

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL VIII

JOANNE APARTMENTS

Querellante-Recurrente

Vs.

AUTORIDAD DE
ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS DE
PUERTO RICO

Querellada-Recurrida

KLRA202000287

*REVISIÓN
ADMINISTRATIVA*
procedente de la
Autoridad de
Acueductos y
Alcantarillados

Caso Núm.
AA-17-075

Sobre: Vista
Administrativa

Cuenta Activa Núm.
21367097

Panel integrado por su presidente, el Juez Hernández Sánchez, la Juez Brignoni Mártir y la Juez Grana Martínez.

Hernández Sánchez, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 18 de diciembre de 2020.

Comparece Joanne Apartments (Joanne o recurrente) mediante recurso de revisión judicial. Nos solicita la revocación de la *Resolución* emitida el 5 de agosto de 2020 por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA o recurrida). Mediante la referida *Resolución*, la Secretaría de Vistas Administrativas de la AAA desestimó la querrela presentada por la recurrente y le ordenó pagar el balance acumulado en las facturas por servicios de agua y alcantarillados provistos por la recurrida.

Por los fundamentos que exponemos y discutimos a continuación *confirmamos* la *Resolución* recurrida.

I.

El 31 de mayo de 2017 la recurrente presentó *Querrela* ante la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados en la que indicó que desde 2009 Joanne Apartments, el cual consiste de ciento veinticuatro (124) apartamentos de alquiler dedicado a proveer vivienda a personas de escasos recursos –sometido al régimen de la

sección 8 de renta subsidiaria de Housing and Urban Development (HUD)– estaba confrontando problemas con la forma en que la AAA facturaba sus servicios.¹ En específico, afirmó que la Sra. Carmen Santiago Vega (señora Santiago), gerente de Grandes Cuentas de la región Oeste, le cursó una carta en la que le requirió el pago de \$39,446.45. Sostuvo que inició conversaciones con la señora Santiago para llegar a un acuerdo en cuanto al pago de la referida cantidad, sin embargo, el acuerdo no se concretó.² Informó que, posteriormente, la AAA envió una carta a los ciento veinticuatro (124) arrendatarios de Joanne que indicaba que si no recibía el pago de \$39,446.45 suspenderían el servicio de agua. Ante tales circunstancias, arguyó que, luego de intentar nuevamente llegar a un acuerdo, realizó un pago de \$13,805.90 para detener la suspensión del servicio. Señaló que, el 17 de mayo de 2017, la AAA cursó una segunda carta requiriendo el pago de \$22,484.75. Sostuvo que, por tal razón, se reunió con la señora Santiago para dialogar la situación, no obstante, esta última expresó que su decisión en cuanto al cobro de \$39,446.45 era final y firme. Finalmente, esbozó que la AAA facturó cantidades improcedentes y evitó llegar a un acuerdo que solucionara la controversia. Por ello, solicitó una vista administrativa y que se dejara sin efecto la suspensión del servicio de agua.

El 30 de noviembre de 2018 se llevó a cabo la vista administrativa y, como resultado de una reunión entre las partes, Joanne solicitó la contrastación de los ciento veinticuatro (124) contadores independientes de los apartamentos y de los cuatro (4) contadores que miden el consumo de las áreas comunes para evaluar si estaban reflejando el consumo correctamente.³ Lo

¹ *Alegato en oposición a recurso de apelación*, apéndice 3.

² *Íd.*

³ *Resolución*, anejo 1 pág. 5 del apéndice del recurso.

anterior, debido a que, a juicio de la recurrente, existía la posibilidad de que los contadores individuales de los apartamentos estuvieran reflejando menos consumo del real, razón por la cual se reflejaba un consumo más alto en el contador principal.⁴ En esa misma vista, se informó que la AAA había realizado y notificado a la recurrida un informe sobre el consumo de agua registrado de 2016 al 2018.⁵

Continuados los procedimientos, el 12 de junio de 2019 se celebró una reunión de seguimiento en la que se acreditó que, luego de realizar la contrastación de los ciento veinticuatro (124) contadores individuales y de los cuatro (4) contadores que miden el consumo de las áreas comunes, se determinó que estos estaban funcionando correctamente y según los parámetros reglamentarios aplicables.⁶ A esos efectos, la recurrida se obligó a presentar información adicional para que la AAA evaluara si procedía el ajuste de las facturas objetadas.⁷

Así las cosas, el 6 de septiembre de 2019, la AAA presentó *Moción de desestimación por falta de jurisdicción* en la que expuso que el señor Roberto Ramos Blanco, gerente de Grandes Clientes, región Oeste, realizó una investigación que reveló que Joanne había objetado únicamente la factura 2032750500442 de \$3,203.51 del período del 25 de septiembre de 2015 al 28 de octubre de 2015 y acompañó certificación al respecto.⁸ Sobre el particular, argumentó que el Art. 3 de la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985 (27 LPRA sec. 262b) establecía que “toda autoridad, corporación pública u otra instrumentalidad gubernamental que proveyera servicios esenciales a la ciudadanía dispondría de un procedimiento administrativo para la suspensión por falta de pago, en cuyo caso, el procedimiento comienza con un término de (20) días para pagar u objetar y solicitar

⁴ Íd.

⁵ Íd.

⁶ Íd., pág. 6.

⁷ Íd.

⁸ *Alegato de oposición a recurso de revisión*, apéndice 4.

una investigación de la misma ante el funcionario designado en la oficina local donde ubica la estructura que recibe servicio”.⁹

Asimismo, señaló que las secciones 4.07, 4.08 y 4.09 del Reglamento 5129 del 13 de octubre de 1994 –aplicable al momento en que Joanne presentó su objeción– establecía que las objeciones o facturas por alto consumo debían pasar por dos niveles de revisión previos a la celebración de una vista.¹⁰ Además, afirmó que el Art. 5.02 del referido Reglamento disponía que la Autoridad celebraría vistas administrativas si se cumplían los siguientes requisitos: haber solicitado personalmente o por correo certificado con acuse de recibo revisión de la decisión del Gerente de la Oficina Comercial ante el administrador de Distrito dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la multa administrativa.¹¹ De igual forma, sostuvo que el Art. 2.25 del Reglamento 8901 del 27 de enero de 2017 establece que la Autoridad recibirá e investigará toda factura objetada dentro del término establecido en la Ley Núm. 33, *supra*, y notificará el resultado dentro de la investigación realizada. Finalmente, alegó que el Art. 7.12 del aludido Reglamento dispone que la persona afectada, de no estar satisfecha con la determinación del funcionario o representante, podrá solicitar una vista administrativa dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la notificación de la determinación la cual se debe presentar por escrito, personalmente, por correo certificado o por cualquier medio autorizado por la autoridad.¹²

A base de las referidas disposiciones legales y, debido a que Joanne no hizo referencia sobre las facturas objetadas, sino que objeta la totalidad de una deuda acumulada, razonó que el Foro Administrativo carecía de jurisdicción. Por ello, solicitó la

⁹ Íd.

¹⁰ Íd.

¹¹ Íd.

¹² Íd.

desestimación de la querrela y, a su vez, solicitó que se ordenara el pago de \$22,484.75.¹³

Atendida su solicitud, el 5 de agosto de 2020 la Secretaría de Vistas Administrativas de la AAA emitió *Resolución* en la que, en síntesis, determinó que: (1) la única factura objetada por Joanne conforme al procedimiento legal aplicable fue la correspondiente al 28 de octubre de 2015 (factura 2032750500442), la cual fue atendida y ajustada por la recurrida; (2) los cargos impugnados en la querrela no se realizaron conforme los términos y el procedimiento de la ley y el reglamento aplicable; y (3) el Foro Administrativo carecía de jurisdicción, por lo tanto, procedía la desestimación de la querrela.¹⁴ A su vez, expresó que, implícitamente, procedía el pago de las facturas por servicios de agua y alcantarillados que nunca fueron objetadas conforme al ordenamiento legal y cuyo pago fue requerido el 17 de mayo de 2017.¹⁵

Inconforme con la aludida determinación, el 11 de agosto de 2020 la recurrida presentó *Moción solicitando reconsideración* en la que expuso que no procedía la desestimación de la *Querrela*, debido a que la AAA no obedeció su Reglamento y asumió jurisdicción del caso desde el 31 de mayo de 2017.¹⁶ En su escrito, la recurrente realizó un resumen de todas las comunicaciones que sostuvo con distintos funcionarios de la AAA informándoles los problemas que confrontaba con la facturación de los servicios de agua.¹⁷ Conforme a esas comunicaciones, la recurrida alegó que sí cumplió con el requisito de objetar las facturas dentro del término establecido en la Ley Núm. 33, *supra*.¹⁸ Considerada su solicitud de reconsideración, el 12 de agosto de 2020, se declaró no ha lugar.

¹³ Íd.

¹⁴ Íd., págs. 14-15.

¹⁵ Íd., pág. 15.

¹⁶ *Moción solicitando reconsideración*, págs. 1-5, anejo 2 del apéndice del recurso.

¹⁷ Id., págs. 2-3.

¹⁸ Íd., pág. 4.

Aun en desacuerdo, el 25 de agosto de 2020, la recurrente presentó este recurso y nos solicitó la revocación de la *Resolución* emitida por la AAA. Sin embargo, no especificó las razones por las cuales cuestiona la determinación recurrida. Esto es, no realizó un señalamiento breve y conciso de los errores que, a su juicio, el organismo administrativo cometió, según lo requiere la Regla 59 del Tribunal de Apelaciones, 4 LPRA Ap. XXII-B, R. 59.

Luego de concederle término para ello, el 19 de octubre de 2020 la AAA presentó *Escrito en oposición a petición de revisión de resolución administrativa* en la que, en primer lugar, expuso que la recurrente no cumplió con las disposiciones del Reglamento del Tribunal de Apelaciones, *supra*, debido a que no realizó ningún señalamiento de error. No obstante, enfatizó que la *Resolución* recurrida era correcta en derecho. Así, reiteró la falta de jurisdicción del Foro Administrativo, debido a que Joanne no cumplió con las disposiciones de la Ley Núm. 33, *supra* y sus reglamentos. En específico, puntualizó que la recurrente acudió al foro administrativo fuera del término que le confiere jurisdicción a este último.

Con el beneficio de la comparecencia de ambas partes, a la luz del derecho aplicable, procedemos a resolver.

I.

A.

La revisión judicial nos permite asegurarnos que los organismos administrativos actúen según las facultades que legalmente les fueron concedidas. *Comisión Ciudadanos v. G.P. Real Property*, 173 DPR 998, 1015 (2008). Particularmente, la revisión judicial permite que evaluemos si los foros administrativos han cumplido con los mandatos constitucionales que gobiernan su función como, por ejemplo, que respeten y garanticen los requerimientos del debido proceso de ley que le asiste a las partes.

Id. Así, “[l]a revisión judicial garantiza a los ciudadanos un foro al que recurrir para vindicar sus derechos y obtener un remedio frente a las actuaciones arbitrarias de las agencias”. Id.

Respecto al estándar que debemos utilizar al intervenir y revisar determinaciones administrativas, estamos llamados a conceder deferencia a estas y no reemplazar el criterio especializado de las agencias por el nuestro. *Mercedes Benz USA, LLM; Mercedes Benz Financial Services US, LLC*, 2019 TSPR 59, 202 DPR ___ (2019), Op. de 29 de marzo de 2019; *Rolón Martínez v. Supte. Policía*, 201 DPR 26, 35 (2018). Las determinaciones administrativas gozan de una presunción de legalidad y corrección, la cual subsistirá mientras no se produzca suficiente prueba como para derrotarla. *Batista, Nobbe v. Jta. Directores*, 185 DPR 206, 215 (2012).

A tono con lo anterior, el alcance de nuestra intervención queda incorporado en la sección 4.5 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico, Ley Núm. 38-2017, 3 LPRA sec. 9601, *et seq.* (LPAU) que , en lo pertinente, establece que:

El tribunal podrá conceder el remedio apropiado si determina que el recurrente tiene derecho a un remedio.

Las determinaciones de hechos de las decisiones de las agencias serán sostenidas por el tribunal, si se basan en evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo.

Las conclusiones de derecho serán revisables en todos sus aspectos por el tribunal.¹⁹

De lo anterior, se colige que la revisión administrativa comprende tres áreas: 1) revisar que se concediera un remedio apropiado; 2) revisar que se hicieran las determinaciones de hechos de conformidad con el criterio de evidencia sustancial, y 3) revisar completamente las conclusiones de derecho, aunque se les debe deferencia. *Batista, Nobbe v. Jta. Directores, supra*, pág. 217; *Asoc.*

¹⁹ 3 LPRA sec. 9675.

Fcias. v. Caribe Specialty et al. II, 179 DPR 923, 940 (2010); *Mun. de San Juan v. J.C.A.*, 149 DPR 263, 279-280 (1999).

En suma, al revisar las determinaciones e interpretaciones del foro administrativo, en un ejercicio de razonabilidad, nos limitaremos a analizar si se actuó de modo arbitrario, ilegal o de modo tan irrazonable que constituye un abuso de discreción. *Batista, Nobbe v. Jta. Directores, supra*, pág. 216; *Rebollo v. Yiyi Motors*, 161 DPR 69, 76 (2004). Si se incurriera en estas actuaciones entonces podemos prescindir de la deferencia y no sostendremos o confirmaremos las actuaciones o determinaciones administrativas. *Comisión Ciudadanos v. G.P. Real Property, supra*, pág. 1013; *San Antonio Maritime v. P.R. Cement Co.*, 153 DPR 374, 396 (2001); *Misión Ind. P.R. v. J.C.A.*, 145 DPR 908, 929-930 (1998).

El criterio para aplicarse no debe ser si la determinación administrativa es la más razonable o la mejor según el entender del foro revisor, ya que lo que gobierna estas situaciones es si la interpretación de sus reglamentos y de las leyes son realizadas de manera razonable. *Hernández, Álvarez v. Centro Unido*, 168 DPR 592, 616 (2006); *Rivera Concepción v. ARPe.*, 152 DPR 116, 124 (2000). Así, el foro judicial podrá sustituir el criterio administrativo por el suyo cuando el del ente administrativo no encuentre una base racional que fundamente la actuación administrativa. *Rebollo v. Yiyi Motors, supra*, pág. 78.

B.

La jurisdicción es la autoridad que posee un tribunal o un foro administrativo para considerar y adjudicar determinada controversia o asunto. *Pérez López v. CFSE*, 189 DPR 877, 882 (2013). La falta de jurisdicción trae consigo las consecuencias siguientes:

- (a) no es susceptible de ser subsanada;
- (b) las partes no pueden voluntariamente conferírsela a un tribunal, como tampoco puede este arrogársela;

- (c) conlleva la nulidad de los dictámenes emitidos;
- (d) impone a los tribunales el ineludible deber de auscultar su propia jurisdicción;
- (e) impone a los tribunales apelativos el deber de examinar la jurisdicción del foro de donde procede el recurso; y
- (f) puede presentarse en cualquier etapa del procedimiento, a instancia de las partes o por el tribunal *motu proprio*. *González v. Mayagüez Resort & Casino*, 176 DPR 848, 855 (2009).

Conforme a esos pronunciamientos, el Tribunal Supremo ha expresado que los foros adjudicativos deben evaluar su propia jurisdicción y abstenerse de asumirla en los casos en donde la ley no se la otorga, ya que cualquier actuación en ausencia de jurisdicción sería nula. *Asoc. Punta Las Marías v. ARPe*, 170 DPR 253, 263 (2007). Así, las cuestiones jurisdiccionales, por ser de materia privilegiada, deben ser resueltas con preferencia, y de carecer un tribunal de jurisdicción lo único que puede hacer es así declararlo. *González v. Mayagüez Resort & Casino*, *supra*, pág. 856. Al hacer esa determinación, debe desestimarse la reclamación “sin entrar en los méritos de la cuestión ante sí”. *González Santos v. Bourne PR, Inc.*, 125 DPR 48, 63 (1989).

C.

La Ley. Núm. 33 de 27 de junio de 1985 (27 LPRA sec. 262 *et seq.*) conocida como la Ley para establecer requisitos procesales mínimos para la suspensión de servicios públicos esenciales (Ley Núm. 33), la cual aplica a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico, se aprobó con “el propósito de garantizar a los abonados o usuarios una adecuada oportunidad de objetar la corrección y procedencia de los cargos facturados, una adecuada notificación de la decisión de suspenderle el servicio por falta de pago y garantizar además la adecuada divulgación de la totalidad del procedimiento establecido”. Art. 1 y 2 de la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985 (27 LPRA secs. 262 y 262a).

Conforme a ese propósito, el Art. 3 de la referida Ley establece el procedimiento administrativo que las autoridades, corporaciones públicas e instrumentalidades gubernamentales – que provean servicios esenciales a la ciudadanía – deben seguir al suspender el servicio por falta de pago. En lo pertinente, el Art. 3 del aludido estatuto dispone que:

[...]

(a) A partir del envío de una factura de cobro por concepto de pagos de tarifas, derechos, rentas, u otros cargos facturados, por servicios esenciales, **el abonado tendrá veinte (20) días para pagar u objetar y solicitar una investigación de la misma ante el funcionario designado en la oficina local donde ubica la estructura que recibe servicio, quien estará facultado para corregir errores o sobrecargos.** (Énfasis nuestro). La objeción y solicitud de investigación podrá solicitarse mediante correo, teléfono, fax o Internet, siempre y cuando la misma se someta a través de las direcciones y/o números específicos provistos por la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico o la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, según corresponda, para estos propósitos.

(b) La instrumentalidad deberá concluir la investigación e informarle el resultado de la misma al abonado dentro de los sesenta (60) días de la objeción original, y en aquellos casos en que se requiera un tiempo adicional la instrumentalidad, si así lo determinara, lo hará según lo dispuesto en la Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988 [Nota: Derogada y sustituida por la Ley 38-2017]. El resultado de la investigación se le notificará al abonado por escrito quien, **si el resultado de la investigación le es adverso, tendrá diez (10) días a partir de la notificación para pagar la factura o para objetar la decisión del funcionario de la Oficina local ante otro funcionario designado representante de la región o distrito en que el usuario recibe el servicio,** quien tendrá veinte (20) días a partir de la fecha de objeción para resolver tal solicitud. (Énfasis nuestro).

[...]

Por otro lado, el Reglamento sobre el uso de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario de Puerto Rico, Reglamento Núm. 8901, Departamento de Estado, 27 de enero de 2017 (Reglamento 8901), el cual aplica a todos los usuarios, clientes de la AAA y público en general, se creó con el fin de proteger las instalaciones de los sistemas de esa instrumentalidad; salvaguardar la salud pública y establecer los derechos y obligaciones correspondientes a los clientes, a los usuarios, al público y los de la

Autoridad. Art. 1.03 y 1.04 del Reglamento sobre el uso de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario de Puerto Rico, *supra*. A esos efectos, y en cumplimiento con la Ley Núm. 33, el Reglamento 8901 pauta el trámite administrativo para la impugnación de facturas y las solicitudes de vistas administrativas. Sobre el particular, los Arts. 2.25, 3.09 y 7.12 del Reglamento 8901 disponen que:

Art. 2.25 – Objeciones de facturas

La Autoridad recibirá e investigará toda factura objetada dentro del término establecido por la Ley Núm. 33 y notificará el resultado de la investigación realizada. (Énfasis nuestro). La investigación de la Autoridad dependerá de la naturaleza de los planteamientos del cliente en apoyo a su objeción y se limitará a la verificación de la información del servicio registrado del cliente, lectura, condiciones del contador y acometida. **Para determinar si una reclamación se somete dentro del plazo requerido, la fecha que prevalecerá será la fecha en la que el cliente, el usuario o su representante presente su objeción por los medios establecidos por la Autoridad.** (Énfasis nuestro). Si la reclamación se somete por correo, prevalecerá la fecha del matasello. **La Autoridad rechazará cualquier reclamación sometida fuera del plazo requerido, a menos que el reclamante pueda probar a satisfacción de la Autoridad que existe justa causa para el incumplimiento de dicho término.** (Énfasis nuestro).

Art. 3.09 – Derecho a objeción de facturas

El cliente o usuario puede objetar los cargos facturados y solicitar que la Autoridad realice una investigación. **Toda objeción deberá radicarse dentro de los términos establecidos, de acuerdo a la Ley Núm. 33.** (Énfasis nuestro).

III.

En su recurso de revisión judicial, la recurrida nos solita la revocación de la determinación emitida por la Secretaría de Vistas Administrativas de la AAA. En su *Resolución*, el referido ente adjudicativo desestimó la querrela presentada por Joanne por falta de jurisdicción. En específico, concluyó que la recurrida no cumplió con las disposiciones de la Ley Núm. 33 y el Reglamento 8901, relacionadas a la impugnación de facturas por servicios.

En primer lugar, es meritorio reiterar que el escrito de la recurrente está incompleto e incumple con la Regla 59 del Tribunal

de Apelaciones, *supra*, debido a que: (1) no incluyó un señalamiento breve y conciso de los errores que, a su juicio, cometió el ente adjudicativo; (2) no realizó una discusión de los errores señalados; y (3) el apéndice no incluyó los documentos necesarios para la adjudicación del recurso, por ejemplo, pero sin limitarse a: (a) querrela presentada por Joanne; (b) moción de desestimación presentada por la AAA y (c) escrito en oposición a la solicitud de desestimación (si alguno).²⁰ En consecuencia, nos limitaremos a revisar la determinación sobre falta de jurisdicción – fundamento por el cual se desestimó la querrela – con los documentos que surgen del expediente ante nuestra consideración. Veamos.

En su *Querrela*, la recurrente alegó que desde el 2009 confrontaba problemas con la forma en que la AAA facturaba sus servicios. Sobre el particular, Joanne aduce que durante ese periodo realizó las reclamaciones correspondientes. Según se desprende del expediente del caso, Joanne y la AAA sostuvieron las siguientes comunicaciones:

1. La señora Lorelei Simonet envió un correo electrónico el 15 de septiembre de 2011, dirigido a Olga Galarza en el que expresó lo siguiente:

[...]

[l]as facturas de Jardines de Joanne Muneki 1 están (sic) demasiado altas, en cargos corrientes de más de \$4,500 cada una.

Por favor[,] puedes revisar esto o decirme donde debo hacer la reclamación.

[...]

2. La señora Olga Galarza envió un correo electrónico a Lorelei Simonet el 17 de enero de 2012 que indicaba:

[...]

Vamos a comenzar con Jardines Joanne. Ta se le entrego (sic) el listado de apartamentos al Supervisor

²⁰ La *Querrela* presentada por Joanne – la cual inició los procedimientos del caso ante nuestra consideración – y la moción de desestimación por falta de jurisdicción presentada por la AAA fueron incluidas en el apéndice del escrito en oposición que presentó la AAA ante este Tribunal. Véase apéndice 3 y 4 del alegato de oposición a recurso de revisión.

Eduardo Monágas para que nos ayude con las lecturas. Se toma una primera lectura y luego a los 15 días se toma otra lectura y se establece promedio. Te mantendré informada.

[...]

3. La señora Lorelei Simonet envió un correo electrónico el 14 de febrero de 2012, dirigido a Olga Galarza en el que señaló que:

[...]

Estoy verificando las cuentas de agua de Joanne Apartments que me llegaron y ahora me incluyeron un nuevo contador y si sumo ambas facturas está llegando en \$1,384.86 mensual de agua ahora.

Es demasiado. Puedes verificar ambas cuentas 00022252824 2 y 00021367097 9, una es el master y la otra dice oficina que es áreas comunes. Ambas facturas dicen lectura real.

Déjame saber qué hacemos. Cualquier cosa llámame al 787-360-5396 o en la oficina al 787-832-7850 ext. 27.

[...]

4. La señora Lorelei Simonet envió un correo electrónico el 15 de febrero de 2013, dirigido a Julio Ríos en el que le informó:

[...]

Estoy tratando de comunicarme contigo en relación con la cuenta de Joanne Apartments. Nos llegó una factura de \$1,914.66 por cargos corrientes (31 días). Es demasiado alta.

Por favor, dame una llamada al respecto.

[...]

5. Carta enviada por la AAA a Jardines de Joanne el 22 de octubre de 2014, la cual informaba que el 12 de octubre de 2014 la AAA realizó una sustitución del contador ABB – 32991117.

6. Carta enviada el 31 de marzo de 2015 por Joanne a la AAA dirigida a la señora Carmen Santiago y al señor Julio Ríos (Gerente Servicio al Cliente, Condominio Grandes Clientes) en la que informó los problemas relacionados con las cuentas 00021367097 9 y 00022252824 2. Además, señaló que las facturas de 2013 a 2015 reflejaban un consumo de agua irregular. Por ello, mediante su misiva, solicitaron se realizara una inspección.

7. El 2 de octubre de 2015 la AAA cursó una carta a Joanne en la que informó que, de acuerdo con la investigación realizada, transfirieron los cargos

facturados a la cuenta 00022252824 a la cuenta 00021367097 y que aplicaron un crédito de \$244.85. Además, le advirtió que, de no estar de acuerdo con ello, tenía veinte (20) días para presentar su objeción en la Oficina de Servicio al Cliente de San Germán.

8. El 14 de octubre de 2015 la AAA envió una carta a Joanne en la que explicó que la instalación que pertenecía a las áreas comunes estaba duplicada y que se corrigió el asunto acreditando \$11,641.97 al balance adeudado. Además, le informó que, luego de aplicar el referido crédito, el balance de su deuda era de \$20,094.67. Finalmente, le advirtió que, de no estar de acuerdo con lo anterior, tenía veinte (20) días para presentar su objeción mediante una carta dirigida al señor Gustavo Marín Ramos y su dirección.

9. El 22 de octubre de 2015, Joanne envió una carta al señor Gustavo Marín en la que expresó lo siguiente:

[...]

Estamos dándole seguimiento a la reclamación de la facturación que nos hicieron desde el período de agosto de 2010 hasta junio de 2015.

No estamos de acuerdo con el balance adeudado en la cuenta del Master (21367097), ya que entendemos que no procede.

[...]

10. 9 de noviembre de 2015, la AAA envió un correo electrónico a Lorelei Michel Simonet en el que le requirió el pago de la deuda acumulada hasta el 29 de octubre de 2015.

11. El 3 de diciembre de 2015, Lorelei Michel Simonet envió un correo electrónico a Carmen Santiago en el que le solicitó una reunión ya que las cuentas estaban “llegando demasiado altas”.

12. El 30 de marzo de 2016, Lorelei Michel Simonet envió un correo electrónico a Carmen Santiago en el que le indicó que:

[...]

Este mes llegó la factura de cargos corrientes de Joanne Apartments de más de \$5,000.00.

Tenemos que reunirnos para solucionar esto antes que el balance pendiente siga aumentando.

[...]

13. El 15 de julio de 2016, la AAA envió una carta a Lorelei Michel Simonet en el que le informó a esta última que, luego de evaluar las reclamaciones presentadas (período del 23 de febrero de 2016 al 20 de mayo de 2016), realizó un ajuste en las facturas objetas

de \$10,671.50. Además, le informó que, luego de aplicar el referido crédito, su balance era de \$44,338.03. Finalmente, le advirtió que, de no estar de acuerdo con lo anterior, tenía derecho a solicitar una vista administrativa al Ing. Alberto Lázaro Castro, Presidente Ejecutivo de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, dentro de los diez (10) días, contados a partir de la notificación de la carta.

14. El 18 de julio de 2016, Lorelei Michel Simonet envió un correo electrónico a Carmen Santiago que indicaba lo siguiente:

[...]

Estoy fuera de Puerto Rico hasta el 3C. Necesitamos reunirnos para resolver lo de Joanne Apartments. Sabes que desde hace meses te estoy reclamando las facturas de Joanne porque están llegando muy altas. [...] Déjame saber que día podemos reunirnos a partir del 1ero de agosto.

[...]

15. El 12 de diciembre de 2016 la AAA envió una carta a Lorelei Michel Simonet respondiendo a su reclamación sobre las facturas del periodo del 24 de septiembre de 2015 al 22 de febrero de 2016. Informó que, luego de realizar la investigación correspondiente, procedía el crédito de \$3,048.98. Además, le notificó que tenía un balance pendiente de \$39,445.45 y le requirió el pago. Finalmente, le advirtió que, de no estar de acuerdo con lo anterior, tenía derecho a solicitar una vista administrativa al Ing. Alberto Lázaro Castro, Presidente Ejecutivo de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, dentro de los diez (10) días, contados a partir de la notificación de la carta.

16. El 27 de febrero de 2017, la señora Carmen Santiago envió un correo electrónico a Joanne en el que incluyó la información del consumo del contador master y sus sub-contadores. A su vez, le informó que tenía diez (10) días para que lo analizara.

Por otro lado, surge de una Certificación²¹ realizada por la AAA, luego de una investigación para verificar las objeciones a facturas pendientes de adjudicación bajo el número de cuenta 21367097 a nombre de Jardines de Joanne, la cual cubrió los años 2014 al 2019, que:

1. El 12 de octubre de 2014 se realizó un cambio de contador.
2. Luego del cambio del contador **Joanne Apartments objetó la factura 2035750500442 por \$3,203.51 que cubría el periodo del 25 de septiembre de 2015 al 28**

²¹ Véase apéndice 4 del alegato de oposición a recurso de revisión.

de octubre de 2015. Sobre el particular, se realizó la correspondiente investigación, en la cual se concluyó que hubo un salidero oculto que afectó el consumo del contador principal.

3. El 16 de diciembre de 2016, **la AAA realizó los ajustes correspondientes por salidero oculto a tenor con el Reglamento aplicable.**

4. El ajuste total de la factura fue de \$793.83.

5. También, surge de la Certificación, que se realizaron los siguientes ajustes de siete periodos adicionales los cuales fueron autorizados por el Director de Grandes Clientes. Estos ajustes aplicaron a los siguientes periodos:

- a) 25 de octubre de 2015 al 24 de noviembre de 2015 - \$1.96.
- b) 24 de noviembre de 2015 al 22 de diciembre de 2015 - \$176.18.
- c) 22 de diciembre de 2015 al 26 de enero de 2016 - \$764.31.
- d) 26 de enero de 2016 al 22 de febrero de 2016 - \$1,312.70.
- e) 22 de febrero de 2016 al 21 marzo de 2016 - \$2,314.11.
- f) 21 de marzo de 2016 al 20 de abril de 2016 - \$3,723.69.
- g) 20 de abril de 2016 al 20 de mayo de 2016 - \$4,633.70.

Tal y como se discutió en la exposición del derecho el Art. 3 de la Ley Núm. 33, establece que una vez el abonado se le envíe la factura por los servicios, este **tendrá veinte (20) días para pagarla u objetarla y para solicitar una investigación ante el funcionario designado en la oficina local donde ubica la estructura que recibe servicio.** Además, el referido artículo establece que la objeción y solicitud de investigación **deberá someterse a través de las direcciones o números provistos por la AAA para esos propósitos.** El resultado de dicha investigación deberá notificarse al abonado dentro de los sesenta (60) días de la objeción original (de no ser necesario tiempo adicional, según la Ley Núm. 38-2017) y **este tendrá diez (10) días para pagar la factura u objetar la decisión del funcionario de la oficina local ante otro funcionario o representante de la región o distrito en que el usuario recibe**

los servicios. La decisión del funcionario de la región o distrito se le notificará por escrito al abonado y este último tendrá diez (10) días a partir de la notificación para pagar o solicitar una vista ante el director ejecutivo de la AAA.

De igual forma, el Art. 2.25 del Reglamento 8901 dispone que la AAA recibirá e investigará toda factura objetada dentro de los términos establecidos en la Ley Núm. 33. Para determinar si la reclamación se presentó dentro de los términos requeridos, la AAA tomará en consideración la fecha en la que se sometió la objeción por los medios autorizados. Si el usuario no presentó la reclamación dentro del término dispuesto por ley, esta no será tomada en consideración a menos que demuestre que existió justa causa para el incumplimiento. Asimismo, el Art. 3.09 del Reglamento 8901 reitera que el cliente o usuario podrá objetar los cargos facturados y solicitar que la AAA realice una investigación dentro de los términos establecidos en la Ley Núm. 33.

En este caso, aunque la recurrente se comunicó con la AAA en varias ocasiones e informó estar en desacuerdo con los cargos facturados, no cumplió con las disposiciones de las leyes y reglamentos aplicables para la impugnación de facturas. En primer lugar, la recurrente debía objetar cada factura individualmente dentro del término de veinte días desde que se envió y, en caso de estar en desacuerdo con las determinaciones de la AAA, continuar con el procedimiento antes reseñado. Esto es, objetar la decisión del funcionario dentro de los diez (10) días de haber recibido la notificación y, de continuar inconforme, solicitar una vista administrativa dentro del término de diez (10) días contados desde la última notificación. **Nótese que, según las leyes y el reglamento aplicable, antes de solicitar una vista administrativa la recurrente debió: (1) objetar la factura dentro del término de veinte (20) días; (2) de no estar de acuerdo con la determinación**

notificada, impugnarla dentro del término de diez (10) días; y (3) de continuar inconforme, solicitar una vista administrativa dentro del término de diez (10) días. Sin embargo, aunque la recurrente sostuvo varias comunicaciones con la AAA, no presentó prueba sobre reclamaciones formales y sus respectivas resoluciones a modo de probar que cumplió con el procedimiento legal aplicable. Es meritorio destacar que, la recurrente no puede desvirtuar los procedimientos legales y reglamentarios aplicables a la objeción de facturas de servicios presentando una querrela en la que impugna una deuda que incluye varias facturas enviadas por la AAA – de periodos que exceden los términos en los que debió objetarlas – y, además, solicitar una vista administrativa sin agotar el procedimiento correspondiente.

Por otro lado, una Certificación presentada por la AAA, la cual no fue impugnada por la recurrente, certifica que, desde 2014 hasta el 2019 esta última presentó una objeción formal ante su consideración. La factura objetada en dicha reclamación cubría el periodo del 25 de septiembre de 2015 al 28 de octubre de 2015. De la referida Certificación se desprende que se realizó una investigación y que se realizaron los ajustes correspondientes, los cuales **no fueron objetados por la recurrente.** Además, surge de la Certificación que de 2015 a 2016 se realizaron siete (7) ajustes, los cuales, **tampoco surge del expediente que fueron impugnados por Joanne.**

En su recurso, la recurrente alega que la AAA había atendido sus planteamientos desde la presentación de la *Querrela*, esto es, desde 2017. Por ello, argumenta que, implícitamente, los oficiales que la representan consintieron la jurisdicción. No le asiste la razón. Recordemos que, las partes no pueden voluntariamente conferirle jurisdicción a un tribunal o foro administrativo y estos tampoco pueden arrogárselas.

Por las razones que anteceden, resolvemos que Joanne no cumplió con el procedimiento para impugnación de facturas. Ello ya que no presentó las objeciones correspondientes antes de solicitar una vista administrativa. Por tal razón, **la AAA carece de jurisdicción para atender el asunto y procede la desestimación de la querella.**

IV.

Por los fundamentos expuestos, se *confirma* la *Resolución* recurrida.

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

Lcda. Lilia M. Oquendo Solís
Secretaria del Tribunal de Apelaciones