

## SUSPENSIÓN DE SERVICIO POR FALTA DE PAGO

Si el cliente no efectúa el pago y no utiliza ni agota el procedimiento establecido para objetar los cargos, la Autoridad podrá suspenderle el servicio por falta de pago. En tal caso, la Autoridad le enviará la notificación sobre su intención de suspender el servicio con posterioridad al vencimiento del término concedido para pagar u objetar.

La suspensión se efectuará en una fecha posterior al término de veinte (20) días a partir del envío de la notificación y nunca ocurrirá en viernes, sábado, domingo o día feriado, ni el día laborable anterior a este último. La notificación sobre la suspensión podrá aparecer impresa en la factura, cuando la misma refleje atrasos que no hayan sido objetados de acuerdo con este Procedimiento, o que habiendo sido objetados, se sostuvo su corrección durante el proceso, o podrá enviarse en forma independiente de la factura.

Los funcionarios del Directorado de Servicio al Cliente estarán disponibles para explicar personalmente al cliente este procedimiento o para aclararle cualquier duda que pueda tener sobre el mismo. Para información adicional puede llamar al Centro de Servicio al Cliente, o visitar cualquier oficina comercial de la Autoridad.



TIPOGRAFIA E IMPRESION:  
DIVISION SERVICIOS GENERALES • SECCION DE IMPRENTA

AEE 960.0-983  
Rev. 01/10

AUTORIDAD DE  
ENERGÍA ELÉCTRICA

# PROCEDIMIENTO PARA LA OBJECCIÓN DE FACTURA Y SUSPENSIÓN DE SERVICIO POR FALTA DE PAGO

*“Somos un patrono con igualdad de oportunidades en el empleo y no discriminamos por razón de raza, color, sexo, edad, origen social o nacional, condición social, afiliación política, ideas políticas o religiosas; por ser víctima o ser percibida como víctima de violencia doméstica, agresión sexual o acoso; por impedimento físico, mental o ambos o condición de veterano”*

De acuerdo con la Ley 33 del 27 de junio de 1985, según enmendada, la Autoridad adoptó el siguiente procedimiento para la objeción de los cargos que se reflejan por primera vez en la factura y para la suspensión del servicio por falta de pago:

## OBJECIÓN DE FACTURAS

El cliente podrá objetar cualquier cargo que se refleje por primera vez en su factura o solicitar una investigación sobre la misma no más tarde de la fecha de vencimiento que indique la factura, ante el funcionario designado en la oficina local o de distrito que atiende la cuenta, o llamando al 787-521-3434 (Área Metropolitana), 1-800-981-2434 (Isla), 787-521-3050 (Audioimpedidos). Toda factura deberá advertir al cliente sobre su derecho a objetar los cargos facturados y sobre el procedimiento disponible para ello. El término desde el envío de la factura hasta la fecha de vencimiento indicada nunca podrá ser menor de veinte (20) días.

Si el cliente objeta un cargo dentro del término establecido, se le asignará un número a su reclamación, el cual deberá conservar para referencia futura. Este número constará de once (11) dígitos precedidos por la letra R, correspondientes a "Reclamación". Los primeros dos dígitos identificarán la Oficina, los próximos seis, la fecha (año, mes y día) y los últimos tres el número consecutivo de reclamación.

La oficina de distrito realizará la investigación y notificará el resultado por escrito, no más tarde de sesenta (60) días a partir de la fecha en que se presente la objeción o solicitud de investigación. De requerir un tiempo adicional, la oficina se lo notificará al cliente por escrito dentro del término de sesenta (60) días, a partir de la fecha en que se presente la objeción o solicitud de investigación, exponiendo la razón para ello e informándole el tiempo adicional que estima le tomará concluir la investigación y notificarle el resultado.

El término total para realizar y notificar el resultado de la investigación no podrá exceder de seis (6) meses, salvo en circunstancias excepcionales.

Si el resultado de la investigación le es adverso, el cliente tendrá diez (10) días a partir de la notificación, para pagar o solicitar revisión de la decisión del funcionario de la oficina de distrito ante el funcionario designado de la región. Si es una cuenta al por mayor, la solicitud de revisión se realizará ante el Jefe de la División de Medición y Clientes al por Mayor. Éstos tendrán veinte (20) días, a partir de la fecha en que se presente la solicitud de revisión, para emitir su decisión. La solicitud de revisión deberá radicarse en la oficina de distrito que atiende la cuenta.

La decisión del funcionario designado representante de la región o del Jefe de la División antes mencionado se le notificará por escrito al cliente, quien, si la misma le es adversa, tendrá diez (10) días, a partir de la notificación, para pagar o solicitar revisión y vista ante el Director Ejecutivo. La solicitud de revisión y vista deberá radicarse en la Oficina del Administrador Regional de Operaciones Comerciales. Si es una cuenta al por mayor se radicará en la Oficina del Jefe de la División de Medición y Clientes al Por Mayor. Previo a la vista administrativa, la Autoridad le podrá requerir al cliente que pague una cantidad igual al promedio de la facturación mensual o bimestral, según sea el caso, por cada factura objetada. Para determinar el promedio de facturación, se considerarán los consumos del cliente durante los doce (12) meses precedentes.

En esta última etapa, la Autoridad nombrará un abogado, que no podrá ser su empleado, para que actúe como Oficial Examinador y dilucide los planteamientos del cliente, dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha en que las partes le sometan el caso. Durante la vista administrativa, el cliente podrá estar representado por un abogado y tendrá la oportunidad de presentar su evidencia oral y escrita, así como de examinar la que presente la Autoridad en apoyo de su determinación administrativa.

Si el Oficial Examinador emite una resolución adversa al cliente y confirma la exigibilidad del pago de la totalidad o parte del cargo objetado, el cliente deberá pagar el balance adeudado en el término de treinta (30) días, contados a partir de la notificación de la resolución. El cliente podrá presentar una moción de reconsideración de dicha resolución dentro del término de veinte (20) días, o una solicitud de revisión ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones dentro del término de treinta (30) días, contados ambos términos a partir de la fecha de archivo en autos de la copia de la notificación de la resolución. Si el cliente presenta oportunamente una moción de reconsideración, el término para solicitar revisión judicial se interrumpe y comienza a correr nuevamente a partir de la fecha en que expire el término de quince (15) días desde la presentación de la moción de reconsideración, sin que el Oficial Examinador actúe sobre la misma; o a partir de la fecha en que expire el término de noventa (90) días de la presentación de la moción de reconsideración, si el Oficial Examinador la acoge, pero no emite una resolución en dicho término; o a partir de la fecha de archivo en autos de la notificación, si la rechaza de plano o la resuelve en forma adversa. El proceso para la reconsideración y revisión judicial de la Resolución del Oficial Examinador se regirá por las disposiciones de la Ley 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada. Si el resultado de la vista o de la revisión judicial es favorable al cliente, la Autoridad le devolverá o acreditará a su cuenta la cantidad que pagó en exceso, si alguna, más intereses a razón de diez por ciento (10%) anual.

Este procedimiento se limita a cargos objetados y no exime al cliente de la responsabilidad de pagar los demás cargos facturados, no más tarde de la fecha de vencimiento que indique la factura.

Si el cliente sigue el procedimiento, mientras se está desarrollando el mismo, la Autoridad no le suspenderá el servicio por el balance que corresponda a los cargos objetados.

