COMISIÓN DE ENERGÍA DE PUERTO RICO
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

Número: 8863
Fecha: 1 de diciembre de 2016
***Aprobado*:** Hon. Víctor A. Suárez Meléndez
Secretario de Estado

Por: Francisco E. Cruz Febus
Secretario Auxiliar de Asuntos de Gobierno

REGLAMENTO SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE FACTURAS Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO POR FALTA DE PAGO

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.- Aplicación. 5
Sección 1.05.- Interpretación. 5
Sección 1.06.- Disposiciones de Otros Reglamentos 5
Sección 1.07.- Procedimientos No Previstos. 6
Sección 1.08.- Definiciones. 6
Sección 1.09.- Fechas y Términos. 7
Sección 1.10.- Idioma. 8
Sección 1.11.- Cláusula de Salvedad 8
Sección 1.12.- Formularios. 8
Sección 1.13.- Vigencia. 9

CAPÍTULO II- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL PARA LA OBJECIÓN DE FACTURAS 9
ARTÍCULO 2.- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL PARA LA OBJECIÓN DE FACTURAS 9
Sección 2.01.- Publicación del Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas. 9
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 –FACTURACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIO ELÉCTRICO 10
ARTÍCULO 3.- POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE FACTURACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIO ELÉCTRICO 10
Sección 3.01.- Lenguaje sencillo en las facturas y notificaciones 10
Sección 3.02.- Contenido mínimo de las facturas 10
Sección 3.03.- Errores de cálculo a Clientes residenciales. 11

CAPÍTULO IV.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL PARA LA OBJECIÓN DE FACTURAS ANTE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIO ELÉCTRICO 13
ARTÍCULO 4.- OBJECIÓN DE FACTURAS ANTE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIO ELÉCTRICO 13
Sección 4.01.- Derecho de todo Cliente a objetar su Factura. 13
Sección 4.02.- Principios que regirán el Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas ante las compañías de servicio eléctrico. 13
Sección 4.03.- Procedimiento Administrativo Informal para los Municipios. 13
Sección 4.04.- Medios para presentar la objeción de una Factura y solicitar la investigación a la Compañía de Servicio Eléctrico. 14
Sección 4.05.- Requisito de pago sobre la Factura objetada. 14

Sección 4.06.- Obligación de pagar Facturas futuras.... 14
Sección 4.07.- Información que deberá proveer el Cliente al momento de presentar su objeción.... 15
Sección 4.08.- Respuesta inicial de la Compañía de Servicio Eléctrico.... 15
Sección 4.09.- Objeción defectuosa.... 16
Sección 4.10.- Término para el inicio de la investigación o proceso Administrativo Informal de Objeción de Factura y su comunicación al Cliente.... 16
Sección 4.11.- Término para la determinación del resultado de la investigación sobre la factura objetada y su comunicación al Cliente.... 17
Sección 4.12.- Método y contenido de notificación al Cliente del resultado de la investigación.... 17
Sección 4.13.- Reconsideración del resultado de la investigación sobre la factura objetada.... 18
Sección 4.14.- Notificación de la decisión final sobre la factura objetada.... 18

CAPÍTULO V.- PROCEDIMIENTO FORMAL DE REVISIÓN ANTE LA COMISIÓN DE ENERGÍA DE PUERTO RICO.... 19
ARTÍCULO 5.- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO FORMAL DE REVISIÓN ANTE LA COMISIÓN DE ENERGÍA.... 19
Sección 5.01.- Legitimación activa para la revisión de disputas ante la Comisión.... 19
Sección 5.02.- Prohibición del cobro durante revisión ante la Comisión.... 19
Sección 5.03.- Procedimiento formal sobre revisión de facturas ante la Comisión.... 19
Sección 5.04.- Procedimiento sumario sobre revisión de facturas ante la Comisión.... 20
Sección 5.05.- Primera comparecencia de la compañía querellada; requisitos.... 20
Sección 5.06.- Revisión Judicial.... 21

CAPÍTULO VI.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO.... 21
ARTÍCULO 6.- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO POR FALTA DE PAGO.... 21
Sección 6.01.- Suspensión del servicio como consecuencia de la falta de pago; regla general.... 21
Sección 6.02.- Apercibimiento previo a la suspensión del servicio eléctrico.... 21
Sección 6.03.- Suspensión del servicio eléctrico.... 21
Sección 6.04.- Prohibición de proceder con la suspensión del servicio eléctrico.... 21

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
COMISIÓN DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

REGLAMENTO SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE FACTURAS Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

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 y Suspensión del Servicio Eléctrico.

Sección 1.02.- Base Legal.

Este Reglamento se adopta al amparo de los Artículos 6.3, 6.4, y 6.27 de la Ley 57-2014, según enmendada, conocida como la Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, 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 Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

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 del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014, según enmendada, que establecen que la Comisión adoptará los reglamentos necesarios para regir las normas sobre la revisión de facturas, y las guías sobre el procedimiento de suspensión del servicio eléctrico por falta de pago.

El propósito de este Reglamento es establecer las normas que regirán los mecanismos y procedimientos que las Compañías de Servicio Eléctrico pondrán a disposición de sus Clientes a los fines de atender y resolver toda disputa que surja en relación a las facturas que éstas emiten por concepto de consumo energético. De igual forma, el Reglamento establece el procedimiento para la objeción de facturas ante las Compañías de Servicio Eléctrico, el cual estará disponible para los Clientes, y que deberá ser agotado antes de solicitar una revisión ante la Comisión. En virtud de lo establecido en este Reglamento, la decisión final de la Compañía de Servicio Eléctrico será revisable por la Comisión de Energía, siempre y cuando el Cliente haya agotado todos los procedimientos informales ante dicha Compañía. Por otro lado, se incluyen además las normas generales para la suspensión del servicio eléctrico por falta de pago para todos los Clientes de las Compañías de Servicio Eléctrico.

Las Compañías de Servicio Eléctrico que se dediquen a proveer servicios de energía

eléctrica al detal en Puerto Rico deberán implementar en sus operaciones de mercadeo, servicio al Cliente, o cualquier otra área de negocio relevante, todas las disposiciones de este Reglamento para el manejo de objeciones que presenten sus Clientes sobre sus facturas de servicio eléctrico. Cada Compañía será responsable de la gestión de sus operaciones conforme a las normas establecidas en este Reglamento. 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 a la Ley 57-2014, según enmendada.

Sección 1.04.- Aplicación.

Este Reglamento aplicará a los procedimientos informales que implementarán las Compañías de Servicio Eléctrico en Puerto Rico para la revisión de facturas y la suspensión de servicio al Cliente en cumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014, según enmendada, y este Reglamento.

Este Reglamento regirá, además, los procedimientos informales para la objeción de las facturas de servicio eléctrico de las entidades públicas, así como de las facturas de servicio eléctrico de los municipios por el consumo eléctrico de instalaciones o entidades municipales que no esté cubierto por el mecanismo de la Contribución en Lugar de Impuestos (CELI), según lo establecido en la Sección 22 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, y en los reglamentos de la Comisión.

Todo procedimiento formal e informal que, antes de entrar en vigor este Reglamento, haya iniciado al amparo de lo dispuesto en la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, conocida como la Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales ("Ley 33"), continuará su curso ante la Autoridad de Energía Eléctrica ("AEE"), siendo cobijado por la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme. No obstante lo anterior, las decisiones finales de la AEE respecto a los procedimientos iniciados al amparo de la Ley 33 serán revisables ante la Comisión, según las disposiciones de este Reglamento. Las disposiciones de este Reglamento y las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, conocido como el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones, relacionadas con la revisión de decisiones finales de la AEE sobre objeciones a facturas, aplicarán a las objeciones y solicitudes de investigación presentadas ante cualquier Compañía de Servicio Eléctrico luego de la entrada en vigor de este Reglamento.

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 consumidores 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 57-2014, según enmendada.

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) "Año Fiscal" se refiere al período de doce (12) meses comprendido entre el 1 de julio de un año natural y el 30 de junio del año natural siguiente.

3) "Autoridad" o "AEE" se refiere a la "Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico".

4) "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").

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

6) "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.

7) "Compañía de Servicio Eléctrico" o "Compañía" incluye a:

a) La AEE;

b) Cualquier persona o entidad, natural o jurídica, que se dedique a ofrecer a consumidores de energía eléctrica el servicio de distribución

o suministro de energía eléctrica al detal; y

c) Cualquier persona o entidad, natural o jurídica, dedicada a la facturación de servicio de distribución o suministro de energía eléctrica al detal a consumidores de energía eléctrica.

8) "Factura de Servicio Eléctrico" o "Factura" se refiere al documento enviado por la Compañía de Servicio Eléctrico periódicamente 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.

9) "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.

10) "OEPPE" se refiere a la "Oficina Estatal de Política Pública Energética".

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

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

13) "Procedimiento Administrativo Informal" o "Procedimiento Informal" se refiere a las normas establecidas en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014, según enmendada, y en este Reglamento. Dicho Procedimiento Informal incluirá el proceso a seguir por las personas y Clientes en relación a la objeción de facturas; y al procedimiento para la suspensión de servicios ante las Compañías de Servicio Eléctrico.

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.- Idioma.

A) 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.

B) Los procedimientos que se ventilen ante la Comisión se conducirán en el idioma español. No obstante, a petición de parte, y cuando sea meritorio, la Comisión podrá ordenar que los procedimientos se conduzcan en el idioma inglés, siempre y cuando ello sea compatible con la resolución justa de los asuntos.

C) Los recursos y documentos deberán formularse en español o en inglés, según lo prefiera el compareciente. Aquellos escritos que deba suscribir una parte u otra persona que no conozca el idioma español o el idioma inglés, podrán formularse en el idioma vernáculo de dicha parte o persona, siempre que esté acompañado de una traducción certificada al idioma español o al idioma inglés.

D) No será necesaria ni obligatoria la traducción de documentos presentados en el idioma inglés. No obstante, en aquellos casos en que la justicia lo amerite o cuando la traducción de los documentos presentados resulte indispensable para la resolución justa del asunto, la Comisión ordenará que los documentos sean traducidos al idioma español.

E) Todo documento presentado en cualquier otro idioma que no sea español o inglés deberá estar acompañado de una traducción certificada al idioma español o inglés.

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.

La Comisión, la AEE, o la Compañía de Servicio Eléctrico establecerá 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, la AEE o la Compañía de Servicio Eléctrico no haya 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 treinta (30) días después de su presentación en el Departamento de Estado conforme a lo dispuesto en el Capítulo II de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

CAPÍTULO II- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL PARA LA OBJECIÓN DE FACTURAS

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

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

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

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 cualquier Compañía de Servicio Eléctrico, 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 Compañía de Servicio Eléctrico o que de otro modo implique la intención de defraudar a la Compañía de Servicio Eléctrico.

CAPÍTULO III –FACTURACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIO ELÉCTRICO

ARTÍCULO 3.- POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE FACTURACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIO ELÉCTRICO

Sección 3.01.- Lenguaje sencillo en las facturas y notificaciones.

Toda Factura o notificación, relacionada con el Procedimiento Administrativo Informal, que emita cualquier Compañía de Servicio Eléctrico a un Cliente deberá redactarse de manera clara y sencilla, de forma que sea de fácil seguimiento, sin que la persona necesite de conocimiento especializado para su comprensión.

Sección 3.02.- Contenido mínimo de las facturas.

Toda Factura que cualquier Compañía de Servicio Eléctrico envíe a sus Clientes deberá incluir una advertencia sobre su derecho a objetar la misma y solicitar una investigación por parte de la Compañía de Servicio Eléctrico. El tamaño de la letra en que se imprima la advertencia no podrá ser menor al tamaño de letra utilizado para identificar los cargos incluidos en la factura. Estas advertencias incluirán, como mínimo:

1. La fecha de facturación y la fecha de vencimiento de la Factura. La fecha de vencimiento será, como mínimo, treinta (30) días, contados a partir del envío de la Factura a través de correo electrónico. En el caso de las Facturas dirigidas a entidades públicas, incluyendo a los municipios, la advertencia expresará que la fecha de vencimiento será, como mínimo, 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, la advertencia expresará que los 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.

2. Que el Cliente tiene hasta la fecha de vencimiento de su Factura para pagar la misma o, por el contrario, presentar su objeción a la Factura y solicitar la investigación correspondiente.

3. Que, para poder objetar su Factura, el Cliente deberá pagar la cantidad

correspondiente al promedio de las Facturas no disputadas durante los seis (6) meses anteriores a la Factura objetada y solicitar una investigación por parte de la Compañía de Servicio Eléctrico, lo cual no afectará la prestación del servicio al Cliente. De igual forma, la Factura deberá advertir que, en caso de que no haya un historial de al menos seis (6) meses de Facturas no objetadas, el Cliente deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las Facturas previas no objetadas. En aquellos casos en que la Factura objetada sea la primera Factura que haya emitido la compañía al Cliente, éste estará exento de pago al momento de presentar su solicitud de investigación u objeción. En el caso de que el promedio de las facturas no objetadas sea mayor a la factura objetada, el Cliente deberá pagar el monto de la factura objetada.

4. Los medios disponibles para presentar su objeción a la Factura, de acuerdo con las disposiciones de la Sección 4.04 de este Reglamento.

5. Los datos de contacto de las oficinas de servicio al Cliente a la cuales podrán dirigir cualquier objeción o reclamo relacionado con la Factura.

6. La información de contacto de la Comisión de Energía de Puerto Rico y de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor. La Factura indicará los medios más convenientes para contactar a estas entidades, entre éstos: horario de servicio, dirección física y postal, números de teléfono, portales de internet, direcciones de correo electrónico, o las direcciones físicas de los puntos de contacto con la ciudadanía.

Sección 3.03.- Errores de cálculo a Clientes residenciales.

Toda Compañía de Servicio Eléctrico tendrá un término máximo de ciento veinte (120) días, contados a partir de la fecha de expedición de las Facturas por concepto de consumo de energía eléctrica, para notificar por escrito a los Clientes residenciales sobre cualquier error de cálculo de los cargos. Una vez concluido dicho término, la Compañía de Servicio Eléctrico no podrá reclamar cargos retroactivos por concepto de errores en el cómputo de los cargos, tales como aquellos de índole administrativo, operacional o de la lectura errónea de los contadores o medidores de consumo de electricidad.

Las disposiciones anteriores no aplicarán a Clientes comerciales, industriales, institucionales o de otra índole. Tampoco aplicarán a los cargos o ajustes periódicos provistos en la tarifa aprobada por la Comisión o a los Cargos de Transición de la estructura de titulización (*securitization*), según este término sea definido en la Ley 4-2016.

En la notificación por escrito que la Compañía envíe al Cliente residencial, sobre cualquier error de cálculo de los cargos, la Compañía incluirá la siguiente información:

1) La oferta al Cliente de un plan de pago razonable, el cual tendrá un término máximo de veinticuatro (24) meses para extinguir en su totalidad la deuda correspondiente al error en el cálculo de los cargos.

2) Que el Cliente tendrá un término de (30) días, contados a partir del envío de la notificación de error de cálculo para responder por escrito a la oferta de plan de pago o, por el contrario, presentar su objeción al error de cálculo señalado y solicitar la investigación correspondiente. En el caso de las notificaciones de error de cálculo dirigidas a entidades públicas, incluyendo los municipios, dicho término será de cuarenta y cinco (45) días. En aquellos casos en que la notificación escrita se envíe mediante correo regular, el término aplicable comenzará a transcurrir a partir de la fecha del matasellos del correo. Si la notificación enviada mediante correo regular no tuviese matasellos del correo, el término aplicable comenzará a transcurrir a partir de los tres (3) días siguientes a la fecha de expedición de la Factura. Cuando la notificación sea enviada por correo electrónico, el término comenzará a transcurrir a partir de la fecha en que la Compañía haya enviado la notificación a través de correo electrónico.

3) Que, de aceptar la oferta de plan de pago, el Cliente deberá especificar en su respuesta su consentimiento a sujetarse al número de plazos especificados en la oferta para pagar la totalidad de la deuda en atención a su capacidad económica. De no responder dentro del término antes descrito, se entenderá que el Cliente ha rechazado la opción del plan de pago.

4) Que el Cliente deberá notificar su respuesta a la Compañía en torno al plan de pago, por escrito vía correo postal o correo electrónico. De igual forma, la notificación deberá incluir la dirección de correo postal y de correo electrónico de la Compañía a la cual el Cliente enviará dicha respuesta.

5) Al menos un número de teléfono y una dirección de correo electrónico a través de los cuales el Cliente pueda contactar a la Compañía para hacer preguntas y obtener respuestas sobre la notificación de error en el cálculo o el plan de pago.

6) Además, la Compañía incluirá toda la información necesaria para presentar completa y oportunamente su objeción a los errores de cálculo señalados.

Las disposiciones de esta Sección no serán aplicables a Facturas que se emitan a base de estimados: (1) en aquellos casos en que aquellos Clientes que no dispongan de contadores digitales mantengan sus contadores fuera del alcance visual de los lectores; o (2) cuando ocurran eventos de fuerza mayor, tales como huracanes, entre otros, que impidan la lectura de los contadores de cualquier tipo. En estos casos, la Compañía de Servicio Eléctrico deberá señalar en su notificación sobre cualquier error de cálculo de los cargos, aquellos ajustes, incluyendo fechas y cantidades específicas, que correspondan a errores en la lectura basados en eventos de fuerza mayor o que el contador estuviese fuera del alcance visual de los lectores.

CAPÍTULO IV.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL PARA LA OBJECIÓN DE FACTURAS ANTE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIO ELÉCTRICO

ARTÍCULO 4.- OBJECIÓN DE FACTURAS ANTE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIO ELÉCTRICO

Sección 4.01.- Derecho de todo Cliente a objetar su Factura.

Todo Cliente podrá objetar o impugnar cualquier cargo, clasificación errónea de tipo de tarifa, cálculo matemático o ajuste de la Factura de servicio eléctrico y solicitar una investigación por parte de la Compañía de Servicio Eléctrico correspondiente, según las disposiciones de este Reglamento, dentro de un término de al menos treinta (30) días, contados a partir del envío de la Factura a través de correo electrónico. En el caso de las Facturas dirigidas a entidades o instrumentalidades públicas, incluyendo los municipios, dicho término será de al menos 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, en el caso de la AEE, 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 4.02.- Principios que regirán el Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas ante las compañías de servicio eléctrico.

A) En el Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Factura establecido por este Reglamento no aplicarán las disposiciones del Capítulo III de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, conforme a lo dispuesto en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014, según enmendada.

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

Sección 4.03.- Procedimiento Administrativo Informal para los Municipios.

Los Municipios deberán agotar el Procedimiento Administrativo Informal sobre revisión de Factura, según dispuesto en el Reglamento sobre la Contribución en Lugar de Impuestos (CELI) de la Comisión de Energía de Puerto Rico, aplicable a aquellas entidades municipales que reciben tal beneficio.

Aquellas entidades municipales que por su naturaleza no reciban aportación por concepto

de la CELI serán consideradas para todos los propósitos como un Cliente, según definido en este Reglamento, y le serán aplicables todas las disposiciones del mismo.

Sección 4.04.- Medios para presentar la objeción de una Factura y solicitar la investigación a la Compañía de Servicio Eléctrico.

Toda Compañía de Servicio Eléctrico 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 Compañía de Servicio Eléctrico mediante cualquiera de los medios establecidos por dicha Compañía. En aquellos casos que una Compañía de Servicio Eléctrico 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 4.05.- Requisito de pago sobre la Factura objetada.

Para poder objetar la Factura y solicitar la correspondiente investigación, el Cliente deberá pagar una cantidad igual al promedio de las Facturas no objetadas durante los seis (6) meses anteriores a la Factura objetada. En caso de que no haya un historial de al menos seis (6) meses de Facturas no objetadas, el Cliente deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las Facturas previas no objetadas. En ambos casos, si el monto de la factura objetada es menor al promedio de las facturas no objetadas, el Cliente deberá pagar la totalidad de la factura objetada.

En aquellos casos en que la Factura objetada sea la primera Factura que haya emitido la Compañía al Cliente, éste deberá pagar una suma equivalente al depósito que le fue requerido al momento de suscribir el contrato de servicio eléctrico o el monto de la factura objetada, lo que sea menor. La Compañía de Servicio Eléctrico no estará obligada a iniciar la investigación hasta tanto la referida cantidad haya sido pagada.

Si la determinación final de la Compañía, la resolución final de la Comisión, o el resultado de la revisión judicial, es favorable al Cliente, la Compañía de Servicio Eléctrico le devolverá o acreditará cualquier cantidad que el Cliente haya pagado en exceso, más intereses a razón de un diez por ciento (10%) anual, calculados a base de dicho exceso.

Sección 4.06.- Obligación de pagar Facturas futuras.

La presentación de una objeción y solicitud de investigación de una Factura ante la Compañía de Servicio Eléctrico no eximirá a los Clientes objetantes de su obligación de

pagar las Facturas futuras por los servicios eléctricos que la Compañía le provea. No obstante, el Cliente tiene derecho a objetar Facturas futuras, de acuerdo con las disposiciones de la Sección 4.01 de este Reglamento, cuando entienda que tiene fundamentos para ello.

Sección 4.07.- 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) Las razones que motivan la objeción;

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

6) Copia del recibo del pago del promedio de las Facturas conforme a lo establecido en la Sección 4.05 de este Reglamento. Si el Cliente presentare su objeción por teléfono, el Cliente deberá ofrecer el número de confirmación del recibo del pago.

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 4.08.- Respuesta inicial de la Compañía de Servicio Eléctrico.

Al momento de radicar la notificación de objeción de Factura y solicitud de investigación por parte de un Cliente, la Compañía de Servicio Eléctrico le asignará un número de referencia (o número de caso) y 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 Compañía de Servicio Eléctrico. Toda comunicación de parte de la Compañía de Servicio Eléctrico referente a la objeción presentada por el Cliente deberá contener el número de referencia (o número de caso) asignado.

La Compañía de Servicio Eléctrico 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 Compañía de Servicio Eléctrico proveerá al Cliente copia detallada del procedimiento informal de revisión de facturas ante la Compañía de

Servicio Eléctrico 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 4.09.- 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 las Secciones 4.05 y 4.07 de este Reglamento, la Compañía 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 compañía hará esta notificación escrita dentro de un término que no excederá de diez (10) días 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 Compañía de Servicio Eléctrico, 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 Compañía de Servicio Eléctrico 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 treinta (30) días para la notificación por escrito al Cliente del inicio de la investigación o proceso administrativo establecido en la Sección 4.10 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 4.10.- 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, y realizado el pago correspondiente según las disposiciones de la Sección 4.05 de este Reglamento, la Compañía de Servicio Eléctrico deberá iniciar la investigación o el proceso administrativo que proceda y notificar por escrito al Cliente dentro de un término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que el Cliente presentó su objeción. La notificación deberá incluir la fecha en que la Compañía de Servicio Eléctrico comenzó la investigación.

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

Sección 4.11.- 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 Compañía de Servicio Eléctrico 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 sesenta (60) días contados a partir de la fecha de comienzo de la investigación o proceso administrativo.

En caso de que la compañía no emita la referida resolución o no notifique al Cliente de la misma dentro del término establecido en esta Sección, se entenderá que la compañía ha declarado con lugar la objeción del Cliente y que se obliga a hacer los ajustes correspondientes en la factura objetada, según solicitado por el Cliente. La compañía deberá efectuar los referidos ajustes y notificar por escrito al Cliente dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la fecha de vencimiento del término original de sesenta (60) días.

Sección 4.12.- Método y contenido de notificación al Cliente del resultado de la investigación.

La Compañía de Servicio Eléctrico 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 4.07 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 (o número de caso) 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 compañía;

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

F) Los fundamentos de la determinación de la Compañía de Servicio Eléctrico, con especificación del método técnico utilizado para obtener los resultados que hayan dado lugar a esa determinación;

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 4.13 de este Reglamento.

Sección 4.13.- 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 Compañía de Servicio Eléctrico, podrá solicitar por escrito a dicha Compañía la reconsideración de la decisión inicial. La Compañía de Servicio Eléctrico 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 Compañía de Servicio Eléctrico sobre el resultado de la investigación. El Cliente podrá presentar su solicitud de reconsideración a la Compañía de Servicio Eléctrico mediante cualquiera de los métodos establecidos por la Compañía de Servicio Eléctrico para esos fines, los cuales podrán incluir correo certificado, fax o correo electrónico, entre otros.

Sección 4.14.- Notificación de la decisión final sobre la factura objetada.

La Compañía de Servicio Eléctrico 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 4.12 de este Reglamento.

Toda decisión final de la Compañía de Servicio Eléctrico deberá apercibir claramente por escrito al Cliente sobre su derecho de presentar un recurso de revisión ante la Comisión. La Compañía de Servicio Eléctrico 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 Compañía incluirá la información de contacto de la Comisión en dicha notificación.

En caso de que la Compañía 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 Compañía 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 compañía deberá efectuar los referidos ajustes y notificar por escrito al Cliente dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la fecha de vencimiento del término original de treinta (30) días.

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

ARTÍCULO 5.- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO FORMAL DE REVISIÓN ANTE LA COMISIÓN DE ENERGÍA

Sección 5.01.- Legitimación activa para la revisión de disputas ante la Comisión.

Todo Cliente que no esté conforme con la decisión final de la Compañía de Servicio Eléctrico referente a una querella o una objeción de Factura podrá iniciar un procedimiento formal de revisión ante 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 los requisitos establecidos en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y en este Reglamento.

La OIPC también tendrá legitimación activa para iniciar procedimientos de revisión ante la Comisión en representación de cualquier Cliente de la Compañía de Servicio Eléctrico 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 con los requisitos establecidos en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y en este Reglamento.

Sección 5.02.- Prohibición del cobro durante revisión ante la Comisión.

La Compañía de Servicio Eléctrico podrá realizar gestiones de cobro sobre las cuantías objetadas mediante el Procedimiento Administrativo Informal de Revisión de Factura una vez haya emitido su decisión final y el término de treinta (30) días que tiene el Cliente para acudir a revisión ante la Comisión haya vencido.

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 Compañía de Servicio Eléctrico 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.

Sección 5.03.- Procedimiento formal sobre revisión de facturas ante la Comisión.

El procedimiento de revisión de Facturas ante la Comisión se regirá por las disposiciones del Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones de la Comisión de Energía de Puerto Rico. La Comisión 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.

Sección 5.04.- Procedimiento sumario sobre revisión de facturas ante la Comisión.

No obstante lo dispuesto en la Sección 5.03 de este Reglamento, cuando en el procedimiento de revisión de Factura la cuantía objetada sea igual o menor a cinco mil dólares ($5,000.00) el Cliente podrá optar por solicitar la revisión de la decisión final de la Compañía de Servicio Eléctrico ante la Comisión mediante el procedimiento sumario descrito en esta Sección.

Como parte de la solicitud, el Cliente incluirá toda la documentación que a su entender sustente los reclamos contenidos en su solicitud, en conjunto de una copia de la decisión final de la Compañía, incluyendo evidencia de la fecha en que se notificó. En aquellas instancias en que la solicitud presentada no contenga toda la información requerida, 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 Compañía de Servicio Eléctrico, 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 Compañía de Servicio Eléctrico que en la vista 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 Comisión 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. La Comisión atenderá todas las cuestiones litigiosas en la vista administrativa y podrá emitir una resolución final inmediatamente. Si la Compañía de Servicio Eléctrico no comparece y la Comisión determina que fue debidamente notificada, la Comisión podrá atender y resolver la reclamación ante su consideración. Será innecesaria la presentación de testigos cuando la Compañía de Servicio Eléctrico no comparezca.

La Comisión podrá, por sí o a solicitud de parte, continuar cualquier procedimiento sumario a través del procedimiento formal, según dispuesto en la Sección 5.03 de este Reglamento, cuando ello represente el mejor interés de las partes.

Sección 5.05.- Primera comparecencia de la compañía querellada; requisitos.

La Compañía de Servicio Eléctrico querellada deberá establecer en su primera comparecencia ante la Comisión que ha cumplido fielmente con todos los requisitos establecidos en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y en este Reglamento.

Sección 5.06.- 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 Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

CAPÍTULO VI.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

ARTÍCULO 6.- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO POR FALTA DE PAGO

Sección 6.01.- Suspensión del servicio como consecuencia de la falta de pago; regla general.

Si el Cliente no efectuara el pago de la Factura y no utilizara ni agotara el procedimiento para objetar Facturas dentro de los términos dispuestos en este Reglamento, la Compañía de Servicio Eléctrico 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 AEE deberá cumplir con todas las disposiciones sobre Suspensión de Servicio según establecido en el Reglamento sobre la Contribución en Lugar de Impuestos de la Comisión de Energía de Puerto Rico.

Sección 6.02.- 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 Compañía de Servicio Eléctrico enviará al Cliente un apercibimiento por escrito sobre la suspensión del servicio e incluirá la fecha exacta a partir de la cual 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 6.03.- 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 6.04.- Prohibición de proceder con la suspensión del servicio eléctrico.

Cuando el Cliente haya iniciado un Procedimiento Administrativo Informal de objeción de Factura ante la Compañía de Servicio Eléctrico y su objeción cumpla con los requisitos establecidos en este Reglamento, la Compañía 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, el 23 de noviembre de 2016.

Agustín F. Carbó Lugo
Presidente

Ángel R. Rivera de la Cruz
Comisionado Asociado

José H. Román Morales
Comisionado Asociado