

SENADO DE PUERTO RICO

R. C. del S. 572

6 de julio de 2010

Presentada por la señora *Santiago González*

Referida a las Comisiones de Gobierno; y de Relaciones Federales e Informática

RESOLUCION CONJUNTA

Para ordenar a la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, a que establezca en su portal cibernético o en la página oficial del Gobierno de Puerto Rico, un área de reporte en línea de averías y suspensión del servicio de energía eléctrica por otras situaciones que no sean por la falta de pago o suspensión de servicio a solicitud del cliente, por la ciudadanía en general, incluyendo empresas privadas, escuelas, organizaciones sin fines de lucro, municipios, universidades y gobierno.

EXPOSICION DE MOTIVOS

La Administración actual del Gobierno de Puerto Rico ha agilizado la solicitud de los documentos más importantes que solicitan a diario los ciudadanos mediante las transacciones en línea en su página oficial. Los ciudadanos tienen la oportunidad de solicitar copias de

- certificado de nacimiento,
- certificado de antecedentes penales,
- certificación de cumplimiento de ASUME,
- radicación de informes anuales de corporaciones,
- pago a la Autoridad de Energía Eléctrica,
- certificado de deuda para individuos y corporaciones,
- pago de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados,
- certificación de radicación de planilla,
- búsqueda de registro de marcas de fábrica y nombres comerciales,
- prorrogas de informes anuales de corporaciones,
- servicio en línea de sistema de retiro,

- mapa interactivo de Puerto Rico,
- búsqueda de corporaciones y
- solicitud de coordinación de excavaciones y demoliciones.

Por muchos años la ciudadanía en general viene mencionando las anomalías de suspensión del servicio de energía eléctrica en los medios de comunicación masiva e informando que se comunican mediante vía telefónica con la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico para reportar esta situación y la solución a sus reportes o averías no es la más efectiva. Además, al comunicarse con servicio al cliente, a los ciudadanos se le ofrece un número de querrela, pero en muchas ocasiones la misma no aparece en el sistema computarizado de esta corporación pública.

Actualmente la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, provee en su portal cibernético un área de solicitud de servicio en línea y se limita a:

- Foco prendido todo el tiempo
- Foco apagado
- Foco intermitente
- Desganche de árbol
- Enredadera
- Bambú

De igual manera se ofrece una sección para seguimiento al estatus de la solicitud del cliente de servicio en línea y se provee un número de confirmación y un mapa de sectores de Puerto Rico sin servicio. Esta modificación al servicio del portal cibernético de esta corporación pública es loable, pero se requiere incorporar al servicio solicitado por el ciudadano, lo concerniente al reporte por suspensión de energía eléctrica por algún fenómeno atmosférico, fenómeno telúrico, poste caído, transformador colapsado, accidente de tránsito con la servidumbre de paso del sistema de energía eléctrica o cualquier otra anomalía, incluyendo su número de querrela para el seguimiento correspondiente.

Cuando ocurre el paso de un fenómeno atmosférico por Puerto Rico, la situación en el Centro de Servicios al Cliente de la AEE se congestiona, lo que ocasiona que el cuadro telefónico siga ocupado, no se atiendan las llamadas y las Administraciones Municipales tienen que atender los reportes de emergencias de energía eléctrica de los ciudadanos a través del centro

de manejos de emergencia estatal y estos a su vez se lo comuniquen a la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico. De igual manera ocurre durante los días feriados en nuestro país.

Para mejorar esta situación es meritorio que se ofrezca varias alternativas de reportes de averías por los ciudadanos, atemperado a la realidad en que vivimos. La Asamblea Legislativa de Puerto Rico considera prioritario que se ofrezcan estos servicios en línea y así mejorar la calidad de vida de los puertorriqueños y colocar a la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico a la vanguardia de la tecnología.

RESUELVESE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

1 Sección 1. Ordenar a la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, a que establezca
2 en su portal cibernético o en la página oficial del Gobierno de Puerto Rico, un área de reporte
3 en línea de averías y suspensión del servicio de energía eléctrica por otras situaciones que no
4 sean por la falta de pago o suspensión de servicio a solicitud del cliente, por la ciudadanía en
5 general, incluyendo empresas privadas, escuelas, organizaciones sin fines de lucro,
6 municipios, universidades y gobierno.

7 Sección 2.- La Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico referirá un informe de las
8 acciones realizadas para establecer en su portal cibernético o en la página oficial del Gobierno
9 de Puerto Rico, el reporte en línea de averías y suspensión del servicio de energía eléctrica
10 por otras situaciones que no sean por la falta de pago o suspensión de servicio a solicitud del
11 cliente, por la ciudadanía en general, incluyendo empresas privadas, escuelas, organizaciones
12 sin fines de lucro, municipios, universidades y gobierno.

13 Sección 3.- La Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, proveerá al cliente un
14 número de querrela, fecha y acción de seguimiento, al establecer un reporte en línea.

15 Sección 4.- Esta Resolución Conjunta entrará en vigor inmediatamente después de su
16 aprobación.