

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

XILMA ACOSTA DÍAZ  
**PROMOVENTE**

**CASO NÚM.:** NEPR-RV-2019-0174

v.

**ASUNTO:** Resolución Final y Orden.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE  
PUERTO RICO  
**PROMOVIDA**

**RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN**

**I. Introducción y Tracto Procesal**

El 30 de agosto de 2019, la promovente, Xilma Acosta Díaz, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía") un Recurso de Revisión en contra de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Autoridad"), el cual dio inicio al caso de epígrafe. El recurso se presentó al amparo del procedimiento ordinario establecido en la Sección 5.03 del Reglamento 8863,<sup>1</sup> con relación a la factura de 21 de mayo de 2018 por la cantidad de \$152.40 de la cuenta número 9441202000.<sup>2</sup>

En su recurso, la Promovente expresó que el 23 de mayo de 2018 objetó en línea la factura fechada 21 de mayo de 2018.<sup>3</sup> La Promovente solicitó al Negociado de Energía eliminar el cobro de todo consumo excesivo de las facturas, realizar los ajustes correspondientes a la cuenta y llevar a cabo una investigación sobre la factura objetada. Además, la Promovente alegó que la Autoridad incumplió con los términos establecidos en la Ley Núm. 57-2014<sup>4</sup> para atender las objeciones de facturas.

La Promovente unió al Recurso de Revisión varios documentos de los que surge lo siguiente: el 23 de mayo de 2018 la Promovente presentó ante la Autoridad su objeción a la factura de 21 de mayo de 2018, por correo electrónico. El 11 de julio de 2019, la Autoridad emitió su determinación inicial indicando que la lectura del contador era progresiva por lo que procedía el pago de la factura objetada. El 17 de julio de 2019, la Autoridad emitió su determinación final sosteniendo la decisión inicial de la Oficina de Reclamación de Facturas denegando la objeción de la Promovente.

Luego de varios trámites procesales, el Negociado de Energía citó a las partes a la Conferencia con Antelación y la Vista Administrativa, a celebrarse el 17 de octubre de 2019.

La Vista Administrativa se celebró según señalada. A la misma, compareció la Promovente, por derecho propio y la Autoridad representada por el Lcdo. Francisco Marín, acompañado por su único testigo el señor Jesús Aponte Toste, Supervisor del Directorado de Servicio al Cliente de la Autoridad.

**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

<sup>1</sup> Reglamento Sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico de Puerto Rico, 1 de diciembre de 2016.

<sup>2</sup> Véase Exhibit I, Factura de 21 de mayo de 2018.

<sup>3</sup> Véase Exhibit V.

<sup>4</sup> Conocida como Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, según enmendada.



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.”

De otra parte, el Artículo 6.3(nn) de la Ley 57-2014 establece que el Negociado de Energía tendrá el poder y la facultad de **“emitir órdenes y confeccionar y otorgar cualesquiera remedios legales que fueran necesarios para hacer efectivos los propósitos de [la Ley 57-2014] y hacer que se cumplan sus reglas, reglamentos, órdenes y determinaciones.”**<sup>5</sup> A esos fines, el inciso (4) del referido Artículo 6.3(nn) establece, *inter alia*, que el Negociado de Energía puede ordenar que se lleve a cabo cualquier acto en cumplimiento de las disposiciones de sus reglamentos. Más aún, la Sección 3.01 del Reglamento 8543<sup>6</sup> 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*

El Artículo 6.27 de la Ley Núm. 57-2014, establece los parámetros del proceso para atender objeciones de facturas que deben adoptar la Autoridad y demás compañías de servicio eléctrico. Dicho Artículo establece que el cliente tiene treinta (30) días a partir de la fecha de facturación para objetar la factura. La Autoridad tendrá treinta (30) días desde que se presenta debidamente la objeción para iniciar la investigación y sesenta (60) días a partir del inicio de la investigación para concluir la misma. Si la Autoridad no inicia o no completa la investigación dentro de los términos provistos, el referido Artículo 6.27 dispone que la objeción será adjudicada a favor del cliente. Si el cliente está inconforme con la determinación inicial, tendrá veinte (20) días para solicitar reconsideración a un funcionario de mayor jerarquía. Dicho funcionario a su vez tendrá treinta (30) días para notificar al cliente el resultado final del proceso de objeción. Si la Autoridad no atiende la reconsideración dentro de este término de treinta (30) días, la objeción será adjudicada a favor del cliente.

El Negociado de Energía adoptó el Reglamento Núm. 8863<sup>7</sup> a los fines de implementar el proceso de objeción de facturas que ordena el Artículo 6.27 de la Ley Núm. 57-2014. La Sección 4.10 del Reglamento Núm. 8863 establece que si la Autoridad no cumple con el término de treinta (30) días para notificar el inicio de la investigación o proceso administrativo correspondiente, la objeción se adjudicará a favor del cliente. La Sección 4.11 del Reglamento Núm. 8863 establece la misma consecuencia por el incumplimiento con el término de sesenta (60) días para notificar la determinación inicial de la Autoridad. Igualmente, la Sección 4.14 del Reglamento Núm. 8863 dispone que si un funcionario de mayor jerarquía no notifica la decisión final en torno a una solicitud de reconsideración dentro de un término de treinta (30) días, se entenderá que la Autoridad ha declarado con lugar la objeción del cliente y se obliga a hacer los ajustes según solicitado por este.

Para determinar si un término es de naturaleza jurisdiccional, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha expresado que se debe realizar un ejercicio de interpretación estatutaria para encontrar la expresión clara del legislador en cuanto la naturaleza del término.<sup>8</sup> En vista de que el Artículo 6.27 de la Ley Núm. 57-2014 impone consecuencias específicas y concretas como resultado directo del incumplimiento por parte de la Autoridad, el Negociado de Energía ha determinado que los términos aplicables a la Autoridad adoptados en el Artículo 6.27 de la Ley Núm. 57-2014 son de carácter jurisdiccional. Específicamente, el Negociado de Energía ha expresado que “los términos de treinta (30) días para que la Autoridad inicie la investigación una vez radicada la solicitud de revisión, de sesenta (60) días para que la Autoridad culmine la misma y de treinta (30) días para que el funcionario de mayor jerarquía

<sup>5</sup> Énfasis suplido.

<sup>6</sup> *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*, 18 de diciembre de 2014.

<sup>7</sup> *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por falta de Pago*, 1 de diciembre de 2016.

<sup>8</sup> *Cruz Parrilla v. Dpto. de la Vivienda*, 184 D.P.R. 393, 403-404 (2012).



emita su determinación respecto a cualquier solicitud de reconsideración en relación al procedimiento informal de objeción de facturas ante la Autoridad, según establecidos en el Artículo 6.27 de la Ley Núm. 57-2014, son jurisdiccionales.”<sup>9</sup>

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

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

c. *Análisis*

En cuanto al recurso de revisión en el caso de autos, surge de la totalidad del Expediente Administrativo que el 23 de mayo de 2018<sup>10</sup> la Promovente presentó ante la Autoridad la objeción a la factura de 21 de mayo de 2018. No obstante, la Autoridad incumplió con el término de treinta (30) días para notificar el inicio de la investigación o proceso administrativo correspondiente, omisión que provoca que la objeción sea adjudicada a favor del cliente. En el expediente únicamente constan el resultado de la investigación con fecha de 11 de julio del 2019<sup>11</sup> y la determinación final atendiendo la solicitud de reconsideración con fecha de 17 de julio de 2019.<sup>12</sup>

El incumplimiento de la Autoridad representa una violación a la Sección 4.10 del Reglamento 8863. Además, es un incumplimiento con la política pública de que las controversias con relación a las objeciones de facturas por servicio eléctrico se tramiten de forma diligente, según dispuesto en el Artículo 1.2(p) de la Ley 57-2014.

Conforme reseñamos anteriormente, cuando la compañía de servicio eléctrico no emita o notifique su determinación de inicio de investigación, se entenderá que la compañía ha declarado con lugar la objeción del cliente y que se obliga a realizar el ajuste correspondiente en la factura(s) objetada(s), según solicitado por el cliente.

Por consiguiente, habiendo incumplido la Autoridad con el referido término, de conformidad con el texto claro del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y de la Sección 4.10 del Reglamento 8863, la objeción deberá ser adjudicada a favor del cliente. A la luz de lo anterior, el Negociado de Energía declara **HA LUGAR** la objeción de la Promovente.

El curso de acción a seguir es efectuar el ajuste correspondiente en la factura objetada. A esos fines, procede establecer un promedio de consumo diario a base de la prueba que obra en el expediente administrativo.

<sup>9</sup> *Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la Sra. Arlene Rivera Ortiz v. Autoridad de Energía Eléctrica*, Caso Núm. CEPR-RV-2017-0029, Resolución Final y Orden, 17 de mayo de 2018, p. 13, (énfasis suplido), confirmada por el Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico en *Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la Sra. Arlene Rivera Ortiz v. Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico*, KLRA201800313, 2018 PR App. LEXIS 2261. Véase también, *Otto Bustelo Garriga v. Autoridad de Energía Eléctrica*, Caso Núm. CEPR-RV-2018-0032, Resolución Final y Orden en Reconsideración, 8 de febrero de 2019, confirmada por el Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico en *Bustelo Garriga v. Autoridad de Energía Eléctrica*, KLRA201900133, Sentencia de 26 de marzo de 2019, 2019 PR App. LEXIS 919.

<sup>10</sup> Véase Exhibit V.

<sup>11</sup> Véase Exhibit II.

<sup>12</sup> Véase Exhibit IV.



La factura que se objeta es la siguiente:

Fecha de Factura	Ciclo	Periodo	kWh
21 de mayo de 2018	31 días	20 de abril de 2018 al 21 de mayo de 2018	706

Por su parte, de acuerdo al Historial de Lecturas y el Historial de Facturación, el consumo de la Promovente durante los cuatro (4) meses antes de la factura objetada y los cuatro (4) meses después de la factura objetada fue el siguiente:

Fecha de Factura	Ciclo	kWh
20 de abril de 2018	29 días	433
22 de marzo de 2018	31 días	447
19 de febrero de 2018	31 días	533
19 de enero de 2018	35 días	608
20 de junio de 2018	30 días	428
20 de julio de 2018	30 días	396
20 de agosto de 2018	31 días	557
19 de septiembre de 2018	30 días	546

**Total de kWh= 3,948**

A base de lo anterior, en un periodo de **247 días**, la Promovente consumió un total **3,948kWh**. Ello se traduce a un consumo promedio diario de **15kWh**.

De acuerdo con los días de consumo para el ciclo objetado, el consumo facturable, **a base del consumo promedio diario calculado de conformidad con los ocho (8) periodos antes identificados:**

Promedio Diario (kWh)	Ciclo	Periodo de Facturación	Consumo (kWh)
15	31 días	20 de abril de 2018 al 21 de mayo de 2018	465

Según la factura objetada, los cargos correspondientes por venta de electricidad fueron los siguientes:

Tarifa Básica (706kWh):	\$35.46 <sup>13</sup>
Tarifa Provisional: 706kWh x \$0.01299	\$9.17
Compra de Combustible: 706kWh x \$0.103838	\$73.31
Compra de Energía: 706kWh x \$0.048807	\$34.46
<b>Total Servicio:</b>	<b>\$152.40</b>

A base del consumo promedio de 465kWh, los cargos corrientes por venta de electricidad son los siguientes:

Tarifa Básica (465kWh):	\$23.48 <sup>14</sup>
Tarifa Provisional: 465kWh x \$0.01299	\$6.04
Compra de Combustible: 465kWh x \$0.103838	\$48.28
Compra de Energía: 465kWh x \$0.048807	\$22.70
<b>Total Servicio:</b>	<b>\$100.50</b>

Por consiguiente, procede un ajuste a la factura en cuestión, a base del consumo promedio, y que se otorgue un crédito de **\$51.90** a favor de la Promovente.

<sup>13</sup> Cargo Fijo: \$3.00  
 Energía hasta 425kWh: 425kWh\*0.0435= \$18.49  
 Energía en exceso de 425kWh: 281kWh\*0.0497= \$13.97  
 Total: **\$35.46**

<sup>14</sup> Cargo Fijo: \$3.00  
 Energía hasta 425kWh: 425kWh\*0.0435= \$18.49  
 Energía en exceso de 425kWh: 40kWh\*0.0497= \$1.99  
 Total: **\$23.48**



### III. Conclusión:

Por todo lo anterior, y de acuerdo con las Determinaciones de Hechos y Conclusiones de Derecho contenidas en el Anejo A de esta Resolución Final y Orden, el Negociado de Energía declara **HA LUGAR** el presente Recurso de Revisión y se **ORDENA** a la Autoridad realizar un ajuste en la cuenta de la Promovente por la cantidad de \$39.92 para que se vea reflejado en el próximo ciclo de facturación. Se **ORDENA** el cierre y archivo del Recurso.

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.

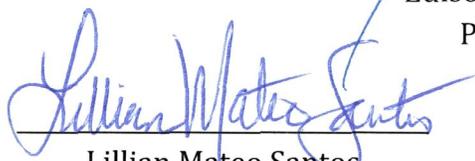
El Negociado de Energía deberá considerar dicha moción dentro de los quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de los quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a transcurrir nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o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

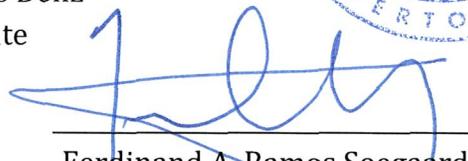
Notifíquese y publíquese.



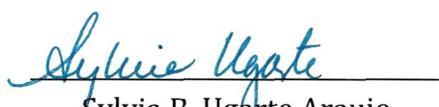
Edison Avilés Deliz  
Presidente



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 la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico el 27 de febrero de 2024. Certifico, además, que el 28 de febrero de 2024 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-RV-2019-0174 y que la misma fue notificada mediante correo electrónico a [lionel.santa@prepa.com](mailto:lionel.santa@prepa.com); [xilmaacosta@yahoo.com](mailto:xilmaacosta@yahoo.com); [xacosta@claropr.com](mailto:xacosta@claropr.com), y por correo regular a:

**AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE  
PUERTO RICO**

LCDO. LIONEL SANTA CRISPÍN  
PO BOX 363928  
SAN JUAN, PR 00936-3928

**XILMA M. ACOSTA DÍAZ**

COND. EL JARDÍN  
APTO. PH-D  
J7 AVE. SAN PATRICIO  
GUAYNABO, PR 00968-4412

Para que así conste, firmo la presente, en San Juan, Puerto Rico, hoy, 28 de febrero de 2024.



---

Sonia Seda Gaztambide  
Secretaria

## ANEJO A

### Determinaciones de Hechos

1. La Promovente presentó ante la Autoridad una objeción a su factura de 21 de mayo de 2018, la cual comprendía el período del 20 de abril al 21 de mayo 2018, por la cantidad de \$152.40, fundamentada en facturación incorrecta y excesiva por parte de la Autoridad.
2. El período comprendido en la factura objetada es de 31 días. El consumo de la Promovente durante el período comprendido en la factura objetada fue de 706 kWh.
3. El 23 de mayo de 2018, la Promovente presentó por correo electrónico su objeción ante la Autoridad.
4. El 11 de julio de 2019, la Autoridad emitió el resultado de la investigación e indicando que la lectura del contador era progresiva, por lo que procedía el pago de la factura objetada.
5. El 17 de julio de 2019, la Promovente solicitó reconsideración.
6. El 31 de julio de 2019, la Autoridad emitió su determinación final sosteniendo la decisión inicial de la Oficina de Reclamación de Facturas, denegando la objeción de la Promovente.
7. Inconforme con la determinación final de la Autoridad, el 30 de agosto de 2019, la Promovente presentó su Solicitud ante el Negociado de Energía donde solicita la revisión de la decisión final de la Autoridad.

### 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. Los términos para que la Autoridad inicie la investigación una vez radicada una objeción de facturas, para que la Autoridad culmine la misma y para que el funcionario de mayor jerarquía emita su determinación al respecto a cualquier solicitud de reconsideración en relación con el procedimiento de objeción de facturas ante la Autoridad, según establecidos en la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863, son jurisdiccionales.
3. La Autoridad incumplió con los términos estatutarios para atender la objeción de la Promovente. Particularmente, incumplió con el término de treinta (30) días para emitir su determinación de inicio de investigación, establecido en el Art. 4.10 del Reglamento 8863 y el Art. 6.27 de la Ley 57-2014, en cuyo caso, la objeción deberá ser adjudicada a favor del cliente.
4. Procede un ajuste a la factura objetada a base del consumo promedio y que se otorgue un crédito de \$51.90 a favor de la Promovente.

