

**GOBIERNO DE PUERTO RICO
JUNTA REGULADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO RICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO**

IN RE: PRÁCTICA DE ESTIMACIONES DE CONSUMO Y POSTERIORES CORRECCIONES DE FACTURAS EN CUENTAS COMERCIALES EMPLEADA POR LUMA

CASO NÚM. NEPR-IN-2023-0003

ASUNTO: Moción en Cumplimiento de Orden y Contestación a Solicitud de Investigación

NEPR

Received:

Aug 7, 2023

10:21 PM

**MOCIÓN EN CUMPLIMIENTO CON
RESOLUCIÓN Y ORDEN DEL 18 DE JULIO DE 2023 Y CONTESTACIÓN A
SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN**

AL NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO:

COMPARECEN, LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC (en conjunto, “LUMA”) al amparo de sus responsabilidades bajo el Acuerdo de Operación y Mantenimiento del Sistema de Transmisión y Distribución de Puerto Rico del 22 de junio de 2020 (“Acuerdo O&M”), por conducto de la representación legal que suscribe, y muy respetuosamente exponen, alegan y solicitan:

I. Introducción

1. El 24 de mayo de 2023, la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (“OIPC”) presentó un *Escrito en Solicitud Urgente de Investigación* (“Solicitud de Investigación”) ante este Honorable Negociado de Energía de Puerto Rico (“Negociado de Energía”). La OIPC le solicitó al Negociado de Energía una investigación basada en un reclamo de que trascendió públicamente que consumidores a nivel comercial alegaban haber recibido facturas por parte de LUMA cobrándoles cuantías considerables como resultado de estimaciones de factura. Véase Solicitud de Investigación, ¶10. La OIPC también indicó en la Solicitud de Investigación que “ha asistido a múltiples consumidores que han procurado nuestros servicios por estar enfrentando la misma situación.” *Id.*, ¶ 11. Además, la OIPC expresó que entiende que “usualmente” estas correcciones de facturas consisten en decenas de miles dólares y ocurren porque la Autoridad de Energía Eléctrica o LUMA no leen los contadores, en ocasiones durante años. *Id.*, ¶12. La OIPC hizo referencia al ejercicio por LUMA de su deber de desconectar el servicio de energía eléctrica por falta de pago e indica que los clientes comerciales han pagado las deudas para evitar desconexiones del servicio. *Id.* ¶13. Aduce la OIPC que se afectan los clientes, el desarrollo del

comercio y la economía. ¶15. La OIPC solicitó que se conceda un remedio en equidad que le permita a LUMA operar el Sistema de Transmisión y Distribución y a la vez, se proteja a los clientes comerciales del potencial cierre de sus negocios. ¶16.

2. El 18 de julio de 2023, el Negociado de Energía emitió una Resolución y Orden (“Orden del 18 de julio”), concediéndole a LUMA un término de veinte (20) días para presentar su posición respecto a las alegaciones de la OIPC e iniciando una investigación. Se designó al Lcdo. Gerardo A. Flores a cargo de la investigación.

3. Por este medio comparece LUMA, esboza su posición sobre las alegaciones de la OIPC en la Solicitud de Investigación, presenta información y solicita que luego de atender esta Moción, el Honorable Negociado de Energía cierre la investigación del epígrafe.

II. Autoridad del Negociado de Energía de Conducir Investigaciones

4. La Ley Núm. 57-2014, conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético* (“Ley 57-2014”), 22 LPRC §1051, le delega al Negociado de Energía el poder de investigar personas y entidades bajo su jurisdicción, incluyendo compañías de servicios eléctricos certificadas que proveen servicios en Puerto Rico. Véanse Art. 6.3 (pp) (7), 22 LPRC 22 LPRC § 1054b (2022); Art. 6.4 (b)(1), LPRC § 1054c, véase además Art. 6.3 (o), 22 LPRC §1054b(o).

5. En su Artículo. XV, el Reglamento 8543 del Negociado de Energía, conocido como el *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones* (“Reglamento 8543”), implementa el poder delegado por ley a este Negociado de Energía de investigar. Así, la Sección 15.01 del Reglamento 8543, dispone que las investigaciones se llevarán a cabo para asegurar el cumplimiento de la política pública energética de Puerto Rico y las leyes y reglamentos que el Negociado administra. El Negociado de Energía también podrá llevar a cabo investigaciones para obtener información respecto a asunto relacionados a la industria o el servicio eléctrico. Véase, Sección 15.01, Reglamento 8543.

6. Conforme a la Sección 15.07 del Reglamento 8543, una vez el Negociado de Energía realiza una investigación, emitirá un informe con los resultados. La parte investigada tiene derecho a responder a dicho informe final. Véase *id.*, Sección 15.08. En caso de que en el Informe se identifique una violación de las leyes que el Negociado de Energía administra o incumplimiento con la política pública energética, el Negociado de Energía tiene discreción de emitir un Aviso de Incumplimiento a la parte a la cual se le impute el incumplimiento, o referir copia del informe a la

Oficina Estatal de Política Pública Energética o a la OIPC para que estas presenten una querrela o el recurso correspondiente ante el Negociado. *Id.*, Sección 15.09.

7. Por último, el Reglamento 8543, en su Sección 15.10, dispone que los expedientes de las investigaciones en curso permanecerán de forma confidencial hasta tanto concluya la investigación. También se protegerá la información que durante el transcurso de la investigación se haya identificado como privilegiada. *Id.*, Sección 15.10.

III. Trasfondo Legal Sobre la Facultad de Corregir Facturas

8. La Ley 83 de 2 de mayo de 1941, conocida como la *Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico* (“Ley 83”). 22 LPRA §191. La Ley Núm. 272-2002 enmendó la Sección 6(o) de la Ley 83 para así disponer que, ante un error de cálculo, la Autoridad de Energía Eléctrica (“AEE”) tendrá un término de ciento veinte (120) días a partir de la expedición de las facturas por concepto de consumo de energía eléctrica para notificar a los clientes de errores en los cálculos de los cargos. 22 LPRA §196(o). Una vez concluido dicho término, la AEE no podrá reclamar cargos retroactivos por concepto de lecturas errónea de los contadores de consumo de energía. Empero, la Ley 83 deja claro que este límite en el término solo aplicará a los clientes residenciales y no a los clientes comerciales, industriales, institucionales o de otra índole. *Íd.*¹

9. De igual forma, la Ley 17-2019, conocida como *Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico* (“Ley 17”), dispone en su Art. 1.10(m) que las compañías de servicio eléctrico que provean servicio en Puerto Rico tendrán un término de ciento veinte (120) días a partir de la expedición de la factura por concepto de consumo de energía eléctrica para notificar a los clientes de errores de cálculo de los cargos. 22 LPRA §1141. Una vez culminado este término no podrán reclamar cargos retroactivos por concepto de errores en el cálculo de los cargos. Nuevamente, se enfatiza que esto solo aplicará a los clientes residenciales, y no a los clientes comerciales, industriales e institucionales.

10. El Reglamento 8863 del Negociado de Energía, conocido como *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago* (“Reglamento 8863”) reafirma lo anterior. Así, en su Sección 3.03, el Reglamento 8863

¹ El 23 de mayo de 2023, el Senado de Puerto Rico presentó el Proyecto del Senado 1218 (“P. del S. 1218”) con el propósito de enmendar el inciso (o) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83-1941, a los fines de prohibir el cobro a clientes por errores de estimados de consumo, solo si dicho cobro se realiza luego de ciento veinte (120) días contados a partir de la expedición de las facturas por concepto de consumo de energía eléctrica. El 16 de junio de 2023, LUMA presentó sus comentarios sobre el P. del S. 1218 ante el Comité de Proyectos Estratégicos y Energía (“Comité”) en los que propuso que se extendiera el término para detectar y corregir los estimados de consumo a ciento ochenta (180) días para los clientes comerciales. Solicitó que no se incluyera a los clientes industriales en estas limitaciones de término, ya que los procesos de cobro para estos clientes son diferentes y complejos.

dispone que toda compañía de servicio eléctrico tendrá un término máximo de ciento veinte (120) días, contados a partir de la expedición de la factura por concepto de consumo eléctrico, para notificar por escrito a sus clientes residenciales sobre cualquier error en el cálculo de los cargos. El Reglamento 8863 también establece que esta disposición no aplicará a los clientes comerciales, industriales e institucionales.

11. Al amparo del *Puerto Rico Transmission and Distribution System Operation and Maintenance Agreement* de 22 de junio de 2020 (“Contrato de O&M”), LUMA Energy y LUMA Energy ServCo ofrecen servicios de operación y mantenimiento del Sistema Transmisión y Distribución de Puerto Rico (“Sistema T&D), los cuales incluyen gestiones de facturación y cobro, lectura, instalación, reemplazo y mantenimiento de contadores o metros y otros servicios al cliente que anteriormente la Autoridad de Energía Eléctrica (“AEE”) les proveía a los clientes de servicios de energía eléctrica en Puerto Rico. Véase Contrato de O&M, Anejo I.

IV. Respuesta a la Solicitud de Investigación y Argumentos

a. Generalidad e Imprecisión de las Alegaciones de la Solicitud de Investigación

12. LUMA toma con seriedad las preocupaciones de la OIPC y está disponible para reunirse con la OIPC con el fin de conocer los reclamos específicos de consumidores que animan la Solicitud de Investigación. En vista de que se ha iniciado este proceso formal de investigación, por la presente LUMA presenta su postura con relación a la Solicitud de Investigación.

13. Las alegaciones de la Solicitud de Investigación son generales y no colocan a LUMA en posición de atenderlas con particularidad. Las alegaciones de la Solicitud de Investigación no apoyan una conclusión de que LUMA ha violentado sus deberes o algún estatuto o reglamento que este Negociado viene llamado a implementar. De hecho, la Solicitud de Investigación no cita y ni si quiera menciona, cuál ley, reglamento o política pública energética LUMA ha podido violentar. Por el contrario, la OIPC admite que las disposiciones de la Ley 272-2022 no aplican a clientes comerciales.

14. En la Solicitud de Investigación la OIPC no hace referencia a cuáles son los clientes comerciales específicos que recibieron correcciones de facturas por sumas de dinero que corresponden a consumo para períodos en los que esos clientes recibieron facturas estimadas. De hecho, la Solicitud de Investigación no menciona ni un solo caso específico que pongan a LUMA en posición de responder a las alegaciones, determinar si procede atender algún reclamo de

consumidores y tomar medidas correctivas, de ellas ser procedentes, para mejorar el servicio que LUMA ofrece a sus clientes.

15. La OIPC se basa en información anecdótica sobre reclamos que entiende trascendieron públicamente. Sin mayor información o concreción, la OIPC aduce que ha asistido a múltiples consumidores que han procurado sus servicios. Aun cuando solicita que este Negociado de Energía conceda un remedio en cuanto a LUMA, la OIPC no identifica ningún caso en particular que sirva de ejemplo real y concreto a los reclamos y preocupaciones que la OIPC eleva ante este Negociado de Energía. Tampoco queda claro si esos clientes presentaron sus reclamos ante LUMA, lo cual podría significar que sus reclamos ya han sido atendidos o están en proceso de ser atendidos.

16. Dentro del término de veinte días provisto para que LUMA presente su contestación a esta Solicitud de Investigación y verificar sus archivos, LUMA solo ha podido identificar dos referidos de la OIPC sobre estimaciones de consumo energético de clientes comerciales.

17. Dada la generalidad de las alegaciones de la OIPC, LUMA entiende que no es posible determinar si los clientes comerciales que se alega recibieron correcciones de facturas, ejercieron sus derechos a objetar esas facturas dentro del término legal aplicable, y si los reclamos de cada cliente fueron atendidos. Véase Art. 6.27 de la Ley Núm. 57-2014, *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, 22 LPRA §1054z y el Art. 4 del Reglamento 8863, *Reglamento Sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago del Negociado de Energía*.

18. Se expone con respeto, que el mecanismo apropiado para que se evalúen reclamos sobre la corrección de una factura de energía eléctrica, es en procesos de revisiones de facturas incoados por el consumidor afectado por una determinación de LUMA sobre facturación.

19. En la medida en que en la Solicitud de Investigación se alega de forma general que existe una práctica de correcciones de facturas que surgen de consumos estimados, LUMA solicita que la OIPC le provea a LUMA la información de los casos particulares a los que se refiere de forma tal que LUMA pueda atenderlos y presentar una respuesta ante este Negociado de Energía.

20. Por otro lado, LUMA no está en posición de responder a alegaciones genéricas de la OIPC contenidas en los párrafos 14 y 15 de la Solicitud de Investigación en los que aduce que supuestas prácticas de corrección de facturas que surgen de consumos estimados, afectan a los clientes comerciales en sus negocios, el desarrollo comercial y la economía en Puerto Rico. Según

redactados y expuestos, los reclamos de los párrafos 14 y 15 sobre negocios, economía y desarrollo comercial en Puerto Rico, caen fuera del ámbito de los asuntos que este Negociado de Energía puede atender en un proceso de investigación como el presente, los cuales se relacionan con la política pública energética y leyes aplicables, y la industria y sector energéticos y se centran en evaluar el cumplimiento de LUMA con las leyes aplicables a la industria y el servicio eléctrico y la política pública energética.

21. La Ley 57-2014 faculta a la OIPC a presentar querellas o recursos legales ante el Negociado de Energía a nombre y en representación de clientes, en relación con controversias que afecten los intereses y derechos de los clientes de servicio eléctrico y el servicio eléctrico. 22 LPRA §1054qq(d). Previo a radicar querellas, la OIPC deberá verificar que el cliente haya cumplido con las disposiciones administrativas pertinentes para su reclamo. *Íd.* En la Solicitud de Investigación, sin embargo, la OIPC no estableció su legitimación bajo la Ley 57-2014 para elevar ante este Honorable Negociado de Energía, argumentos generalizados sobre el desarrollo comercial o la economía. Además, la OIPC no acreditó en la Solicitud de Investigación si los clientes afectados por las correcciones de facturas cumplieron con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a sus reclamos. Es decir, de los datos provistos por la OIPC, no surge si los clientes comerciales a los que éstos aluden en la Solicitud de Investigación agotaron remedios ante LUMA y este Negociado de Energía.

22. LUMA reconoce el poder de investigación de este Negociado de Energía. Empero, objeta el ejercicio de dicho poder en este caso dados los defectos de la Solicitud de Investigación. Conducir un proceso investigativo sobre las bases de alegaciones generales e imprecisas, como ocurre en este caso, abre la puerta a que se realicen investigaciones basadas en información anecdótica. Esto resultaría en el desarrollo de investigaciones indebidamente amplias al no presentar hechos suficientes y le impide a la persona investigada responder y presentar su posición y evidencia que sustente la misma.

23. LUMA respeta la misión y gestión de la OIPC de velar por el derecho de los clientes del servicio eléctrico. LUMA está en disposición de conversar con la OIPC sobre sus preocupaciones y atenderlas. Empero, con respeto expone que para activar procesos formales ante este Negociado de Energía y procurar remedios coactivos en contra de LUMA, nuestro ordenamiento legal administrativo exige presentar alegaciones concretas y certeras que justifiquen la intervención de este Negociado de Energía.

b. No Procede el Remedio en Equidad Solicitado por la OIPC

24. En el párrafo 16 de la Solicitud de Investigación, la OIPC solicita un remedio en equidad. El mismo no procede en derecho puesto que la Ley 57-2014, según enmendada, no delega en este Negociado de Energía autoridad general para conceder remedios en equidad. En particular, el Capítulo V del Reglamento 8543 sobre investigaciones e inspecciones, el cual aplica a este procedimiento, no provee para la concesión de remedios en equidad como los solicitados por la OIPC.

25. Conforme se detalló en la Sección II de esta Moción, el resultado de un proceso investigativo ante este Negociado de Energía es que se emita un informe con hallazgos, cuyos hallazgos pueden incluir identificar una posible violación de ley o incumplimiento con la política pública energética en cuyo caso, el Negociado puede iniciar un proceso de Aviso de Incumplimiento al amparo del Capítulo IV del Reglamento 8543 o referir el asunto para presentación de una querrela. Por lo tanto, el Capítulo V del Reglamento 8543, sobre investigaciones, no autoriza que se concedan remedios en equidad ni en ley.

26. Es importante destacar que al solicitar que se conceda un remedio en equidad, la Solicitud de Investigación no cita la disposición legal o reglamentaria que faculta la concesión de dichos tipos de remedios en un proceso de investigación como el presente.

27. En conclusión, las peticiones de remedios de la Solicitud de Investigación son improcedentes, están fuera del ámbito de un proceso de investigación y buscan que se proceda en este caso, fuera de los contornos de la reglamentación aplicable. Véase *e.g.*, *Ayala Hernández v. Consejo Titulares*, 190 DPR 547, 560, 568 (2014) (*disponiendo* que una vez una agencia aprueba un reglamento legislativo está obligada a seguirlo y *explicando*: “las agencias administrativas deben arribar a sus decisiones sin apartarse de la ley habilitadora aun cuando persigan un aparente propósito legítimo. En otras palabras, ni la necesidad ni la conveniencia pueden sustituir a la ley en cuanto a fuente de poder cuasi legislativo o cuasi adjudicativo. . . . [L]as agencias administrativas no pueden actuar más allá de lo que les fue delegado, de manera que toda actuación administrativa que no obedezca el poder que le fue conferido mediante legislación debe catalogarse como *ultra vires*, y, por ende, nula”).

c. Información Sobre Procesos de Facturación y Correcciones de Facturas de Clientes Comerciales

28. Entre otras razones operacionales, los estimados de consumo ocurren cuando la lectura en persona de los contadores se encuentra fuera del alcance visual de los lectores o cuando

la lectura remota de los contadores resulta fallida. Véase Artículo F, del Reglamento de Términos y Condiciones del Servicio Eléctrico de la AEE (*disponiendo* que la AEE estima consumo cuando no es posible leer el contador o medidor por circunstancias más allá de su control tales como, pero sin limitarse a, inaccesibilidad al medidor o fuerza mayor. También se estima el consumo cuando la información sobre la lectura del contador no pueda utilizarse para la facturación por problemas relacionado con los sistemas de comunicación o transmisión de datos o cuando el contador o medidor se compruebe que está defectuoso.). En esas circunstancias, el sistema de facturación automáticamente genera un estimado de consumo basado en el historial del cliente. No obstante, una vez LUMA detecta que no se puede leer el consumo en el contador y que se está facturando por estimado, se inicia un proceso para corregir la situación.

29. El uso de los estimados de consumo no se hace a la ligera y se utiliza en los casos necesarios, como cuando la lectura de los contadores no es posible porque están fuera del alcance visual o cuando el sistema de lectura remota se ve afectado. En la medida en que la Solicitud de Investigación procura un remedio en equidad que de alguna forma limite el tiempo que LUMA tiene para corregir las facturas de los clientes industriales, es importante establecer que el consumo de esos clientes es alto por lo que una limitación en la capacidad de corregir los errores de estimado de consumo podría tener un impacto negativo en los ingresos recaudados por LUMA. Además, los procesos de cobros a clientes industriales incluyen lecturas a distancia, extracción manual de datos con dispositivos electrónicos, lectura de contadores presencial y cargas de demanda contratadas.

30. LUMA ha presentado ante este Honorable Negociado de Energía información sobre sus procesos de cobro y lectura de contadores, así como el porcentaje de facturas estimadas y sus esfuerzos para mejorar el sistema de lecturas y facturación, incluyendo en el caso NEPR-MI-2019-0007 en respuesta a solicitudes de información de este Negociado de Energía.² Con esta moción, LUMA acompaña el **Exhibit 1**,³ el cual contiene datos sobre facturación estimada a clientes comerciales, correcciones de facturas, la infraestructura disponible en el Sistema T&D para medir el consumo de los clientes y las acciones correctivas y mejoras que LUMA está realizando a su sistema de facturación y capacidad de lectura de contadores.

² Véase, Submission in Response to Resolution and Order of August 18, 2022, on LUMA's Performance, LUMA's Objections and Request for Corrections or Clarifications. <https://energia.pr.gov/wp-content/uploads/sites/7/2022/10/Submission-in-Response-to-Resolution-and-Order-of-August-18-2022-on-LUMAS-Performance-LUMAS-Objections-and-Request-for-Corrections-or-Clarifications-NEPR-MI-2019-0007-1.pdf>

Véase también, *Submission of information and explanations requested in order of January 12, 2023*. <https://energia.pr.gov/wp-content/uploads/sites/7/2023/04/20230406-Submission-of-Information-and-Explanations-in-Compliance-with-Order-of-January-12-2023.pdf>

³ Conforme a la Sección 15.10 del Reglamento 8543, el **Exhibit 1** se presentará bajo sello de confidencialidad.

V. Conclusión

31. La Solicitud de Investigación no imputa incumplimiento o violación a ninguna ley aplicable o reglamentos del Negociado de Energía por parte de LUMA. La generalidad de las alegaciones impide que LUMA pueda responder adecuadamente.

32. Conforme expusimos, el remedio en equidad solicitado por la OIPC es improcedente en derecho en un proceso investigativo como el presente. El Reglamento 8543 no vislumbra la concesión por este Negociado de Energía de remedios legales o en equidad en un proceso de investigación. Sólo permite que se emita un informe final con hallazgos.

33. Ante la falta de hechos suficientes que permitan que este Negociado de Energía conduzca una investigación oportuna, no procede la concesión de remedio alguno, menos aún un remedio en equidad no autorizado por la Ley 57-2014 ni el Reglamento 8543.

34. De continuarse con este proceso, LUMA solicita una oportunidad de conocer las preocupaciones de la OIPC con relación a la facturación y corrección de facturas de clientes comerciales específicos.

35. LUMA se reserva el derecho de solicitar enmendar esta respuesta a la Solicitud de Investigación en caso de que en el futuro la OIPC presente alegaciones concretas o información sobre estimados de consumo a clientes comerciales que deban ser atendidos.

36. LUMA se encuentra en la mejor disposición de atender los reclamos de sus clientes y aquellos que la OIPC haya identificado y de continuar manteniendo a este Negociado de Energía informado sobre sus procesos de facturación y las mejoras alcanzadas por LUMA.

POR TODO LO CUAL, LUMA solicita respetuosamente al Negociado de Energía que **tome conocimiento de lo anterior**, **cierre** la presente investigación, **deniegue** los remedios solicitados por la OIPC, y **de por cumplida** la orden del 18 de julio de 2023.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDO.

En San Juan, Puerto Rico, a 7 de agosto de 2023.

Por la presente certificamos que hemos presentado esta Moción utilizando el sistema de presentación electrónica del Negociado de Energía. Enviaremos una copia electrónica de esta Moción a la Oficina de Protección al Consumidor Independiente, Lcda. Hannia Rivera Díaz, hrivera@jrsp.pr.gov.



DLA Piper (Puerto Rico) LLC
500 Calle de la Tanca, Suite 401
San Juan, PR 00901-1969
Tel. 787-945-9132
Fax 939-697-6102

/s/ Margarita Mercado Echegaray
Margarita Mercado Echegaray
RUA NÚM. 16,195
[margarita.mercado @us.dlapiper.com](mailto:margarita.mercado@us.dlapiper.com)

/s/ Valeria Belvis Aquino
Valeria Belvis Aquino
RUA NÚM. 22,584
valeria.belvis@us.dlapiper.com

Exhibit 1
LUMA'S Response in Compliance with July 18, 2023, R&O

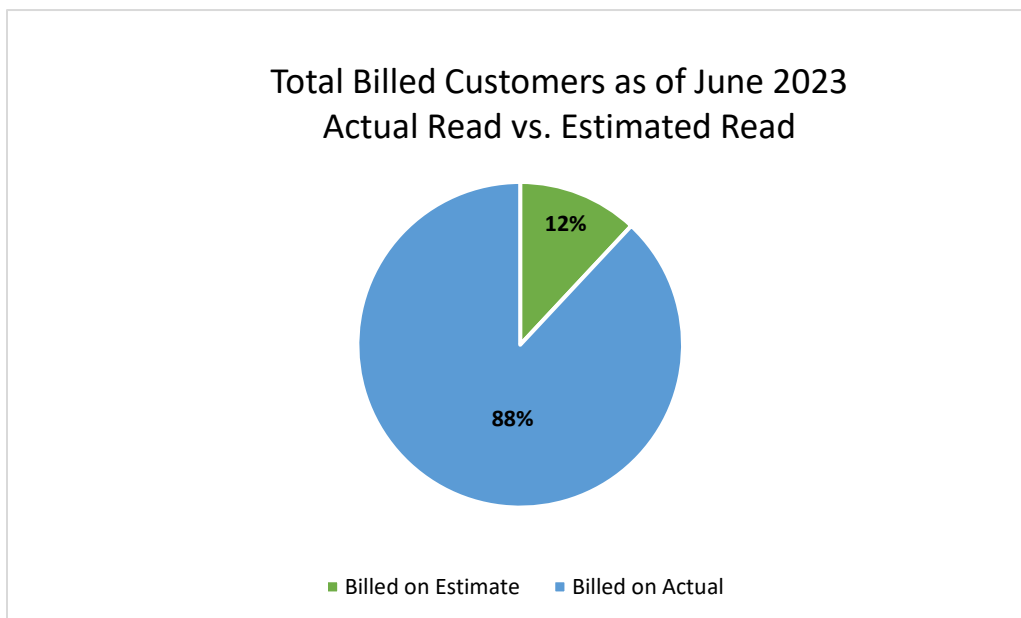
Exhibit 1

LUMA seeks to consistently address customers' concerns or questions related to their bills. LUMA is committed to working with PREB and the OIPC on this matter.

Over the last 12 months, the OIPC has referred to LUMA a total of 83 instances of potential customer billing matters. Only two (2) of these involved commercial accounts.

An estimated bill is an invoice that is based on a calculated estimate of how much electricity the customer used during the billing period, instead of on an actual meter reading. Out of LUMA's 147,000 non-residential customers, approximately 16,500 receive an estimated bill, which is approximately 11%. Furthermore, as depicted in Figure 1 below, as of June 2023, 88% of LUMA's total billed customers were billed based on an actual meter read, and 12% were billed on a calculated estimate.

Figure 1: Total Actual Meter Read vs. Estimated Read



Estimated bills are a common industry practice used when a direct reading of the meter is not used. These can occur for multiple reasons. There are several underlying causes for estimated bills at LUMA, including, but not limited to:

1. Faulty or damaged meter,
2. Substation site meter equipment outage,
3. Billing system evaluation parameters of meter readings,
4. Incorrect meter programming or configuration,
5. Damaged meter base or customer equipment impacting meter reading, and
6. Inaccessible meter on customer property.

As the Transmission and Distribution (T&D) System Operator, LUMA is responsible for all electric transmission, distribution, load serving and related activities for the safe and reliable operation and

Exhibit 1

maintenance of the T&D System, including billing, collections implementations, and optimizations.¹ LUMA takes seriously its responsibility to provide customers with a transparent bill and is committed to ensuring that customers are provided with detailed bills that clearly state all charges.²

LUMA takes pride in serving its customers every day and offers all customers the ability to object to an invoice through its website, mobile application, in person, over the phone, and through postal mail. Through multiple avenues, LUMA ensures all customers are aware of their rights to object to their bill. Most notably, LUMA provides detailed instructions regarding the bill objection process on the second page of every customer's bill.³

Under LUMA's payment plan, customers are offered multiple payment agreement options to ensure their monthly bills are current. A payment agreement is a formal agreement with a customer to defer an unpaid balance beyond the due date of the next bill. LUMA offers its customers the following payment agreements:

I. Payment Agreement Without Interest:

- i. Payment Agreement with a term of 6 months or less for overdue balances.
- ii. Payment agreement because of a LUMA error, such as reading, metering, billing delay or other errors. Payment agreements for adjustments specifically related to a LUMA billing error do not require a minimum down payment. The payment plan terms should equal the number of months adjusted but not exceed 24 months.
- iii. Payment agreements approved for Public Residential customers.

II. Payment Agreement with Interest (applied at 8% simple annual interest):

- i. Payment agreements with terms greater than 6 months for overdue balances.
- ii. Energy Irregularity cases.

LUMA strives to provide actual meter readings for all commercial and industrial customers through the Automated Meter Reading (AMR), Networked Energy Services (NES), and manual meter read processes. Currently, due to the poor condition of the T&D System, the metering system, and the customer's equipment, LUMA's goal of meeting industry standards of 94% actual meter reads for this customer base is unattainable. However, LUMA is targeting a monthly value of 80% actual meter reads with continuous improvement to reach the 94% goal.

Bill Estimation Process

LUMA generates a monthly report using data from the Oracle Customer Care and Billing (CC&B) system. This monthly data is used to monitor and measure team performance and inform action planning. The

¹ Puerto Rico Transmission and Distribution System Operation Maintenance Agreement ("T&D OMA") executed on June 22, 2020, amongst the Puerto Rico Electric Power Authority ("PREPA"), THE Puerto Rico Public-Private Partnerships Authority ("P3A") and LUMA Energy, LLC and LUMA Energy ServCo, LLC (collectively, "LUMA").

² See Section 6(i) of Act 83-1941, as amended, known as the *Puerto Rico Power Authority Act*.

³ See Resolution and Order of November 16, 2021, page 9, Docket No. NEPR-MI-2021-0008 and LUMA's Motion of September 29, 2021, page 2 and 6 of Exhibit B, Docket No. NEPR-MI-2021-0008.

Exhibit 1

CC&B system receives daily meter reads and evaluates them for billing purposes. If a meter read is determined to be either higher or lower than expected, the system generates an alert and flags the specific account for review by a Customer Care Representative (CCR). The CCR evaluates the meter read and determines whether the read can be used for billing or not. The customer's bill is then generated based on the CCR's evaluation. Estimated accounts are prioritized throughout the month to focus on large consumption accounts and longest estimating accounts. Many estimating accounts require investigation from a field employee to address an issue or verify if the meter and system are indeed working as expected. To correct the account's billing issue and generate a new bill the CCR analyzes the account by surveying its meter reading history, checking for meter reading alerts, and reviewing the status of any pending field activities.

In the event a new bill cannot be generated, the CCR further investigates the account to identify any possible upstream driver(s) that could be preventing the account from being billed with an actual meter read. Then, the CCR must determine if there are any unused regular meter readings available to fix the estimated bill within the metering or billing system. If a current reading is available, the CCR will register the available reading. However, if an actual reading is unavailable and the meter is not considered a functioning AMR Meter, the CCR may schedule a field activity to have the meter read on-site by LUMA personnel. The Meter Read and Replacement steering committee is focused on addressing the barriers regarding large projects for addressing estimations.

In the field, LUMA personnel assess the meter's surroundings to determine if there is sufficient access to obtain an on-site meter read. If the meter is accessible, LUMA personnel proceed with the meter read. If the meter is found to be defective and unreadable⁴, LUMA personnel documents that a meter replacement is necessary and updates information to be provided back to office personnel for action. Depending on the assessment of meter availability and longer-term capital project for Advance Metering Infrastructure (AMI) deployment, the meter may be replaced. Alternatively, the meter may be documented in a tracking sheet for future meter replacement. If the meter is not accessible⁵, LUMA personnel updates the notes in the customer account regarding the inaccessible meter. Lastly, after exhausting all these options, LUMA sends the customer a letter explaining that to avoid service disconnection, they have 60 days do either (1) provide LUMA access or (2) move the enclosed meter base at their own expense. If customers do not comply with either request at the end of the 60 days, the CCR initiates the service disconnection process. LUMA notes that service disconnection is a last resort and wants to avoid it at all costs. LUMA always prioritizes working with its customers to accomplish a meter read and avoid any service disconnection.

After all the steps above are completed the CCR proceeds to address the customer account to generate a bill with an actual read if available and any rebilling of prior estimated months that is necessary regarding the provisions of policy, laws, and regulations. Once the customer's bill has been updated, the CCR reviews it to ensure accuracy by checking the beginning and ending meter read, meter constant factor, rate code, consistency in bill amounts, finalization of bill segments, and offsetting charges. Lastly, the CCR makes these adjustments in the billing system, documents the notes regarding the billing updates or changes and the customer bill is generated. Currently, while LUMA prepares changes to the billing system and bill rendering program, the CCRs also generate letters to customers that provide

⁴ A defective meter has three main characteristics: physical damage, precision, and communication.

⁵ See Section 1.10(m) of Act 17-2019, as amended, known as *Puerto Rico Public Policy Act* and Article 1 of Act 272 of December 8, 2022.

Exhibit 1

details of an account re-billing as determined under PREB's Order⁶ dated November 16, 2021, in which the September 29 Model Bill was approved.

Challenges

As LUMA has previously communicated, LUMA inherited an unsupported and failing AMR system and an outdated NES meter reading system.⁷ In addition, the remote system and meter reading equipment, that is currently in place, is at the end of its life with the average age of the equipment being beyond its usable life as directed by the manufacturer. Due to the fragile state of the T&D System, metering infrastructure, the high volume of non-working AMR meters and the customer's point of connection, it has been impossible for LUMA to achieve its targeted actual meter reads.

LUMA is purchasing AMR-capable meters and installing them but unfortunately most vendors do not support this technology, which adds to the complexity. Currently there is only one vendor who provides the type of meter that is capable of reading on the AMR system and, even more so, the availability of component parts for the manufacture of these meters has been severely impacted by the supply chain constraints of microprocessor parts resulting from the outcome of the COVID-19 pandemic. To combat this challenge, LUMA will be moving to a new AMI system, which is readily available by most vendors. Globally, utilities have upgraded their meter infrastructure to AMI systems which have now become an industry standard and, in turn, readily available.

To address these challenges, LUMA has a Meter Read and Replacement steering committee leading overall improvement projects and prioritizing opportunities to address issues. Most of the improvement projects, however, require additional capital expenditures than currently available due to budget limitations and the Puerto Rico Electric Power Authority's (PREPA) bankruptcy. The longer-term AMI deployment project is anticipated to address the broader challenges regarding meter reading accuracy.

Improvement Projects

LUMA is working on several activities to provide more commercial customers with an actual readable meter reading. Among the activities with the greatest impact are (1) optimizing the CC&B program, (2) incorporating additional personnel to support meter readings, (3) developing a meter reading plan, and (4) implementing an updated training program for billing services personnel. The table below provides further details regarding LUMA's steps to improve meter readings.

Improvement Area	Key Activities
CC&B Optimization	Fixing JAVA code error in the estimation routine resulting from the 2019 upgrade of Oracle CC&B that was identified in December 2022 through CC&B Optimization.

⁶ See Resolution and Order of November 16, 2021, page 9, Docket No. NEPR-MI-2021-0008.

⁷ See LUMA's Motion of April 6, 2023, page 1 of Exhibit 1, Docket No. NEPR-MI-2019-0007.

Exhibit 1

Improvement Area	Key Activities
	<p>Deploying the 3rd step in the estimation routine, which will evaluate and create an estimate based on the TREND class of the customer. For example, a commercial customer estimation would compare the same month last year, last month, and then compare to 10,000+ other customers in the same month.</p>
Staffing	<p>LUMA is preparing to add additional staff to support meter read processing in the centralized billing services team to address high volumes of estimation issues. (40,000 meter reinstall and configurations from above).</p>
	<p>Billing Services, Operations and Metering actively work to address the meter reading plan and address opportunities for improving field reading required through manual meter reading, as necessary.</p>
Training, Procedures & QA	<p>LUMA is reviewing its existing processes and procedures to identify any opportunities for improvement.</p>
	<p>LUMA has launched an updated training program for the billing services new hires to improve the overall quality of work.</p>
	<p>Continue to document processes and procedures where they did not previously exist.</p>
Meters	<p>Implementing an AMI program for two-way remote meter reading to establish reporting and control capabilities through the installation of smart meters.</p>
	<p>Strategically replace failing meters and increase automated reads through targeted replacement efforts, given a restricted budget for replacements.</p>
	<p>Continue to procure meter shop test equipment to support meter recycling efforts.</p>

Exhibit 1

Improvement Area	Key Activities
	Implement a Quality Management System (QMS) for testing the accuracy of installed meters. The QMS implementation will support LUMA in improving meter readings because it is a process that ensures the meters in use are maintained and verified properly.
	Conduct a sample test program for commercial and industrial meters to ensure accuracy and proper configuration. The sampling program supports reducing estimating meters by analyzing and addressing root cause issues for meter types and ages deployed in the field.
	Continue to test meters suspected of being tampered with.
	Continue to perform ANSI-complaint accuracy checks on new meter shipments to ensure meter accuracy and function before deployment to avoid failures resulting in estimations.

LUMA further notes that its net metering program personnel has successfully completed 15,099 meter changes from April 2023 to June 2023, and, on average, the team replaces over 500 meters every week. Once AMI is implemented, LUMA will be able to accelerate this process. In addition, LUMA has begun the process of validating meters with cellular technology for commercial and industrial customers.

LUMA has also obtained a meter supply contract. However, worldwide supply chain issues (lack of components) have caused delays in meter delivery. Furthermore, LUMA is working on a plan to replace damaged meters with certified meters through its meter shop. This process has already begun with the QMS validation implementation.

In summary, LUMA is committed to customer service and to continuously improving the customer experience through, among other things, its ongoing collaboration with the OICP on all customer focus issues.