

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

**IN RE: INVESTIGACIÓN SOBRE CAMBIO
DE PROCESO PARA OBJETAR FACTURAS
DURANTE Y LUEGO DEL HURACÁN
FIONA**

CASO NÚM.: NEPR-IN-2022-0005

ASUNTO: Informe Final

INFORME FINAL Y ORDEN

I. Tracto Procesal

El 5 de octubre de 2022, la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (“OIPC”) presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (“Negociado de Energía”), un escrito titulado *Escrito en Solicitud de Investigación*. En el referido documento, la OIPC solicitó al Negociado de Energía iniciar una investigación sobre el manejo, por parte de la empresa LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC (conjuntamente, “LUMA”), de las objeciones a las facturas presentadas por los consumidores. Específicamente, aquellas objeciones promovidas por los consumidores, realizadas mediante llamada telefónica, durante el periodo de recuperación tras la emergencia provocada por el paso del Huracán Fiona por nuestra Isla.

[Handwritten signature]
El 8 de octubre de 2022, la OIPC presentó un segundo escrito titulado *Escrito en Solicitud de Urgente de Investigación*. En este escrito, la OIPC solicitó del Negociado de Energía, que, en virtud de los poderes y deberes delegados, iniciara una investigación sobre el proceso de objeción de facturas realizado por los consumidores a través del portal cibernético de LUMA.

[Handwritten signature]
El 13 octubre de 2022, el Negociado de Energía emitió una *Resolución y Orden* (“Orden de 13 de octubre”) en la que consolidó los dos asuntos peticionados por la OIPC y ordenó a LUMA lo siguiente:

- [Handwritten signature]*
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
- i. CESAR y DESISTIR inmediatamente de cualquier práctica que impida que los clientes puedan presentar su objeción a facturas a través de llamada telefónica o a través del portal cibernético de LUMA;
 - ii. EXTENDER los términos para los abonados presentar objeciones por el mismo término de días en que LUMA no estaba permitiendo recibir objeciones mediante llamadas telefónicas y/o a través del portal cibernético de LUMA;
 - iii. NOTIFICAR inmediatamente a los abonados sobre la extensión de términos; y
 - iv. SOMETER evidencia detallada de su cumplimiento con lo anterior, en o antes de diez (10) días.

El 17 de octubre de 2022, la OIPC presentó una *Moción Informativa* solicitando que se tomara conocimiento sobre lo siguiente:

[S]i bien es cierto que ambas solicitudes están relacionadas a los procesos de objeciones de facturas ante LUMA, la primera tiene que ver con una medida tomada por LUMA como consecuencia del paso del Huracán Fiona, mientras que la segunda, está relacionada con la manera en que, de ordinario, LUMA tramita las objeciones de facturas a través de su portal cibernético. Esta última práctica llevada a cabo por LUMA es indistinta a la situación de emergencia como consecuencia del evento atmosférico acontecido.

El 24 de octubre de 2022, LUMA compareció mediante una moción titulada *Motion-in Compliance with Resolution and Order of October 13, 2022* (“Moción de 24 de octubre”).



La moción vino acompañada de un Exhibit de dos páginas en que se expuso, en lo pertinente, lo siguiente:

Durante el Huracán Fiona y los correspondientes estados de emergencia (Federal: DR-4671-PR, Commonwealth: OE-2022-045), se estableció una medida de emergencia temporal por un periodo de 19 días (del 19 de septiembre de 2022 al 8 de octubre de 2022) para redirigir las consultas de facturación de las líneas telefónicas de LUMA a otros canales. Esta medida temporal de emergencia se implementó para priorizar las llamadas urgentes relacionadas con la seguridad de los clientes y los cortes causados por el Huracán Fiona dentro de nuestro centro de contacto. A los clientes que llamaron al centro de contacto de LUMA para objetar sus facturas durante este tiempo se les pidió que acudieran a un centro de atención al cliente en persona, que utilizaran el portal web o la aplicación MiLUMA, o que enviaran por correo las objeciones a las facturas. LUMA volvió a los protocolos normales en sus centros de contacto el 9 de octubre de 2022, y desde entonces, las llamadas de los clientes, incluidas las objeciones a las facturas, se aceptan por teléfono. (Traducción suplida).

LUMA solicitó que se tomara conocimiento de lo anterior, y que por consiguiente se diera por cumplida la Orden de 13 de octubre. LUMA también informó que el término para presentar objeciones a facturas se había extendido hasta el 24 de noviembre de 2022. Asimismo, solicitó que se le ordenara a la OIPC a identificar cualquier reclamación o queja específica recibida por los clientes en relación a la objeción de facturas. Peticionó, además, que se enumeraran los clientes de manera individual y que la información se hiciera formar parte de un anexo confidencial al expediente que permitiera a LUMA asistir a los clientes de manera individual.

Evaluados los argumentos de las partes, el 27 de octubre de 2022, el Negociado de Energía emitió una *Resolución y Orden* ("Orden de 27 de octubre") adjudicando lo planteado por las partes y determinando lo siguiente: (1) le concedimos a LUMA un término de diez (10) días para que fijase su posición respecto a la investigación sobre el proceso de objeción de factura a través del portal cibernetico de LUMA; (2) se dio por cumplido el requerimiento del Negociado de Energía a LUMA dirigido a extender los términos para que los abonados objetaran su factura; (3) le concedimos a LUMA un término de cinco (5) días para que notificaran a los abonados, a través de las redes sociales de LUMA y mediante comunicado de prensa, la extensión de los términos para objetar las facturas relacionada al Huracán Fiona. Además, le concedimos a la OIPC un término de cinco (5) días para que fijara su posición en torno al petitorio de LUMA para que se sometiera la lista de quejas de los consumidores, según solicitada en la Moción de 24 de octubre.

Cumpliendo con nuestra orden, el 1 de noviembre de 2022, la OIPC presentó su *Moción en Cumplimiento de Orden del 27 de octubre de 2022*. En su moción, la OIPC expuso, en lo pertinente, lo siguiente: "es nuestra posición que la información solicitada por LUMA resulta innecesaria debido a que gracias a la intervención de la OIPC, los consumidores pudieron objetar sus facturas, lo que torna académica cualquier asistencia que pudieran recibir por parte de LUMA".¹

Asimismo, el 1 de noviembre de 2022, LUMA compareció mediante escrito titulado *Motion in Compliance with Resolution and Order of October 27, 2022* y acreditó haber notificado a los abonados, mediante las redes sociales de LUMA y comunicado de prensa. Presentó con su moción tres imágenes: (1) la publicación de LUMA en las redes sociales de Twitter, Facebook e Instagram, (2) comunicado de prensa en inglés, y (3) comunicado de prensa en español.

El 7 de noviembre de 2022, LUMA presentó un escrito titulado *Second Motion in Compliance with Resolution and Order of October 27, 2022*. En resumen, LUMA expuso

¹ Moción en cumplimiento de orden del 27 de octubre de 2022, presentada por OIPC, en la pág. 4.



que sus abonados cuentan con cuatro canales distintos para objetar sus facturas, a saber: acudiendo a sus oficinas de servicio al cliente, por teléfono, por su portal cibernético o por correo certificado. También alegó que, contrario a lo que sostenía la OIPC, el portal cibernético de la compañía permite a los consumidores presentar efectivamente su objeción de factura.² Junto con su moción, LUMA acompañó un Exhibit de dos páginas que contenía cuatro (4) imágenes de captura de pantalla (*screenshots*) y una narrativa, paso a paso, del proceso que LUMA denomina "Consulta de factura" a través del portal cibernético <https://miluma.lumapr.com/>.

Luego de varios incidentes procesales, el 22 de noviembre de 2022, le concedimos a la OIPC hasta el 1 de diciembre de 2022 para que expusiera su posición sobre la moción presentada por LUMA el 7 de noviembre de 2022, titulada *Second Motion in Compliance with Resolution and Order of October 27, 2022*.

En cumplimiento con nuestra Orden, la OIPC presentó su *Moción en Cumplimiento de Orden del 22 de noviembre de 2022*. En su escrito, la OIPC informó que había sostenido una reunión con representantes de LUMA el 17 de noviembre de 2022. Como resultado, la OIPC solicitó un tiempo razonable para dar espacio a las conversaciones entre las partes y poder presentar un posible acuerdo entre las partes.

Así las cosas, el 16 de diciembre de 2022, emitimos una Orden solicitando a las partes que informaran el estado de las conversaciones. En cumplimiento con nuestra Orden, el 30 de enero de 2023, LUMA presentó un escrito titulado *Motion in Compliance with Resolution and Order Dated December 16, 2022*. En esencia, LUMA informó que:

1. Las partes han discutido las preocupaciones de la OIPC con relación a la presentación de objeciones a la facturación a través del portal en línea.
2. Que LUMA ha acordado con la OIPC unas medidas para abordar dichas preocupaciones.
3. Que las preocupaciones de la OIPC, comunicadas durante las reuniones entre las partes, se resumen de la siguiente manera:
 - a. que la palabra "Objeción" se incluya como parte de la pestaña de "opciones", una vez los clientes accedan a la opción "Solicitud" en el portal en línea, con el fin de identificar claramente la herramienta disponible para presentar una objeción en línea a una factura;
 - b. que la pestaña "Objeción a la factura" fuera más visible y accesible para los clientes, tanto en el sitio web LUMA.PR, como en la herramienta MiLUMA;
 - c. que el portal en línea genere automáticamente un número de seguimiento para cada objeción a la factura, una vez sea presentada por el cliente, con el propósito de permitirle al cliente darle seguimiento;
 - d. que el formulario de objeción incluya un texto dirigido a orientar al cliente sobre la opción de pagar una media de los seis (6) meses anteriores a la factura inobjetable o que un representante de LUMA se comunique con el consumidor en un término de diez (10) días para orientarle sobre el método de pago.
4. Que ha actualizado su portal en línea con el fin de incluir una opción titulada "Objeción a la factura" como parte de las opciones que los clientes pueden seleccionar al verificar el estado de su cuenta. Para ello, una vez los clientes acceden a la sección de "Solicitudes" en el portal en línea, la misma provee una opción identificada como "Consulta de Factura/Objeción de Factura".

² LUMA en las páginas 5 y 6 de su moción detalló el proceso que un consumidor debe seguir para presentar su objeción.



a su informe, LUMA incluyó dos Exhibits que consisten de una captura de pantalla del sistema en línea. Constatamos el hecho de que habilitaron una pestaña u opción titulada "Consulta de Factura/Objeción de factura".

5. Para cumplir con todo lo anterior, LUMA se ha comprometido a desarrollar las herramientas técnicas necesarias para mantener el mencionado sistema operativo.
6. LUMA estima que las actualizaciones del sistema que harían posible lo anterior serán funcionales en los próximos seis meses, es decir, el 31 de julio de 2023 o antes. El plazo tiene en cuenta la fase de desarrollo de la web y la sincronización de las nuevas herramientas con el sitio web existente. El coste actual estimado para la implantación de estos cambios es de \$30,000.00.

Finalmente, LUMA nos solicita que demos por cumplida nuestra *Orden* del 16 de diciembre de 2022. También solicita que el Negociado de Energía establezca un plazo de seis meses para que LUMA implemente las medidas descritas en esta Orden, de manera que permita informar al Negociado y a la OIPC sobre el progreso y cumplimiento de los mecanismos propuestos. Según LUMA, este término resulta necesario para completar las actividades de adquisición, diseño y pruebas necesarias para implementar estas mejoras.

II. Conclusión

El Negociado de Energía **DETERMINA** lo siguiente:

1. **ACOGEMOS** las estipulaciones a las que llegaron las partes.
2. Consecuentemente, **ORDENAMOS** a LUMA a cumplir con lo establecido en los acuerdos alcanzados por las partes, según fueron expuestos en la moción presentada el 30 de enero de 2023.
3. A esos fines, se **ORDENA** a LUMA presentar un Informe ante el Negociado de Energía dentro de **veinte (20) días**, contados a partir de la fecha de notificación del presente Informe, que contenga el estado y progreso de los acuerdos presentados mediante la moción del 30 de enero de 2023 y acogidos mediante esta determinación. El referido informe deberá ser notificado a la OIPC.
4. Cualquier violación o incumplimiento con lo ordenado podría conllevar la imposición de multas.

De conformidad con lo anterior, dado que no quedan asuntos pendientes ante nuestra consideración, se **ORDENA** a la Secretaría del Negociado de Energía que proceda con el cierre y archivo de la presente investigación.

De acuerdo con las disposiciones de la Sección 15.08 del Reglamento 8543, toda persona investigada podrá presentar, por escrito, cualquier planteamiento, objeción o comentario debidamente fundamentados con relación al presente informe. Tales objeciones, planteamientos o comentarios deberán ser presentados dentro de **veinte (20) días**, contados a partir de la fecha de notificación del presente Informe.

Se **APERCIBE** a las partes que, de conformidad con la Sección 15.10 del Reglamento 8543, el expediente del caso será de naturaleza confidencial hasta tanto concluya la investigación. Únicamente se protegerá aquella información que haya sido clasificada como privilegiada y confidencial durante el transcurso de la investigación, por lo que dicha información no estará disponible al público en general una vez concluida la investigación.

Notifíquese y publíquese.



Edison Ayllés 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 26 de abril de 2024. Certifico además que el 26 de abril de 2024 una copia de esta Resolución y Orden fue notificada por correo electrónico a margarita.mercado@us.dlapiper.com; Yahaira.delarosa@us.dlapiper.com; hrivera@jrsp.pr.gov; y he procedido con el archivo en autos de la Resolución y Orden emitida por el Negociado de Energía de Puerto Rico.

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 26 de abril de 2024.

Sonia Seda Gaztambide
Secretaria

