

GOBIERNO DE PUERTO RICO

16ta. Asamblea
Legislativa

6ta. Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

R. del S. 2280

1 DE SEPTIEMBRE DE 2011

Presentada por la señora *Romero Donnelly*

Referida a

RESOLUCION

Para ordenar a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor, y Corporaciones Públicas, realizar investigación exhaustiva en torno a los procedimientos utilizados por la Asociación de Suscripción Conjunta (ASC) para atender y manejar las reclamaciones de accidentes como parte de los beneficios del Seguro de Responsabilidad Obligatorio (SRO), con especial atención sobre los procesos ordinarios que tienen lugar en los centros de reclamación, el servicio al cliente, las operaciones en general, y para otros fines relacionados.

EXPOSICION DE MOTIVOS

La Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatorio (ASC) fue creada por la Ley Núm. 253 del 27 de diciembre de 1995, según enmendada, como aseguradora privada con el fin de administrar y ofrecer en Puerto Rico el Seguro de Responsabilidad Obligatorio (SRO).

Recientemente, ha sido traída a nuestra atención quejas relacionadas con las operaciones de la ASC. En particular, existe cierto malestar con el servicio que se recibe en los Centros de Ajuste. Varios ciudadanos nos han señalado que existe una práctica común en los centros de ajuste de la ASC adjudicando responsabilidad compartida, aún cuando existía una previa determinación de culpabilidad en los reportes de la Policía de Puerto Rico. Ciertamente no tenemos objeción a que en las ocasiones meritorias se adjudique responsabilidad compartida;

mas sin embargo, ello no puede convertirse en uso y costumbre para salir de los casos. Nos parece que el personal que labora en los Centros de Ajuste debe contar con las destrezas y experiencia necesaria para adjudicar imparcialmente cada caso.

Similar malestar existe con aquellos ciudadanos perjudicados por accidentes en aquellas instancias en que la parte que ocasionó el mismo no aparece a las citas programadas. Es de conocimiento público que la ASC está delegando en l aparte perjudicada la responsabilidad de conseguir a la persona que ocasionó el accidente; de acudir nuevamente a la Policía para que se expida una multa; y al no conseguir la comparecencia, les cierran administrativamente los casos.

A nuestro juicio, la ASC debe asumir un rol más proactivo bajo estas circunstancias y no penalizar a la parte inocente.

Por otro lado, se trae a nuestra atención una práctica reciente en la que ciudadanos que acuden a recibir los beneficios que provee el SRO le adjudican una cantidad inferior a la estimada y al solicitar reconsideración o cuestionar la cantidad otorgada, la ASC le ofrece una suma mayor de dinero con la condición de que ellos se quedan con el carro. Esto, surge incluso en casos en los que no hay una pérdida total declarada. Nos preguntamos si existe facultad para ello, toda vez que el SRO está para responder por los daños sufridos por los vehículos, según los estimados de costo de reparación menos la depreciación de la unidad en cuestión.

Por lo antes expuesto estimamos conveniente y necesario ordenar a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor, y Corporaciones Públicas del Senado de Puerto Rico realizar una investigación exhaustiva en torno a los procedimientos utilizados por la Asociación de Suscripción Conjunta (ASC) para el manejo de las reclamaciones de accidentes en torno al Seguro de Responsabilidad Obligatorio (SRO). Dicho estudio, permitirá identificar aquellas medidas administrativas y legislativas necesarias para que los suscriptores del SRO estén satisfechos con el servicio recibido.

RESUELVESE POR EL SENADO DE PUERTO RICO:

- 1 Sección 1.-Se ordena a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor, y Corporaciones
- 2 Públicas del Senado de Puerto Rico realizar investigación exhaustiva en torno a los
- 3 procedimientos utilizados por la Asociación de Suscripción Conjunta (ASC) para atender y

1 manejar las reclamaciones de accidentes como parte de los beneficios del Seguro de
2 Responsabilidad Obligatorio (SRO), con especial atención sobre los procesos ordinarios que
3 tienen lugar en los centros de reclamación, el servicio al cliente y las operaciones en general.

4 Sección 2.- La investigación deberá abarcar temas como los criterios utilizados por la
5 ASC para realizar las adjudicaciones de responsabilidad; la legalidad de quedarse con vehículos
6 accidentados a cambio de adjudicar una suma mayor; el servicio al cliente; y las operaciones en
7 general.

8 Sección 3.- La Comisión rendirá un informe final detallado de la investigación, en un
9 término de sesenta (60) días, luego de aprobada la presente resolución.

10 Sección 4.- Esta Resolución entrará en vigor inmediatamente, después de su aprobación.