

# ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

16ta. Asamblea  
Legislativa

7ma. Sesión  
Ordinaria

## SENADO DE PUERTO RICO **R. del S. 2660**

26 de marzo de 2012

Presentada por el señor *Suárez Cáceres*

### RESOLUCION

Para ordenar a las Comisión de Urbanismo e Infraestructura del Senado de Puerto Rico a realizar una investigación sobre las razones por las cuales la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico implantará un nuevo sistema de servicio al cliente y cómo este afectará al consumidor.

### EXPOSICION DE MOTIVOS

La Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico le está informando a los clientes que pronto implantarán un moderno sistema de servicio al cliente que agilizará las operaciones de la Autoridad. Con el nuevo sistema los usuarios tendrán un nuevo número de cuenta que aparecerá en la factura a partir de abril del 2012. Ese nuevo número identificará a los clientes, en vez de referirse a la propiedad que recibe el servicio de electricidad. Las personas que realizan pagos automáticos programados deben informar a su banco el nuevo número de cuenta.

Es menester que el Senado de Puerto Rico investigue sobre las razones por las cuales la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico está realizando estos cambios. También debemos considerar que la ciudadanía no ha sido informada y no se ha llevado una campaña de educación adecuada para efectuar estos cambios en solo unos días. El próximo mes de abril entrarán en efecto estos cambios y la ciudadanía no está clara con los cambios de número de cuenta y como se verán afectados con ésto. Para evitar futuras confrontaciones de los clientes y de dilemas en la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico es necesario aclarar toda duda que pueda existir sobre el nuevo sistema de servicio al cliente.

*RESUELVESE POR EL SENADO DE PUERTO RICO:*

1           Sección 1.- Para ordenar a las Comisión de Urbanismo e Infraestructura del  
2 Senado de Puerto Rico a realizar una investigación sobre las razones por las cuales la  
3 Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico implantará un nuevo sistema de servicio  
4 al cliente y cómo este afectará al consumidor.

5           Sección 2.-La Comisión de Urbanismo e Infraestructura del Senado realizará la  
6 investigación ordenada y rendirá un informe conjunto, al Senado de Puerto Rico,  
7 conteniendo hallazgos, conclusiones y recomendaciones, dentro de los noventa (90) días  
8 siguientes a la fecha de aprobación de esta Resolución.

9           Sección 3.-Esta Resolución comenzará a regir inmediatamente después de su  
10 aprobación.