

SENADO DE PUERTO RICO

R. C. del S. 574

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 Acueductos y Alcantarillados 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 agua potable 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 agua potable en los medios de comunicación masiva e informando que se comunican mediante vía telefónica con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados 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 Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico no provee en su portal cibernético un área para establecer reportes de averías y suspensión del servicio de agua potable por el cliente o cualquier empresa privada o entidad pública. Menciona en esta página web una sección de servicios al cliente en la cual informa un número telefónico y otro libre de cargos para que se comuniquen los ciudadanos en general.

En la sección de servicios al cliente de su portal cibernético, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, ofrece los siguientes servicios en línea:

- Nuevo servicio
- Actualización de datos del cliente
- Activar servicio
- Transferencia de servicio
- Solicitud de nueva conexión (acometida)
- Reconexión del servicio (suspendido por falta de pago)
- Suspensión de servicio a pedido del cliente
- Devolución de balance a favor del cliente
- Pago de la factura

La Asamblea Legislativa de Puerto Rico considera meritorio que se continúe la agilización de los servicios prestados a los ciudadanos, mediante la radicación en línea de un reporte de averías y suspensión del servicio de agua potable por otras situaciones que no sean la falta de pagos 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. Esto contribuirá a la evitar la perdida del agua potable en nuestras comunidades y a mejorar la calidad del servicio que ofrece la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico a nuestra ciudadanía en general.

RESUELVESE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

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

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

13 Sección 3.- La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico, proveerá al
14 cliente un número de querella, fecha y acción de seguimiento, al establecer un reporte en
15 línea.

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