

José Rodríguez Amorós (Sub-Secretario)

From: Crystal M. Castro Correa (Secretaría)
Sent: Friday, March 4, 2022 9:57 AM
To: José Rodríguez Amorós (Sub-Secretario)
Subject: FW: INFORME DE LABORES Y LOGROS DE LA OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2021
Attachments: Outlook-Logo Desc.png; Outlook-tjz4pkir.png; Outlook-ds45vhcq.png; Outlook-l2yt313v.png; Outlook-ms3f3hn2.png; INFORME DE LABORES Y LOGROS A LEGISLATURA 2021.pdf
Categories: Sub Secretaría



Crystal M. Castro Correa, MA
Ayudante Administrativa
Oficina del Secretario

ccastro@senado.pr.gov
787-724-2030 ext. 3161

From: Yamil Rivera (Secretario)
Sent: Wednesday, March 2, 2022 11:42 PM
To: Crystal M. Castro Correa (Secretaría) <ccastro@senado.pr.gov>; Pedro L. González Uribe (Secretaría) <pgonzalez@senado.pr.gov>
Subject: Fwd: INFORME DE LABORES Y LOGROS DE LA OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2021

Dar Cuenta

Enviado desde mi iPhone

Inicio del mensaje reenviado:

De: "Diana I. Dalmau Santiago (Sen. Dalmau Santiago)" <DIDalmau@senado.pr.gov>
Fecha: 2 de marzo de 2022, 9:09:41 p. m. GMT-4
Para: "Yamil Rivera (Secretario)" <YVelez@senado.pr.gov>
Cc: "Gladys Rodríguez (Secretaría)" <gladrodriguez@senado.pr.gov>
Asunto: RV: INFORME DE LABORES Y LOGROS DE LA OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2021

Sent from my iPad

Begin forwarded message:

From: Hannia Rivera Diaz <hrivera@jrsp.pr.gov>
Date: March 1, 2022 at 5:18:10 PM AST

To: rahernandez@camara.pr.gov, "José Luis Dalmau Santiago (Presidente)"

<jldalmau@senado.pr.gov>

**Subject: INFORME DE LABORES Y LOGROS DE LA OFICINA
INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2021**

Buenas tardes,

En cumplimiento con las disposiciones de la Ley 57-2014, según enmendada, les remito el Informe de Labores y Logros de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (OIPC) para el año natural 2021. El mismo también será presentado físicamente.

Cordialmente,

JUNTA
REGLAMENTADORA DE
SERVICIO PÚBLICO
DE PUERTO RICO

LCDA. HANNIA B. RIVERA DÍAZ

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DIRECTORA

hrivera@jrsp.pr.gov

787-523-6962

oipc.pr.gov

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta transmisión electrónica contiene información perteneciente a la Junta Reglamentadora de Servicio Público, que es confidencial, privilegiada y/o privada bajo las leyes aplicables. Este mensaje y los documentos adjuntos, si alguno, son para el uso exclusivo del destinatario. Si el lector no es el destinatario, ni ha sido autorizado por éste a leerlos, se le advierte que el contenido puede ser de naturaleza privilegiada o confidencial y exenta de divulgación por disposición de ley o reglamento. Si usted recibió esta transmisión por error, se le advierte que no debe divulgar su contenido. Por favor notifique al remitente por teléfono y remueva la misma de su computadora inmediatamente.

CONFIDENTIALITY NOTE: This electronic transmission contains information belonging to the Public Service Regulatory Board, which is confidential, privileged and / or private under the applicable laws. This message and any attached documents, if any, are for the exclusive use of the recipient. If the reader is not the addressee, nor has he been authorized by him to read them, he is warned that the content may be of a privileged or confidential nature and exempt from disclosure by provision of law or regulation. If you received this transmission in error, you are advised not to disclose its content. Please notify the sender by phone and remove it from your computer immediately.



GOBIERNO DE PUERTO RICO

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO

1 de marzo de 2021

Hon. José L. Dalmau Santiago
Presidente
Senado de Puerto Rico

Hon. Rafael Hernández Montañez
Presidente
Cámara de Representantes de Puerto Rico

Lcda. Hannia B. Rivera Díaz
Directora
Oficina Independiente de Protección al Consumidor

RE: INFORME ANUAL DE LABORES Y LOGROS DE LA OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (OIPC) PARA EL AÑO 2021

Estimado señor presidente:

Reciba un cordial saludo de nuestra parte y de todo el personal que labora en la Oficina Independiente de Protección al Consumidor de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (en adelante, OIPC). En cumplimiento con la “*Ley de Transformación y ALIVIO Energético*”, Ley Núm. 57-2014, según enmendada, en su Artículo 6.42, inciso (n), sometemos ante su consideración nuestro informe de logros y labores correspondiente al año 2021.

La OIPC fue creada mediante la Ley Núm. 57-2014, *antes*, para educar, orientar, asistir y representar a los clientes de los servicios bajo la jurisdicción de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico. La Ley Núm. 57-2014, según enmendada por la *Ley de Política Pública Energética*, Ley Núm. 17-2019, le confiere a la OIPC los siguientes poderes y facultades, a saber:

(a) Educar, informar, orientar y asistir al cliente sobre sus derechos y responsabilidades en relación con el servicio eléctrico, y con la política pública de ahorro, conservación y eficiencia, los servicios de telecomunicaciones y aquellos bajo la jurisdicción del Negociado

268 The Hato Rey Center, Suite 802 Ave. Ponce de León, San Juan, P.R. 00918

(787) 523-6962 F: (787) 523-6961 | W: info@oipc.pr.gov

de Transporte y otros Servicios Públicos;

(b) Evaluar el impacto que tienen las tarifas, la política pública y cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte en Puerto Rico;

(c) Ser defensor y portavoz de los intereses de los clientes en todos los asuntos que estén ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos, o que están siendo trabajados por el Programa de Política Pública Energética adscrito al Departamento de Desarrollo Económico, relacionados con las tarifas y cargos de servicios eléctrico, calidad del servicio eléctrico, los servicios de las compañías de servicio eléctrico a sus clientes, planificación de recursos, política pública y cualquier otro asunto de interés del cliente;

(d) Presentar querellas o recursos legales ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico y el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos de Puerto Rico a nombre y en representación de clientes, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre cualquier asunto que afecte el servicio, tarifa o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte. Previo a radicar querellas en representación de clientes deberá verificar que el cliente haya cumplido con las disposiciones pertinentes administrativas para su reclamo. Si existiera un conflicto de interés entre distintas clases de clientes con respecto a alguna causa de acción o controversia, la prioridad de la OIPC será representar y defender a los clientes residenciales y comerciales con pequeños negocios;

(e) Participar en el proceso de adopción o modificación de tarifas de los asuntos que afecten a los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte;

(f) Efectuar recomendaciones independientes ante los Negociados sobre tarifas, facturas, política pública y cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de estos servicios en Puerto Rico;

(g) Peticionar y abogar a favor de tarifas justas y razonables para los clientes que representa;

(h) Participar o comparecer como parte interventora en cualquier acción, ante cualquier agencia gubernamental del Gobierno de Puerto Rico o del Gobierno Federal con jurisdicción, relacionada con tarifas, facturas, política pública o a cualquier otro asunto que pueda afectar a los consumidores y/o clientes de servicio eléctrico, de telecomunicaciones y de transporte;

(i) Participar o comparecer como parte peticionaria o como parte interventora en cualquier acción ante el Tribunal General de Justicia o ante los tribunales de la jurisdicción federal,

relacionada con tarifas, facturas política pública o a cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte;

(j) Demandar y ser demandada;

(k) Tener acceso a los documentos, expedientes e información a la que tenga acceso el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico, el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos de Puerto Rico, y el Programa de Política Pública Energética adscrito al Departamento de Desarrollo Económico, con excepción de información, documentos y expedientes privilegiados al amparo de las Reglas de Evidencia;

(l) Llevar a cabo por cuenta propia o mediante contrato aquellos estudios, encuestas, investigaciones o testimonios periciales relacionados a materias que afecten el interés de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte;

(m) Revisar y someter comentarios sobre cualquier legislación o reglamentación propuesta que afecte a los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte;

(n) Someter un informe anual ante ambos Cuerpos de la Asamblea Legislativa del Gobierno de Puerto Rico en o antes del primero de marzo de cada año en donde indicara las labores y logros de la Oficina a favor de los consumidores;

(o) Adoptar los reglamentos, normas y reglas necesarias para asegurar su debida operación interna;

(p) Asistir, asesorar y cooperar con las agencias estatales y federales para proteger y promover los intereses de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte;

(q) Estudiar la operación y las leyes que afectan a los clientes de servicios eléctricos, telecomunicaciones y transporte incluyendo a los pequeños comerciantes, para hacer recomendaciones de enmiendas y proponer nuevos proyectos de ley al Gobernador y a la Legislatura, que persigan los mejores intereses de los clientes;

(r) Organizar y llevar a cabo conferencias o actividades sobre los problemas que afectan a los clientes de energía eléctrica, telecomunicaciones y transporte; y

(s) Llevar a cabo todas las acciones necesarias que sean incidentales al ejercicio de las funciones, poderes y responsabilidades establecidas en este Artículo.

El 2021, fue un año de grandes retos para Puerto Rico, desde la Pandemia del COVID-19 hasta la entrada en operaciones de LUMA Energy ServCo, LLC (en adelante, LUMA) para la administración y mantenimiento del sistema de transmisión y distribución de la red eléctrica. Ciertamente, la entrada de LUMA tuvo el efecto de destacar y proveerle mayor relevancia a las funciones y los deberes de la OIPC. Esto, sumado al plan de relaciones

268 The Hato Rey Center, Suite 802 Ave. Ponce de León, San Juan, P.R. 00918

públicas diseñado, nos dio la oportunidad de que más consumidores entraran en conocimiento sobre los servicios que ofrecemos y se beneficiaran de ellos.

Además, la entrada en operaciones de LUMA también provocó un incremento sustancial en los procesos administrativos que se celebran ante el Negociado de Energía de Puerto Rico de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (en adelante, Negociado). Durante el pasado año, la OIPC participó activamente en prácticamente la totalidad de estos procesos ante el Negociado, en representación de los consumidores del servicio eléctrico de Puerto Rico. Muchos de estos procesos continúan activos por lo que nuestra participación continúa.

Durante el 2021, la OIPC cumplió cabalmente con el mandato de ley, logrando exitosamente velar por los intereses de los consumidores desde diferentes perspectivas, ya fuera educando a los ciudadanos sobre asuntos energéticos; orientando a los consumidores sobre aquellos aspectos legales relacionados a los procesos de objeción de facturas ante la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, Autoridad), ahora LUMA, o de radicación de querellas y/o recursos de revisión ante el Negociado de Energía de Puerto Rico (en adelante, Negociado); asumiendo la representación legal de nuevos consumidores y dándole continuidad a la representación legal de múltiples consumidores ya representados; y, representando los intereses de los consumidores en los diversos procesos celebrados ante este Foro. **Evidencia de ello es que, como resultado de la labor realizada durante el pasado año, superamos la cifra total de ciento veinticinco mil dólares (\$125,000.00) en ajustes realizados por la utilidad en las facturas de múltiples consumidores.**

A continuación, sometemos ante usted una breve radiografía de los logros y las labores realizadas por la OIPC durante el pasado año 2021.

TABLA DE CONTENIDO:

TEMA
Orientaciones a Consumidores
Recursos Legales radicados por la OIPC
Participación de la OIPC ante el Negociado de Energía
Participación de la OIPC ante la Rama Legislativa
Aspectos Educativos
Conclusión

ORIENTACIONES A CONSUMIDORES:

Una de las funciones principales de la OIPC es la de educar, informar, orientar y asistir al cliente sobre sus derechos y responsabilidades en relación con el servicio eléctrico, y con la política pública de ahorro, conservación y eficiencia, los servicios de telecomunicaciones y aquellos bajo la jurisdicción del Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos.

El pasado año, la OIPC asistió cuatro mil novecientos noventa y un (4,991) consumidores. De estos, un total de cuatro mil novecientos sesenta (4,960) consumidores fueron asistidos mediante llamadas telefónicas, y treinta y un (31) consumidores fueron asistidos personalmente.

Un gran número de estas consultas fueron realizadas por consumidores que alegaron sobrefacturación por parte de la AEE, ahora LUMA, por lo que un alto porcentaje de nuestras orientaciones fueron dirigidas a los procesos de objeción de facturas ante la utilidad y sobre la radicación de recursos de revisión o querellas ante el Negociado. De igual forma, muchos de estos consumidores alegaron estimaciones de facturas por parte de la corporación y problemas con los procesos de interconexión de los sistemas de energía renovable. Usualmente, estos consumidores desconocen sobre los derechos que les asisten, por lo que la OIPC juega un rol vital en la orientación legal de ellos.

REPRESENTACIÓN LEGAL DE LOS CONSUMIDORES:

La Ley Núm. 57-2014, según enmendada, dispone que la OIPC tiene la facultad de presentar querellas o recursos legales ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico y el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos de Puerto Rico a nombre y en representación de clientes, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre cualquier asunto que afecte el servicio, tarifa o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte.

Durante el 2021, la OIPC continuó con la representación legal de múltiples consumidores, asumió la representación legal de nuevos consumidores y le solicitó al Negociado que investigara prácticas llevadas a cabo por la Autoridad, en menoscabo de los derechos de los consumidores. A continuación, hacemos un breve resumen de los recursos legales incoados por la OIPC durante el pasado año.

Ante el Negociado de Energía:

- *Caso CC-18-1073/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Lizzy Cuevas Vázquez v. Autoridad de Energía Eléctrica*

El 14 de agosto de 2017, la OIPC, en representación de la Sra. Lizzy Cuevas Vázquez, radicó ante el Negociado un recurso de revisión de la determinación final tomada por la AEE en el procedimiento de objeción de factura informal instado por la Sra. Cuevas. En síntesis, la OIPC le solicitó a este Foro que le ordenara a la AEE revisar ciertas determinaciones sobre facturación en relación con unas alegadas irregularidades en las facturas de la Sra. Cuevas. Además, le solicitó revisar una determinación de la AEE sobre una reclamación por daños a la propiedad en la residencia de la Sra. Cuevas. El Negociado, mediante Resolución y Orden declaró sin lugar la solicitud de revisión presentada por la OIPC bajo el fundamento de que no poseía jurisdicción para pasar atender los planteamientos de vicio en el consentimiento de la Sra. Cuevas o para conceder indemnización por daños y perjuicios. Luego de varios trámites procesales, la OIPC recurrió al Tribunal de Apelaciones en Recurso de Revisión. Este Honorable Foro revocó la determinación del Negociado y devolvió el caso al Foro para la continuación de los procedimientos. De dicha determinación, la AEE acudió al Tribunal Supremo mediante *Certiorari*, a la cual nos opusimos, siendo finalmente declarada no ha lugar.

El 13 de febrero de 2019, la OIPC radicó una Solicitud para la Continuación de los Procedimientos ante el Negociado. Como resultado, el 29 de marzo de 2019 el Negociado emitió una Orden, citando a las partes a comparecer a una Vista sobre el Estado de los Procedimientos. El 17 de mayo de 2019, la AEE radicó una *Moción*

de Cumplimiento de Orden. Así las cosas, el 16 de junio de 2019, la OIPC radicó una *Oposición a Paralización Automática*.

Luego de múltiples trámites procesales y escritos radicados por la OIPC y la Autoridad, el 3 de febrero de 2021, el Negociado celebró la Vista Administrativa en su fondo. Actualmente, nos encontramos en espera de que el Negociado emita la Resolución Final y Orden.

➤ *Caso CEPR-QR-2018-0044/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Mirta Colón Pellicier v. Autoridad de Energía Eléctrica*

El 1 de agosto de 2018, se radicó una Querrela ante el Negociado en contra de la Autoridad, por violaciones a las disposiciones de la Ley 57-2014, *supra*, y al Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, Reglamento Núm. 8863 del Negociado, del 1 de diciembre de 2016, según enmendado. Actualmente, nos encontramos en espera de que el Negociado se exprese en torno a Moción radicada por la OIPC el 16 de octubre de 2019.

➤ *Caso NEPR-QR-2018-0106/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Marilia García Rodríguez Pimentel v. Autoridad de Energía Eléctrica*

El 13 de diciembre de 2018, la Sra. Marilia García Rodríguez Pimentel, radicó por derecho propio ante el Negociado, la Querrela antes indicada en contra de la Autoridad ante el incumplimiento de esta última para con las disposiciones de la Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, Ley Núm. 57-2014, según enmendada, y el Reglamento Núm. 8863 del Negociado de 1 de diciembre de 2016, conocido como "Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago". Esto, como resultado de una factura recibida por la cantidad de siete mil setecientos veintitres dólares con doce centavos (\$7,723.12).

El 11 de junio de 2021, el Negociado emitió una Resolución Final y Orden en el caso. En la misma, el Foro declaró Ha Lugar la Querrela radicada por la recurrente, ordenándole a la Autoridad a otorgarle un crédito a su cuenta de cinco dólares con sesenta y dos centavos (\$5.62). Así las cosas, el 1 de julio de 2021, la OIPC, en representación de la Recurrente, radicó una Moción de Reconsideración ante el Negociado. Finalmente, el 16 de julio de 2021, fue notificada y archivada en autos, una Resolución emitida por el Negociado declarando No Ha Lugar dicha reconsideración.

Ante esta situación, el 16 de agosto de 2021, la OIPC radicó ante el Tribunal de Apelaciones el Recurso de Revisión KLRA-2021-00439. El 30 de septiembre de 2021, el dicho Foro emitió Sentencia revocando la Resolución Final y Orden emitida por

el Negociado y ordenando a la AEE a realizar los ajustes correspondientes en la factura objetada.

Inconforme con dicha determinación, el 1 de noviembre de 2021, la Autoridad presentó un recurso de *Certiorari* ante el Tribunal Supremo bajo el caso número CC-2021-0740. El 15 de noviembre de 2021, la OIPC se opuso a la expedición de dicho recurso. El 14 de enero de 2022, el Honorable Tribunal Supremo proveyó no ha lugar al *Certiorari*. El 1 de febrero de 2022, la Autoridad radicó la primera solicitud de Reconsideración. Actualmente, nos encontramos en espera de la determinación del Foro.

➤ *Caso NEPR-QR-2019-0006/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Ana Surillo Lebrón v. Autoridad de Energía Eléctrica*

El 9 de enero de 2019, se radicó una Querrela ante el Negociado en contra de la Autoridad, por violaciones a las disposiciones de la Ley 57-2014, *supra*, y al Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, Reglamento Núm. 8863 del Negociado, del 1 de diciembre de 2016, según enmendado. Luego de varios trámites procesales, el 23 de febrero de 2021, la OIPC radicó ante el Negociado una Moción sobre el Estado de los Procedimientos. El 8 de diciembre de 2021, el Negociado emitió una Resolución Final y Orden desestimando este recurso. El 28 de diciembre de 2021, la OIPC radicó una Moción de Reconsideración.

➤ *Caso NEPR-QR-2019-0015/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Fedelina U. Rávalo v. Autoridad de Energía Eléctrica*

El 14 de enero de 2019, se radicó una Querrela ante el Negociado en contra de la Autoridad, por violaciones a las disposiciones de la Ley 57-2014, *supra*, y al Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, Reglamento Núm. 8863 del Negociado, del 1 de diciembre de 2016, según enmendado. La Vista de Conferencia para la discusión del Informe fue realizada el día 12 de enero de 2022. La Vista Administrativa fue celebrada y atendida en sus méritos el día 4 de febrero de 2022. Al día de hoy, el NEPR no ha dictado y/o notificado Resolución en dicho caso. Actualmente, nos encontramos en espera de que el Negociado emita la Resolución Final y Orden.

➤ *Caso NEPR-QR-2019-0020/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Cecilia Ruiz Gómez v. Autoridad de Energía Eléctrica*

El 15 de enero de 2019, se radicó una Querrela ante el Negociado en contra de la Autoridad, por violaciones a las disposiciones de la Ley 57-2014, *supra*, y al Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, Reglamento Núm. 8863 del Negociado, del 1 de

diciembre de 2016, según enmendado. Luego de varios trámites procesales, el 18 de diciembre de 2020, la OIPC radicó ante el Negociado una *Moción sobre el Estado de los Procedimientos*. El 22 de noviembre de 2021, el Negociado emitió una Orden solicitándole a la OIPC que se proveyeran ciertos documentos, los cuales fueron sometidos el 16 de diciembre de 2021. Actualmente, nos encontramos en espera de que el Foro se exprese en torno a las mociones radicadas.

➤ *Caso NEPR-QR-2019-0097/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de José Eduardo Abril Rivera v. Autoridad de Energía Eléctrica*

El 10 de junio de 2019, la OIPC, en representación del señor José Eduardo Abril Rivera, radicó una Querella ante el Negociado en contra de la Autoridad, por violaciones a las disposiciones de la Ley 57-2014, *supra*, y al *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, Reglamento Núm. 8863 del Negociado, del 1 de diciembre de 2016, según enmendado. El 2 de noviembre de 2020, las partes sometieron moción conjunta el informando sobre el desistimiento de la Querella. La Resolución Final de este caso fue dictada y notificada el 7 de mayo de 2021.

➤ *Caso NEPR-QR-2019-0114/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Suzette Buxó Díaz v. Autoridad de Energía Eléctrica*

El 20 de junio de 2019, la señora Suzette Buxó radicó una Querella ante el Negociado en contra de la Autoridad, por violaciones a las disposiciones de la Ley 57-2014, *supra*, y al *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, Reglamento Núm. 8863 del Negociado, del 1 de diciembre de 2016, según enmendado. Posteriormente, la OIPC compareció ante el Negociado en representación de la querellante. Este caso se encuentra activo ante el Negociado. Sin embargo, a principios del año en curso, alcanzamos un acuerdo de transacción con la Autoridad, logrando que la corporación le realizara un crédito a la cuenta de la consumidora. Actualmente, nos encontramos en espera de que el Negociado emita la Resolución y Orden Final.

➤ *Caso NEPR-QR-2019-0137/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Milagros Medina Cosme v. Autoridad de Energía Eléctrica*

El 5 de agosto de 2019, la Sra. Milagros Medina Cosme radicó por derecho propio, una Querella ante el Negociado de Energía en contra de la Autoridad de Energía Eléctrica, por violaciones a las disposiciones de la Ley 57-2014, *supra*, y al *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, Reglamento Núm. 8863 del Negociado, del 1 de diciembre de 2016, según enmendado, a raíz de una facturación de servicio eléctrico por la cantidad de \$1,366.82. Luego de varios trámites procesales, el 4 de junio de 2021, el Negociado de Energía emitió su Resolución Final y Orden, la cual

fue notificada y archivada en autos el 14 de junio de 2021. El 6 de julio de 2021, la OIPC asumió la representación legal de la Sra. Medina y en igual fecha solicita reconsideración de la Resolución Final y Orden. Con fecha del 16 de julio de 2021, el Negociado de Energía emite Resolución denegando la solicitud de reconsideración de la OIPC.

Así las cosas, la OIPC, en representación de la Sra. Medina radicó el 18 de agosto de 2021, un recurso de Revisión Judicial. Luego de varios trámites procesales, que incluyen una solicitud de desestimación radicado por la parte recurrida y de la correspondiente oposición de la OIPC, el 28 de septiembre de 2021, el Tribunal de Apelaciones emitió su Sentencia. De dicha Sentencia, la OIPC solicitó Reconsideración el 14 de octubre de 2021 la cual fue denegada mediante Resolución del Apelativo, concluyendo así el caso.

➤ *Caso NEPR-QR-2019-0145/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Sara Ramírez Nieves v. Autoridad de Energía Eléctrica*

El 13 de agosto de 2019, la Sa. Sara Ramirez Nieves radicó por derecho propio, una Querrela ante el Negociado en contra de la Autoridad, por violaciones a las disposiciones de la Ley 57-2014, supra, y al Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, Reglamento Núm. 8863 del Negociado, del 1 de diciembre de 2016, según enmendado, a raíz de una facturación de \$5019.88. El 26 de octubre de 2021, la OIPC asumió la representación legal de la consumidora y se compareció a la vista en su fondo, la cual fue suspendida por argumentos esbozados por la OIPC durante la misma según lo resuelto en el caso de *Caso NEPR-QR-2018-0106/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Marilia García Rodríguez Pimentel v. Autoridad de Energía Eléctrica*. Actualmente, nos encontramos en espera del pronunciamiento por parte del Negociado.

➤ *Caso NEPR-QR-2019-0184/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Teófilo Gómez Martínez v. Autoridad de Energía Eléctrica*

El 21 de noviembre de 2019, el señor Teófilo Gómez Martínez radicó por derecho propio, una Querrela ante el Negociado en contra de la Autoridad, por violaciones a las disposiciones de la Ley 57-2014, supra, y al Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, Reglamento Núm. 8863 del Negociado, del 1 de diciembre de 2016, según enmendado. Luego de varios trámites procesales, la OIPC logró un ajuste en la cuenta del consumidor terminando en un crédito de \$91.13 a su favor, por lo que el 22 de octubre de 2020, radicamos un Aviso de Desistimiento ante el Negociado. El 25 de febrero de 2021, se emitió Resolución Final y Orden.

➤ Caso NEPR-QR-2020-0005/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor Delfín A. Lorenzo Rosa v. Autoridad de Energía Eléctrica

El 21 de enero de 2020, el Sr. Delfín A Lorenzo Rosa radicó por derecho propio, una Querrela ante el Negociado de Energía en contra de la Autoridad de Energía Eléctrica, por violaciones a las disposiciones de la Ley 57-2014, supra, y al Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, Reglamento Núm. 8863 del Negociado, del 1 de diciembre de 2016, según enmendado, a raíz de una facturación de servicio eléctrico por la cantidad de \$6,663.97. El 4 de agosto de 2020, la OIPC asumió la representación legal del Sr. Lorenzo. Luego de varios trámites procesales, el 7 de diciembre de 2021, la OIPC logró un acuerdo transaccional, el cual resulto un ajuste inicial realizado en la cuenta de \$4,041.86, la eliminación de \$1,537.22 y un ajuste de Ley 272, quedando un balance de \$1,166.60, el cual el consumidor satisfizo. El 24 de enero de 2022, se presentó la Moción Conjunta de Desistimiento y nos encontramos esperando la Resolución del NEPR. Actualmente, nos encontramos en espera de que el Negociado emita la Resolución y Orden Final.

➤ Caso NEPR-QR-2020-0051/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Marisol Ramos Valentín v. Autoridad de Energía Eléctrica

Este caso fue radicado por derecho propio ante el NEPR el día 1 de octubre de 2020. La OIPC asumió la representación de la consumidora el día 6 de abril de 2021. La Vista de Conferencia para la discusión del Informe fue realizada el día 8 de febrero de 2022. En dicha vista, las partes informaron que habían llegado a una transacción que tendría el efecto de disponer de todas las controversias relacionadas al referido caso. Las partes a través de sus abogados, presentaron ante el NEPR una moción conjunta informando transacción y desistimiento. Dicha moción fue presentada el día 14 de febrero de 2022. A la fecha, nos encontramos en espera de que el NEPR dicte la Resolución y Orden Final en este caso.

➤ Caso NEPR-RV-2020-0046/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Yvette Vega Molina v. Autoridad de Energía Eléctrica

El 26 de marzo de 2020, la señora Yvette Vega Molina radicó por derecho propio, una Querrela ante el Negociado en contra de la Autoridad, por violaciones a las disposiciones de la Ley 57-2014, supra, y al Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, Reglamento Núm. 8863 del Negociado, del 1 de diciembre de 2016, según enmendado. El 4 de septiembre de 2020, la OIPC asumió ante el Negociado la representación legal de la consumidora. El 17 de septiembre de 2020, la OIPC radicó una *Moción Informativa* ante el Negociado y actualmente, nos encontramos en espera de que el Foro se exprese en torno a ella. Luego de varios trámites procesales, nos encontramos en espera de que el Negociado re-señale la vista administrativa.

- Caso NEPR-QR-2021-0088/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Carlos M. Negrón Pagán v. Autoridad de Energía Eléctrica

Este caso fue radicado el 25 de octubre de 2021, por la OIPC en representación del consumidor por incumplimiento con la Ley de Transformación y ALIVIO Energético, Ley . La Vista de Conferencia está señalada para el día 15 de marzo de 2022. La Vista Administrativa está señalada para el día 24 de marzo de 2022. Las partes deben someter el Informe de Conferencia con Antelación a la Vista, para el 7 de marzo de 2022. La cuantía objeto de controversia es de \$4,850.41, basada en una transferencia de deuda en la factura de junio de 2021.

Ante el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico:

- Caso NET-2021-Q-007/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Ana L. Serrano Maldonado v. Autoridad de Energía Eléctrica

El 4 de marzo de 2021, la Sa. Ana L. Serrano Maldonado radicó por derecho propio una querrela ante el Negociado de Telecomunicaciones, contra Direct TV por incumplimiento con el servicio contratado, y falta de un contrato firmado por ella, y con su información correcta. El 17 de mayo de 2021, la OIPC asumió la representación legal de la Consumidora. El 19 de mayo se celebró una Conferencia Transaccional en las oficinas del NET. La OIPC logró un acuerdo a favor de la consumidora que incluyó un aumento al paquete de canales ofrecidos a la Consumidora, extensión de la vigencia del contrato, entre otras concesiones. El 23 de junio de 2021, el NET emitió Resolución y Orden, para archivar querrela.

Ante el Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico:

- Caso NEPR-QR-2019-0137/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Milagros Medina Cosme v. Autoridad de Energía Eléctrica

Véase Representaciones Legales ante el Negociado de Energía

- Caso NEPR-QR-2018-0106/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Marilia García Rodríguez Pimentel v. Autoridad de Energía Eléctrica

Véase Representaciones Legales ante el Negociado de Energía

Ante el Tribunal Supremo de Puerto Rico:

- Caso NEPR-QR-2018-0106/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Marilia García Rodríguez Pimentel v. Autoridad de Energía Eléctrica

Véase Representaciones Legales ante el Negociado de Energía

Solicitudes de Investigación ante el Negociado de Energía:

- *Caso NEPR-IN-2021-0001: Investigación sobre los Procesos de Ajuste de Facturas por Consumo Estimado de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico*

El 23 de febrero de 2021, la OIPC le solicitó al NEPR que investigara las prácticas sobre correcciones de facturas por parte de la Autoridad de Energía Eléctrica en violación a la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, mejor conocida como “*Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico*” y la Ley Núm. 272-2002, según enmendada.

- *Caso CEPR-AI-2019-0001: In Re: Investigación sobre Sunnova Energy Corporation*

Este Aviso de Incumplimiento surge como consecuencia de la solicitud de investigación CEPR-IN-2016-0001/ In Re: Investigación sobre Sunnova Energy Corporation, radicada por la OIPC.

PARTICIPACIÓN DE LA OIPC EN LOS PROCESOS ANTE EL NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO EN PRO DE LOS CONSUMIDORES:

La OIPC tiene la responsabilidad legal de ser defensora y portavoz de los intereses de los clientes en todos los asuntos que estén ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos, o que están siendo trabajados por el Programa de Política Pública Energética adscrito al Departamento de Desarrollo Económico, relacionados con las tarifas y cargos de servicios eléctrico, calidad del servicio eléctrico, los servicios de las compañías de servicio eléctrico a sus clientes, planificación de recursos, política pública y cualquier otro asunto de interés del cliente.¹

Del mismo modo, debemos participar en el proceso de adopción o modificación de tarifas de la AEE y en el proceso de revisión de tarifas ante el NEPR, así como, efectuar recomendaciones independientes ante el NEPR sobre tarifas, facturas eléctricas, política pública energética y cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de servicio eléctrico en Puerto Rico. Por último, la OIPC debe petitionar y abogar a favor de tarifas de energía justas y razonables para los clientes que representa.

¹ Véase Artículo 6.42 (c) de la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, Ley Núm. 57-2014, según enmendada. 268 The Hato Rey Center, Suite 802 Ave. Ponce de León, San Juan, P.R. 00918

Así las cosas, durante el 2021, la OIPC participó de forma activa en múltiples procesos celebrados ante el Negociado, defendido cabalmente los intereses de todos los consumidores del servicio eléctrico de Puerto Rico. Entre los procesos celebrados ante el Negociado se encuentran procesos de adopción de reglamentación y/o enmiendas a reglamentación existente; talleres para partes interesadas (“stakeholders workshops”); procesos de aprobación, entre otros. A continuación, un desglose de los procesos ante el Negociado en los que la OIPC participó durante el 2021:

Procesos de adopción de reglamentación y/o enmiendas a la reglamentación vigente en los que la OIPC participó en pro de los consumidores mediante la radicación de comentarios y/o recomendaciones:

- Caso Núm. CEPR-MI-2018-0010: In Re: Regulation on Wheeling
- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0009: In Re: Reglamentación sobre Interconexión de la Autoridad de Energía Eléctrica
- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0011: In Re: Proceso para la Adopción de Reglamentación para la Planificación de Recursos de Distribución
- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0018: In Re: Propuesta de Enmienda al Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones, Reglamento Núm. 8543 de 18 de Diciembre de 2014
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0014: In Re: Regulation for the Evaluation and Approval of Agreements Between Electric Services Company
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0005: Regulation for Energy Efficiency

Procesos de aprobación ante el Negociado:

- Caso Núm. NEPR-AP-2018-0004: In Re: The Unbundling of the Assets of the Puerto Rico Electric Power Authority
- Caso Núm. NEPR-AP-2020-0001: In Re: Solicitud de Propuestas para Generación Temporera de Emergencia
- Caso Núm. NEPR-AP-2020-0025: In Re: Performance Targets for LUMA Energy ServCo, LLC
- Caso Núm. NEPR-AP-2021-0004: In Re: Approval of LUMA’s Budget

Otros procesos ante el Negociado:

- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0005: In Re: Review of the Puerto Rico Electric Power Authority’s Comprehensive Vegetation Management Plan

268 The Hatõ Rey Center, Suite 802 Ave. Ponce de León, San Juan, P.R. 00918

(787) 523-6962 F: (787) 523-6961 | W: info@oipc.pr.gov

- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0006: In Re: Review of the Puerto Rico Electric Power Authority's Emergency Response Plan
- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0007: In Re: The Performance of the Puerto Rico Electric Power Authority
- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0016: In Re: Informes de Progreso de Interconexión de la AEE
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0001: In Re: Puerto Rico Electric Power Authority's Permanent Rate
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0012: In Re: Implementation of the Puerto Rico Electric Power Authority Integrated Resource Plan and Modifies Action Plan
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0016: In Re: Optimization Proceeding of Minigrid Transmission and Distribution Investments
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0018: In Re: Review of the Puerto Rico Electric Power Authority's Physical Security Plan
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0019: In Re: Review of the Puerto Rico Electric Power Authority System Remediation Plan
- Caso Núm. NEPR-OR-2020-0021: In Re: Argos Puerto Rico, Corp. v. AEE
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0001: In Re: Review of Operator's System Operation Principles
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0002: In Re: Review of the Puerto Rico Electric Power Authority's 10-Year Infrastructure Plan- December 2020
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0004: In Re: Review of LUMA's Initial Budgets
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0006: In Re: Demand Response Plan Review, Implementation, and Monitoring
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0007: In Re: Review of LUMA's Terms of Service (Liability Waiver)
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0008: In Re: Revisión de la Factura Modelo de LUMA
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0009: In Re: PR Test for Demand Response and Energy Efficiency
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0011: In Re: Regulation of the Renewable Energy Certificate Market and Compliance with the Puerto Rico Renewable Energy Portfolio

268 The Hato Rey Center, Suite 802 Ave. Ponce de León, San Juan, P.R. 00918

(787) 523-6962 F: (787) 523-6961 | W: info@oipc.pr.gov

- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0013: In Re: Despliegue de Infraestructura de Cargadores para Vehículos Eléctricos
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0014: In Re: Manejo del Mantenimiento y Reparaciones de Unidades de Generación utilizadas por la Autoridad de Energía Eléctrica

PARTICIPACIÓN DE LA OIPC ANTE LA RAMA LEGISLATIVA

La Ley Núm. 57-2014, *supra*, dispone en su Artículo 6.42 (m) que como parte de las funciones de la OIPC se encuentra el “[r]evisar y someter comentarios sobre cualquier legislación o reglamentación propuesta que afecte a los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte”. Cumpliendo con este mandato legal, la OIPC participó activamente en el proceso de aprobación de legislación que afecta los derechos de los consumidores del servicio eléctrico.

Comentarios a medidas legislativas:

La OIPC sometió Memoriales Explicativos ante la Cámara de Representantes de Puerto Rico en los siguientes proyectos de ley:

- P. de la C. 555: “Para crear la “Ley de Orientación al Consumidor Sobre la Información de Contacto de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor en las Facturas de Compañías de Telecomunicaciones.”.

- P. de la C. 583: “Para añadir un nuevo Artículo 8 a la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, mejor conocida como “Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor”; reenumerar los Artículos subsiguientes; y para otros fines relacionados.”.
- P. de la C. 229: “Para ordenar a las comisiones sobre los Derechos del Consumidor, Servicios Bancarios e Industria de Seguros; y de Desarrollo Económico, Planificación, Telecomunicaciones, Alianzas Público Privadas y Energía de la Cámara de Representantes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, realizar una investigación exhaustiva sobre el funcionamiento y mantenimiento del sistema de transmisión y distribución de energía por parte de la Autoridad de Energía Eléctrica en el Municipio Autónomo de Juana Díaz, a los fines de auscultar alternativas reales para corregir el problema de interrupción constante del servicio de energía eléctrica; cuantificar las pérdidas económicas de los comercios y empresas de manufactura en dicho municipio; auscultar las gestiones afirmativas por parte de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor sobre este problema recurrente; así como, el efecto de estas interrupciones en la planificación de los servicios esenciales a ser brindados por el Municipio Autónomo de Juana Díaz; y para otros fines.
- P. de la C. 608: “Para prohibir a toda compañía de telefonía celular que ofrezca servicios en Puerto Rico, requerir a los clientes extender o renovar el contrato existente para poder cambiar su plan de servicio, cuando con este nuevo plan el cliente pagará una cantidad igual o mayor a la anterior; y para otros fines.”.
- P. de la C. 231: “Para ordenar a la Autoridad de Energía Eléctrica, incluyendo a su ente administrador LUMA Energy, LLC y LUMA Energy Servoco, LLC y/o cualquier sucesora en derecho, subsidiaria, o administradora, a otorgar, a cualquier abonado, comercial o residencial, un crédito correspondiente al valor de reparación o sustitución de cualquier artículo electrodoméstico, enser o equipo dañado a causa de apagones, fluctuaciones o bajas en el voltaje del sistema eléctrico del País; disponer los requisitos para la solicitud del crédito según el costo estimado de sustitución o reparación; reconocer una cuantía correspondiente al diez por ciento (10%) del crédito a otorgarse para cubrir los gastos de solicitud del crédito aquí establecido; promulgar reglamentación uniforme para las reclamaciones de tal naturaleza; y para otros fines relacionados”.

La OIPC sometió Memoriales Explicativos ante el Senado de Puerto Rico en los siguientes proyectos de ley:

- R. de la S. 75: “Para ordenar a la Comisión de Desarrollo Económico, Servicios Esenciales y Asuntos del Consumidor del Senado de Puerto Rico realizar una investigación exhaustiva sobre el funcionamiento y mantenimiento del sistema de transmisión y distribución de energía, por parte de la Autoridad de Energía Eléctrica, en el Municipio Autónomo de Juana Díaz.”

- P. de la C. 583: “Para añadir un nuevo Artículo 8 a la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, mejor conocida como “Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor”; reenumerar los Artículos subsiguientes; y para otros fines relacionados.”.
- P. de la S. 525: “Para enmendar los Artículos 1, 2, 3, 4 y 6 de la Ley Núm. 3- 2018, según enmendada a los fines de aclarar las ocasiones en que un cliente podrá reclamar un ajuste a su factura cuando la energía eléctrica no haya sido generada por la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, o su sucesora; y para otros fines relacionados.”
- P. de la C. 555: “Para crear la “Ley de Orientación al Consumidor Sobre la Información de Contacto de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor en las Facturas de Compañías de Telecomunicaciones.”.
- R. de la S. 286: “Para ordenar a la Comisión de Proyectos Estratégicos y Energía del Senado del Estado Libre Asociado de Puerto Rico realizar una investigación sobre la concesión a manos privadas del sistema de distribución de energía eléctrica, con especial atención al uso de postes y cableado, tanto por proveedores de energía como por los operadores de telecomunicaciones, con el propósito de revisar la legislación vigente sobre dicho uso, y procurar la creación de un nuevo ordenamiento jurídico moderno y coherente en torno a este.”

EDUCACIÓN

Una de las funciones principales de la OIPC es la de educar, informar, orientar y asistir al cliente sobre sus derechos y responsabilidades en relación con el servicio eléctrico, y con la política pública de ahorro, conservación y eficiencia energética, los servicios de telecomunicaciones y transporte.

Ciertamente, el año 2021 fue un año histórico para Puerto Rico con la entrada en operaciones de LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC, conjuntamente LUMA como administradora de la red de transmisión y distribución del sistema eléctrico de Puerto Rico. Esto acrecentó sustancialmente la necesidad de educar a los consumidores sobre temas relacionados a energía, en particular, aquellos temas relacionados a la transición entre la Autoridad y LUMA.

Cabe señalar que, la Pandemia del COVID-19 limitó sustancialmente la cantidad de charlas educativas que se ofrecieron durante el pasado 2021. Ante esta situación, desarrollamos un plan de comunicaciones mucho más agresivo que nos permitió educar

268 The Hato Rey Center, Suite 802 Ave. Ponce de León, San Juan, P.R. 00918

a los consumidores desde otra perspectiva. Dicho plan consistió en múltiples comparecencias en medios de televisión y radio, así como, entrevistas en prensa. Esto nos permitió educar sobre temas tales como, las funciones de la OIPC, las facturas del servicio eléctrico y las respectivas reconciliaciones trimestrales, reclamaciones por daños a enseres y sistemas de energía renovable, entre otros.

Otro asunto que nos permitió diversificar los métodos de educación a los consumidores fue la otorgación de dos acuerdos colaborativos. El primero de estos con el Colegio de Peritos Electricistas de Puerto Rico y el segundo con el Programa de Política Pública Energética del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio de Puerto Rico.

Además, a través del portal cibernético de la oficina continuamos ofreciendo material educativo a los consumidores sobre los servicios bajo la jurisdicción de la Junta.

CONCLUSIÓN

El informe aquí presentado contempla las labores realizadas y los logros obtenidos por la OIPC durante el año 2021. Ciertamente, nos interesa que más consumidores se beneficien de los servicios que ofrecemos, por lo que continuamos trabajando de manera más agresiva los aspectos publicitarios para dar a conocer la oficina, ya sea mediante el uso de redes sociales o mediante los diversos medios de comunicación.

Otro asunto medular es la educación a los consumidores. Con este propósito en mente, hemos hecho acercamientos con varias entidades gubernamentales y privadas relacionadas a los temas que nos conciernen, a los fines de crear alianzas que de alguna manera nos faciliten la orientación y educación de nuestros consumidores.

De igual forma, esperamos contar con el apoyo del cuerpo que usted preside a los fines de desarrollar legislación que nos permitan proteger y garantizar los derechos de los consumidores que representamos.

Por último, agradecemos la oportunidad de poder informarle sobre nuestros logros durante el pasado año 2021 y nos ponemos a su disposición para este o cualquier otro asunto que estime necesario.

268 The Hato Rey Center, Suite 802 Ave. Ponce de León, San Juan, P.R. 00918

(787) 523-6962 F: (787) 523-6961 | W: info@oipc.pr.gov