Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN

| | | |
|---|---|---|
| CARLOS A. RODRÍGUEZ ROBLES<br><br>RECURRENTE<br><br>v.<br><br>AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO<br><br>RECURRIDO | KLRA20180002 | *Revisión Administrativa* procedente de la Comisión de Energía Puerto Rico<br><br>Caso núm. CEPR-RV-2017-0025<br><br>Sobre: Revisión Formal de Facturas |

Panel integrado por su presidente, el Juez Ramírez Nazario, la Jueza Colom García y el Juez Candelaria Rosa

Colom García, Jueza Ponente

**SENTENCIA**

En San Juan, Puerto Rico, a 31 de mayo de 2018.

La Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Carlos A. Rodríguez Robles acude ante nosotros en recurso de revisión, nos solicita la revocación de la resolución Final emitida por la CEPR el 6 de diciembre de 2017. Mediante la misma la CEPR desestimó el recurso de revisión formal de factura de servicio eléctrico presentada por Rodríguez Robles.

**TRASFONDO PROCESAL Y FÁCTICO**

A principios del mes de mayo de 2017 el señor Carlos A. Rodríguez Robles visitó la oficina comercial de la autoridad de Energía Eléctrica [AEE] para informar problemas en el medidor asignado a la cuenta bajo su nombre. El 6 de mayo de 2017 la AEE reemplazó el medidor y 10 días después le envió una factura por $89,111.84, basada en un estimado de consumo para el periodo comprendido desde el 14 de agosto de 2015 al 12 de abril

de 2017. El 10 de junio de 2017 Rodríguez Robles comenzó el procedimiento de objeción de la factura del 16 de mayo de 2017 a través del portal cibernético de la AEE, donde informó su correo electrónico como dirección que era la misma dirección de correo electrónico provista para la cuenta objetada. El 13 de junio de 2017 la AEE le asignó el número de reclamación a esa objeción y lo notificó a la dirección de correo electrónico provista. El 26 de junio de 2017 la AEE notificó el resultado de la investigación a la misma dirección de correo electrónico de Rodríguez Robles, a la vez que le informó del término de veinte (20) días para solicitar reconsideración, es decir el 16 de julio de 2017.

Por su parte Rodríguez Robles solicitó reconsideración el 26 de julio de 2017. Ese mismo día la AEE rechazó la reconsideración por haber sido presentado fuera del término. El 27 de julio de 2017 Rodríguez Robles presentó ante la Comisión de Energía una solicitud de Revisión formal, adujo como causa para su dilación que "no fue posible hacer la solitud de Reconsideración a tiempo porque no es mi email personal y por esta razón no es revisado constantemente".

El 17 de agosto de 2017 la AEE presentó su posición y solicitud de desestimación. En esencia argumentó como primera razón que Rodríguez Robles no había notificado adecuadamente la revisión presentada en la CEPR y como segunda razón solicitó la reconsideración fuera del término provisto en el artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y del Reglamento 8863. Con el beneficio del escrito en oposición, la CEPR celebró vista evidenciaria que fue sucedida por memorandos de derecho.

Rodríguez Robles expuso en su memorando la existencia de justa causa. Por su parte, la AEE argumentó que el lenguaje contenido en la ley y en el reglamento no establece el término como jurisdiccional, por lo que debe ser entendido como de cumplimento estricto. No obstante, Rodríguez Robles no demostró en la vista evidenciaria celebrada que existiera justa

causa para extender el término conforme los hechos que informa esta causa, pues la falta de diligencia del promovente en verificar los correos electrónicos no constituye justa causa.

El 6 de diciembre de 2017, la CEPR emitió una Resolución final donde estableció que el término de veinte (20) días dispuesto en la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863, para solicitar una reconsideración de la determinación inicial de la Autoridad, es uno de cumplimiento estricto, por lo que el mismo puede prorrogarse por justa causa. Sin embargo, la CEPR coincidió con el argumento de la Autoridad en relación a que la falta de diligencia del recurrente en verificar los correos electrónicos que provee para que la Autoridad se comunique con él, no constituye una justa causa que amerite que un término de cumplimiento estricto pueda ser prorrogado a su favor. De esta manera, la Comisión de Energía declaró HA LUGAR la Moción de Desestimación por falta de jurisdicción presentada por la Autoridad de Energía Eléctrica y procedió a desestimar el Recurso de Revisión Formal de Facturas de Servicio Eléctrico presentada en la Comisión de Energía de Puerto Rico.

Inconforme Rodríguez Robles comparece ante nosotros, argumenta que,

> ERRÓ LA CEPR AL DECLARAR HA LUGAR LA MOCIÓN DE DESESTIMACIÓN PRESENTADA POR LA AEE Y EN CONSECUENCIA DESESTIMAR POR FALTA DE JURISDICCIÓN EL RECURSO DE REVISIÓN FORMAL DE FACTURAS DE SERVICIO ELÉCTRICO PRESENTADO POR EL SEÑOR CARLOS RODRÍGUEZ ROBLES. LO ANTERIOR, POR DETERMINAR QUE EL TÉRMINO DE VEINTE (20) DÍAS QUE TIENE TODO CLIENTE PARA SOLICITAR RECONSIDERACIÓN DE LA DETERMINACIÓN INICIAL DE LA AEE ANTE UN FUNCIONARIO DE MAYOR JERARQUÍA NO ES JURISDICCIONAL Y, POR TANTO, ES DE CUMPLIMIENTO ESTRICTO.

La AEE ha comparecido en oposición al recurso de revisión.

## EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS

La Ley de Transformación y ALIVIO Energético" Ley Núm. 57-2014, según enmendada, establece las normas para la revisión de facturas. En lo aquí pertinente indica el Artículo 6.27, como sigue:

> (a) Antes de acudir a la Comisión de Energía para solicitar una revisión de factura de servicio eléctrico, toda persona deberá agotar, ante la Autoridad o cualquier compañía de energía certificada que le cobró dicha factura, el procedimiento administrativo informal que se establece en este Artículo y en los reglamentos que adopte la Comisión. En este proceso administrativo informal 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".
>
> (1) ….
> . . . . . .
>
> (4) Si el cliente no está conforme con el resultado de la investigación de la compañía de servicio eléctrico, deberá solicitar por escrito a dicha compañía la reconsideración de esa decisión inicial por parte de un funcionario de mayor jerarquía. Toda solicitud de reconsideración deberá presentarse dentro del **término de veinte (20) días contados a partir de la notificación de la decisión de la compañía de servicio eléctrico sobre el resultado de la investigación**. El cliente podrá presentar y notificar su solicitud de reconsideración a la compañía de servicio eléctrico mediante correo certificado, fax o correo electrónico, siempre y cuando ésta se someta a través de los contactos específicos provistos por la compañía para estos propósitos.
>
> (5) La compañía de energía certificada tendrá un término de treinta (30) días a partir de la presentación de la solicitud de reconsideración para evaluarla y notificar por escrito al solicitante su determinación final sobre el resultado de la investigación.

9 LPRA sec. 1054z

El Reglamento 8863 de 23 de noviembre de 2016, conocido como el Reglamento de Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, fue adoptado y promulgado por la Comisión de Energía de Puerto Rico. El propósito del reglamento es establecer las normas que regirán los mecanismos y procedimientos que las Compañías de Servicio Eléctrico pondrán a la 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. Sección

1.03 del Reglamento Núm. 8863. El Capítulo IV del Reglamento 8863 establece el procedimiento formal de revisión ante la CEPR.

> **Sección 4.04**- 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 facturas. Estos medios podrán incluir … correo electrónico o portales de internet […]
>
> **Sección 4.07**- 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;
> ...
>
> 5) Su número de teléfono, dirección física y postal, y dirección de correo electrónico;
>
> **Sección 4.08**- Al momento de radicar la notificación de objeción de Factura y solicitud de investigación por parte de un Cliente, la Compañía de Servicio Eléctrico […] 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.
>
> **Sección 4.12**- 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:
> ……..
> G) Una advertencia al Cliente sobre su derecho a solicitar la reconsideración del resultado de la investigación ante un funcionario de mayor jerarquía;
> …
> 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
> …
> 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. […]

En nuestro ordenamiento, se reconoce una variedad de términos cuyo incumplimiento conlleva distintas consecuencias. Rivera Marcucci et al. v. Suiza Dairy, 196 DPR 157 (2016); R. Hernández Colón, Práctica Jurídica de Puerto Rico, Derecho Procesal Civil, San Juan, Lexis-Nexis, 5ta Ed. 2010, pág. 197. El incumplimiento con un término jurisdiccional impide la revisión judicial por privar de jurisdicción a los tribunales. Soto Pino v. Uno Radio Group, 189 DPR 84, 92 (2013). Por otra parte, el término de cumplimiento estricto puede prorrogarse siempre y cuando exista una justa causa. *Id.* Se ha reafirmado que los tribunales podrán eximir a una parte de observar el cumplimiento con un término de este tipo únicamente si concurren las siguientes condiciones:(1) que en efecto exista justa causa para la dilación; y (2) que la parte le demuestre detalladamente al tribunal las bases razonables que tiene para la dilación, es decir, que acredite de manera adecuada la justa causa aludida. Soto Pino v. Uno Radio Group, *supra*; Rivera Marcucci et al. v. Suiza Dairy, *supra.* La parte que actúa tardíamente debe hacer constar las circunstancias específicas que ameriten reconocerse como justa causa para prorrogar un término de cumplimiento estricto. Si no lo hace, los tribunales "carece[n] de discreción para prorrogar el término y, por ende, acoger el recurso ante su consideración". Soto Pino v. Uno Radio Group, *supra*; Rojas Lugo v. Axtmayer Enterprises Inc., 150 DPR 560 (2000); Arriaga Rivera v. F.S.E., 145 DPR 122 (1998); Bco. Popular de P.R. v. Mun. de Aguadilla, 144 DPR 651, 657 (1997). La acreditación de la justa causa necesaria para incumplir con un término de cumplimiento estricto no se sostiene con meras alegaciones generales o excusas superfluas. Soto Pino v. Uno Radio Group, *supra*. Se ha señalado que "[l]a acreditación de justa causa se hace con explicaciones concretas y particulares –debidamente evidenciadas en el escrito- que le permitan al tribunal concluir que hubo una excusa razonable para la tardanza o la demora. Las vaguedades y las

excusas o los planteamientos estereotipados no cumplen con el requisito de justa causa". Soto Pino v. Uno Radio Group, *supra*; Febles v. Romar, 159 DPR 714, 720 (2003).

Sobre la acreditación de justa causa, el Tribunal Supremo ha reiterado que,

> No puede ser de otra manera. Si se permite que la acreditación de la justa causa se convierta en un juego de mero automatismo en el que los abogados conjuran excusas genéricas, carentes de detalles en cuanto a las circunstancias particulares que causaron la tardanza en cumplir con el término, se trastocaría todo nuestro ordenamiento jurídico. De esa manera se convertirían los términos reglamentarios en metas amorfas que cualquier parte podría postergar. Soto Pino v. Uno Radio Group, supra.

La existencia de justa causa es un elemento que ha de evaluarse caso a caso. Al justipreciar las razones ponderadas por una parte, el juzgador debe llevar a cabo un análisis cuidadoso de las explicaciones que demuestren el incumplimiento y de la evidencia que lo sustenta. Rivera Marcucci et al. v. Suiza Dairy, *supra;* R. Hernández Colón, *op. cit.* pág. 201. Excusas como que el incumplimiento fue "involuntario", que "no se debió a falta de interés", que no hubo "menosprecio al proceso", o que "existía un firme propósito de enmienda", no configuraban justa causa. Rivera Marcucci et al. v. Suiza Dairy, *supra*; Arriaga v. F.S.E., *supra*, pág. 132.

Se ha reiterado que al revisar una decisión administrativa, el criterio rector para los tribunales será la razonabilidad en la actuación de la agencia. González Segarra et al. v. CFSE, 188 DPR 252 (2013). Confrontado con una solicitud de revisión judicial el tribunal tomará en consideración los siguientes principios: (a) presunción de corrección; (b) especialización del foro administrativo; (c) no sustitución de criterios; (d) deferencia al foro administrativo; y, (e) la decisión administrativa sólo se deja sin efecto ante una actuación arbitraria, ilegal o irrazonable, o

ante determinaciones huérfanas de prueba sustancial en la totalidad del expediente. Sección 4.6 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, 3 LPRA sec. 2175. El tribunal revisor hará una evaluación a la luz de la totalidad del expediente y podrá sustituir el criterio de la agencia sólo cuando no pueda hallar una base racional para explicar la decisión administrativa. Otero v. Toyota, 163 DPR 716 (2005).

Con este marco doctrinal, procedemos a evaluar el señalamiento de error.

En la resolución que revisamos, la CEPR determinó que el término de veinte (20) días para solicitar reconsideración era de cumplimiento estricto y como tal el promovente Rodríguez Robles tenía que demostrar justa causa para excederse del término antes señalado. Esta determinación no está en controversia. Tras celebrada la vista evidenciaria la CEPR concluyó que el argumento de Rodríguez Robles de que el correo electrónico utilizado para presentar la objeción inicial no es revisado frecuentemente, representa más bien una excusa en lugar de una explicación concreta. Adolece de vaguedad, es estereotipado y no constituye justa causa para prorrogar el término de reconsideración.

En desacuerdo, el señor Rodríguez Robles alega que existió justa causa para la dilación de la presentación del recurso de reconsideración ante la AEE. Arguyó que en la vista evidenciaria cuestionó a la Directora de la División de Objeción de Facturas de la AEE sobre el procedimiento de objeción comenzado a través del sistema web de la AEE. Sostuvo que de este testimonio surgió que el sistema de la web no hacía advertencia alguna de que ese sería el único medio de notificación de las resoluciones emitidas en el proceso de objeción de facturas. Ante ello, esperaba que las notificaciones fueran realizadas por correo regular, según recibe

las facturas. Además, arguyó que la persona que autorizó para realizar la objeción de factura no utiliza con frecuencia su correo electrónico, por lo que no advino en conocimiento sobre la resolución final emitida por la AEE. Adujo que la AEE debe advertir a sus clientes sobre cuáles son las únicas formas aceptadas para poder objetar efectivamente sus facturas. También, que es necesario que se le dé la oportunidad de que su caso sea evaluado en los méritos, por la cantidad de dinero reclamada. Evaluamos.

De los hechos que informa esta causa y del expediente surge que Rodríguez Robles inició el procedimiento de objetar la factura a través del portal cibernético de la AEE. Esta es una de las plataformas que provee la AEE para la objeción de facturas. Allí informó que su dirección de correo electrónico era afugegorestaurant@gmail.com. A esa dirección de correo electrónico fue que la AEE le notificó a Rodríguez Robles que recibió la reclamación y luego su resultado. Con ello, la AEE cumplió con las disposiciones de la Sección 4.12 del Reglamento 8863 que establece que "[l]a 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." Vemos que el Reglamento 8863 establece un solo método de notificación, este es: o por correo electrónico, como ocurrió en este caso, o por correo. A la dirección de correo electrónico informada fue que la AEE le notificó el resultado de la investigación, sin que fuese necesario una notificación adicional a la dirección de la factura. De manera que, no constituye justa causa para la demora en presentar la moción de reconsideración, la creencia de Rodríguez Robles de que la AEE le enviaría el

resultado de la investigación a la dirección de la factura cuando el Reglamento provee un solo método de notificación. Tampoco constituye justa causa para la demora, la alegación de que la persona que Rodríguez Robles designó para hacer la objeción de factura, no utilizara con frecuencia el correo electrónico. Cuando un cliente presenta una objeción a una factura por la vía electrónica, debe ejercer la debida diligencia de estar pendiente al resultado de esta. La AEE le notificó a Rodríguez Robles su determinación en cuanto a la investigación y que disponía del término 20 días para solicitar reconsideración. Nos resulta irrazonable e inaceptable que en todo ese tiempo no se hubiese corroborado el correo electrónico. Más bien se trata de un planteamiento vago y estereotipado. La falta de diligencia, no constituye justa causa para extender un término de cumplimiento estricto. Por existir base razonable para sostener la determinación administrativa, confirmamos la resolución aquí cuestionada. El error no fue cometido.

**DICTAMEN**

Por los fundamentos que anteceden, se CONFIRMA la Resolución que emitió la CEPR el 6 de diciembre de 2017.

Lo acordó y manda el Tribunal y lo certifica la Secretaria del Tribunal de Apelaciones.

Mildred Ivonne Rodríguez Rivera
Secretaria del Tribunal de Apelaciones Interina