

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



MIGUEL FERRER BOLÍVAR
QUEREELLANTE

V.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE
PUERTO RICO
QUEREELLADA

CASO NÚM.: NEPR-QR-2021-0015

ASUNTO: Resolución Final y Orden

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Relación de Hechos y Tracto Procesal

El 8 de febrero de 2021 el Querellante, Miguel Ferrer-Bolívar presentó una Querella ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía") contra la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Autoridad") la cual dio inicio al caso de epígrafe.

La parte Querellante, alegó en la Querella presentada facturación incorrecta, errática y excesiva por parte de la Autoridad bajo las disposiciones de la Ley Núm. 57-2014¹ y el Reglamento Núm. 8863.² Solicitó la cancelación de ciertos cargos mensuales y reclamó tener el derecho a un crédito. Tras varios trámites procesales el Negociado de Energía ordenó el reembolso de la cantidad de \$114,336.96, la cual el Querellante recibió mediante cheque enviado por correo postal el 12 de octubre del 2021. Posteriormente, mediante carta fechada el 21 de octubre de 2021 el Querellante solicitó a la Autoridad que le acreditará la cantidad de \$10,393.24 ya que según la factura del 13 de septiembre de 2021 tenía un crédito por dicha cantidad. Dicho crédito fue eliminado por la Autoridad de la factura recibida el 12 de octubre de 2021. La parte Querellante no recibió determinación alguna por parte de la Autoridad

El 15 de noviembre de 2021 la Autoridad radicó una *Solicitud De Desestimación Por Falta De Jurisdicción Sobre La Materia y Academicidad* alegando que como ya se había concedido el remedio solicitado al Querellante, es decir el reembolso de los \$114,336.96, la controversia se había tornado académica con relación a lo reclamado en su Querella y el Negociado de Energía carecía de jurisdicción para atender dicho asunto ya que las alegaciones de la parte Querellante (que le acreditará la cantidad de \$10,393.24) no estaban relacionadas con la reclamación inicial. Oportunamente el 29 de noviembre de 2021 la parte Querellante se opuso a la alegación de falta de jurisdicción presentada por la Autoridad. El 25 de octubre de 2022 mediante Resolución Parcial el Negociado de Energía declaró no ha lugar la petición de desestimación y determinó que tenía jurisdicción sobre la única controversia pendiente.

La controversia inicial en este caso se resolvió en el año 2021 con el reembolso de la cantidad de \$114,336.96 por cuantía sobre facturada y pagada por el Querellante. Posteriormente surge la segunda vertiente de esta querella y la única controversia que tenemos pendiente ante el Negociado de Energía relacionada al crédito de \$10,393.24 que aparecía en la factura del 13 de septiembre de 2021 y el cual aparenta haber sido eliminado, toda vez que en la factura recibida el 12 de octubre de 2021, no se reflejaba dicho crédito. Como veremos más adelante no fue hasta la tercera Vista Administrativa llevada a cabo el 14 de marzo de 2023 que la Autoridad, luego de múltiples reuniones, comunicaciones y conversaciones con la parte Querellante, dio una explicación en cuanto a la desaparición del crédito alegado de \$10,393.24.

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

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

A las Vistas Administrativas compareció la parte Querellante junto a su representante legal la Lcda. Katia Verónica Recio Curet y la Autoridad representada por el Lcdo. Juliano Vilanova Filiberti y el señor Jesús Aponte Toste, Supervisor de la Oficina de “Billing Services” de LUMA Energy.

II. Derecho Aplicable y Análisis:

a. Jurisdicción del Negociado de Energía

El Artículo 6.3(pp) de la Ley Núm. 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.”³ A esos fines, el inciso (4) del referido Artículo 6.3(pp) 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, dicho Artículo 6.3 dispone en su inciso (rr) que el Negociado de Energía tendrá el poder y la facultad de revisar las decisiones finales de la Autoridad de Energía Eléctrica respecto a querellas y solicitudes de investigación de sus clientes.

Por su parte, la Sección 3.01 del Reglamento 8543⁴ 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.”

...

Así mismo, 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.”

La Ley Núm. 17-2019⁵ en su Artículo 1.5. detalla la Política Pública Energética y declara como política pública del Gobierno de Puerto Rico lo siguiente:

- ...
- (10) Servicio al Consumidor, Participación y Transparencia
 - (a) Garantizar a todo consumidor el derecho a un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia, a precios asequibles, justos y razonables, a una **factura transparente y fácil de entender y a una respuesta de servicio rápido**⁶;
 - (b) Tramitar las disputas sobre facturas o servicios de electricidad de forma equitativa y diligente;
 - (c) Promover la transparencia y la participación ciudadana en todos los procesos relacionados al servicio de energía en Puerto Rico.

III. Discusión

La Vista Administrativa final se llevó a cabo el 14 de marzo de 2023. Durante dicha vista las partes presentaron varios documentos para la consideración del Negociado de Energía. La parte Querellante presentó varios documentos que reflejan las conversaciones y comunicaciones que sostuvo con la Autoridad referente al sobre pago de su cuenta de servicio eléctrico. Conjuntamente las partes presentaron las facturas de marzo, septiembre

³ Énfasis suprido.

⁴ *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*, 18 de diciembre de 2014.

⁵ Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico. Ley Núm. 17-2019.

⁶ Énfasis suprido.



y octubre de 2021. Entre estos documentos la Autoridad presentó un historial de facturas desde el periodo comenzando en marzo de 2016 hasta diciembre de 2022⁷, historial de pagos y créditos desde marzo 2016 a octubre de 2022⁸, un desglose de las facturas de acuerdo de servicio medido desde marzo de 2016 a diciembre de 2022⁹ y un desglose de los pagos realizados a la cuenta del Querellante en el periodo de abril de 2016 a octubre de 2022.

Según un estudio minucioso de los documentos presentados por la Autoridad, mencionados anteriormente, concluimos que entre los periodos del 10 de febrero de 2016 al 7 de octubre de 2022 la Autoridad le facturó al Querellante por el consumo eléctrico un total de \$114,776.44 y el Querellante realizó pagos en ese periodo por la cantidad de \$232,688.04. Esto refleja un sobre pago por el Querellante de \$117,911.60 de los cuales no existe duda que recibió un reembolso de la Autoridad por \$114,366.96 (cuantía que no está en controversia), quedando un sobrante de \$3,544.64. El Querellante reclama un crédito de \$10,393.24 el cual se reflejaba en la factura del 13 de septiembre de 2021 y el cual fue eliminado por la Autoridad en la factura recibida el 12 de octubre de 2021. Claramente este crédito no existía por esa cantidad, sino que era menor del reflejado en la factura de la Autoridad.

Esta controversia se pudo haber evitado si la Autoridad hubiese presentado una factura clara y sencilla y en las múltiples reuniones y conversaciones con el Querellante le hubiesen presentado con la información correcta y detallada de su cuenta. La explicación brindada por el testigo de la Autoridad, Sr. Aponte Toste indicando que el sistema de cobro de la Autoridad Customer Care and Billing ("CCNB"), eliminó o canceló automáticamente el crédito porque este no existía y era un tema de reglas de contabilidad, no satisface a este Negociado de Energía. Luego de la evaluar la cuenta y las facturas emitidas por la Autoridad, podemos determinar que el crédito era menor al desglosado en la factura de septiembre de 2021.

Durante la Vista Administrativa llevada a cabo el 30 de agosto de 2022 el Sr. Aponte-Toste testificó que el ajuste del reembolso de los \$114,336.96 se llevó a cabo en el ciclo de facturación de la factura de septiembre de 2021, pero posterior al 10 de septiembre, fecha que el sistema CCNB lee remotamente el Contador y prepara la factura de ese ciclo. El sistema de contabilidad de CCNB crea una cuenta "T" (cuentas de débitos o créditos) donde de la cuenta principal debita los \$12,125.46 y se crea la nueva cuenta "T". En ese momento estaba vigente un acuerdo de servicio de pago en el sistema de facturación. Cuando se hace el ajuste del reembolso se crea el crédito que pasa en el sistema de contabilidad de CCNB al acuerdo de servicio de pago en vez de la cuenta principal de Querellante. Dicho reembolso de \$114,336.96 incluía los \$12,125.46 pero como no se cerró la cuenta de servicio de acuerdo de pago se crea el falso crédito de \$12,125.46 en la factura de septiembre de 2021. En el momento que el sistema cierra el acuerdo de servicio y hace el cuadre, el sistema borra el crédito no existente y ello se refleja en la factura de octubre de 2021. El Sr. Aponte Toste señaló que el crédito de \$10,393.24 estaba relacionado a un error en la facturación que cometió la Querellada, y que surgió luego de conciliar la cuenta del Querellante. A su vez expresó que la referida cuantía estaba relacionada y era parte del crédito que el Querellante había solicitado a través de la Querella de epígrafe Es menester aclarar que la parte Querellante reclama el reembolso de \$10,393.24 que es, conforme a la información en la factura de septiembre de 2021, la diferencia entre los \$12,125.46 luego de debitados los cargos por servicio de ese mes donde hay un restante en crédito de \$10,393.24.

Entendemos que el crédito al cual tiene derecho la parte Querellante es por la cantidad de \$3,544.64. Como detalláramos anteriormente, dicha cuantía la obtenemos al restar \$114,366.96 (correspondientes al crédito emitido por la Autoridad), a la cantidad de \$117,911.60 (pagados por la parte Querellante).

⁷ Véase Exhibit 1 parte Querellada

⁸ Véase Exhibit 2 parte Querellada

⁹ Véase Exhibit 4 parte Querellada



IV. 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*, se Ordena a la Autoridad a reembolsarle al Querellante la cuantía de \$3,544.64 por cantidades sobre pagadas de sus facturas de consumo eléctrico.

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 la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico el 10 de enero de 2024. Certifico, además, que el 12 de enero de 2024 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2021-0015 y que la misma fue notificada mediante correo electrónico a: krecio@sbsmnlaw.com, mafpr1938@gmail.com, lionel.santa@prepa.com, lionel.santa@prepa.pr.gov, y por correo regular a:

Autoridad De Energía Eléctrica
Lcdo. Lionel Santa
PO Box 363928
San Juan, PR 00936-3928

Sánchez Betances, Sifre & Muñoz Noya
Lcda. Katia Verónica Recio Curet
PO Box 195055
San Juan, PR 00919-5055

Miguel A. Ferrer Bolívar
1052 Ave. Ashford PH 3
San Juan, PR 00907-1289

Para que así conste, firmo la presente, en San Juan, Puerto Rico, hoy, 12 de enero de 2024.



Sonia Seda Gatzambide
Secretaria



ANEJO A

Determinaciones de Hechos

1. El 8 de febrero de 2021 el Querellante presentó una Querella ante el Negociado contra la Autoridad la cual dio inicio al caso de epígrafe.
2. La parte Querellante, alegó en la Querella presentada facturación incorrecta, errática y excesiva por parte de la Autoridad bajo las disposiciones de la Ley Núm. 57-2014 y el Reglamento Núm. 8863. Solicitó la cancelación de ciertos cargos mensuales y reclamó tener el derecho a un crédito.
3. Tras varios trámites procesales el Negociado ordenó el reembolso de la cantidad de \$114,336.96, cantidad que el Querellante recibió por correo postal el 12 de octubre del 2021.
4. Posteriormente, mediante carta fechada el 21 de octubre de 2021 el Querellante solicitó a la Autoridad que le acreditara la cantidad de \$10,393.24 ya que para la factura del 13 de septiembre de 2021 tenía un crédito por dicha cantidad el cual fue eliminado de la factura recibida el 12 de octubre de 2021, este jamás recibió contestación a tal reclamo escrito.
5. El 15 de noviembre de 2021 la Autoridad radicó una *Solicitud De Desestimación Por Falta De Jurisdicción Sobre La Materia y Academicidad* alegando que como ya se había concedido el remedio solicitado al Querellante, es decir el reembolso de los \$114,336.96, la controversia se había tornado académica con relación a lo reclamado en su Querella y el Negociado carecía de jurisdicción para atender dicho asunto ya que las alegaciones de la parte Querellante (que le acreditara la cantidad de \$10,393.24) no estaban relacionadas con la reclamación inicial.
6. El 25 de octubre de 2022 mediante Resolución Parcial el Negociado declaró no ha lugar la petición de desestimación y determinó que tenía jurisdicción sobre la única controversia pendiente.
7. La única controversia que tenemos pendiente ante el Negociado relacionada al crédito de \$10,393.24 que aparecía en la factura del 13 de septiembre de 2021 el cual fue eliminado de la factura recibida el 12 de octubre de 2021 sin explicación alguna.
8. Según un estudio minucioso de los documentos presentados por la Autoridad, concluimos que entre los periodos del 10 de febrero de 2016 al 7 de octubre de 2022 la Autoridad la facturó al Querellante por el consumo eléctrico un total de \$114,776.44 y el Querellante realizó pagos en ese periodo por la cantidad de \$232,688.04. Esto refleja un sobre pago por el Querellante de \$117,911.60 de los cuales no existe duda que recibió un reembolso de la Autoridad por \$114,366.96 (cuantía que no está en controversia) quedando un sobrante de \$3,544.64.
9. El Querellante reclama un crédito de \$10,393.24 que aparecía en la factura del 13 de septiembre de 2021 el cual fue eliminado de la factura recibida el 12 de octubre de 2021. Claramente este crédito no existía por esa cuantía, sino que era menor del reflejado en la factura de la Autoridad.
10. Esta controversia se pudo haber evitado si la Autoridad hubiese presentado una factura clara y sencilla y en las múltiples reuniones y conversaciones con el Querellante le hubiesen presentado con la información correcta y detallada de su cuenta.
11. La explicación brindada por el testigo de la Autoridad, Sr. Aponte Toste de que el sistema de cobro de la Autoridad (Customer Care and Billing o CCNB) eliminó o canceló automáticamente el crédito porque no existía y era un tema de reglas de



contabilidad no satisface a este Negociado. Dicha explicación demuestra una falta de transparencia en la factura y que la misma sea una fácil de entender.

12. La Política Pública Energética de Puerto Rico establece que todo consumidor tiene derecho a una respuesta de servicio rápido por parte de las compañías de servicio eléctrico algo que claramente no ocurrió en este caso.
13. La parte Querellante se comunicó en múltiples ocasiones con la Autoridad referente a su sobre pago y los errores de facturación y logró llegar acuerdos con ellos sobre el tema.
14. No es hasta octubre de 2021 que recibe su reembolso momento cuando nace esta segunda vertiente de la controversia. Vertiente la cual lleva más de un año la Autoridad tratando de aclarar y brindarle una explicación coherente al Querellante y el Negociado.
15. Durante la vida de esta Querella, las partes y/o sus representantes legales se han reunido en múltiples ocasiones, han intercambiado documentos y todavía no han brindado una explicación satisfactoria al Querellante. Inclusive, los documentos enviados a la parte Querellante causaron más confusión lo cual obligó a las partes a reunirse para tratar de entenderlos y simplificar la controversia, algo que no rindió frutos.
16. Esta falta de diligencia de la Autoridad y transparencia de los números y cuantías adeudadas y pagadas han ocasionado que esta controversia se extienda y por ende aumenten las horas dedicadas por las partes y sus representantes legal al igual que el Negociado al asunto. Esta falta de diligencia demuestra la temeridad con la cual se ha atendido esta Querella, temeridad que se refleja en los altos costos de honorarios de abogado que ha incurrido el Querellante para hacer valer sus derechos otorgados por las leyes implementadas por este Negociado.

Conclusiones de Derecho

1. El Negociado de Energía y su estructura se crea mediante la Ley 57-2014. Según la exposición de motivos de dicha ley, la Asamblea Legislativa entendía que existía un interés apremiante en tomar acción inmediata para mejorar nuestro sistema eléctrico mediante la creación de un ente regulador especializado con los recursos y la pericia necesaria para supervisar ese esfuerzo. Dicha Ley creadora del Negociado establece claramente los poderes y deberes, así como la jurisdicción de dicho Negociado, le confiere poderes amplios, implícitos e incidentales necesarias para poder llevar a cabo su función sin limitaciones.
2. El Artículo 6.3 de la Ley 57-2014 enumera los poderes y deberes del Negociado; dentro de dichos poderes y deberes el Negociado tiene el deber de Interponer los recursos, emitir órdenes y confeccionar y otorgar cualesquiera remedios legales que fueran necesarios para hacer efectivos los propósitos de esta Ley y hacer que se cumplan sus reglas, reglamentos, órdenes y determinaciones.
3. El inciso (B)(9) de dicho Artículo 6.4 especifica que en el caso de compañías de servicio eléctrico que provean servicios al detal, la tarifa aprobada debe ser desglosada en la factura enviada al consumidor de forma que refleje cada uno de los cargos que componen dicha factura, según los requisitos de la factura transparente dispuestos por el Negociado mediante reglamento, la cual deberá cumplir con los principios dispuestos en el Artículo 1.10 de la Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico y la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada.
4. La Ley §17 -2019 en su Artículo 1.5. detalla la Política Pública Energética 2050; y declara como política pública del Gobierno de Puerto Rico garantizar a todo consumidor el derecho a un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia, a precios asequibles, justos y razonables, a una factura transparente y fácil de entender y a una respuesta de servicio rápido.

5. La Ley 17-2019 en su Artículo 1.10. bajo “Deberes y responsabilidades de las compañías de servicio eléctrico” establece que las compañías de servicio eléctrico que provean algún servicio en Puerto Rico deberán cumplir con los siguientes deberes y responsabilidades: (h) Establecer, con la aprobación del Negociado, una factura de energía eléctrica para cada tipo de cliente que identifique de manera clara y detallada las categorías de los diferentes cargos y créditos al consumidor conforme lo establezca el Negociado. La factura deberá ser totalmente transparente y deberá ser aprobada por el Negociado.
6. Sección 12.02 del Reglamento 8543 establece que entre otros remedios, ante el incumplimiento de una parte con las disposiciones de la ley 57 - 2014, según enmendada, las disposiciones de cualquier reglamento del Negociado, o cualquier orden que emita el Negociado, esta podrá imponer una multa no menor de quinientos dólares (\$500.00) ni mayor de cinco mil dólares (\$5,000.00), a discreción de Negociado. De mediar reincidencia, el Negociado podrá imponer una multa no menor de diez mil dólares (\$10,000.00) ni mayor de veinte mil dólares (\$20,000.00), a discreción del Negociado.
7. La sección 10.2 del Reglamento 8543 establece que “En los casos en que una parte haya procedido temerariamente, es negociado podrá ordenarle el reembolso total o parcial de los gastos incurridos por el negociado facturados por contratistas de servicios profesionales o consultivos que le hayan brindado servicios requeridos por el Negociado durante el procedimiento adjudicativo, y el reembolso de cualquier otro gasto incurrido por el negociado o por las otras partes del caso como resultado de la conducta temeraria.”

