COMISIÓN DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

Número: 9009
Fecha: 25 de enero de 2018
***Aprobado*: Hon. Luis G. Rivera Marín**
Secretario de Estado

Por: Eduardo Arosemena Muñoz
Secretario Auxiliar
Departamento de Estado
Gobierno de Puerto Rico

REGLAMENTO SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE FACTURAS EMITIDAS POR LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO DURANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES 4
ARTÍCULO 1.- DISPOSICIONES GENERALES 4
Sección 1.01.- Título 4
Sección 1.02.- Base Legal. 4
Sección 1.03.- Propósito y Resumen Ejecutivo. 4
Sección 1.04.- Aplicabilidad 5
Sección 1.05.- Interpretación. 5
Sección 1.06.- Disposiciones de Otros Reglamentos 5
Sección 1.07.- Procedimientos No Previstos. 5
Sección 1.08.- Definiciones. 6
Sección 1.09.- Fechas y Términos. 7
Sección 1.10.- Versión Prevaleciente 7
Sección 1.11.- Cláusula de Salvedad 7
Sección 1.12.- Formularios. 8
Sección 1.13.- Vigencia. 8
CAPÍTULO II- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL PARA LA OBJECIÓN DE FACTURAS 8
ARTÍCULO 2.- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL PARA LA OBJECIÓN DE FACTURAS ANTE LA AUTORIDAD 8
Sección 2.01.- Publicación del Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas 8
Sección 2.02.- Requisito de agotar el Procedimiento Administrativo Informal antes de acudir a la Comisión 9
Sección 2.03.- Cobro de facturas en atraso; Prohibición 9
CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL ANTE LA AUTORIDAD PARA LA OBJECIÓN DE FACTURAS EMITIDAS DURANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA 9
ARTÍCULO 3.- OBJECIÓN DE FACTURAS ANTE LA AUTORIDAD 9
Sección 3.01.- Derecho de todo Cliente a objetar su Factura. 9
Sección 3.02.- Principios que regirán el Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas ante la Autoridad. 10
Sección 3.03.- Procedimiento Administrativo Informal para los Municipios. 10
Sección 3.04.- Medios para presentar la objeción de una Factura y solicitar la investigación a la Autoridad. 10
Sección 3.05.- Requisito de pago sobre la Factura objetada; prohibición. 10
Sección 3.06.- Obligación de pagar Facturas futuras 11
Sección 3.07.- Información que deberá proveer el Cliente al momento de presentar su objeción. 11
Sección 3.08.- Respuesta inicial de la Autoridad. 11
Sección 3.09.- Objeción defectuosa. 12
Sección 3.10.- Término para el inicio de la investigación o Proceso Administrativo Informal de Objeción de Factura y su comunicación al Cliente. 12
Sección 3.11.- Término para la determinación del resultado de la investigación sobre la factura objetada y su comunicación al Cliente. 13

Sección 3.12.- Método y contenido de notificación al Cliente del resultado de la investigación. 13
Sección 3.13.- Reconsideración del resultado de la investigación sobre la factura objetada. 14
Sección 3.14.- Notificación de la decisión final sobre la factura objetada. 14
Sección 3.15.- Estándar de adjudicación. 15
CAPÍTULO IV.- PROCEDIMIENTO FORMAL DE REVISIÓN ANTE LA COMISIÓN DE ENERGÍA DE PUERTO RICO 15
ARTÍCULO 4.- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO FORMAL DE REVISIÓN ANTE LA COMISIÓN DE ENERGÍA 15
Sección 4.01.- Legitimación activa para la revisión de disputas ante la Comisión. 15
Sección 4.02.- Prohibición del cobro durante revisión ante la Comisión. 15
Sección 4.03.- Procedimiento formal sobre revisión de facturas ante la Comisión. 16
Sección 4.05.- Primera comparecencia de la Autoridad; requisitos. 17
Sección 4.06.- Revisión Judicial. 17
CAPÍTULO V.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO 17
ARTÍCULO 5.- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO POR FALTA DE PAGO 17
Sección 5.01.- Suspensión del servicio como consecuencia de la falta de pago; regla general. 17
Sección 5.02.- Apercibimiento previo a la suspensión del servicio eléctrico. 17
Sección 5.03.- Suspensión del servicio eléctrico. 18
Sección 5.04.- Prohibición de proceder con la suspensión del servicio eléctrico. 18

GOBIERNO DE PUERTO RICO
COMISIÓN DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

REGLAMENTO SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE FACTURAS EMITIDAS POR LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO DURANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- DISPOSICIONES GENERALES

Sección 1.01.- Título.

Este reglamento se conocerá como Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas Emitidas por la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico durante Situaciones de Emergencia

Sección 1.02.- Base Legal.

Este Reglamento se adopta al amparo de los Artículos 2 y 3 de la Ley 3-2018; de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como la Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico; y al amparo de la Ley 38-2017 conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico.

Sección 1.03.- Propósito y Resumen Ejecutivo.

La Comisión de Energía de Puerto Rico ("Comisión") adopta y promulga este Reglamento a tenor con las disposiciones de los Artículos 2 y 3 de la Ley 3-2018 que establecen que la Comisión adoptará los reglamentos necesarios para cumplir con las disposiciones de dicha Ley.

El propósito de este Reglamento es establecer las normas que regirán los mecanismos y procedimientos que la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Autoridad") pondrá a disposición de sus Clientes a los fines de atender y resolver las disputas que surjan en relación a las facturas emitidas durante una situación de emergencia, según definida en el presente Reglamento, y que estén relacionadas al cobro por energía medida por el contador del Cliente pero que no fue producto de la generación y distribución por parte de la Autoridad.

De igual forma, el Reglamento establece el procedimiento para la objeción de las referidas facturas ante la Autoridad, el cual debe ser agotado antes de solicitar una revisión ante la Comisión. En virtud de lo establecido en este Reglamento, la decisión final de la Autoridad será revisable por la Comisión de Energía, siempre y cuando el Cliente haya agotado todos los procedimientos informales ante ésta. Por otro lado, se incluyen además las normas generales para la suspensión del servicio

eléctrico por falta de pago durante las referidas situaciones de emergencia.

La Comisión de Energía supervisará el fiel y cabal cumplimiento de estas normas mediante el ejercicio de sus poderes para la regulación del sector eléctrico, conforme con las disposiciones de la Ley 57-2014, conocida como la Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, según enmendada.

Sección 1.04.- Aplicabilidad.

Las disposiciones de este Reglamento serán de aplicabilidad solo en casos de reclamaciones donde se plantee que la Autoridad no haya suplido el servicio de energía eléctrica al cliente debido a averías o interrupciones del servicio provocadas por Situaciones de Emergencia, según definidas en este Reglamento. Todas las demás reclamaciones u objeciones de facturas serán presentadas según las disposiciones del Reglamento 8863, Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión de Servicio Eléctrico, o cualquier otro reglamento aprobado por la Comisión para esos fines.

Este Reglamento aplicará a los procedimientos informales que implementará la Autoridad para la revisión de facturas y la suspensión de servicio al Cliente en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 3-2018 y este Reglamento.

Este Reglamento regirá, además, los procedimientos informales para la objeción de las facturas de servicio eléctrico emitidas durante Situaciones de Emergencia a las entidades públicas, incluyendo a los municipios.

Sección 1.05.- Interpretación.

Este Reglamento será interpretado de forma que promueva el más alto interés público y la protección de los intereses de los habitantes de Puerto Rico, y de manera tal que los procedimientos se lleven a cabo de forma rápida, justa y económica.

Sección 1.06.- Disposiciones de Otros Reglamentos.

Las disposiciones de este Reglamento podrán ser complementadas por las disposiciones de otros reglamentos de la Comisión de Energía de Puerto Rico que sean compatibles con las disposiciones de este Reglamento.

Sección 1.07.- Procedimientos No Previstos.

Cuando no se haya previsto un procedimiento específico en este u otro reglamento de la Comisión, ésta podrá conducirlos en cualquier forma que sea consistente con la Ley 3-2018 y la Ley 57-2014.

Sección 1.08.- Definiciones.

A) Para fines de este Reglamento, los siguientes términos tendrán el significado que se establece a continuación, salvo que del contexto del contenido de alguna disposición se desprenda claramente otra cosa:

1) "Agencia" o "Instrumentalidad Pública" se refiere a todo organismo, entidad, o corporación que forme parte del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

2) "Autoridad" se refiere a la "Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico".

3) "Cargo de Transición" se refiere a aquellos cargos y tarifas que son independientes de los cargos y tarifas de la Autoridad, según definidos en la Ley 4-2016, conocida como Ley para la Revitalización de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico ("Ley 4-2016").

4) "Cliente" o "Consumidor" se refiere a cualquier persona natural o jurídica que haya solicitado y obtenido servicio de energía eléctrica de parte de la Autoridad, el cual se continúe suministrando, mientras no formalice una solicitud de baja del servicio y provea el acceso para la desconexión del mismo.

5) "Comisión" o "Comisión de Energía" se refiere a la "Comisión de Energía de Puerto Rico", así como a sus oficiales examinadores, jueces administrativos y el pleno de comisionados, cuando actúen a nombre de la Comisión.

6) "Factura de Servicio Eléctrico" o "Factura" se refiere al documento enviado periódicamente por la Autoridad a los Clientes o consumidores, en donde se detallan todos los componentes, cargos o tarifas que forman parte del costo final por consumo de electricidad que deberá pagar cada Cliente o consumidor. La factura puede ser enviada por correo postal, correo electrónico, o accedida por el Cliente a través de algún portal electrónico.

7) "Municipio" se refiere a la entidad jurídica de gobierno local, compuesto de un Poder Legislativo y un Poder Ejecutivo, subordinada a la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y a sus leyes, que responde a una demarcación geográfica con todos sus barrios, y que tiene nombre particular. Para efectos de este Reglamento, el término Municipio incluye las dependencias o entidades municipales, tengan o no personalidad jurídica propia independiente a la del municipio, cuyo consumo de servicio eléctrico esté cobijado por el mecanismo de la Contribución en Lugar de

Impuestos.

8) "OIPC" se refiere a la "Oficina Independiente de Protección al Consumidor".

9) "Persona" incluye a cualquier persona natural, sociedad o persona jurídica, independientemente de cómo esté organizada.

10) "Procedimiento Administrativo Informal" o "Procedimiento Informal" se refiere a las normas establecidas en la Ley 3-2018 y en este Reglamento. Dicho Procedimiento Informal incluirá el proceso a seguir por las personas y Clientes en relación a la objeción de facturas emitidas durante una Situación de Emergencia; y al procedimiento para la suspensión de servicios ante la Autoridad.

11) "Situación de Emergencia" se refiere a eventos tales como apagones por periodos mayores de 24 horas o interrupciones prolongadas del servicio eléctrico provocadas por un fenómeno atmosférico, así como cualquier otro evento que haya sido declarado como situación de emergencia por el Gobernador de Puerto Rico, mediante Orden Ejecutiva.

B) Toda palabra usada en singular en este Reglamento se entenderá que también incluye el plural, salvo que del contexto se desprenda otra cosa. De igual forma, los términos usados en género masculino incluirán el femenino y viceversa.

Sección 1.09.- Fechas y Términos.

En el cómputo de cualquier término concedido por este Reglamento, o por Orden de la Comisión, no se contará el día en que se realice el acto, evento o incumplimiento después del cual el término fijado empieza a transcurrir. Cuando una fecha o término de vencimiento caiga en un día legalmente feriado, sábado o domingo, dicha fecha o término de vencimiento se extenderá hasta el próximo día laborable.

Sección 1.10.- Versión Prevaleciente.

De haber alguna discrepancia entre la versión en español y la versión en inglés de este Reglamento, prevalecerá lo dispuesto en la versión en español.

Sección 1.11.- Cláusula de Salvedad.

Si cualquier artículo, disposición, palabra, oración, inciso o sección de este Reglamento fuera impugnado, por cualquier razón, ante un tribunal y declarado inconstitucional o nulo, tal sentencia no afectará, menoscabará o invalidará las restantes disposiciones de este Reglamento, sino que su efecto se limitará al

artículo, disposición, palabra, oración, inciso o sección así declarado inconstitucional o nulo. La nulidad o invalidez de cualquier artículo, palabra, oración, inciso o sección en algún caso específico, no afectará o perjudicará en sentido alguno su aplicación o validez en cualquier otro caso, excepto cuando específica y expresamente se invalide para todos los casos.

Sección 1.12.- Formularios.

Tanto la Comisión como la Autoridad podrán establecer formularios para la presentación de la información requerida en este Reglamento, y los pondrá a disposición del público a través de su portal de internet. No obstante, el hecho de que la Comisión o la Autoridad no hayan adoptado uno o más formularios, esté en proceso de revisarlos, o el portal de internet esté fuera de servicio, no relevará a persona alguna de su obligación de presentar oportunamente la información requerida. Cuando ocurra cualquiera de las circunstancias antes mencionadas, la persona presentará la información completa, con especificación de los Artículos, Secciones e incisos de este Reglamento al que obedezca, en un documento de su creación.

Sección 1.13.- Vigencia.

Este Reglamento comenzará a regir inmediatamente después de su presentación en el Departamento de Estado conforme a lo dispuesto en el Artículo 3 de la Ley 3-2018 y la Sección 2.13 de la Ley 38-2017.

CAPÍTULO II- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL PARA LA OBJECIÓN DE FACTURAS

ARTÍCULO 2.- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL PARA LA OBJECIÓN DE FACTURAS ANTE LA AUTORIDAD

Sección 2.01.- Publicación del Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas.

La Autoridad publicará el Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Factura establecido en este Reglamento, incluyendo el procedimiento para la solicitud de reconsideración y revisión ante la Comisión, en su portal electrónico junto a los requisitos sobre la información que debe presentar el Cliente y los formularios relacionados a éste, dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la fecha de vigencia de este Reglamento. Los referidos portales electrónicos deberán incluir un enlace directo desde su página principal hasta el lugar donde esté archivado el Procedimiento Informal y los formularios relacionados a éste, a los fines de facilitar su acceso. Además, la Autoridad deberá publicar el Procedimiento Informal en un lugar que sea de fácil acceso al público, en cada una de sus oficinas regionales y comerciales donde provea servicio al Cliente.

Sección 2.02.- Requisito de agotar el Procedimiento Administrativo Informal antes de acudir a la Comisión.

Todo Cliente deberá agotar ante la Autoridad el Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas establecido en este Reglamento previo a solicitar una revisión formal de cualquier objeción por parte de la Comisión. Mediante este Procedimiento Administrativo Informal, el Cliente explicará los fundamentos de su objeción a la Autoridad e intentará alcanzar una solución al asunto directamente con la Autoridad.

Sección 2.03.- Cobro de facturas en atraso; Prohibición.

Se prohíbe como práctica de cobro y apremio de pago, informar a las agencias de crédito (*credit bureaus*) las cuentas en atraso de los Clientes residenciales de la Autoridad, excepto cuando se trate de cuentas cuya deuda obedezca a una o más Facturas no objetadas de un Cliente que no está acogido a un plan de pago, cuyo monto y recurrencia de falta de pago, tras haberse realizado más de dos (2) requerimientos de pago y agotado todos los mecanismos de cobro típicos de los negocios cuando sus Clientes no pagan por servicios, denotando así la intención de no cumplir con sus obligaciones de pago con la Autoridad o que de otro modo implique la intención de defraudar a la Autoridad.

CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL ANTE LA AUTORIDAD PARA LA OBJECIÓN DE FACTURAS EMITIDAS DURANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

ARTÍCULO 3.- OBJECIÓN DE FACTURAS ANTE LA AUTORIDAD

Sección 3.01.- Derecho de todo Cliente a objetar su Factura.

Dentro del término de al menos treinta (30) días, contados a partir del envío por correo electrónico de una Factura emitida durante una Situación de Emergencia, todo Cliente podrá objetar o impugnar los cargos asociados al consumo facturado cuando dicho consumo provino de la energía generada por un generador eléctrico y no por la Autoridad. En el caso de las Facturas emitidas a entidades o instrumentalidades públicas, incluyendo los municipios, dicho término será de cuarenta y cinco (45) días, contados a partir del envío de la Factura por correo electrónico. En aquellos casos en que la Factura se envíe mediante correo regular, ambos términos comenzarán a transcurrir a partir de la fecha del matasellos del correo. Si la Factura enviada mediante correo regular no tuviese matasellos, los términos comenzarán a transcurrir a partir de los tres (3) días siguientes a la fecha de expedición de la Factura.

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 o el Manejador (*Servicer*), según se define en la Ley 4-2016.

Sección 3.02.- Principios que regirán el Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas ante la Autoridad.

A) En el Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Factura establecido por este Reglamento no aplicarán las disposiciones del Capítulo III de la Ley 38-2017, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico.

B) Las disputas sobre Facturas o servicios de electricidad se tramitarán de forma diligente y no discriminatoria.

Sección 3.03.- Procedimiento Administrativo Informal para los Municipios.

Las disposiciones de este Reglamento serán de aplicabilidad a todas las entidades municipales, sean estas cubiertas por la Contribución en Lugar de Impuestos ("CELI") o no. Para propósitos de este Reglamento, dichas entidades municipales serán consideradas como un Cliente.

Sección 3.04.- Medios para presentar la objeción de una Factura y solicitar la investigación a la Autoridad.

La Autoridad establecerá al menos tres (3) medios distintos mediante los cuales sus Clientes podrán notificar las objeciones y/o solicitudes de investigación de su Factura. Estos medios podrán incluir, pero no estarán limitados a, oficinas de servicio al Cliente, correo certificado, fax, teléfono, correo electrónico o portales de internet, entre otros, siempre y cuando se pueda establecer con certeza la fecha de la presentación de la objeción y solicitud de investigación.

El Cliente podrá notificar su objeción y solicitud de investigación de Factura a la Autoridad mediante cualquiera de los medios establecidos por esta. En aquellos casos que la Autoridad establezca correo certificado como uno los medios de presentación de objeciones de factura o solicitud de investigación, se entenderá que la fecha de presentación es la fecha en que, según el Servicio Postal de los Estados Unidos (*United States Postal Service*), esté disponible para recogido (*available for pickup*).

Sección 3.05.- Requisito de pago sobre la Factura objetada; prohibición.

Una vez presentada la objeción de Factura al amparo de este Reglamento, la Autoridad no podrá realizar gestiones de cobro asociadas a los cargos contenidos en la Factura objetada. De igual forma la Autoridad no podrá exigir depósito alguno para iniciar la correspondiente investigación.

Sección 3.06.- Obligación de pagar Facturas futuras.

La presentación de una objeción y solicitud de investigación de una Factura ante la Autoridad no eximirá a los Clientes objetantes de su obligación de pagar las Facturas futuras por los servicios eléctricos que la Autoridad le provea. No obstante, el Cliente tiene derecho a objetar Facturas futuras, de acuerdo con las disposiciones de la Sección 3.01 de este Reglamento o de la Sección 4.01 del Reglamento 8863, según aplicables, cuando entienda que tiene fundamentos para ello.

Sección 3.07.- Información que deberá proveer el Cliente al momento de presentar su objeción.

Al presentar una objeción y solicitud de investigación de Factura, el Cliente deberá proveer, como mínimo, la siguiente información:

1) El nombre del Cliente que presenta la objeción;

2) El número de la cuenta de servicio;

3) El número de identificación de la Factura que se objeta;

4) Expresar claramente que su objeción se fundamenta en el hecho de que la Autoridad no proveyó el servicio de energía eléctrica facturado debido a averías o interrupciones del servicio provocadas por una Situación de Emergencia. El cliente deberá acreditar que el consumo facturado fue producto de un generador eléctrico no perteneciente a la Autoridad;

5) Su número de teléfono, dirección física y postal, y dirección de correo electrónico;

Toda objeción de Factura que no cumpla con lo dispuesto en esta Sección se tratará como si nunca hubiese sido presentada y no tendrá efecto jurídico alguno.

Sección 3.08.- Respuesta inicial de la Autoridad.

Al momento de radicar la notificación de objeción de Factura y solicitud de investigación por parte de un Cliente, la Autoridad acusará recibo de la misma mediante respuesta automatizada por correo electrónico; entrega personal, si la notificación se hace en alguna oficina de servicio al Cliente; o cualquier otro método identificado por el Cliente en su notificación de objeción o en sus datos de cuenta con la Autoridad.

La Autoridad podrá establecer, con la aprobación de la Comisión, métodos adicionales de acuse de recibo, siempre que éstos no sean onerosos para los Clientes. Junto con el acuse de recibo, la Autoridad proveerá al Cliente copia

detallada del procedimiento informal de revisión de facturas y cualquier mecanismo de remedio que ésta ofrezca en virtud de este proceso, incluyendo un esquema ilustrado y explicado de cada etapa del procedimiento, y los términos de tiempo relacionados a las mismas.

Sección 3.09.- Objeción defectuosa.

Si la objeción de Factura y solicitud de investigación presentada por el Cliente fuere insuficiente o estuviese incompleta por no cumplir con los requisitos establecidos en la Sección 3.07 de este Reglamento, la Autoridad así lo notificará por escrito al Cliente e identificará los motivos de la insuficiencia o la información que el Cliente dejó de incluir al presentar su objeción. La Autoridad hará esta notificación escrita dentro de un término que no excederá cinco (5) días, contados a partir de la fecha en que el Cliente sometió la objeción defectuosa.

El Cliente deberá corregir cualquier deficiencia en la solicitud de objeción de Factura señalada por la Autoridad, dentro del término de quince (15) días contados a partir del tercer día subsiguiente a la fecha de notificación. En aquellos casos en que el Cliente no corrija las deficiencias notificadas por la Autoridad dentro del término establecido en esta Sección, la solicitud de objeción de Factura y solicitud de investigación se considerará como no presentada. El término de quince (15) días para la notificación por escrito al Cliente del inicio de la investigación o proceso administrativo establecido en la Sección 3.10 de este Reglamento, comenzará a transcurrir nuevamente a partir de la fecha en que el Cliente corrija las deficiencias en la solicitud de objeción de Factura y solicitud de investigación.

Sección 3.10.- Término para el inicio de la investigación o Proceso Administrativo Informal de Objeción de Factura y su comunicación al Cliente.

Una vez presentada la objeción y solicitud de investigación, la Autoridad deberá iniciar la investigación o el proceso administrativo que proceda y notificar por escrito al Cliente dentro de un término de quince (15) días, contados a partir de la fecha en que el Cliente presentó su objeción. La notificación deberá incluir la fecha en que la Autoridad comenzó la investigación.

En caso de que la Autoridad 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 Autoridad ha declarado con lugar la objeción del Cliente y que se obliga a hacer los ajustes correspondientes en la factura objetada, según solicitado por el Cliente. La Autoridad efectuará los referidos ajustes y notificará por escrito al Cliente dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la fecha de vencimiento del término original de quince (15) días.

Sección 3.11.- Término para la determinación del resultado de la investigación sobre la factura objetada y su comunicación al Cliente.

Una vez iniciada la investigación o proceso administrativo en torno a la objeción y solicitud de investigación, la Autoridad deberá concluir dicha investigación o proceso administrativo, emitir la correspondiente resolución y notificar por escrito al Cliente el resultado del mismo dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de comienzo de la investigación o proceso administrativo.

En caso de que la Autoridad no emita la referida resolución o no notifique al Cliente de la misma dentro del término establecido en esta Sección, se entenderá que la Autoridad ha declarado con lugar la objeción del Cliente y que se obliga a hacer los ajustes correspondientes en la factura objetada, según solicitado por el Cliente. La Autoridad efectuará los referidos ajustes y notificará 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.

Sección 3.12.- Método y contenido de notificación al Cliente del resultado de la investigación.

La Autoridad notificará al Cliente el resultado de la investigación por escrito a su dirección postal en récord o a la dirección de correo electrónico que haya provisto al notificar su objeción y solicitud de investigación, conforme a lo establecido en la Sección 3.07 de este Reglamento.

La notificación del resultado de la investigación contendrá, como mínimo, la siguiente información:

A) El número de cuenta del Cliente;

B) El número de referencia de la objeción presentada;

C) El número de la Factura objetada y la cantidad de dinero objeto de la factura en controversia;

D) La determinación de la Autoridad;

E) La cantidad de dinero relacionada a cualquier ajuste que la Autoridad haya realizado a la factura como resultado de su investigación;

F) Los fundamentos de la determinación de la Autoridad. La Autoridad deberá incluir una certificación en donde establezca los periodos de tiempo (en días) en que el sector, urbanización, condominio o complejo de viviendas donde ubique la dirección física del Cliente estuvo sin servicio de energía eléctrica durante el periodo de facturación objetado;

G) Una advertencia al Cliente sobre su derecho a solicitar la reconsideración del resultado de la investigación ante un funcionario de mayor jerarquía;

H) Todos los datos de contacto e información necesaria para presentar completa y oportunamente su solicitud de reconsideración;

I) Las instrucciones y el término dentro del cual deberá solicitar la reconsideración, conforme a la Sección 3.13 de este Reglamento.

Sección 3.13.- Reconsideración del resultado de la investigación sobre la factura objetada.

Si el Cliente no está conforme con la decisión inicial de la objeción de factura y el resultado de la investigación de la Autoridad, podrá solicitar por escrito a la Autoridad la reconsideración de la decisión inicial. La Autoridad remitirá toda solicitud de reconsideración a la atención de un funcionario de mayor jerarquía que aquél que haya realizado la investigación inicial.

Toda solicitud de reconsideración deberá presentarse dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la fecha de notificación de la decisión de la Autoridad sobre el resultado de la investigación. El Cliente podrá presentar su solicitud de reconsideración a la Autoridad mediante cualquiera de los métodos establecidos por ésta para esos fines. Dichos métodos podrán incluir correo certificado, fax o correo electrónico, entre otros.

Sección 3.14.- Notificación de la decisión final sobre la factura objetada.

La Autoridad evaluará la solicitud de reconsideración y notificará por escrito al Cliente su decisión final dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de reconsideración. Dicha notificación incluirá la información requerida en los incisos (A) al (H) de la Sección 3.12 de este Reglamento.

Toda decisión final de la Autoridad deberá apercibir claramente por escrito al Cliente sobre su derecho de presentar un recurso de revisión ante la Comisión. La Autoridad informará al Cliente que tiene un término de treinta (30) días para presentar un recurso de revisión ante la Comisión, así como información necesaria para presentar completa y oportunamente dicha solicitud de reconsideración ante la Comisión. La Autoridad incluirá la información de contacto de la Comisión en dicha notificación.

En caso de que la Autoridad no emita o notifique su decisión final en torno a la solicitud de reconsideración dentro del término establecido en esta Sección, se entenderá que la Autoridad ha declarado con lugar la objeción del Cliente y que se obliga a hacer los ajustes correspondientes en la factura objetada, según solicitado por el Cliente. La Autoridad efectuará los referidos ajustes y notificará 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.

Sección 3.15.- Estándar de adjudicación.

Al momento de adjudicar la objeción o la reconsideración de la decisión inicial, la Autoridad utilizará como factor determinante si el sector, urbanización, condominio o complejo de viviendas donde ubica la dirección física del cliente ha tenido o no servicio de energía eléctrica durante el periodo de facturación objetado.

Si la dirección física del Cliente está localizada en un sector donde no hubo servicio de energía eléctrica durante el periodo de facturación objetado, la reclamación será adjudicada a favor del Cliente. En aquellos casos en que el periodo de facturación objetado contenga periodos en que el Cliente tuvo servicio eléctrico, la Autoridad acreditará en la Factura objetada, a prorrata, aquellos días en que el Cliente no tuvo servicio eléctrico a causa de una Situación de Emergencia.

CAPÍTULO IV.- PROCEDIMIENTO FORMAL DE REVISIÓN ANTE LA COMISIÓN DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

ARTÍCULO 4.- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO FORMAL DE REVISIÓN ANTE LA COMISIÓN DE ENERGÍA

Sección 4.01.- Legitimación activa para la revisión de disputas ante la Comisión.

Todo Cliente que no esté conforme con la decisión final de la Autoridad referente a una querella o una objeción de Factura iniciada de acuerdo a las disposiciones de este Reglamento, podrá iniciar un procedimiento formal de revisión ante la Comisión 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 el procedimiento informal ante la Autoridad, según las disposiciones de la Ley 3-2018 y de este Reglamento.

La OIPC tendrá legitimación activa para iniciar procedimientos de revisión ante la Comisión en representación de cualquier Cliente de la Autoridad que no tenga otra representación legal. Antes de presentar recursos en representación de Clientes de servicio eléctrico, la OIPC deberá verificar y acreditar ante la Comisión que el Cliente ha cumplido fielmente con el procedimiento informal ante la Autoridad, según las disposiciones de la Ley 3-2018 y de este Reglamento.

Sección 4.02.- Prohibición del cobro durante revisión ante la Comisión.

En aquellos casos en que el Cliente haya solicitado una revisión ante la Comisión, no podrán realizarse gestiones de cobro sobre las cuantías objetadas hasta tanto la

decisión de la Comisión sea final y firme. No obstante, la Autoridad podrá iniciar cualquier trámite de cobro a sus Clientes en relación a cualquier deuda surgida antes o después de la Factura objetada, la cual no haya sido pagada ni objetada.

La Autoridad podrá realizar gestiones de cobro sobre las cuantías objetadas mediante el Procedimiento Administrativo Informal de Revisión de Factura una vez haya transcurrido el término de veinte (20) días desde la decisión inicial de la Autoridad, sin que el Cliente presente una solicitud de reconsideración ante esta o que haya transcurrido el término de treinta (30) días desde la determinación final de la Autoridad, sin que el Cliente presente una solicitud de revisión ante la Comisión.

Sección 4.03.- Procedimiento formal sobre revisión de facturas ante la Comisión.

En su solicitud de revisión, el Cliente incluirá toda la documentación que a su entender sustente sus reclamos. El Cliente deberá especificar los días dentro del periodo de facturación objetado en los cuales, a su entender, no tuvo servicio eléctrico a causa de una Situación de Emergencia. Finamente, el cliente deberá incluir copia de la decisión final de la Autoridad, con constancia de la fecha en que se notificó. En aquellas instancias en que la solicitud presentada no contenga toda la información requerida en esta Sección, la misma se tendrá por no presentada.

Una vez se determine que la solicitud fue presentada de forma satisfactoria, la Comisión señalará la fecha para una vista administrativa y notificará a la Autoridad en un término no mayor de cinco (5) días, contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Dicha notificación se realizará a través de correo electrónico o cualquier otro método de comunicación escrita.

La vista administrativa se celebrará dentro del término de cuarenta y cinco (45) días, contados a partir de la fecha de la notificación, pero nunca antes de los quince (15) días. En la notificación se advertirá a la Autoridad que en la vista administrativa deberá exponer su posición respecto a la objeción de la Factura y que de no comparecer podría emitirse una orden o resolución en su contra.

La Autoridad deberá presentar en la vista administrativa un informe detallado respecto a los periodos de tiempo (en días) en que el sector, urbanización, condominio o complejo de viviendas donde ubique la dirección física del Cliente, estuvo sin servicio de energía eléctrica durante el periodo de facturación objetado. De igual forma, la Autoridad hará disponible durante la vista administrativa al funcionario que preparó el referido informe, o cualquier otro funcionario con conocimiento sobre el mismo, a los fines de prestar testimonio al respecto.

La Comisión revisará la objeción presentada por el Cliente nuevamente, desde su inicio, y no adscribirá deferencia alguna a la decisión final de la Autoridad sobre la objeción y el resultado de la investigación. La Comisión atenderá todas las

cuestiones litigiosas en la vista administrativa y podrá emitir una resolución final inmediatamente. Si la Autoridad no comparece a la vista administrativa y la Comisión determina que fue debidamente notificada, la Comisión podrá atender y resolver la reclamación ante su consideración.

Sección 4.05.- Primera comparecencia de la Autoridad; requisitos.

La Autoridad deberá establecer en su primera comparecencia ante la Comisión que ha cumplido fielmente con todos los requisitos establecidos en la Ley 3-2018 y en este Reglamento en relación al procedimiento informal de objeción de facturas.

Sección 4.06.- Revisión Judicial.

Cualquier parte que esté inconforme con la resolución final que emita la Comisión, podrá acudir al Tribunal de Apelaciones mediante un recurso de revisión judicial, conforme a lo dispuesto en la Ley 38-2017.

CAPÍTULO V.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

ARTÍCULO 5.- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO POR FALTA DE PAGO

Sección 5.01.- Suspensión del servicio como consecuencia de la falta de pago; regla general.

Si el Cliente no efectúa el pago de la Factura y no utiliza ni agota el procedimiento para objetar Facturas, dentro de los términos dispuestos en este Reglamento, la Autoridad podrá suspender el servicio eléctrico de dicho Cliente hasta tanto pague la deuda correspondiente.

Cuando dicho Cliente sea un Municipio o alguna instalación municipal que reciba el beneficio de aportación por concepto de la CELI, la Autoridad deberá cumplir con todas las disposiciones sobre Suspensión de Servicio según establecido en el Reglamento 8818 sobre la Contribución en Lugar de Impuestos de la Comisión de Energía de Puerto Rico.

Sección 5.02.- Apercibimiento previo a la suspensión del servicio eléctrico.

Una vez transcurrido el término de treinta (30) días que tiene el Cliente para pagar, objetar o solicitar una investigación de la Factura, según definido en este Reglamento, sin que se haya efectuado el pago correspondiente, objetado la Factura o solicitado una investigación a esos respectos, o que la determinación del procedimiento de revisión de Factura advenga final y firme, la Autoridad enviará al Cliente un apercibimiento por escrito sobre la suspensión del servicio e incluirá la fecha exacta a partir desde cuando se podrá suspender el mismo. Dicho apercibimiento se le notificará al Cliente al menos diez (10) días previo a iniciar el

procedimiento de suspensión.

Sección 5.03.- Suspensión del servicio eléctrico.

La suspensión del servicio nunca ocurrirá un viernes, sábado, domingo o día feriado, ni el día laborable anterior a este último.

Sección 5.04.- Prohibición de proceder con la suspensión del servicio eléctrico.

Cuando el Cliente haya iniciado un Procedimiento Administrativo Informal de objeción de Factura ante la Autoridad y su objeción cumpla con los requisitos establecidos en este Reglamento, la Autoridad no podrá iniciar un proceso de suspensión de servicio en relación con la cantidad impugnada hasta tanto haya culminado dicho procedimiento, y la determinación del mismo advenga final y firme, de acuerdo con las disposiciones de este Reglamento.

Así lo acordó la Comisión en San Juan, Puerto Rico, hoy 24 de enero de 2018.

Ángel R. Rivera de la Cruz
Comisionado Asociado

José H. Román Morales
Comisionado Asociado
Presidente Interino