

**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: Respuesta a Requerimiento de Información

NEPR

Received:

Feb 1, 2024

10:04 PM

**MOCIÓN EN CUMPLIMIENTO DE ORDEN DEL 2 DE ENERO DE 2024
SOMETIENDO RESPUESTAS A REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

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 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 iniciar una investigación, basada en un reclamo que trascendió públicamente de 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 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 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. *Id.*, ¶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. El 7 de agosto de 2023, LUMA presentó ante este Honorable Negociado de Energía la *Moción en Cumplimiento con Resolución y Orden del 18 de julio de 2023 y Contestación a Solicitud de Investigación* (“Moción del 7 de agosto”). Mediante la misma, LUMA esbozó su posición sobre las alegaciones de la OIPC en la Solicitud de Investigación y presentó su respuesta a la solicitud de investigación.

4. El 2 de enero de 2023, el Oficial Examinador designado por el Negociado de Energía para atender esta investigación, emitió una Orden (“Orden del 2 de enero”) en la que le requirió a la OIPC replicar a la Moción del 7 de agosto en un término de treinta (30) días. En la Orden del 2 de enero se le requirió a LUMA someter, en un término de treinta (30) días, la siguiente información: (a) estadísticas sobre la cantidad de clientes comerciales e industriales que actualmente son objeto de la práctica de estimación de consumo energético y la cuantía monetaria a la que ascienden esas cuentas junto a cualquier información relacionada; (b) todo reglamento, protocolo, norma o documento relacionado con los procesos de revisión o modificación de cuentas y facturas de forma retroactiva a clientes comerciales e industriales; (c) los criterios o factores que se utilizan para determinar revisar o modificar las cuentas o facturas de clientes comerciales e industriales de manera retroactiva y cualquier documento relacionado a estos procesos; (d) el término máximo que se utiliza para revisar o modificar las cuentas o facturas de clientes comerciales e industriales de manera retroactiva; y (e) cualquier información, reglas, manual o protocolo adicional relativo a la revisión o modificación de las cuentas o facturas de clientes comerciales e industriales de manera retroactiva.

II. Reiteración de Solicitud para que se Cierre o Desestime la Investigación y Presentación de Respuesta al Requerimiento de Información

5. LUMA reafirma e incorpora por referencia las alegaciones y solicitudes de remedio que expuso en su Moción del 7 de agosto, incluyendo que las alegaciones de la Solicitud de Investigación por parte de la OIPC son generales y no imputan incumplimiento o violación a ninguna ley aplicable o reglamentos del Negociado de Energía por parte de LUMA.

6. LUMA reafirma que el mecanismo apropiado para que se evalúen los reclamos sobre la corrección de una factura de energía eléctrica, es mediante el proceso de revisión de factura incoado por el consumidor afectado por una determinación de LUMA sobre facturación.

7. LUMA reconoce el poder de investigación de este Negociado de Energía. Empero, LUMA reafirma su objeción al ejercicio de dicho poder en este caso dados los defectos de la Solicitud de Investigación.

8. Por otro lado, LUMA reitera que no procede en derecho el remedio en equidad solicitado por la OIPC puesto que la Ley 57-2014, según enmendada, no delega en este Negociado de Energía autoridad general para conceder remedios en equidad, conforme se expuso y fundamentó en la Moción del 7 de agosto.

9. LUMA reitera su solicitud de que procede cerrar o desestimar la Solicitud de Investigación por los argumentos antes dispuesto.

10. 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.

11. Sin renunciar a las objeciones y planteamientos antes mencionados y expuestos en la Moción del 7 de agosto, LUMA presenta en el *Exhibit 1* que se somete con esta Moción, sus respuestas al requerimiento de información emitido en la Orden del 2 de enero.

12. Cabe resaltar que el pasado 18 de enero de 2024, el Gobernador de Puerto Rico, Hon. Pedro Pierluisi Urrutia, firmó el Proyecto del Senado 1218, el cual se convirtió en la Ley Núm. 36-2024 que enmendó la Sección 6(o) de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941. Esta enmienda y sus implicaciones en el proceso de facturación y corrección de factura, incluyendo correcciones de facturas con consumo estimado, se discuten en el *Exhibit 1*.

III. Confidencialidad del Anejo A Sometido en Apoyo a Respuesta al Requerimiento de Información

13. El *Exhibit 1* está acompañado del *Anejo A* el cual es un documento responsivo al requerimiento de información solicitada por este Negociado de Energía a LUMA. El *Anejo A* contiene los pasos a seguir por los empleados de LUMA para investigar cuentas facturadas con lecturas estimadas.

14. Al amparo de la Sección 15.10 del Reglamento 8543, conocido como *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*, se somete el *Anejo A* bajo sello de confidencialidad. Conforme a la Sección 15.10 del Reglamento 8543, el expediente de una investigación será confidencial mientras la investigación se encuentre en proceso. *Id.* No obstante, una vez el informe de la investigación sea notificado a las partes, el expediente estará disponible al público en general. *Id.*

15. El *Anejo A* que LUMA acompaña como parte de su respuesta al requerimiento de información emitido en la Orden del 2 de enero, es un documento interno que LUMA no divulga. Véase, *Exhibit 1, Anejo A*. El documento dispone los protocolos internos de LUMA sobre la revisión de cuentas facturadas con lecturas estimadas en lugar de lecturas reales. El documento no está disponible al público.

16. LUMA solicita que, culminada la investigación, el Negociado de Energía le brinde trato confidencial al *Anejo A* del *Exhibit 1* de esta Moción, por ser un documento comercial sensitivo.

17. Conforme a la política de manejo de información confidencial de este Honorable Negociado de Energía, LUMA estará presentando de forma separada, dentro de los próximos diez (10) días, un memorando de derecho en apoyo a la solicitud de trato confidencial al *Anejo A*. Véase, Sección A.2 de la *Política sobre Manejo de Información Confidencial en los Procedimientos Ante la Comisión* (“Política de Confidencialidad”), del 31 de agosto de 2016, según enmendada por la Resolución del 16 de septiembre de 2016.

18. En vista de que todo el contenido del *Anejo A* es confidencial y toda vez que en esta etapa, todos los documentos de esta investigación son confidenciales, LUMA solicita que se le exima de presentar una versión pública del *Anejo A*.

POR TODO LO CUAL, LUMA solicita respetuosamente al Negociado de Energía que **tome conocimiento de lo anterior, cierre o desestime** la presente investigación, **de por cumplida** la Orden del 2 de enero y **acepte y mantenga** bajo sello de confidencialidad el *Anejo A* del *Exhibit 1* de esta Moción.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDO.

En San Juan, Puerto Rico, a 1 de febrero de 2024.

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. 787-945-9101
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

Responses to January 2, 2024, R&O Request

Commercial Bill Estimates

Responses to January 2, 2024, R&O Requests

NEPR-IN-2023-0003

Response: RFI-LUMA-IN-2023-0003-20240201-PREB-A

SUBJECT

Commercial Bill Estimates

REQUEST

LUMA to provide statistics on the number of commercial customers, including industrial customers, who are currently subject to the practice of estimating energy consumption, the monetary amount of those accounts, along with any related information.

RESPONSE

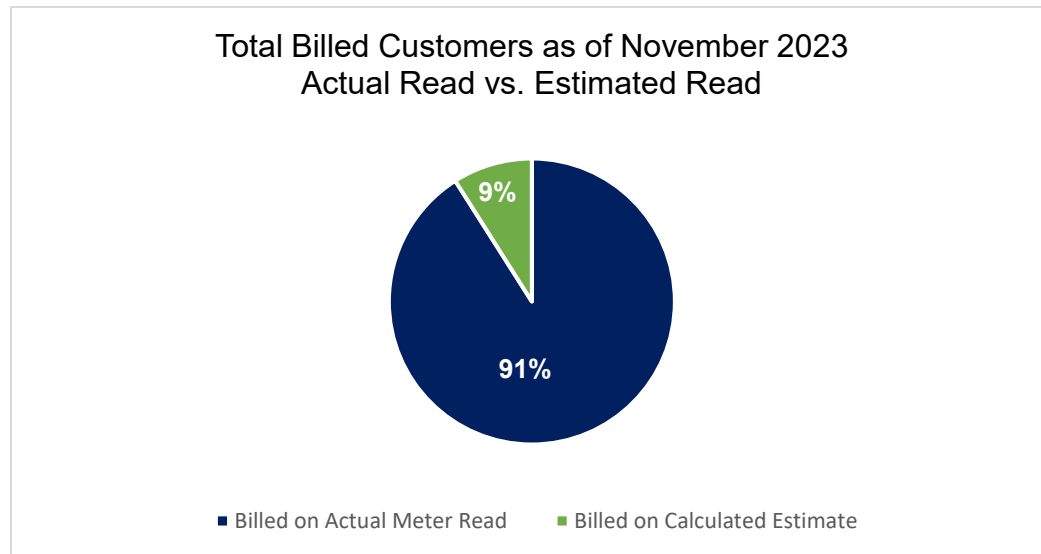
Out of LUMA's 147,000 non-residential customers, an average of 17,254 customers a month received estimated bills between January 2023 and November 2023, representing approximately 11% of all non-residential customers. The table below depicts the number of commercial and industrial customers that received an estimated customer bill between the months of January 2023 and November 2023.

Table A--1. Estimated Non-Residential Bills by Month in 2023

Month	Total Estimated Bills (Commercial & Industrial)	Percentage of Customers
January	20,406	13%
February	18,948	12%
March	19,026	12%
April	20,120	13%
May	19,623	13%
June	18,912	12%
July	15,696	10%
August	14,280	9%
September	14,709	10%
October	13,732	9%
November	14,337	9%

As detailed in the table above and depicted in the graph below, as of November 2023, 91% of LUMA's total billed non-residential customers were billed on an actual meter read, and 9% were billed on a calculated estimate.

Commercial Bill Estimates



LUMA is unable to provide the Energy Bureau with the requested monetary dollar amount of the accounts listed in Table A-1 due to reporting limitations within its billing system. However, LUMA notes that estimated customer bills are calculated based on the customer's normal consumption so that the customer's estimated consumption is in line with actual usage. Average combined sales for commercial and industrial customers during the period of January 2023 to November 2023 was approximately \$184 Million monthly. Based on this average, LUMA estimates that the monetary dollar amount of the commercial and industrial accounts estimated is approximately \$18 Million monthly. When a customer receives an estimated invoice that is higher or lower than their average actual usage, LUMA reconciles the difference between the estimate and actual consumption when it receives the next actual meter read of the customer.

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.¹ Through multiple avenues, LUMA communicates to all customers to make them 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, as required by applicable law.²

¹ See Section 6.27 of Act No. 57-2014, as amended, known as "the Energy Transformation and Relief Act", and Section 4.04 of Regulation 8863, known as "the Regulation on the Procedure for the Review of Bills and Suspension of Electric Service."

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

Commercial Bill Estimates

Responses to January 2, 2024, R&O Requests

NEPR-IN-2023-0003

Response: RFI-LUMA-IN-2023-0003-20240201-PREB-B

SUBJECT

Commercial Bill Estimates

REQUEST

LUMA to provide any regulations, protocols, standards, or any other document related to the processes of reviewing or modifying accounts and invoices retroactively to commercial customers, including industrial customers.

RESPONSE

Section 6, Articles E and F of Regulation 7892 of the Puerto Rico Electric Power Authority (PREPA) known as the Regulation on General Terms and Conditions to Provide Electric Power Services (Regulation 7892), states the criteria pursuant to which LUMA, as agent of PREPA,³ reads or estimates customers' meters. However, Regulation 7892 does not specifically address retroactively billed periods for either residential or commercial customers.

Section 6(o) of Act No. 83-1941 (Act 83) provides that PREPA has a maximum period of 120 days from issuance of the bill to notify customers of any changes to the calculation of charges. Up until January 18, 2024, Section 6(o) of Act 83 only applied to residential customers. Thus, Act 83 did not set a maximum period for changes to bill charges to commercial and industrial customers. However, Act 36 of January 28, 2024 (Act 28-2024) amended Section 6(o) of Act 83 to include commercial and industrial customers. Thus, as of January 18, 2024, the maximum period to notify customers of changes in charges for electric power services of 120 days, including changes related to estimated consumption, applies to commercial and industrial customers. LUMA complies with Act 36-2024 and applies the 120-day period limit to notify customer of bill corrections, including corrections to estimated bills. An internal communication was timely issued to all LUMA employees who process billing corrections, and supervisory staff were instructed to increase focus on commercial and industrial bill adjustments in the coming weeks to ensure compliance with Act 36-2024.

For more information regarding LUMA's protocol regarding estimated bills investigations please refer to Annex A of this Exhibit. At this time LUMA is in the process of updating this procedure to reflect Act 36-2024, therefore the copy provided does not yet reflect the modifications to comply with Act 36.

³ Pursuant to the Puerto Rico Transmission and Distribution System Operation and Maintenance Agreement ("T&D OMA") executed on June 22, 2020, among 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").

Commercial Bill Estimates

Responses to January 2, 2024, R&O Requests

NEPR-IN-2023-0003

Response: RFI-LUMA-IN-2023-0003-20240201-PREB-C

SUBJECT

Commercial Bill Estimates

REQUEST

Explain the criteria or factors used by LUMA to determine, revise, or modify the accounts or invoices of commercial customers, including industrial customers, retroactively. Submit any document containing the information requested and the processes carried out for such purposes.

RESPONSE

LUMA's Customer Care and Billing system compares the customer's historical consumption to current consumption to determine if a bill should be retroactively revised. Specifically, LUMA's system looks at a customer's prior month's usage and during the same timeframe the previous year. For more information, please refer to Annex A⁴ of this Exhibit and to LUMA's August 7, 2023, filing in compliance with the Resolution and Order dated July 18, 2023⁵ for the criteria or factors used by LUMA to retroactively determine, revise, or modify commercial and industrial accounts or invoices.

⁴ LUMA notes that this procedure has not yet been updated to reflect Act 36-2024.

⁵ See Exhibit 1 of LUMA's Motion of August 7, 2023, Docket No. NEPR-IN-2023-0003.

Commercial Bill Estimates

Responses to January 2, 2024, R&O Requests

NEPR-IN-2023-0003

Response: RFI-LUMA-IN-2023-0003-20240201-PREB-D

SUBJECT

Commercial Bill Estimates

REQUEST

LUMA to notify the maximum term used to review or modify the accounts or invoices of commercial customers, including industrial customers, retroactively.

RESPONSE

The term used by LUMA to review or modify the accounts of commercial and industrial customers is determined on a case-by-case basis. Prior to January 18, 2024, adjustments were made from June 1st, 2021, to present because there was no set maximum term for retroactive billing regarding commercial and industrial customers. As of January 18, 2024, LUMA follows a 120-day term from issuance of the bill to notify customers, including commercial and industrial, of any changes to the calculation of charges, in compliance with Act 36-2024.

Commercial Bill Estimates

Responses to January 2, 2024, R&O Requests

NEPR-IN-2023-0003

Response: RFI-LUMA-IN-2023-0003-20240201-PREB-E

SUBJECT

Commercial Bill Estimates

REQUEST

LUMA to submit any other information, rules, manuals, or protocols regarding the review or modification of accounts or invoices of commercial customers, including industrial customers, retroactively.

RESPONSE

LUMA's protocol regarding estimated bills investigations is provided herein as Annex A. Currently LUMA is in the process of updating this procedure to reflect Act 36-2024.