



**AARP- Puerto Rico**  
654 Muñoz Rivera Ave.  
Suite 901  
San Juan, PR 00918  
(787)-296-3008

14 de enero de 2014

Hon. Ramón Luis Nieves, Presidente  
Comisión de Asuntos Energéticos y Recursos de Agua

Senado de Puerto Rico

### **COMENTARIOS DE AARP- PUERTO RICO SOBRE EL P. DEL S. 837**

Agradecemos a la Comisión de Asuntos Energéticos y Recursos de Agua del Senado de Puerto Rico y a su Presidente, Honorable Ramón Luis Nieves, por la oportunidad que nos brindan de emitir nuestros comentarios sobre el Proyecto del Senado 837, que tiene el propósito de crear la Comisión Reguladora y Fiscalizadora de Energía de Puerto Rico.

AARP es una organización sin fines de lucro, no partidista, comprometida con sus socios, que en Puerto Rico son cerca de cien mil (100,000) y que forman parte de la matrícula de más de (37) millones a través de todos los Estados Unidos. AARP promueve el bienestar de todas las personas mayores de cincuenta años (50+), fomentando una agenda de impacto social para lograr cambios positivos para este sector de la población y la sociedad en general según envejece.

La seguridad financiera es fundamental para nuestro bienestar y por eso figura como tema esencial en nuestra agenda de impacto social. AARP se ha dado a la tarea de fomentar la protección al consumidor en diversas áreas, incluyendo a los servicios esenciales o “utilidades”, ya que los altos costos de los productos y servicios impactan negativamente la seguridad financiera, particularmente la de los adultos mayores que cuentan con ingresos fijos limitados.

En el caso de la energía eléctrica, el aumento creciente en la factura de luz ha afectado a todas las familias puertorriqueñas. Sin embargo, ha sido un golpe doblemente duro para los jubilados que sólo cuentan con su cheque de pensión o de su seguro social para cubrir todos sus gastos. También se han visto seriamente afectados los jefes de familia mayores de 50 años que aún trabajan, pero que apoyan económicamente tanto a sus padres de edad avanzada como a sus hijos que aún viven con ellos, ya que muchos están estudiando o desempleados.

Entre los años 2009 y 2011 el AARP Public Policy Institute llevó a cabo un estudio basado en encuestas de gastos del consumidor a nivel de todos los Estados Unidos. Según los resultados del estudio, las persona de 50 años o más tienen un gasto mayor en el pago de utilidades, los cuales comprenden una proporción mayor del gasto total de cada hogar. Las cifras del estudio muestran que entre los menores de 50 años, el gasto en utilidades constituyó un 7.1% del gasto total del hogar, mientras que para los adultos mayores entre 50 y 64 llegó a un 7.7% y a un 9.2% en el caso de los mayores de 65 años.

En el caso específico de Puerto Rico, una encuesta efectuada por AARP reveló que 7 de cada 10 adultos mayores de 50 años expresaron tener dificultad para pagar su cuenta de luz y la mayoría de estos manifestó experimentar atrasos para efectuar pagos. Muchos nos indicaron que están en frecuente riesgo de que le suspendieran los servicios por falta de pago.

Durante los pasados cuatro años, AARP ha mantenido “oído en tierra” en Puerto Rico sobre este tema, celebrando varios foros de consumidores en distintos puntos de la Isla y tirándonos a la calle para dialogar con la gente y escuchar sus preocupaciones. El año pasado, nuestros voluntarios recogieron más de quince mil firmas (15,000) en una petición reclamando justicia para la clientela del servicio eléctrico de Puerto Rico con una factura razonable y justa, participación ciudadana representativa en la toma de decisiones y los procesos y un compromiso auténtico con el interés y bienestar del consumidor.

En ese proceso, hemos podido corroborar que la preocupación y el malestar de la ciudadanía con el tema de energía eléctrica no sólo estriban en el alto costo reflejado en la factura. Si bien el costo de la luz es la queja principal, la gente también nos habla de que la factura de luz es indecifrible en cuanto a lo que corresponde al cobro por consumo versus lo que ellos consideran otros “cargos ocultos” que nada tienen que ver con si duermen o no con aire acondicionado o si prenden o no el calentador de agua. También hay mucha frustración con la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) y cómo, a pesar de ser una corporación pública, parece estar totalmente alejada del pueblo. Muchos perciben a la Autoridad como un “gobierno dentro del gobierno”, una burocracia de altos funcionarios con beneficios de privilegio a cargo de un aparato hermético e inconvencible que se dedica exclusivamente a quemar petróleo para producir energía, facturarla y cobrarla sin consideración del precio al consumidor y exclusivamente al servicio de la creciente deuda millonaria que tiene con los bonistas.

A pesar de la frustración y la animosidad de la ciudadanía con esta situación, hemos podido percibir que mucha gente apuesta a que puede mejorarse el costo y la calidad del servicio eléctrico si rescatamos la esencia de la Autoridad de Energía Eléctrica como corporación pública que es propiedad del país y cuya prioridad debe ser estar al servicio del pueblo. Eso ha resultado ser imposible bajo el esquema actual. Existe la necesidad de que se presenten y discutan propuestas de reforma y cambio en el sistema.

Por eso es que AARP da la bienvenida al conjunto de medidas presentadas por el señor Presidente del Senado, ya que la inacción en este asunto no es una opción. En particular, el Proyecto del Senado 837 cuenta con nuestro apoyo porque establece un ente

fiscalizador que, con la debida implantación y un efectivo funcionamiento, resultará en beneficio para la clientela del servicio eléctrico de Puerto Rico.

Este nuevo enfoque nos parece necesario, ya que históricamente la Junta de Gobierno de la Autoridad ha funcionado como una junta de directores corporativa tradicional que ha velado primariamente por sus obligaciones para con sus accionistas de capital. La Comisión Reguladora y Fiscalizadora de Energía, sin menoscabar las obligaciones de la Autoridad para con los bonistas, ampliaría el marco de acción de la política pública energética de Puerto Rico, dando paso a un Nuevo Mandato en la misión de la prestación del servicio eléctrico del Siglo 21 en nuestro país.

Estamos de acuerdo con la política de participación ciudadana y transparencia que propone este proyecto de ley. No obstante, esta visión estaría incompleta si no incluye la creación simultánea de un mecanismo especializado en los diversos asuntos que afectan a los consumidores de energía eléctrica. Para poner en operación los objetivos y los parámetros de servicio al cliente que pretende establecer la ley, resulta esencial encomendar a un organismo para que efectúe esa labor específica.

La inclusión de este componente en la política pública energética del país estaría a tono con la tendencia que se ha venido desarrollando en otras jurisdicciones, donde el énfasis en la regulación tarifaria está complementado por un nuevo enfoque centrado en el consumidor y propulsado por sus necesidades y exigencias. En los Estados Unidos, cuarenta estados y el Distrito de Columbia han establecido mecanismos de “consumer advocates”, los cuales coexisten con las agencias reguladoras estatales, incluso en jurisdicciones donde las utilidades son corporaciones públicas. Son entes independientes y especializados que representan los intereses de los consumidores.

Los “consumer advocates” dan paso para que los consumidores, que por lo general cuentan con recursos muy limitados para defender sus derechos, puedan conglomerar sus recursos para respaldar un organismo especializado dedicado a representarlos. Estos tienen la facultad de comparecer como parte en representación de la clientela en procedimientos adjudicativos administrativos y judiciales para atender reclamos referentes a las tarifas y a la calidad del servicio. Típicamente están embestidos de autoridad independiente para iniciar procedimientos dirigidos a los proveedores de servicios, asumir posturas legales distintas de los proveedores y sus reguladores y solicitar revisión judicial de las determinaciones de las compañías de utilidades.

Entre las funciones de estos organismos está el monitorear las querellas de la clientela y a su vez efectuar investigaciones independientes de la calidad del servicio y su estructura tarifaria mediante procedimientos formales con facultades equivalentes a la de una agencia administrativa. Además recogen información, preparan informes, ofrecen asistencia técnica y educan al público consumidor en todos los aspectos del servicio.

Aunque a través de las cuarenta jurisdicciones en donde existen estos organismos existe una gran diversidad de modelos, hay tres tipos de estructuras de “consumer advocates”:  
(1) Agencias gubernamentales independientes; (2) Oficinas adscritas al Departamento de Justicia estatal o a cualquier otro ente fiscalizador; (3) Juntas independientes de

consumidores de utilidades constituidas por organizaciones sin fines de lucro. Sometemos ante la Comisión un estudio realizado por una entidad llamada The National Regulatory Research Institute titulado *The Role of Utility Consumer Advocates in a Restructured Regulatory Environment*, el cual abunda sobre todos los asuntos que hemos planteado. En el apéndice del documento hay una tabla que contiene todos los modelos de “consumer advocate” existentes a través de los Estados Unidos con detalles sobre la estructura, organización y la autoridad de todas las entidades.

En el caso de Puerto Rico, pudiéramos adoptar como iniciativa la creación de una oficina que esté adscrita a la Comisión Reguladora y Fiscalizadora de Energía de Puerto Rico. Esta oficina pudiera estar a cargo de la parte operativa de la política pública de servicio al cliente y a la ciudadanía que pretende establecer el P. del S. 837. Esto constituiría un paso significativo para encaminar el Nuevo Mandato de la política pública energética con un énfasis en el consumidor.

¿Por qué un organismo especializado al servicio del consumidor de energía eléctrica? El servicio eléctrico es esencial para todos los clientes residenciales y la asequibilidad del servicio resulta crucial para los consumidores de ingresos fijos y los de escasos recursos, cuyo gasto en servicio energético es mayor en proporción a sus ingresos limitados. El acceso a energía eléctrica asequible en el hogar es esencial para la iluminación, refrigeración y enfriamiento, una característica única en comparación con la mayoría de los demás productos y servicios de consumo. El servicio eléctrico está íntimamente ligado a la calidad de vida, y por eso son cada día más las jurisdicciones que implementan política pública para establecer mecanismos especializados para asegurar el bienestar de los consumidores.

En la discusión sobre la energía eléctrica en Puerto Rico, existe una amplia variedad de intereses. Están los intereses dentro de la propia estructura de la corporación: gerencia, empleados y contratistas. Externamente están las distintas empresas que tienen contratos con la Autoridad, incluyendo los que venden y proveen el combustible para la producción de energía. Además están los bonistas, cuya inversión hace posible la generación de capital para las obras de mantenimiento y desarrollo de la infraestructura del sistema. A nivel ciudadano, hay diversidad de grupos comunitarios creados en defensa del ambiente y de los intereses de las comunidades que se afectan por los distintos proyectos propuestos.

Posiblemente existan otros grupos que no hemos mencionado, pero cada uno de estos sectores cuenta con una base de apoyo y, más que menos, con recursos económicos y/o humanos para propulsar sus respectivas agendas. Sin embargo, el grupo más numeroso y representativo, el que sufre el mayor impacto pero a su vez cuenta con el menor respaldo en los procesos, es la clientela o consumidores del servicio eléctrico. Este grupo que carga en gran medida con el costo operativo del sistema y que, como decimos en el lenguaje de pueblo, “termina siempre pagando los platos rotos”, no cuenta con mecanismos participativos y de inclusión proporcionales al interés que representa en los procesos. Por eso resulta esencial aprovechar esta coyuntura en la cual se busca lograr

mayor apertura y transparencia en todo lo referente al servicio eléctrico en Puerto Rico y establecer un mecanismo formal para servir a los consumidores del servicio.

La creación de este mecanismo especializado no estaría en riña con la existencia de los representantes electos del interés del consumidor a la Junta de Gobierno de la Autoridad de Energía Eléctrica, ni tampoco debe pretender sustituir a esos representantes de la clientela. La representación de la clientela en la Junta de Gobierno de la Autoridad atiende un asunto esencial de su gobernanza como corporación pública. Una oficina de asuntos del consumidor dentro de la Comisión Reguladora y Fiscalizadora de Energía atendería el aspecto operativo de la prestación y facturación del servicio eléctrico y cómo afecta al consumidor. Tampoco sería una estructura paralela al Departamento de Asuntos al Consumidor (DACO), ya que sería un organismo especializado en los asuntos de los consumidores de energía eléctrica.

Nuestra propuesta es para la creación de una Oficina de Asuntos del Consumidor que se integre a la estructura y los procedimientos de la Comisión Reguladora y Fiscalizadora de Energía en lo referente a los asuntos que afecten al consumidor, manteniendo autonomía propia e independencia de criterio para asumir posturas y expresar sus opiniones.

Con el propósito de establecer el mecanismo antes mencionado, proponemos las siguientes enmiendas al texto del Proyecto del Senado 837:

1. Artículo 5 de “Poderes y Deberes de la Comisión”, inciso (21), línea 11 de la página 11 del proyecto para que comience con la siguiente frase: “Establecer una Oficina de Asuntos del Consumidor para...” y continúe según lee el texto original.
2. Artículo 17 de “Servicio al Cliente”:
  - a. Inciso (a), línea 4 de la página 25 del proyecto para insertar un nuevo sub inciso (1) que lea de la siguiente manera: “La Comisión facultará a la Oficina de Asuntos del Consumidor para que sea la responsable del cumplimiento de las disposiciones de esta ley referentes al interés de la clientela y desarrolle e implemente la política de servicio al cliente”. Los sub incisos (1) y (2) del texto original pasarían a ser sub incisos (2) y (3).
  - b. Inciso (b) de la línea 13, página 11 del proyecto. Insertar los siguientes sub incisos adicionales: “(5) las normas y prácticas justas y razonables para la desconexión del servicio, a tenor con las normas establecidas en ley; (6) las normas y prácticas justas y razonables aplicables a la factura de luz, de modo que la misma sea clara y fácil de entender en cuanto al consumo facturado y recargos adicionales.”

A continuación incluimos comentarios adicionales sobre el resto del proyecto de ley y algunas recomendaciones y sugerencias de enmiendas relacionadas a la autoridad y los deberes de la Comisión.

En el Artículo 5, inciso (2), referente a los Poderes y Deberes de la Comisión, AARP recomienda que antes de que la Comisión pueda “promover y asegurar la libre

competencia”, se le imponga la obligación en ley de llevar a cabo un estudio exhaustivo con una amplia y participativa discusión sobre el efecto que tendría sobre las tarifas para los consumidores residenciales la apertura del mercado a la libre competencia. Hacemos este señalamiento porque se está partiendo de la premisa que la competencia en el mercado se traduce automáticamente en beneficios para los consumidores. No obstante, esa no ha sido la experiencia de AARP en otras jurisdicciones en el caso particular de la energía eléctrica. Aunque entendemos que la propuesta de promover la competencia en el mercado de energía eléctrica en Puerto Rico no es sinónimo de desregulación, nos parece importante que la Comisión esté obligada como parte de sus deberes a llevar a cabo un riguroso análisis sobre este particular antes de emprender cualquier rumbo.

Además en el Artículo 5 de Poderes y Deberes, proponemos añadir al final del inciso (8) referente al establecimiento de tarifas “asegurando que las mismas sean justas y razonables, basándose en el gasto e inversión efectuada para la prestación del servicio”.

AARP está en total acuerdo con el lenguaje contenido en el Artículo 16, inciso (b) que prohíbe la aprobación de tarifas variables. No obstante, el inciso (d) de dicho artículo, el cual establece la información que la Comisión tomará en consideración para evaluar y aprobar tarifas se queda corto en cuanto a la lista de criterios que deben tomarse en consideración. Según nuestra experiencia en otras jurisdicciones con pleitos tarifarios o “rate cases”, la lista de criterios no debe ser limitada. A estos efectos, el inciso (d) debería incluir un sub inciso (7) que expanda la lista a “cualquier otra información que la Comisión estime pertinente para garantizar tarifas justas y razonables”.

Damos las gracias a todos los miembros de la Comisión por la oportunidad de comparecer en estos procesos y en particular a su Presidente, Honorable Ramón Luis Nieves, por su genuino interés en escuchar nuestras opiniones sobre este particular. Nos ponemos a su disposición para el análisis y la información que podamos brindar. Cuenten siempre con nosotros en la búsqueda de un futuro de bienestar y dignidad para los adultos mayores de Puerto Rico y las generaciones futuras.

Atentamente,



José Acarón Rodríguez  
Director Estatal  
AARP Puerto Rico