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

JULIO SANTIAGO ALICEA **PROMOVENTE** v. LUMA ENERGY SERVCO, LLC LUMA ENERGY, LLC **PROMOVIDA**	**CASO NÚM.:** NEPR-RV-2024-0030 **ASUNTO:** Resolución Final y Orden

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal

El 27 de junio de 2024, la parte Promovente, Julio Santiago Alicea, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía") una Solicitud de Revisión de Factura ("Solicitud") contra LUMA Energy ServCo, LLC ("LUMA") la cual dio inicio al caso de epígrafe.

La parte Promovente, alegó en la *Solicitud* presentada facturación incorrecta, errática y excesiva por parte de LUMA bajo las disposiciones de la Ley Núm. 57-2014[1] y el Reglamento Núm. 8863[2]. En específico objetó la factura del 14 de febrero de 2024 la cual contiene 59 páginas y es una refacturación o factura de corrección. Dicha factura refleja un consumo de cargos corrientes de $48.31 y una corrección de factura de $571.04 de junio de 2019 a enero de 2024. En su Solicitud la parte Promovente alega que fue informado que su contador estaba estimando pero que jamás le informaron sobre la estimación o cambiaron el contador si no estaba leyendo remotamente.

Luego de varios trámites administrativos, el 8 de octubre de 2024 el Negociado de Energía emitió *Orden* señalando la Vista Administrativa para el 20 de diciembre de 2024. A la Vista Administrativa compareció la Promovente Julio Santiago Alicea LUMA representada por el Lcdo. Juan Mendez junto a Alexandra Otero, Analista de LUMA Energy.

II. Derecho aplicable y análisis:

a. *Jurisdicción del Negociado de Energía*

El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley 57-2014 establece, entre otras cosas, que el Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria y exclusiva con relación a los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico. A esos fines, el Artículo 1.2(p) de la Ley 57-2014 establece como política pública que "[l]as disputas sobre facturas o servicios de electricidad se tramitarán de forma equitativa y diligente."[3]

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

---

[1] Conocida como la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada.

[2] *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, 1 de diciembre de 2016.

[3] Énfasis suplido.

[4] Énfasis suplido.

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

disposiciones de sus reglamentos. Más aún, la Sección 3.01 del Reglamento 8543[5] establece que "[t]oda persona con legitimación activa podrá iniciar un procedimiento adjudicativo ante [el Negociado de Energía] con relación a cualquier asunto que esté bajo su jurisdicción."

b. *Revisión de Facturas sobre el Servicio Eléctrico:*

En lo pertinente, el Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014, *supra*, establece que el término para que un cliente de una compañía de servicio eléctrico presente su objeción de factura y solicite una investigación es de 30 días. De otra parte, el Artículo 6.27(a)(2) de la Ley 57-2014, *supra*, establece que el cliente de una compañía de servicio eléctrico "podrá notificar su objeción y solicitud de investigación de su factura a la compañía de energía certificada mediante correo certificado, teléfono, fax o correo electrónico, siempre que dicha objeción y solicitud se someta a través de los contactos específicos provistos para esos propósitos por la compañía de energía certificada y se pueda establecer con certeza la fecha del envío de la objeción y solicitud de investigación".

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

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

c. *Ley 272 - 2002*[6]

En su exposición de motivos, la Ley 272 - 2002 hace ostensible que esta fue ideada con el objetivo de imponer un término máximo a la facultad de la Autoridad para poder notificar a sus clientes los errores en el cálculo de los cargos. De esta manera, resaltó como una práctica injusta el que la Autoridad le requiriese a sus clientes el pago retroactivo de cargos que no fueron oportunamente facturados. A estos efectos, sí enmendó la Ley 83-1941, para imponer un término máximo de 120 días, para notificar a los clientes errores en los cargos. Quedó regulado, además, que cuando los clientes mantengan sus contadores fuera del alcance visual de los lectores de la Autoridad o cuando ocurren eventos de fuerza mayor que impidan la lectura de los contadores la protección que concede esta ley no aplicará a las facturas que se hagan en base a estimados.

La Ley Núm. 272-2002 fue ideada con el objetivo de imponer un término máximo a la facultad de la AEE para notificar a sus clientes errores en el cálculo de los cargos. Mediante este estatuto, se enmendó la Ley Núm. 83 del 2 de mayo de 1941, 22 LPRA secs. 191 et. seq., también conocida como la Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, para imponer, entre los deberes y responsabilidades que posee la AEE, lo siguiente:

> (o) Cuando los cargos contenidos en una factura incluyan tres (3) o más mensualidades vencidas por servicios que, por error u omisión de la Autoridad, no fueron previamente facturados, la Autoridad deberá ofrecerle al cliente un plan de pago razonable en atención a su capacidad económica. No obstante, lo anterior, la Autoridad tendrá un máximo de ciento ochenta (180) días

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

[5] *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones.*

[6] Para enmendar el inciso (1) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 1941: Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica

> para facturar por cualquier servicio provisto. Transcurrido dicho término la Autoridad no podrá cobrar por el servicio provisto y no facturado. La Autoridad contará con un término máximo 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 de cálculo de los cargos. Una vez concluido dicho término, la Autoridad no podrá reclamar cargos retroactivos por concepto de errores en el cálculo de los cargos, tales como aquellos de índole administrativo, operacional o de la lectura errónea de los contadores de consumo de electricidad. Esto aplicará solo a clientes residenciales; no aplicará a clientes comerciales, industriales, institucionales o de otra índole y tampoco aplicará a cargos o ajustes periódicos provistos en la tarifa aprobada por el Negociado o a los Cargos de Transición de la estructura de titulización ("securitization"). En aquellos casos en que los clientes mantienen sus contadores fuera del alcance visual de los lectores, o cuando ocurren eventos de fuerza mayor que impidan las lecturas de los contadores, tales como huracanes, entre otros, la medida no aplicará a facturas que se emitan a base de estimados. Véase, Sección 6 (o) de la Ley Núm. 83 del 2 de mayo de 1941, 22 LPRA sec. 196.

d. *Reglamento de Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica*

En conformidad con las disposiciones de la Ley Núm. 83 del 2 de mayo de 1941, la AEE promulgó el Reglamento de Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica, Reglamento Núm. 7982 del 14 de enero de 2011, con el fin de establecer los derechos y obligaciones que tienen tanto la autoridad como sus clientes. Véase, Art. B del Reglamento Núm. 7982-2011. En lo concerniente, la Sección VII, Artículo C, provee los siguiente:

1. El cliente es responsable de que la base del Contador o medidor (metro) esté adecuadamente identificada y ubicada en un lugar accesible a los empleados de la Autoridad, para cualquier propósito relacionado con el Servicio;

2. Cuando la Autoridad determine que un contador o medidor (metro) se encuentra encerrado o inaccesible, le requerirá por escrito al cliente que relocalice la base o montura de este a un lugar accesible preferiblemente a la pared frontal de la estructura;

3. La Autoridad le concederá al cliente un plazo de sesenta (60) días consecutivos para que realice dicho trabajo, cuando sea necesario relocalizar la base o montura del contador o medidor (metro). Si transcurrido el término concedido, el cliente no ha relocalizado la base o montura según requerido, la Autoridad puede suspender el servicio de energía eléctrica, en conformidad con lo dispuesto en la Sección XIV de este Reglamento y

4. La Autoridad no es responsable por los daños y perjuicios al cliente durante el tiempo que esté sin servicio.

De no cumplir con lo dispuesto en los incisos anteriores se le cargarán todos los gastos en que incurra la Autoridad para gestionar el acceso al contador o medidor (metro).

Por su parte, el Art. F de la Sec. VI establece que, "[c]uando a la Autoridad no le es posible leer el contador o medidor (metro) en la fecha programada por circunstancias más allá de su control, tales como, pero sin limitarse a, inaccesibilidad al medidor o fuerza mayor, se estima el consumo". También, se estimará el consume cuando "el contador o medidor (metro) se compruebe que está defectuoso". Íd. Según el inciso M de la Sección II, un contador o medidor (metro) inaccesible o encerrado es: Todo contador o medidor (metro) que esté ubicado dentro de una estructura o que al estar afuera de ésta no se tiene acceso al mismo para leerlo,

verificar su funcionamiento, conectarlo o desconectarlo. Esto se debe a que está limitado o impedido el libre paso al área donde está ubicado el mismo por rejas, verjas o cualquier otro tipo de impedimento u obstrucción.

Sección VII, Art. C del Reglamento Núm. 7982 igualmente dispone que "el cliente es responsable de que la base del contador o medidor (metro) esté adecuadamente identificada y ubicada en un lugar accesible a los empleados de la Autoridad, para cualquier propósito relacionado con el servicio".

e. *Peso de la Prueba*

La Regla 110 de las de Evidencia de Puerto Rico[7] bajo el título "*EVALUACIÓN Y SUFICIENCIA DE LA PRUEBA*" establecen:

La juzgadora o el juzgador de hechos deberá evaluar la evidencia presentada con el propósito de determinar cuáles hechos han quedado establecidos o demostrados, con sujeción a los principios siguientes:

> (a) El peso de la prueba recae sobre la parte que resultaría vencida de no presentarse evidencia por alguna de las partes.
>
> (b) La obligación de presentar evidencia primeramente recae sobre la parte que sostiene la afirmativa en el asunto en controversia.
>
> (c) Para establecer un hecho, no se exige aquel grado de prueba que, excluyendo posibilidad de error, produzca absoluta certeza.
>
> (d) La evidencia directa de una persona testigo que merezca entero crédito es prueba suficiente de cualquier hecho, salvo que otra cosa se disponga por ley.
>
> (e) La juzgadora o el juzgador de hechos no tiene la obligación de decidir de acuerdo con las declaraciones de cualquier cantidad de testigos que no le convenzan contra un número menor u otra evidencia que le resulte más convincente.
>
> (f) En los casos civiles, la decisión de la juzgadora o del juzgador se hará mediante la preponderancia de la prueba a base de criterios de probabilidad, a menos que exista disposición, al contrario. En los casos criminales, la culpabilidad de la persona acusada debe ser establecida más allá de duda razonable.
>
> (g) Cuando pareciere que una parte, teniendo disponible una prueba más firme y satisfactoria, ofrece una más débil y menos satisfactoria, la evidencia ofrecida deberá considerarse con sospecha.
>
> (h) Cualquier hecho en controversia es susceptible de ser demostrado mediante evidencia directa o mediante evidencia indirecta o circunstancial. Evidencia directa es aquélla que prueba el hecho en controversia sin que medie inferencia o presunción alguna y que, de ser cierta, demuestra el hecho de modo concluyente. Evidencia indirecta o circunstancial es aquélla que tiende a demostrar el hecho en controversia probando otro distinto, del cual por si o, en unión a otros hechos ya establecidos, puede razonablemente inferirse el hecho en controversia."

f. *Ajuste correspondiente*

El Artículo 6.27(e) de la Ley 57-2014 establece que el Negociado de Energía revisará de novo la decisión final de la compañía de energía certificada sobre la objeción y el resultado de la investigación. La Sección 5.03 del Reglamento 8863 además expone que el Negociado revisará la objeción presentada por el cliente nuevamente, desde su inicio, y no adscribirá deferencia alguna a la decisión final de la Compañía de Servicio Eléctrico sobre la objeción y el resultado de la investigación.

[7] *Reglas de Evidencia de Puerto Rico de 2009, según enmendadas* 32 L.P.R.A. Ap VI, R. 110

g. *Análisis*

Durante la Vista Administrativa la parte Promovente testificó que el 19 de diciembre de 2023 se fue de viaje y regreso el 15 de enero de 2024. Durante ese tiempo apago los 'breakers' de la casa y cuando regreso recibió una factura de $52.00 la cual objetó personalmente en las Oficinas de LUMA. Luego de eso, recibe el Promovente la factura objetada la cual cuenta de 59 páginas. La razón para dicha factura, según su testimonio y confirmado en la vista por LUMA, era que su contador no leía remotamente y le estaban estimando el consumo y ahora refacturando 5 años desde la última lectura verificada en junio de 2019. Todas las facturas se mantuvieron entre $40 y $50 en la refacturación. Basado en la objeción y el problema de lecturas estimadas, en julio de 2024, cambiaron el contador en la residencia de la parte Promovente.

A preguntas del Lcdo. Méndez el Promovente admitió que el contador se encontraba dentro de su residencia en el garaje fuera de acceso, pero alegó que era accesible ya que su esposa estaba siempre en la casa porque no trabajaba. Indagó el Promovente sobre él por qué estimaron por años y no se personó LUMA antes a cambiar el contador a lo cual le contestaron que era su responsabilidad informar a LUMA sobre la factura estimada.

Sobre las facturas estimadas explicó LUMA mediante el Lcdo. Méndez y la señora Otero reflejan una "E" al lado del número de la lectura actual y en la gráfica de historial de consumo una barra con líneas entre cortadas. Alegaron era responsabilidad del cliente identificar este asunto de las lecturas estimadas y reportarlo a LUMA no de LUMA fijarse en este error. En el caso ante nos LUMA utilizó una lectura verificada de 2019 y una de 2024 para poder ajustar y refacturar el consumo real de la residencia del Promovente. Testificó la señora Otero que como es usual distribuyeron el consumo total nuevo calculado entre dichas fechas 2019-2024 y refacturaron o ajustaron las diferencias. La señora Otero testificó además que no aplicó LUMA las disposiciones de la Ley Núm. 272-2002 ya que fue su entender que el contador de la parte Promovente era inaccesible ya que estaba localizado dentro de una marquesina cerrada.

El contador o medidor (metro) de la parte Promovente es inaccesible o encerrado, según definido en el inciso M de la Sección II del Reglamento Núm. 7982. Ante el hecho de que el contador estaba fuera del alcance visual de los lectores, la LUMA tuvo que estimar el consumo de energía eléctrica. Esta es la excepción contemplada en la Sec. 6 (o) de la Ley Núm. 83-1941. Al estar el contador de la parte Promovente inaccesible o encerrado no aplican las disposiciones de la Ley Núm. 272-2002 quien reguló que cuando los clientes mantengan sus contadores fuera del alcance visual de los lectores de LUMA o cuando ocurren eventos de fuerza mayor que impidan la lectura de los contadores la protección que concede esta ley no aplicará a las facturas que se hagan en base a estimados como en este caso.

Actuó LUMA correctamente al utilizar las lecturas verificadas de 2019 y 2024 para su refacturación de consumo real que tuvo la residencia de la parte Promovente. También actuó correctamente al no aplicar las disposiciones de la Ley Núm. 272-2002 considerando la admisión del Promovente de que el contador en su residencia era inaccesible ya que estaba localizado dentro de una marquesina cerrada.

III. Conclusión:

En vista de lo anterior, y de conformidad con las Determinaciones de Hechos y Conclusiones de Derecho contenidas en el Anejo A de la presente *Resolución*, se declara **NO HA LUGAR** la *Solicitud de Revisión de Factura* y se procede al cierre y archivo de esta.

Cualquier parte adversamente afectada por la presente Resolución Final y Orden podrá presentar una moción de reconsideración ante el Negociado de Energía, de conformidad con la Sección 11.01 del Reglamento 8543 y las disposiciones aplicables de la Ley 38-2017, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico" ("LPAU"). La moción a tales efectos debe ser presentada dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la fecha de archivo en autos de la notificación de esta Resolución Final y Orden. Dicha solicitud debe ser entregada en la Secretaría del Negociado de Energía ubicada en el Edificio World Plaza, 268 Ave. Muñoz Rivera, Nivel Plaza Ste. 202, San Juan, P.R. 00918. Copia de la solicitud deberá ser enviada por correo regular a todas las

partes notificadas de esta Resolución Final y Orden, dentro del término aquí establecido.

El Negociado de Energía deberá considerar dicha moción dentro de los quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de los quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a transcurrir nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o desde que expiren los quince (15) días, según sea el caso. Si el Negociado de Energía acoge la solicitud de reconsideración, el término para solicitar revisión empezará a contarse desde la fecha en que se archive en autos una copia de la notificación de la resolución del Negociado de Energía resolviendo definitivamente la moción de reconsideración. Tal resolución deberá ser emitida y archivada en autos dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la moción de reconsideración. Si el Negociado de Energía acoge la moción de reconsideración pero deja de tomar alguna acción con relación a la moción dentro de los noventa (90) días de ésta haber sido radicada, perderá jurisdicción sobre la misma y el término para solicitar revisión judicial empezará a contarse a partir de la expiración de dicho término de noventa (90) días, salvo que el Negociado de Energía, por justa causa y dentro de esos noventa (90) días, prorrogue el término para resolver por un periodo que no excederá de treinta (30) días adicionales.

De no optarse por el procedimiento de reconsideración antes expuesto, la parte afectada podrá, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir del archivo en autos de esta Resolución Final y Orden, presentar recurso de revisión judicial ante el Tribunal de Apelaciones. Lo anterior, conforme a la Sección 11.03 del Reglamento Núm. 8543, las disposiciones aplicables de la LPAU y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones.

Notifíquese y publíquese.

Edison Avilés Deliz
Presidente

Lillian Mateo Santos
Comisionada Asociada

Ferdinand A. Ramos Soegaard
Comisionado Asociado

Sylvia B. Ugarte Araujo
Comisionada Asociada

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 10 de abril de 2025. El Comisionado Asociado Antonio Torres Miranda no intervino. Certifico, además, que el 11 de abril de 2025 he procedido con el archivo en autos de esta Orden con relación al Caso Núm. NEPR-RV-2024-0030 y he enviado copia de esta por correo electrónico a: juan.mendez@lumapr.com, y por correo regular a:

Luma Energy, LLC
Luma Energy Servco, LLC
Lcdo. Juan Méndez Carrero
PO Box 364267
San Juan, PR 00936-4267

Julio Santiago Alicea
Urb. Sierra Bayamón
25B-23 Calle 25B
Bayamón, PR 00961-4368

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

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, el 11 de abril de 2025.

Sonia Seda Gaztambide
Secretaria

ANEJO A

Determinaciones de Hechos

1. El 27 de junio de 2024, la parte Promovente, presentó ante el Negociado de Energía una Solicitud de Revisión de Factura contra LUMA la cual dio inicio al caso de epígrafe.

2. . La objeción de la parte Promovente es sobre la factura del 14 de febrero de 2024 la cual contiene 59 páginas y es una refacturación o factura de corrección.

3. Dicha factura refleja un consumo de cargos corrientes de $48.31 y una corrección de factura de $571.04 de junio de 2019 a enero de 2024.

4. La parte promovente estuvo fuera de su casa del 19 de diciembre de 2023 al 15 de enero de 2024. Durante ese tiempo apago los 'breakers' de la casa y cuando regreso recibió una factura de $52.00 la cual objetó personalmente en las Oficinas de LUMA.

5. La razón para la factura objetada, según su testimonio y confirmado en la vista por LUMA, era que su contador no leía remotamente y le estaban estimando el consumo y ahora refacturando 5 años desde la última lectura verificada en junio de 2019.

6. Todas las facturas se mantuvieron entre $40 y $50 en la refacturación.

7. En julio de 2024, cambiaron el contador en la residencia de la parte Promovente.

8. El Promovente admitió en la vista administrativa que el contador se encontraba dentro de su residencia en el garaje fuera de acceso, pero alegó que era accesible ya que su esposa estaba siempre en la casa porque no trabajaba.

9. Las facturas estimadas reflejan una "E" al lado del número de la lectura actual y en la gráfica de historial de consumo una barra con líneas entre cortadas.

10. En el caso ante nos LUMA utilizó una lectura verificada de 2019 y una de 2024 para poder ajustar y refacturar el consumo real de la residencia del Promovente.

11. LUMA distribuyó el consumo total nuevo calculado entre dichas fechas 2019-2024 y refacturaron o ajustaron las diferencias.

12. No aplicó LUMA las disposiciones de la Ley Núm. 272-2002 ya que fue su entender que el contador de la parte Promovente era inaccesible ya que estaba localizado dentro de una marquesina cerrada.

13. El contador o medidor (metro) de la parte Promovente es inaccesible o encerrado, según definido en el inciso M de la Sección II del Reglamento Núm. 7982. Ante el hecho de que el contador estaba fuera del alcance visual de los lectores, la LUMA tuvo que estimar el consumo de energía eléctrica.

14. Actuó LUMA correctamente al utilizar las lecturas verificadas de 2019 y 2024 para su refacturación de consumo real que tuvo la residencia de la parte Promovente.

15. Actuó LUMA correctamente al no aplicar las disposiciones de la Ley Núm. 272-2002 considerando la admisión del Promovente de que el contador en su residencia era inaccesible ya que estaba localizado dentro de una marquesina cerrada.

Conclusiones de Derecho

1. El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley 57-2014 establece, entre otras cosas, que el Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria y exclusiva con relación a los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico. A esos fines, el Artículo 1.2(p) de la Ley 57-2014 establece como política pública que "[l]as disputas sobre facturas o servicios de electricidad se tramitarán de forma equitativa y diligente."

2. El Artículo 6.3(nn) de la Ley 57-2014 establece que el Negociado de Energía tendrá el poder y la facultad de "emitir órdenes y confeccionar y otorgar cualesquiera remedios legales que fueran necesarios para hacer efectivos los propósitos de [la Ley 57-2014] y hacer que se cumplan sus reglas, reglamentos, órdenes y determinaciones. A esos fines, el inciso (4) del referido Artículo 6.3(nn) establece, *inter alia*, que el Negociado de Energía puede ordenar que se lleve a cabo cualquier acto en cumplimiento de las disposiciones de sus reglamentos. Más aún, la Sección 3.01 del Reglamento 8543 establece que "[t]oda persona con legitimación activa podrá iniciar un procedimiento adjudicativo ante [el Negociado de Energía] con relación a cualquier asunto que esté bajo su jurisdicción."

3. El Artículo 6.27(e) de la Ley 57-2014 establece que el Negociado de Energía revisará de novo la decisión final de la compañía de energía certificada sobre la objeción y el resultado de la investigación. La Sección 5.03 del Reglamento 8863 además expone que el Negociado revisará la objeción presentada por el cliente nuevamente, desde su inicio, y no adscribirá deferencia alguna a la decisión final de la Compañía de Servicio Eléctrico sobre la objeción y el resultado de la investigación.

4. El Artículo 6.27(e) de la Ley 57-2014 establece que el Negociado de Energía revisará de novo la decisión final de la compañía de energía certificada sobre la objeción y el resultado de la investigación. La Sección 5.03 del Reglamento 8863 además expone que el Negociado revisará la objeción presentada por el cliente nuevamente, desde su inicio, y no adscribirá deferencia alguna a la decisión final de la Compañía de Servicio Eléctrico sobre la objeción y el resultado de la investigación.

5. La Ley Núm. 272-2002 fue ideada con el objetivo de imponer un término máximo a la facultad de la AEE para notificar a sus clientes errores en el cálculo de los cargos.

6. A estos efectos, sí enmendó la Ley 83-1941, para imponer un término máximo de 120 días, para notificar a los clientes errores en los cargos. Quedó regulado, además, que cuando los clientes mantengan sus contadores fuera del alcance visual de los lectores de la Autoridad o cuando ocurren eventos de fuerza mayor que impidan la lectura de los contadores la protección que concede esta ley no aplicará a las facturas que se hagan en base a estimados.

7. En conformidad con las disposiciones de la Ley Núm. 83 del 2 de mayo de 1941, la AEE promulgó el Reglamento de Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica, Reglamento Núm. 7982 del 14 de enero de 2011, con el fin de establecer los derechos y obligaciones que tienen tanto la autoridad como sus clientes.

8. El Art. F de la Sec. VI del Reglamento Núm. 7982 establece que, "[c]uando a la Autoridad no le es posible leer el contador o medidor (metro) en la fecha programada por circunstancias más allá de su control, tales como, pero sin limitarse a, inaccesibilidad al medidor o fuerza mayor, se estima el consumo". También, se estimará el consume cuando "el contador o medidor (metro) se compruebe que está defectuoso".

9. Según el inciso M de la Sección II del Reglamento Núm. 7982, un contador o medidor (metro) inaccesible o encerrado es: Todo contador o medidor (metro) que esté ubicado dentro de una estructura o que al estar afuera de ésta no se tiene acceso al mismo para leerlo, verificar su funcionamiento, conectarlo o desconectarlo. Esto se debe a que está limitado o impedido el libre paso al área donde está ubicado el mismo por rejas, verjas o cualquier otro tipo de impedimento u obstrucción.

10. Sección VII, Art. C del Reglamento Núm. 7982 igualmente dispone que "el cliente es responsable de que la base del contador o medidor (metro) esté adecuadamente identificada y ubicada en un lugar accesible a los empleados de la Autoridad, para cualquier propósito relacionado con el servicio