

0236



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Junta Reglamentadora de Servicio Público
Oficina Independiente de Protección al Consumidor

*Presidencia
10:33 am 2 marzo/21*
[Signature]

FECHA: 2 de marzo de 2021

6-513

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

ce
SECRETARÍA DEL SENADO
16 MAR 2021 10:41

DE: Lcda. Hannia Rivera Díaz
Directora
Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)

ASUNTO: Informe de labores y logros de la OIPC durante el año 2020, a favor de los consumidores.

NOTA: La OIPC realizó gestiones para entregar dicho Informe en el día de ayer. Sin embargo, debido a que el Senado no estuvo operando por motivo del día festivo, se procede a entregar el mismo en el día de hoy.

Recibido por: _____

Fecha: _____ Hora: _____

JRSP OIPC



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Junta Reglamentadora de Servicio Público

Oficina Independiente de Protección al Consumidor

21 marzo/21
10:33 am
RFB

SECRETARÍA DEL SENADO
16 MAR 2021 10:24:41

26 de febrero de 2021

Hon. José L. Dalmau Santiago
Presidente
Senado 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 2020

Estimado señor Presidente Dalmau Santiago:

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 2020.

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 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.

Me satisface grandemente informarle que, a pesar de los grandes retos que Puerto Rico enfrentó durante el pasado año, tales como los terremotos y la pandemia provocada por el COVID-19, 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) o de radicación de querrelas 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 cincuenta mil dólares (\$150,000.00) en ajustes realizados por la Autoridad a 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 2020.

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.

A pesar de que, por las razones antes indicadas, el pasado año fue uno atípico la OIPC asistió alrededor de mil seiscientos cincuenta y tres (1653) consumidores. De estos, un total de mil doscientos cuarenta y cinco (1,245) consumidores fueron asistidos mediante llamadas telefónicas, trescientos treinta y cinco (335) mediante nuestro correo electrónico y setenta y tres (73) consumidores fueron asistidos personalmente.

Un gran número de estas consultas fueron realizadas por consumidores que alegaron sobrefacturación por parte de la AEE, 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.

Otro asunto importante que representa un gran logro para la OIPC es el esfuerzo de orientación y representación dirigido a los clientes que otorgaron contratos de compra de energía (PPA por sus siglas en inglés) con la compañía Sunnova Energy Corporation. Hasta la fecha, la Oficina ha atendido poco menos de seiscientos (600) clientes de Sunnova, quienes se han visto afectados por las prácticas y por el servicio ofrecido como resultado de dicha contratación. Durante el pasado año, la OIPC continuó ofreciéndole orientación legal a estos consumidores y representándoles ante el Negociado.

RECURSOS LEGALES RADICADOS EN REPRESENTACIÓN DE 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 2020, 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.

Casos Activos durante el 2020 en los que la OIPC ya había asumido la representación legal de los consumidores:

- Caso CC-18-1073/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Lizzy Cuevas Vázquez v. AEE:

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 la redacción de un Memorando de Derecho solicitado por el Oficial Examinador que preside el proceso administrativo.

- Caso NEPR-QR-2019-0032/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Damaris Arroyo Rodríguez v. AEE:

El 5 de febrero de 2019, la OIPC, en representación de la señora Damaris Arroyo Rodríguez, 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 23 de enero de 2020, el Negociado emitió *Resolución Final y Orden*.

- Caso NEPR-QR-2019-0097/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de José E. Abril Rivera v. AEE:

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. Actualmente, nos encontramos en espera de que el Negociado emita la Resolución y Orden Final correspondiente.

- Caso NEPR-QR-2019-0114/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Suzette Buxó Díaz v. AEE:

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 acreditara a la

consumidora cientos de dólares. Actualmente, nos encontramos en espera de que el Negociado emita la Resolución y Orden Final.

- Caso CEPR-QR-2018-0044/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Mirta Colón Pellicier v. AEE:

El 1 de agosto de 2018, se 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. 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-2019-0032/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Carmen De Jesús Cabrera v. AEE:

El 10 de enero de 2019, se 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 8 de octubre de 2019, el Negociado emitió una Resolución Final y Orden. Sin embargo, durante el pasado año, la OIPC se mantuvo realizando gestiones ante la Autoridad en representación de la consumidora, como resultado del caso que nos ocupa.

- Caso NEPR-QR-2019-0015/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Fedelina U. Rávalo v. AEE:

El 14 de enero de 2019, se 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. Este caso se mantiene activo ante el Negociado.

- Caso NEPR-QR-2019-0020/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Cecilia Ruiz Gómez v. AEE:

El 15 de enero de 2019, se 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. 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*. Actualmente, nos encontramos en espera de que el Foro se exprese en torno a ella.

- Caso NEPR-QR-2019-0036/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Luz Y. Sánchez Velázquez v. AEE:

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. El 28 de septiembre de 2020, el Negociado emitió *Resolución Final y Orden*.

- Caso NEPR-QR-2019-0034/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Víctor Solís Navarro v. AEE:

El 8 de febrero 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. En este caso, las partes alcanzaron un acuerdo transaccional poniendo fin al caso de manera voluntaria. El 28 de julio de 2020, el Negociado emitió *Resolución Final y Orden* acogiendo el desistimiento voluntario y ordenando el cierre y archivo del caso.

- Caso NEPR-QR-2019-0006/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Ana Surillo Lebrón v. AEE:

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*. Actualmente, nos encontramos en espera de que el Foro se exprese en torno a ella.

Casos Nuevos en los que la OIPC asumió la representación legal de consumidores:

- Caso NEPR-RV-2020-0046/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Yvette Vega Molina v. AEE:

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.

➤ *Caso NEPR-QR-2019-0184/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Teófilo Gómez v. AEE:*

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 a su favor, por lo que el 22 de octubre de 2020, radicamos un Aviso de Desistimiento ante el Negociado. Actualmente, nos encontramos en espera de que el Negociado emita la Resolución Final y Orden.

Solicitudes de Investigación ante el Negociado:

➤ *Caso CEPR-IN-2016-0001: In Re: Investigación sobre Sunnova Energy Corporation*

El 16 de septiembre de 2016, la OIPC radicó una Solicitud de Investigación ante el NEPR, debido a las múltiples reclamaciones recibidas de clientes de la compañía Sunnova Energy Corporation. Estos reclamos estaban relacionados con las prácticas de contratación y prestación de servicios por parte de esta empresa. El 3 de octubre de 2018, radicamos un *Escrito Informativo* ante el NEPR, trayendo a la atención de este Foro como un nuevo ángulo, el hecho de que Sunnova no cuenta con procedimientos establecidos para la resolución de las controversias y objeciones de facturas y que tampoco cuenta con oficinas de servicio al cliente localizadas en Puerto Rico.

Así las cosas, el 15 de febrero de 2019, el NEPR emitió un *Informe Final* en el que determinó que Sunnova violó la Ley 57-2014, *supra*, al no hacer divulgaciones adecuadas a los potenciales clientes previo a la firma de estos contratos es un incumplimiento con la obligación que tiene bajo el Artículo 6.21 de la Ley, de proveer un servicio confiable, seguro y eficiente, y es inconsistente con la política pública del Artículo 1.2(l) sobre el derecho del consumidor a obtener un servicio

eléctrico confiable, estable y de excelencia. De igual forma, determinaron que no contar con un procedimiento de objeción de facturas, representa un incumplimiento de parte de Sunnova con las disposiciones del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014. Dicha determinación representa un logro para la OIPC, confirmando así nuestros reclamos de que las prácticas empleadas por esta compañía violaban los derechos de los consumidores y no iban acorde con las mejores prácticas de la industria.

Como consecuencia, el Negociado emitió un *Aviso de Incumplimiento* en contra de Sunnova. Este proceso actualmente se encuentra activo ante el Negociado y la OIPC notificó su intención de intervenir en el mismo en defensa de todos los clientes de Sunnova que se vieron afectados por las violaciones de ley incurridas.

A la fecha, la OIPC ha ofrecido asistencia y orientación legal a casi seiscientos (600) clientes de Sunnova. Mientras el proceso se ventilaba en el Negociado, hemos procurado establecer lazos de comunicación con los representantes de Sunnova, lo que nos ha permitido solucionar algunas de estas controversias. Periodicamente, la OIPC se mantiene ofreciéndole información a los representantes legales de Sunnova sobre los casos nuevos recibidos en la Oficina y la parte a su vez, nos informa sobre las gestiones realizadas para resolver las controversias de los consumidores previamente referidos. Como resultado de estas gestiones, hemos logrado la cancelación de algunos de estos contratos, así como, la reparación de algunos sistemas, reducción en el costo de la tarifa contratada, créditos a los consumidores, entre otros.

➤ Caso NEPR-IN-2020-0002: Solicitud de Investigación sobre Suspensiones de Servicio de Energía realizadas por la Autoridad de Energía Eléctrica

El 11 de marzo de 2020, la OIPC le solicitó al NEPR que investigara las prácticas de suspensión del servicio eléctrico llevadas a cabo por la Autoridad. Esta solicitud fue radicada tomando en consideración el incremento en el número de consumidores a quienes la Autoridad le suspendió el servicio eléctrico a pesar de haber radicado objeciones de facturas ante la Autoridad, que no habían sido atendidas por esta última, e inclusive consumidores con casos activos ante el Negociado.

Cabe señalar que, tanto la Ley 57-2014, *supra*, como el *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, Reglamento del Negociado de Energía Núm. 8863 de 1 de diciembre de 2016, prohíben esta práctica por parte de la Autoridad.

➤ Caso NEPR-IN-2020-0010: Solicitud de Investigación sobre Servicio al Cliente ofrecido por la Autoridad de Energía Eléctrica durante la Pandemia

El 6 de agosto de 2020, la OIPC radicó ante el Negociado la *Solicitud de Investigación* antes indicada a los fines de que se investigara y se evaluaran la eficiencia de las medidas y los protocolos implementados por la corporación para el servicio al cliente y se le ordenara a la Autoridad a establecer de forma inmediata protocolos que le brinden prioridad a los consumidores de edad avanzada, incluyendo alternativas que no requieran el uso de la tecnología.

Esta solicitud surge como consecuencia de un incremento en los consumidores que se comunicaron a nuestras oficinas indicando que intentaban comunicarse con la Autoridad y esto no era posible. Además, durante esa fecha circuló a través de las redes sociales un video en el que mostraba a un caballero de edad avanzada solicitando servicios en una de las Oficinas Comerciales de la Autoridad y dicho servicio fue negado por parte del funcionario que le atendió.

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.

Así las cosas, durante el 2020, 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 2020:

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. NEPR-MI-2019-0011: Reglamentación para la Planificación de Recursos de Distribución:
El 16 de septiembre de 2019, la OIPC radicó comentarios y recomendaciones en beneficio de los consumidores, en el proceso ante indicado. A la fecha, dicho reglamento no ha sido aprobado por el Negociado, por lo que durante el pasado año, nos mantuvimos participando del proceso.
- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0015: In Re: Reglamento sobre Eficiencia Energética y Respuesta a la Demanda:

¹ Véase Artículo 6.42 (c) de la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, Ley Núm. 57-2014, según enmendada.

El 2 de agosto de 2020, la OIPC radicó comentarios y recomendaciones en beneficio de los consumidores sobre la reglamentación antes indicada. El 10 de diciembre de 2020, el Negociado finalmente adoptó dicha reglamentación.

- 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:

El 23 de diciembre de 2019, la OIPC sometió sus comentarios en relación a las enmiendas propuestas al reglamento antes indicado. Dicho proceso se encuentra activo ante el Negociado, por lo que durante el pasado año nos mantuvimos participando del mismo.

Intervenciones de la OIPC:

- Caso Núm. NEPR-AP-2020-0001: In Re: Solicitud de Generación Temporera:

El 12 de febrero de 2020, la Autoridad radicó ante el Negociado una *Notificación y Solicitud Urgente de Aprobación de Solicitud Temporal de Emergencia*, como consecuencia de los terremotos ocurridos en enero de ese año. El 4 de mayo de 2020, la OIPC radicó una *Moción Urgente de Intervención*, entendiendo que este asunto, indudablemente, afectaba a los consumidores del servicio eléctrico de Puerto Rico.

Talleres de partes interesadas:

- *Taller sobre Reglamentación para la Planificación de Recursos de Distribución, Caso Núm. NEPR-MI-2019-0011.*

Procesos de aprobación ante el Negociado:

- Caso Núm. NEPR-AP-2018-0004: In Re: The Unbundling of the Assets of the PREPA:

Durante el pasado año, la OIPC se mantuvo monitoreando dicho proceso y el 13 de enero del año en curso, radicamos una *Moción de Intervención*, declarada Ha Lugar por el Negociado.

- Caso Núm. NEPR-AP-2019-0001: In Re: Request for Approval of Amended and Restated Power Purchase and Operating Agreement with EcoEléctrica and Natural Gas Sale and Purchase Agreement with Naturgy; Caso Núm. NEPR-AP-2020-0002: In Re: Certificate of Energy Compliance; Caso Núm. NEPR-AP-2020-0025: Performance Targets for LUMA:

En estos casos, la OIPC se mantuvo monitoreando el desarrollo de estos procesos.

Otros procesos ante el Negociado:

- Caso Núm. NEPR-AI-2019-0001: In Re: Sunnova Energy Corporation
- Caso Núm. NEPR-IN-2019-0003: In Re: Investigación sobre la Contribución en Lugar de Impuesto y Otros Subsidios
- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0005: In Re: Review of the Puerto Rico Electric Power Authority's Comprehensive Vegetation Management Plan
- 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-2019-0019: In Re: Política Pública sobre Eficiencia Energética
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0001: In Re: Puerto Rico Electric Power Authority's Permanent Rate
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0002: In Re: Estudio de Almacenamiento de Energía
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0008: In Re: LUMA Monthly Status Reports for Front-End Transition Services
- 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-2020-0014: In Re: Regulation for the Evaluation and Approval of Agreements Between Electric Services Company
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0016: In Re: Optimization Proceeding of Minigríd Transmission and Distribution Investments
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0019: In Re: Review of the Puerto Rico Electric Power Authority's System Remediation Plan
- Caso Núm. NEPR-OR-2020-0021: In Re: Argos Puerto Rico, Corp. v. AEE

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 sometió comentarios a múltiples proyectos de ley en pro de los consumidores del servicio eléctrico.

Comentarios a medidas legislativas:

- P. de la C. 2545: *“Para enmendar el Artículo 6.27 de la Ley Num. 57-2014, según enmendada, conocida como, Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, para establecer los alcances de las personas con legitimación activa autorizadas a presentar una Querrela o Recurso de Revisión ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público.”*

El 17 de junio de 2020, la OIPC sometió sus comentarios avalando el desarrollo de esta legislación y recomendando ciertas disposiciones que entendimos meritorio se incluyeran en dicha pieza legislativa.

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.

Nos encontramos en un momento histórico, en el que el tema de la energía es uno de gran relevancia. La Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante AEE) se encuentra sumergida en un proceso de reestructuración y se han otorgado alianzas público privadas, como por ejemplo, LUMA. Todos estos asuntos tienen un impacto directo en los clientes del servicio eléctrico en Puerto Rico.

Desde que dirijo la OIPC, una de mis misiones principales ha sido la educación. Me parece que es de suma importancia que los consumidores conozcan sobre sus derechos al igual que sobre sus responsabilidades. Un consumidor educado es un consumidor que puede hacer valer sus derechos.

Teniendo esto como norte, durante el 2019, comenzamos una serie de iniciativas a esos fines y era nuestra intención continuar las mismas y desarrollar iniciativas nuevas durante el 2020. A manera de ejemplo, retomamos la iniciativa iniciada de adiestrar a personal de la Administración de Vivienda Pública del Departamento de Vivienda (en adelante, AVP) sobre la nueva estructura tarifaria que entró en vigor el 1 de mayo pasado. Esta iniciativa surgió a raíz de que múltiples clientes de la Autoridad, residentes de viviendas públicas administradas por la AVP, se comunicaron con la OIPC alegando ver reflejados en sus facturas del servicio eléctrico aumentos en el costo por el servicio. La AVP acogió esta iniciativa, tomando en consideración que sus trabajadores sociales son el contacto primario con esta población. A esos fines, ofrecimos talleres a dicho personal sobre las funciones de la OIPC, la nueva estructura tarifaria de la Autoridad y otros temas como, la conservación de energía y la eficiencia energética. Mediante esta iniciativa, procuramos educar sobre los cambios en la tarifa de la Autoridad y crear conciencia sobre el uso de la energía de manera eficiente y responsable.²

Otro asunto energético de gran interés para los ciudadanos es el de la energía renovable. Es política pública del Gobierno de Puerto Rico diversificar las fuentes de electricidad y la infraestructura de tecnología energética y estimular la actividad de generación de energía eléctrica mediante fuentes de energía renovable sostenibles y fuentes de energía renovable alternas. Hemos visto como en los últimos años, factores como el paso de los Huracanes

² La OIPC tenía pautado ofrecerle a la AVP un total de once (11) talleres, de los cuales dos (2) se ofrecieron en el 2019, dos (2) fueron ofrecidos en febrero de 2020 y los restantes siete (7) fueron suspendidos por razón de la Pandemia del COVID-19.

Irma y María por Puerto Rico, provocaron que la ciudadanía optara por sustituir el servicio de energía ofrecido por la Autoridad, por sistemas de energía renovables sostenibles, en particular por sistemas de placas fotovoltaicas o solares. Sin embargo, a diario nos topamos con que existe un desconocimiento general sobre el funcionamiento de estos sistemas. Ante esta situación, la OIPC tiene un alto compromiso y responsabilidad de orientar y educar a los consumidores sobre las fuentes de energía renovables, en particular sobre estos sistemas de energía renovable. Si bien es cierto que, durante el 2020 nos vimos en la obligación de pausar dicha iniciativa, este año ya hemos otorgado un acuerdo colaborativo con el Colegio de Peritos Electricistas de Puerto Rico con el propósito de retomar esos talleres educativos.

Materiales educativo desarrollado para la educación de los consumidores:

Durante el 2020, la OIPC estuvo trabajando en el desarrollo de su nuevo portal cibernético. Aunque la OIPC ya contaba con una página web, por asuntos técnicos nos vimos en la obligación de desarrollar una página completamente nueva y así lo logramos.

A través del portal www.oipc.pr.gov la ciudadanía encontrará un sinnúmero de información relacionada a los asuntos energéticos, de telecomunicaciones y de transporte. En el área de energía, el consumidor podrá encontrar información relacionada a los procesos de objeción de facturas ante la Autoridad, procesos de radicación de querellas y/o recursos de revisión ante el Negociado, todo lo relacionado a los sistemas de energía renovable, eficiencia energética, conservación de energía, entre otros temas.

En cuanto al tema de las telecomunicaciones, el consumidor podrá encontrar información relacionada a los procesos de objeción de facturas ante el proveedor de servicio, procesos de querellas ante el Negociado de Telecomunicaciones y sus funciones, los centros de acceso al internet, entre otros asuntos. Por último, el consumidor también podrá encontrar información referente al Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos.

Otro método educativo que utilizamos en la OIPC frecuentemente son los folletos informativos. Este mecanismo nos permite compartir información con los consumidores, ya sea a través del servicio postal o a través de correo electrónico, de manera organizada, sencilla y sobre temas en específico. A continuación, una lista de los folletos informativos desarrollados durante el pasado año.

Folletos Informativos sobre Temas de Energía:

- *Uso Indebido del Servicio Eléctrico*
- *Deudas de Inquilinos Anteriores*
- *Conservación de Energía v. Eficiencia Energética*
- *Eficiencia Energética- Iluminación*
- *Eficiencia Energética- Acondicionadores de Aire*

- *Eficiencia Energética- Neveras y Congeladores*
- *Eficiencia Energética- Calentadores Solares*
- *Descripción, Funcionamiento y Componentes de los Sistemas de Energía Renovable*
- *Reclamaciones por Daños a Enseres*
- *Recomendaciones al Adquirir un Sistema de Energía Renovable*
- *Proceso de Objeción de Facturas en Inglés*
- *Errores de Cálculo en Inglés*
- *Subsidios para Equipos para Conservar la Vida*

Folletos Informativos sobre Temas de Telecomunicaciones:

- *Centros de Acceso al Internet*
- *Conozca sus Derechos*
- *Imposición de Cargos no Solicitados*
- *Promociones Telefónicas*
- *Procesos ante el Proveedor de Servicio*
 - *Parte 1*
 - *Parte 2*
 - *Parte 3*
- *Servicio Universal*
- *Imposición de Proveedor de Servicio*
- *Prohibición sobre Cláusula de Renovación Automática y de Penalidad por Terminación Temprana*

CONCLUSIÓN

El informe aquí presentado solo contempla las labores realizadas y los logros obtenidos por la OIPC durante el año 2020. No obstante, estamos convencidos de que nos falta muchos más por alcanzar. Ciertamente, nos interesa que más consumidores se beneficien de los servicios que ofrecemos, por lo que estamos 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 2020 y nos ponemos a su disposición para este o cualquier otro asunto que estime necesario.