

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN
REPRESENTACIÓN DE JU-JUTSU SELF
DEFENSE PR, INC.
QUERELLANTE

CASO NÚM.: NEPR-QR-2023-0154

ASUNTO: Resolución y Orden.

vs.

LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY
SERVCO, LLC
QUERELLADA

RESOLUCIÓN Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal

El 6 de septiembre de 2023, la parte Querellante, Ju-Jutsu Self Defense, P.R. Inc., por conducto de 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") una *Querella* en contra de LUMA Energy ServCo, LLC y LUMA Energy, LLC ("LUMA"), la cual dio inicio al caso de epígrafe.

Luego de varios trámites procesales, el 29 de enero de 2024, el Negociado de Energía ordenó a las partes a comparecer a una Conferencia con Antelación a Vista y Vista Administrativa a celebrarse el 14 de febrero de 2024, a la 1:30 p.m., en el Salón de Vistas del Negociado de Energía.¹

Llamado el caso para vista, compareció por la parte Querellante, la Lcda. Hannia Rivera Díaz y el Lcdo. Pedro Vázquez Meléndez de la OIPC. Por la parte Querellada compareció el Lcdo. Carlos R. Ramírez Isern. Durante la Vista, las partes informaron que no existían hechos ni prueba documental en controversia, toda vez que habían sido estipulados y así se hizo constar en el Informe de Conferencia con Antelación a Vista presentado el 9 de febrero de 2024.²

Celebrada la vista, el 18 de marzo de 2024, el Negociado de Energía ordenó a las partes presentar una propuesta sobre conclusiones de derecho en un término de cinco (5) días.³ En cumplimiento con ello, el 26 de marzo de 2024, la parte Querellante presentó *Moción en Cumplimiento de Orden de 18 de marzo de 2024*, mediante la cual presentó su propuesta de conclusiones de derecho.⁴ Por su parte, el 1 de abril de 2024, la parte Querellada presentó ante el Negociado de Energía *Moción en Cumplimiento de Orden*, mediante la cual presentó su propuesta de conclusiones de derecho.⁵

Evalutados los argumentos de las partes, los hechos estipulados y la prueba documental, procedemos a resolver.

¹ Orden, 29 de enero de 2024, pág. 1.

² Informe de Conferencia con Antelación a Vista, 9 de febrero de 2024, págs. 1-10.

³ Orden, 18 de marzo de 2024, pág. 1.

⁴ Moción en Cumplimiento de Orden de 18 de marzo de 2024, 26 de marzo de 2024, págs. 1-4.

⁵ Moción en Cumplimiento de Orden, 1 de abril de 2024, págs. 1-12.



II. Derecho Aplicable y Análisis

A. Disposiciones Generales del Reglamento 8863⁶

1 El Reglamento 8863 se adoptó a tenor con las disposiciones del Art. 6.27 de la Ley Núm. 57-2014,⁷ que rige la revisión de facturas sobre el servicio eléctrico y las normas para la suspensión del servicio eléctrico por falta de pago. El propósito del Reglamento es 8863 establecer las normas que regirán los mecanismos y procedimientos que las compañías de servicio eléctrico pondrán a disposición de sus clientes a los fines de atender y resolver toda disputa que surja con relación a las facturas que éstas emiten por concepto de consumo energético.⁸ De igual forma, el Reglamento 8863 establece el procedimiento para la objeción de facturas ante las compañías de servicio eléctrico, el cual estará disponible para los clientes, y que **deberá ser agotado** antes de solicitar una revisión ante el Negociado de Energía.⁹

B. Revisión de Facturas sobre el Servicio Eléctrico ("Ley 57-2014")

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

3 Antes de acudir al Negociado de Energía para solicitar una revisión de factura de servicio eléctrico, toda persona **deberá agotar**, ante la compañía de energía certificada que le cobró dicha factura, el procedimiento administrativo informal que se establece en este Artículo y en los reglamentos que adopte el Negociado de Energía.¹⁰

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

5 Todo cliente podrá objetar o impugnar cualquier cargo, clasificación errónea de tipo de tarifa, cálculo matemático o ajuste de la factura de servicio eléctrico y solicitar una investigación por parte de la compañía de energía certificada dentro de un término de treinta (30) días a partir de la fecha en que dicha factura sea depositada en el correo postal o sea enviada al cliente vía correo electrónico. No obstante lo anterior, ningún cliente podrá utilizar este procedimiento para objetar o impugnar la tarifa vigente o el Cargo de Transición por la estructura de titulización (*securitization*) facturado por la Autoridad. Para poder objetar la factura y solicitar la correspondiente investigación, la persona deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas durante los últimos seis (6) meses. La compañía de energía certificada no vendrá obligada a iniciar la investigación hasta que la cantidad indicada haya sido pagada. Las entidades o instrumentalidades públicas, incluyendo los municipios, que deseen objetar su factura tendrán un término de cuarenta y cinco (45) días para plantear la objeción y solicitar la investigación de la compañía de servicio eléctrico.

6 A continuación, hacemos referencia a determinados términos que rigen el proceso de objeción de factura.

[L]a compañía de energía certificada deberá iniciar la investigación o el proceso o el proceso adjudicativo que proceda dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que el cliente notificó su objeción.

⁶ Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, aprobado el 1 de diciembre de 2016 ("Reglamento 8863").

⁷ Conocida como Ley de Transformación y ALIVIO Energético, según enmendada ("Ley 57-2014").

⁸ Sección 1.03 del Reglamento 8863.

⁹ *Id.* (Énfasis suplido).

¹⁰ (Énfasis suplido).



En caso de que la compañía de energía certificada no inicie el proceso dentro del término de treinta (30) días, la objeción será adjudicada a favor del cliente. La compañía de energía certificada deberá concluir la investigación o proceso administrativo, emitir la correspondiente resolución e informar al cliente el resultado dentro de un término de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de comienzo de la investigación o proceso adjudicativo. Si la compañía de energía certificada no emite la referida resolución o no informa al cliente de la misma dentro del término de sesenta (60) días, la objeción será adjudicada a favor del cliente. Al notificar el resultado de la investigación, la compañía de servicio eléctrico informará al cliente sobre su derecho a solicitar la reconsideración de dicho resultado y el término dentro del cual deberá solicitar la reconsideración.¹¹

C. Procedimiento Administrativo Informal para la Objeción de Facturas ante las Compañías de Servicio Eléctrico ("Reglamento 8863")

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

Todo cliente **deberá agotar**,¹² ante la Compañía de Servicio Eléctrico, el Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas establecido en este Reglamento previo a solicitar una revisión formal de cualquier objeción por parte del Negociado de Energía. Mediante este Procedimiento Administrativo Informal, el Cliente explicará los fundamentos de su objeción a la Compañía de Servicio Eléctrico e intentará alcanzar una solución al asunto directamente con la Compañía.

Acorde con el Art. 6.27 de la Ley 57-2014, las Secciones 4.10, 4.11, 4.13, 4.14 y 5.01 del Reglamento 8863 establecen los términos para el inicio de la investigación; la determinación del resultado de la investigación; la solicitud de reconsideración; la decisión final sobre la factura objetada y la revisión ante el Negociado de Energía. De conformidad con el Reglamento 8863, LUMA debe notificar su respuesta inicial sobre inicio de investigación dentro de treinta (30) días a partir de la fecha en que se presentó la objeción.¹³ Por su parte, LUMA debe notificar el resultado de la investigación dentro del término de sesenta (60) días a partir de la fecha de comienzo de la investigación.¹⁴ Toda solicitud de reconsideración deberá presentarse dentro del término de veinte (20) días a partir de la fecha de la notificación del resultado de la investigación.¹⁵ La compañía de servicio eléctrico deberá notificar su decisión final atendiendo la solicitud de reconsideración del cliente dentro de treinta (30) días a partir de la fecha en que se presentó.¹⁶

Por su parte, la Sección 4.10 del Reglamento 8863 rige el término para el inicio de la investigación y lee como sigue:

Una vez presentada la objeción y solicitud de investigación, y realizado el pago correspondiente según las disposiciones de la Sección 4.05 de este Reglamento, la Compañía de Servicio Eléctrico deberá iniciar la investigación o el proceso administrativo que proceda y notificar por escrito al Cliente dentro de un término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que el Cliente presentó su objeción. La notificación deberá incluir la fecha en que la Compañía de Servicio Eléctrico comenzó la investigación.

¹¹ Art. 6.27(3) de la Ley 57-2014.

¹² (Énfasis suplido).

¹³ Sección 4.10 del Reglamento 8863.

¹⁴ Sección 4.11 del Reglamento 8863.

¹⁵ Sección 4.13 del Reglamento 8863.

¹⁶ Sección 4.14 del Reglamento 8863.



1
Jmr
En caso de que la compañía no inicie la investigación o proceso administrativo correspondiente en torno a la objeción y solicitud de investigación dentro del término establecido en esta Sección, se entenderá que la compañía ha declarado con lugar la objeción del Cliente y que se obliga a hacer los ajustes correspondientes en la factura objetada, según solicitando por el Cliente. La compañía deberá efectuar los referidos ajustes y notificar por escrito al Cliente dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la fecha de vencimiento del término original de treinta (30) días.

Por otro lado, la Sección 5.01 del Reglamento 8863 dispone:

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

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

La Sección 3.04 del Reglamento 8543 reza como sigue:

am
Toda querella o recurso para solicitar al Negociado de Energía la revisión (i) de facturas de la AEE o de cualquier otra compañía, por servicio eléctrico, (ii) de decisiones de la AEE sobre el procedimiento de interconexión, (iii) de decisiones de la AEE sobre la participación en el programa de medición neta o en cualquier otro programa relacionado, o (iv) de cualquier otra decisión de una compañía en relación con la prestación del servicio eléctrico a un cliente, deberá ser presentada dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que la AEE o la compañía de servicio eléctrico de la que se trate haya emitido su decisión final sobre el asunto. En caso de que la AEE o la compañía de servicio eléctrico de la que se trate no haya emitido una decisión final, el referido término comenzará a transcurrir a partir de la fecha en que debió emitirse la decisión.

En el presente caso, el 30 de marzo de 2023, LUMA notificó a la Querellante una corrección de facturas para el periodo del **14 de octubre de 2019 al 4 de marzo de 2023**, por la cantidad total de \$31,937.54.¹⁷ El 2 de mayo de 2023, la Querellante objetó dicha factura **(primera objeción)**.¹⁸

El 11 de mayo de 2023, LUMA informó a la Querellante mediante carta que, por motivos de un error de cómputo y/o estimados en una factura previa, estaría recibiendo un crédito por la suma de \$12,479.49 y proveyó los detalles de esta corrección en una tabla adjunta.¹⁹

El 23 de mayo de 2023, LUMA notificó el resultado de la investigación.²⁰ Particularmente, LUMA refacturó múltiples periodos que comprenden **del 14 de octubre de 2019 al 4 de enero de 2023** utilizando lecturas regulares del sistema e incluyó una tabla con los ajustes correspondientes. Como consecuencia de los ajustes efectuados, LUMA informó a la Querellante que su cuenta quedó con un balance de **\$20,572.15** y le apercibió sobre su derecho a solicitar reconsideración de dicho resultado. **La Querellante no solicitó**

¹⁷ Véase Exhibit 1 Conjunto.

¹⁸ Véase Exhibit 6 Conjunto.

¹⁹ Véase Exhibit 2 Conjunto.

²⁰ Véase Exhibit 3 Conjunto.



reconsideración de la determinación de referencia, pese a ser apercebida sobre dicho derecho.

El 8 de junio de 2023, LUMA expidió una factura mediante la cual **cobró por el servicio eléctrico para el periodo de 7 de mayo de 2023 al 8 de junio de 2023 (\$861.65).**²¹ Además mediante la factura de 8 de junio de 2023, LUMA incluyó y/o realizó un desglose sobre el detalle de cargos corrientes para varios periodos (19 de octubre de 2019 al 4 de noviembre de 2019 = \$408.13; 4 de noviembre de 2019 al 5 de diciembre de 2019 = \$788.62 y del 5 de diciembre de 2019 al 3 de enero de 2020 = \$741.48. Es importante subrayar que **dichas partidas fueron consignadas y consideradas para propósitos de la refacturación realizada y/o resultado de investigación de la primera objeción emitido por LUMA el 23 de mayo de 2023.**²² Tomando en cuenta dicha refacturación o ajuste en la cuenta, LUMA estableció que el balance de la cuenta de la Querellante ascendía a **\$20,572.15.**²³ **Reiteramos que la Querellante no solicitó reconsideración de dicho pronunciamiento**, por lo que no impugnó ninguna de las partidas antes reseñadas.

El 12 de junio de 2023, la Querellante presentó una **segunda objeción**, a los fines de impugnar la factura expedida el 8 de junio de 2023 por la cantidad de \$21,433.80.²⁴ El total facturado estaba compuesto de \$861.65 por cargos corrientes, \$328.23 de cargos por atraso, \$32,723.41 por concepto de balance previo y el crédito antes mencionado por corrección de factura de \$12,479.49.²⁵

El 13 de junio de 2023, LUMA notificó una comunicación escrita en la cual informó, en síntesis, que la segunda objeción no cumplía con los requisitos establecidos en el Artículo 4.07 del Reglamento del Negociado de Energía y no podía ser procesada.²⁶ Específicamente, LUMA señaló:

No procede ya que la factura que reclama no es la misma a la que hace referencia.

No procede ya que la factura a la que hace referencia está fuera de término.

No procede, objeción duplicada ya se está trabajando una con el Número de Objeción Obxxxxx [sic].

Otros, El pago de \$907.14 esta [sic] reflejado en sistema el 2 de mayo de 2023. Sin embargo, con relación a la refacturación en la objeción OB20230502EmwV fue notificado sobre la determinación de esta [sic]. Adicional en cuentas comerciales no aplica La [sic] Ley 272.

1. Primera Objeción (factura expedida el 30 de marzo de 2023)

Con relación a la *primera objeción*, el Negociado de Energía carece de jurisdicción para adentrarse en sus méritos, toda vez que la Querellante **no solicitó reconsideración** del resultado de la investigación y, por tanto, no agotó remedios administrativos previo a acudir ante este foro a solicitar la revisión de los mismos.

2. Segunda Objeción (factura expedida el 8 de junio de 2023)

Según mencionamos anteriormente, el 8 de junio de 2023, LUMA **facturó por el servicio eléctrico para el periodo de 7 de mayo de 2023 al 8 de junio de 2023.** También hizo un desglose sobre cargos que fueron objeto de la primera objeción de factura. En desacuerdo, la Querellante objetó dicha factura.

²¹ Véase Exhibit 4 Conjunto.

²² Véase Exhibit 3 Conjunto, p. 2 (final de la tabla).

²³ *Id.*, p. 1.

²⁴ Véase Exhibit 6 Conjunto.

²⁵ Véase Exhibit 4 Conjunto.

²⁶ Véase Exhibit 5 Conjunto.



LUMA determinó no atenderla por tratarse de cargos relacionados a la primera objeción y/o una objeción duplicada. Coincidimos con LUMA en cuanto a que los cargos impugnados mediante la primera objeción no eran revisables nuevamente. En ese sentido, no erró LUMA al hacer caso omiso y/o tratar la objeción respecto a los cargos objetados por segunda vez como si nunca hubiera sido presentada.

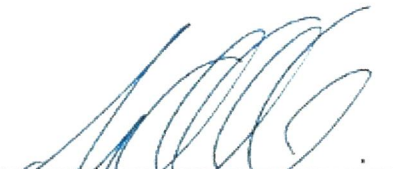
Sin embargo, LUMA no atendió ni se expresó en torno a los cargos objetados para el periodo **de 7 de mayo de 2023 al 8 de junio de 2023**. Aunque los cargos correspondientes a la primera objeción no eran revisables, el periodo de referencia que no fue parte de la primera objeción de factura, podía serlo.

Por consiguiente, en cuanto a la *segunda objeción*, consideramos **necesario obtener una respuesta de la parte Querellante** sobre si interesa formular una objeción de factura en cuanto al periodo de **7 de mayo de 2023 al 8 de junio de 2023**, a los fines de que no quede desprovista de su derecho a objetarla y/o un posible reclamo válido se quede sin atender.

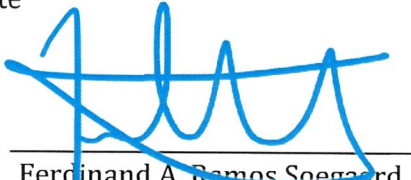
III. Conclusión

El Negociado de Energía **DETERMINA** que carece de jurisdicción para adentrarse en los méritos de la objeción de factura de 30 de marzo de 2023, no habiéndose agotado remedios administrativos. En cuanto a la factura expedida el 8 de junio de 2023, el Negociado de Energía **CONCEDE** a la Querellante un plazo de **diez (10) días**, contados a partir de la notificación de la presente Resolución y Orden, para manifestar si tiene interés en objetar los cargos para el periodo de 7 de mayo de 2023 al 8 de junio de 2023. Si la Querellante expresa que interesa objetarlos, el Negociado de Energía devolverá el caso a LUMA, a los fines de que proceda con el procedimiento administrativo informal para la objeción de facturas, circunscribiéndose al periodo de facturación antes mencionado. Se **ADVIERTE** que, **en caso de no recibir respuesta de la Querellante dentro del plazo provisto, el Negociado de Energía entenderá que la Querellante renuncia a su derecho de objetar la factura de 8 de junio de 2023 y procederá con la desestimación de la Querella y el cierre y archivo de la misma.**

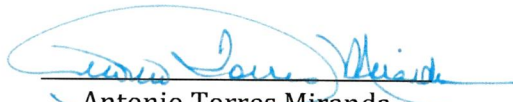
Notifíquese y publíquese.


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 5 de agosto de 2024. Certifico, además, que el 5 de agosto de 2024 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2023-0154 y que la misma fue notificada mediante correo electrónico a: juan.mendez@lumapr.com, hrivera@jrsp.pr.gov, y contratistas@jrsp.pr.gov.

Para que así conste, firmo la presente, en San Juan, Puerto Rico, hoy, 5 de agosto de 2024.





Sonia Seda Gaztambide
Secretaria