificado como *Resumen Métricas Master April 2023*, incluido en el documento intitulado “*Submission of Performance Metrics Report for January through March 2023 and in Compliance with Orders of January 12, 2023 and April 3, 2023*” en el caso *NEPR-MI-2019-0007/ In Re: The Performance of the Puerto Rico Electric Power Authority*, del cual el Negociado tomó conocimiento oficial, refuerzan nuestra posición. Según las mismas, la velocidad promedio de contestación (ASA, por sus siglas en inglés) durante los últimos veintidós (22) meses ha promediado tres minutos con cuarenta y cuatro segundos (3:44).

56. La data antes mencionada evidencia que LUMA actualmente está cumpliendo, no sólo con su propia propuesta, si no, además, con la métrica establecida por el Negociado, lo que implicaría incentivar a LUMA sin haber realizados esfuerzos adicionales para un mejor desempeño.

57. Si bien no se pretende penalizar a la Parte por su desempeño actual, la realidad es que ya no existe incentivo alguno que promueva esfuerzos e iniciativas adicionales.

58. Ante este escenario, se hace indispensable que el Negociado apruebe una métrica aún más rigurosa que promueva una mejor ejecución a la ya alcanzada.

**iii. “Customer Complaint”**

59. En su Alegato Final, LUMA indicó que el testimonio de la Sra. Melanie Jeppesen en cuanto a no incluir las reclamaciones informales como parte de esta métrica fue incontrovertido, alegando que el récord no sustenta una propuesta que incluya querellas informales.

60. Nuevamente diferimos de la Parte. Del testimonio de la Sra. Jeppesen nunca surgió evidencia que justificara apartarse de la decisión emitida por este Honorable Negociado mediante Resolución y Orden con fecha del 2 de julio de 2021, en el caso *NEPR-MI-2019-0007/ The Performance of the Puerto Rico Electric Power Authority*. Entiéndase, la inclusión de las querellas informales como parte de esta métrica.

61. El ejemplo utilizado por LUMA, (objeción por alto consumo), en apoyo a su posición de no incluir las querellas informales en el cálculo de la presente métrica, parte de una premisa equivocada.

62. Se equivoca la Parte al adjudicar que la totalidad de las objeciones por alto consumo se deben exclusivamente a situaciones atribuibles al consumidor, tales como, que el cliente haya consumido más energía de lo usual o que no consideró que ese aumento sea consecuencia de los cambios en los costos por razón de las cláusulas PPCA y FCA.

63. La Parte, automáticamente descarta que situaciones tales como, contadores dañados, estimaciones de facturas, errores en la facturación, entre otros, pudieran traducirse en un consumo mayor e irreal que justifique la radicación de una objeción (querella informal).

64. Todos y cada uno de los factores antes mencionados se encuentran bajo el control de la utilidad y, por consiguiente, totalmente atribuibles a su desempeño.

65. La Parte pretende desligarse de que, estando las situaciones antes mencionadas directamente relacionadas con su desempeño, la radicación de una objeción por parte del consumidor ante la utilidad es evidencia de la insatisfacción de éste para con el servicio ofrecido.

66. El reemplazo oportuno de un contador dañado es responsabilidad de la utilidad. El incumplimiento con dicha responsabilidad tiene la consecuencia directa de una facturación incorrecta al consumidor. La única manera que tiene el consumidor de manifestar su insatisfacción con dicha facturación, provocada por el pobre servicio por parte de la utilidad en sustituir oportunamente el equipo, es mediante la radicación de una objeción. En cambio, la sustitución de ese contador de manera diligente y oportuna hubiera evitado la radicación de dicho recurso.

67. En términos generales, el reclamo del consumidor constituye una inconformidad con el servicio de su faz, por tal razón reclama. Si ese consumidor estuviera completamente satisfecho con el servicio provisto por LUMA, entonces no existiría reclamo alguno, ni ante la utilidad, ni ante el Negociado, ni de carácter informal o formal.

68. En otro asunto, LUMA trata de impugnar el testimonio de la Lcda. González, testigo de la OIPC, bajo el fundamento de que su opinión estuvo basada en su experiencia y que medir la calidad del servicio de una compañía de servicio eléctrico no es parte de nuestras funciones.

69. Una vez más, le recordamos a la Parte que, tal como fue reconocido por el Foro, la Lcda. González testificó en calidad de representante de la OIPC. Tomando en consideración que la OIPC no puede representarse por sí, la Lcda. González al testificar sobre su experiencia se refirió a la experiencia de la OIPC en términos generales.

70. Fíjese que, para propósitos de sustentar la encuesta de J.D. Power, LUMA alegó que el total de cuatro mil ciento setenta y un (4,171) consumidores representaba una muestra estadísticamente significativa a los fines de medir la satisfacción del cliente. Sin embargo, la Parte,

acomodaticiamamente, descarta que los trece mil doscientos sesenta y dos (13,262) consumidores del servicio energético atendidos por la OIPC durante el 2022, nos provea la experiencia y los fundamentos suficientes para sustentar nuestra posición.

71. Fue precisamente esa experiencia la que también nos llevó a argumentar desde un inicio que los recursos identificados como “NEPR-RV”, al igual que las querellas informales, debían ser incluidas en la métrica que nos ocupa. Cabe señalar que, este asunto no fue originalmente propuesto por LUMA y que finalmente, la Sra. Jeppesen durante su testimonio tuvo que reconocer que debía ser considerado. Más aún, LUMA se vio obligada a modificar su propuesta original a los fines de incluir los recursos “NEPR-RV” como parte de la métrica de “Customer Complaint”, confirmando así nuestra posición.

72. En su Alegato, LUMA indicó que dicha modificación fue el resultado de las preocupaciones manifestadas por varios Comisionados del Negociado sobre, como la inclusión de aquellos recursos en dónde los consumidores estuvieran apelando una determinación por parte de la utilidad, brindaría una comprensión más amplia de las quejas de los consumidores.

73. Es precisamente ese ejercicio de tratar de comprender ampliamente las quejas de los consumidores y, por consiguiente, su insatisfacción con el servicio recibido, lo que debe mover a este Negociado a sostenerse en su determinación sobre la inclusión en la métrica de las quejas informales radicadas ante la utilidad, según propuesto por la OIPC. Por tal razón, nos oponemos a que este Foro apruebe la propuesta realizada por LUMA según enmendada, en la medida en que descarta contabilizar las quejas informales.

### **C. Evento de Interrupción Mayor**

74. La preocupación planteada por la OIPC sobre los factores a ser evaluados por este Negociado, previo a la aprobación de esta métrica, nunca fue aclarada por la Parte en su Alegato Final.

75. En específico, la Parte no pudo explicar aquellas interrogantes que surgieron del testimonio del Sr. Mario Hurtado durante la vista evidenciaria, con relación a la aplicabilidad del MOE sobre la duración y terminación del evento que activaría la métrica.

76. A la fecha, no queda claro si para que se entienda terminado el MOE, el número acumulativo de diez mil clientes sin servicio tienen que haber formado parte de los doscientos cinco mil (205,000) clientes originales que activaron la métrica.

77. Era vital aclarar este punto, tomando en consideración que, debido a la fragilidad de nuestro sistema eléctrico, pudiera darse el caso de que al momento en que la cantidad de clientes interrumpidos de servicio reduzca de diez mil (10,000), ocurra algún otro evento no relacionado, que tenga el efecto de prolongar la duración del MOE. Esto pudiera acarrear la consecuencia de extender por tiempo indefinido el MOE, cuando de ordinario deberían aplicar las métricas de desempeño ordinarias.

### **IV. SÚPLICA**

**POR TODO LO CUAL**, respetuosamente solicitamos de este Honorable Negociado que tome conocimiento del presente escrito y acoja las recomendaciones aquí contenidas, con cualquier otro pronunciamiento que en derecho proceda.

**CERTIFICO** haber enviado copia fiel y exacta del anterior escrito mediante correo electrónico a: margarita.mercado@us.dlapiper.com, yahaira.delarosa@dlapiper.com, jmarrero@diazvaz.law, agraitfe@agraitlawpr.com, rstgo2@gmail.com.

pedrosaade5@gmail.com, flcaseupdates@earthjustice.org. rolando@bufete-emmanuelli.com,  
notificaciones@bufete-emmanuelli.com, jessica@bufete-emmanuelli.com,  
rhoncat@inetscape.net, lvelez@earthjustice.org, rmurthy@earthjustice.org, atorres@jrsp.pr.gov.

**RESPETUOSAMENTE SOMETIDO**, en San Juan, Puerto Rico, hoy 21 de septiembre de 2023.

**OIPC**

✉ 268 Hato Rey Center,  
Suite 802  
San Juan, P.R. 00918  
☎ 787.523-6962

*f/ Hannia B. Rivera Díaz*  
Lcda. Hannia B. Rivera Díaz  
Directora Ejecutiva  
[hrivera@jrsp.pr.gov](mailto:hrivera@jrsp.pr.gov)  
RUA 17,471

*f/ Pedro E. Vázquez Meléndez*  
Lcdo. Pedro E. Vázquez Meléndez  
Asesor Legal  
[contratista@jrsp.pr.gov](mailto:contratista@jrsp.pr.gov)  
RUA 14,856