



## GOBIERNO DE PUERTO RICO

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO

1 de marzo de 2023

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

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

*Hannia B. Rivera Díaz*

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 2022**

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 2022.

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*

A-2023-4116  
SENADO DE PUERTO RICO  
OFICINA DEL SECRETARIO  
1 MAR 2023 10:41 AM

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.*

Durante el 2022, la OIPC cumplió cabalmente con este 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 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 ofreciéndole 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, la OIPC logró que LUMA realizara ajustes en las facturas de múltiples consumidores por una suma ascendente a doscientos quince mil cuatrocientos veintitrés dólares con cuarenta y nueve centavos (\$215,423.49).**

A continuación, sometemos ante usted una breve radiografía de los logros y las labores realizadas por la OIPC durante el pasado año 2022.

**TABLA DE CONTENIDO:**

<b>TEMA</b>	<b>PÁGINA</b>
Orientaciones a Consumidores	6
Recursos Legales radicados por la OIPC	7
Participación de la OIPC ante el Negociado de Energía	19
Participación de la OIPC ante la Rama Legislativa	23
Aspectos Educativos	26
Conclusión	27

### 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 ofreció sus servicios a un total de **catorce mil trescientos setenta y seis (14,376)** consumidores, de los cuales cuatrocientos treinta y siete (437) fueron relacionados a servicios de transporte, quinientos ochenta y cuatro (584) fueron relacionados a servicios de telecomunicaciones y un total de trece mil trescientos cincuenta y cinco (13,355) fueron relacionados a servicios de energía. En cuanto a este último grupo de consumidores, un gran porcentaje de estas orientaciones fueron relacionadas a objeciones de facturas, radicación de recursos de revisión o querellas ante el Negociado de Energía, estimaciones de facturas y asunto relacionados a 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 2022, la OIPC continuó con la representación legal de múltiples consumidores, asumió la representación legal de nuevos consumidores y le solicitó al Negociado de Energía que investigara prácticas llevadas a cabo por LUMA, en menoscabo de sus derechos. Además, comparecimos ante el Negociado de Telecomunicaciones en representación de consumidores de dichos servicios. A continuación, hacemos un breve resumen de los recursos legales en los que la OIPC compareció durante el pasado año ante los distintos foros en representación de consumidores.

### 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. El 4 de marzo de 2022, el Negociado de Energía emitió Resolución Final y Orden donde declaró Ha Lugar el Recurso de Revisión de la Promovente, y ordenó a la Autoridad proveer un crédito a su cuenta por la cantidad de \$3,147.58.

➤ **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, también declarada No Ha Lugar por el Foro mediante Resolución emitida el 11 de abril de 2022. El 21 de abril de 2022, el Tribunal de Apelaciones emitió mandato correspondiente al Negociado de Energía, habiendo advenido final y firme su Sentencia del 30 de septiembre de 2021.

El 13 de julio de 2022, la OIPC radicó escrito ante el Negociado de Energía Solicitando Orden, para que la AEE acreditase que cumplieron con la Sentencia del Tribunal de Apelaciones y en su defecto ordene realizar ajuste.

➤ **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 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 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. El 5 de enero de 2022, el NEPR acogió la Solicitud de Reconsideración. El 25 de marzo de 2022, el NEPR emite una Resolución donde luego de analizar los planteamientos de la Moción de Reconsideración, la declara No Ha Lugar y sostuvo la determinación del 8 de diciembre de 2021, mediante la cual se desestimó la Querella .

➤ **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 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. 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. El 30 de enero de 2023, el NEPR notificó Resolución Final declarando No Ha Lugar a la querella. El 21 de febrero de 2023, la OIPC presentó Reconsideración a dicha determinación. Actualmente, nos encontramos en espera de que el Negociado emita su determinación.

➤ **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. El 11 de marzo de 2022, el NEPR emitió Resolución y Orden declarando Ha Lugar la Solicitud de Desestimación de la AEE. El 31 de marzo de 2022, la OIPC solicitó Reconsideración a dicha determinación, la cual fue declarada No Ha Lugar mediante Resolución del 11 de abril de 2022.

➤ **Caso NEPR-QR-2019-0046/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Liamar Vega López v. Autoridad de Energía Eléctrica**

El 5 de marzo de 2019, se radicó una Querrela ante el Negociado en contra de la Autoridad con relación a una transferencia de balance de cuenta de \$2,481.41. Luego de varios tramites procesales el 26 de marzo de 2021, se celebró Vista Argumentativa. El 24 de octubre de 2022, el NEPR notificó Resolución Final y Orden, declarando Ha Lugar la Querrela y sordenando el ajuste a favor de la Consumidora por la cantidad de (\$2,481.41).

➤ **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. El 1 de julio de 2022, el NEPR emitió Orden relacionado a Moción Sobre Relevó y Sustitución de Representación Legal, radicada por la representación legal de AEE.

➤ **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 resultó en 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. El 11 de marzo de 2022, el NEPR emitió la Resolución Final y Orden.

➤ **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. El 1 de abril de 2022, el NEPR emitió Resolución Final y Orden.

➤ **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, el 16 de marzo

de 2022 se celebró vista. Las partes llegaron a un acuerdo y plan de pago. El 16 de agosto de 2022, el NEPR notificó Resolución Final en dicho caso.

➤ **Caso NEPR-QR-2021-0003/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Sabina Cruz Santiago v. Autoridad de Energía Eléctrica**

La Consumidora radicó por derecho propio una Querrela ante el Negociado de Energía, ante el incumplimiento de LUMA en atender unos reclamos de facturación. LA OIPC ha estado ayudando a la consumidora previo a y durante el proceso de querrela ante el NEPR. La OIPC ha comparecido ante el NEPR, a los efectos de excusar a la consumidora por situación de pérdida familiar y en "Comparecencia Especial", para informar que estábamos ayudando a la consumidora, según solicitado por ella, a lograr un plan de pago con LUMA. El 31 de enero de 2023, la OIPC presentó moción asumiendo representación legal en dicho caso y una Moción Conjunta Solicitando el Desistimiento, por las partes haber llegado a un acuerdo de plan de pago. Nos encontramos en espera de la Resolución del NEPR.

➤ **Caso NEPR-QR-2021-0088/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Carlos M. Negrón Pagán vs. 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 cuantía objeto de controversia es de \$4,850.41, basada en una transferencia de deuda en la factura de junio de 2021. El 18 de enero de 2022, la OIPC presentó moción informativa sobre descubrimiento de prueba ante el NEPR. Dicho día se le notificó a LUMA un primer interrogatorio y solicitud de producción de documentos al amparo del Art. VIII del Reglamento 8543. El 31 de enero de 2022, LUMA le notificó solicitud de descubrimiento de prueba al consumidor (parte querellante). El 18 de febrero de 2022, LUMA notificó contestaciones al primer interrogatorio que le fuera notificado. El 14 de marzo de 2022, las partes sometieron ante el NEPR una moción conjunta informando transacción y desistimiento. El 13 de junio de 2022, el NEPR notificó Resolución Final en dicho caso.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0063 / Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la consumidora Cruz María Nazario Delgado vs. LUMA**

Consumidora procura los servicios de la OIPC ante la inacción por parte de LUMA en atender un reclamo del 23 de febrero de 2022, de fluctuación de voltaje. OIPC refiere caso a LUMA en varias ocasiones. El 9 de noviembre de 2022, la OIPC radica Querrela en representación de la consumidora por incumplimiento con la Ley 57-2014, y Ley 19-2019, ante el NEPR. El 7 de diciembre LUMA atendió la querrela de la Sa. Nazario, y lo notifica al Negociado, El 24 de enero de 2023, una

vez la consumidora confirmó con su electricista el arreglo, notificamos y solicitamos la Desestimación. Actualmente, nos encontramos a la espera de la Resolución del NEPR.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0064 / Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la consumidora Belkis M. Santiago Díaz vs. LUMA**

Consumidora procura los servicios de la OIPC ante la inacción por parte de LUMA en atender un reclamo de fluctuación de voltaje que data del 27 de abril de 2022. OIPC refiere caso a LUMA en varias ocasiones. El 9 de noviembre de 2022, la OIPC radicó una Querrela ante el NEPR en representación de la consumidora por incumplimiento con la Ley 57-2014 y la Ley 19-2019. El 7 de diciembre LUMA indicó que atendió la querrela de la Sra. Santiago. El 8 de diciembre de 2022, una vez la consumidora confirmó la normalización de su servicio, solicitamos la Desestimación. Actualmente, nos encontramos a la espera de la Resolución del NEPR.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0065 / Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la consumidora Annelisse Rivera Rivero vs. LUMA**

Consumidora procuró los servicios de la OIPC ante la inacción por parte de LUMA en atender un reclamo de poste inclinado, problema de vegetación y fluctuación de voltaje que datan de enero y junio 2022. OIPC refirió el caso a LUMA en varias ocasiones. El 14 de noviembre de 2022, la OIPC radicó una Querrela ante el NEPR en representación de la consumidora por el incumplimiento de LUMA para con la Ley 57-2014 y la Ley 19-2019. El 9 de enero 2023, LUMA radicó desestimación por entender que la situación había sido corregida. El 18 de enero de 2023, la OIPC radicó Oposición a Desestimación por no haberse corregido todavía la situación de postes y vegetación. Caso tiene señalada una vista argumentativa para el 14 de marzo de 2023.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0072 / Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Sigfredo Rivera Nieves vs. LUMA**

Consumidor procuró los servicios de la OIPC ante la inacción por parte de LUMA en atender un reclamo del 10 de enero de 2022, de fluctuación de voltaje. La OIPC refirió el caso a LUMA en varias ocasiones. El 8 de diciembre de 2022, la OIPC radicó una Querrela ante el NEPR en representación del consumidor ante el incumplimiento de LUMA para con la Ley 57-2014 y la Ley 19-2019. El 3 de enero de 2023, LUMA radicó una Moción de Desestimación por Academicidad, arguyendo que la situación del consumidor había sido corregida. El 11 de enero de 2023, una vez confirmamos con el consumidor la normalización de su servicio, notificamos la corrección de la situación. El 9 de febrero de 2023, LUMA

y la OIPC radicaron una Moción Conjunta Solicitando Desestimación. Nos encontramos en espera de la Resolución del NEPR.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0073 / Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la consumidora Marian Hernández Cajigas vs. LUMA**

Consumidora procuró los servicios de la OIPC ante la inacción por parte de LUMA en atender un reclamo del 2 de febrero de 2022, debido a vegetación que arropaban las líneas eléctricas y desganches de las ramas de unos árboles que crecían entre las líneas eléctricas. La OIPC refiere caso a LUMA en varias ocasiones. El 8 de diciembre 2022, la OIPC radicó ante el NEPR una Querella en representación de la consumidora ante el incumplimiento de LUMA para con la Ley 57-2014 y Ley 19-2019. El 12 de enero de 2023, la OIPC notificó sobre la corrección de la situación y el 24 de enero de 2023, solicitó el Desistimiento. Nos encontramos en espera de la Resolución del NEPR.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0076 / Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Javier Castillo Quiñones**

Consumidor procura los servicios de la OIPC ante la inacción por parte de LUMA en atender un reclamo con fecha del 21 de agosto de 2022, por fluctuaciones de voltaje, debido a un transformador defectuoso. OIPC refiere caso a LUMA en varias ocasiones. El 9 de diciembre 2022, la OIPC radica Querella en representación de la consumidora por incumplimiento con la Ley 57-2014, y Ley 19-2019, ante el NEPR. Luma radica el 4 de enero de 2023, Moción de Desestimación, ante la corrección de la situación. El 9 de enero la OIPC se opone a la Desestimación por no haberse corregido la situación aún. Estamos en espera de Orden del NEPR para **calendarizar vista**.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0077 / Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la consumidora Delma I Vélez Rosa vs. LUMA**

Consumidor procura los servicios de la OIPC ante la inacción por parte de LUMA en atender un reclamo de un cable de alta tensión que a raíz del Huracán María se bajo ocasionando que pase peligrosamente cerca al techo de su casa. OIPC refiere caso a LUMA en varias ocasiones. El 12 de diciembre 2022, la OIPC radica Querella en representación de la consumidora por incumplimiento con la Ley 57-2014, y Ley 19-2019, ante el NEPR. El 20 de diciembre de 2022, se radica Solicitud Urgente de Orden, para la relocalización de la línea. Luego que LUMA solicitara extensión de término para contestar, el 14 de febrero de 2023, solicita Desestimación arguyendo que la Querellante esta invadiendo servidumbre. El 15 de febrero la OIPC radica *Oposición a Desestimación y Solicitud de Acreditación de Servidumbre*. Estamos en espera que el Negociado se exprese.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0078 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la consumidora Zenaida I. Gonzalez Matos vs. LUMA**

Consumidora radicó desde 2021 y durante 2022, diversas querellas de alumbrado y postes en su comunidad. OIPC refiere caso a LUMA en varias ocasiones. El 13 de diciembre 2022, la OIPC radica Querella en representación de la consumidora por incumplimiento con la Ley 57-2014, y Ley 19-2019, ante el NEPR. LUMA ha solicitado varias extensiones de término para contestar, arguyendo la dificultad en corroborar el estado de las querellas y las situaciones en el campo. Estamos en proceso de radicar una Oposición a la última solicitud de prórroga de LUMA.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0079 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la consumidora Mercedes Vicente Benítez vs. LUMA**

El 14 de julio de 2022, la Consumidora radicó ante LUMA una reclamación debido a que se encontraba confrontando problemas con el servicio eléctrico en su residencia por razón de alto voltaje. OIPC refiere caso a LUMA en varias ocasiones. El 13 de diciembre 2022, la OIPC radica Querella en representación de la consumidora por incumplimiento con la Ley 57-2014, y Ley 19-2019, ante el NEPR. Consumidora informa que situación es atendida por LUMA, por lo que el 24 de enero de 2023, solicitamos el Desistimiento del caso.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0081 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la consumidora Belinda Maldonado Villanueva vs. LUMA**

El 8 de enero de 2021, Consumidora radica querella ante LUMA debido a que se encontraba confrontando problemas con el servicio eléctrico en su residencia por razón de alto voltaje. Ante la inacción por parte de LUMA en atender sus reclamos, procura los servicios de la OIPC. OIPC refiere caso a LUMA en varias ocasiones. El 15 de diciembre de 2022, la OIPC radica Querella en representación de la consumidora por incumplimiento con la Ley 57-2014, y Ley 19-2019, ante el NEPR. El 13 de febrero de 2023, LUMA radica desestimación por entender que situación ha sido corregida. El 15 de febrero de 2023, la OIPC radica **Oposición a Desestimación** por no haberse corregido todavía la situación. En espera de señalamiento por parte del NEPR.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0082 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Pablo J. De La Cruz Rodríguez**

El 7 de septiembre de 2021, Consumidor radica querella ante LUMA debido a que se encontraba confrontando problemas con el servicio eléctrico en su residencia por fluctuación de voltaje. Ante la inacción por parte de LUMA en atender sus reclamos, procura los servicios de la OIPC. OIPC refiere caso a LUMA en varias ocasiones. El 15 de diciembre de 2022, la OIPC radica Querella en representación

del consumidor por incumplimiento con la Ley 57-2014, y Ley 19-2019, ante el NEPR. LUMA ha solicitado varias extensiones de término para contestar la Querrela debido a que su Departamento de Operaciones no han podido realizar la evaluación de la situación reportada. LUMA notificó mediante Moción de Desestimación, que la situación ha quedado corregida. Por lo reciente de la notificación y el trabajo realizado por LUMA estamos esperando la confirmación del consumidor de que ha recibido un servicio sin fluctuaciones de voltaje para ofrecer nuestra posición.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0083 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Wilfredo Villegas Meléndez vs LUMA**

En el mes de mayo 2022, el Querellante, por derecho propio, radicó ante LUMA una reclamación debido a que se encontraba confrontando problemas con el servicio eléctrico en su residencia por razón de fluctuaciones de voltaje. Ante la inacción por parte de LUMA en atender sus reclamos, procura los servicios de la OIPC, quienes referimos el caso a LUMA en varias ocasiones. El 15 de diciembre de 2022, la OIPC radica Querrela en representación del consumidor por incumplimiento con la Ley 57-2014, y Ley 19-2019, ante el NEPR. LUMA visita la propiedad y confirma con el consumidor que se trata de un problema interno, por lo que el 24 de enero de 2023, OIPC solicita Desistimiento. Estamos en espera de la Resolución del NEPR.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0085 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Quintín Nieves Torres vs. LUMA**

El 13 de septiembre de 2022, el Consumidor radicó ante LUMA una reclamación debido a que se encontraba confrontando problemas con el servicio eléctrico en su residencia, por razón de alto voltaje. Ante la inacción por parte de LUMA en atender sus reclamos, procura los servicios de la OIPC, quienes referimos el caso a LUMA en varias ocasiones. El 22 de diciembre de 2022, la OIPC radica Querrela en representación del consumidor por incumplimiento con la Ley 57-2014, y Ley 19-2019, ante el NEPR. El 23 de enero de 2023, la Querellada presentó Moción de Desestimación por Haberse Tornado Académica la Controversia. En la misma aludió a que LUMA se personó en el área de la residencia del Querellante el 14 de enero de 2023 y realizó los trabajos necesarios para corregir la situación que ocasionó la radicación del a Querrela. Una vez confirmada con Consumidor la corrección de la situación, se notificó al NEPR y se solicitó Desestimación. Estamos en espera de la Resolución del NEPR.



**Ante el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico:**

- **Caso NET-2022-Q-0005 / Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Carmen M. Huertas Torres v. Puerto Rico Telephone Company h/n/c Claro**

El 22 de febrero de 2022, la Sra. Huertas Torres radicó por derecho propio una Querrela contra Claro por asuntos de facturación/cramming. El 28 de marzo de 2022, la Querellante se comunicó con la OIPC, para solicitar representación legal. El 18 de abril de 2022 se asumió representación legal y se compareció a vista transaccional con la consumidora. En la misma, las partes llegaron a un acuerdo que suscribieron. El 22 de julio de 2022, **quedo archivado el caso.**

- **Caso -NET-2022-Q-0019 / Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Federico Céspedes Jiménez v. Puerto Rico Telephone Company h/n/c Claro**

Consumidor visita las Oficinas de la OIPC, por entender que Claro le estaba cobrando un servicio de internet que le habían indicado era gratuito. Se asesora y se le ayuda con los procesos informales ante Claro. El 23 de agosto de 2022, consumidor eleva por derecho propio su reclamo a una Querrela. El 28 de septiembre de 2022, la OIPC asume representación legal del consumidor y solicita recalendarización de vista. Aunque el caso estaba señalado para vista transaccional para el 22 de febrero de 2023, las partes acordaron re-señalarlo para Vista Evidenciaría. El mismo quedó pautado para el 13 de junio de 2023.

**Solicitudes de Investigación ante el Negociado de Energía:**

- **NEPR-IN-2022-0005: Investigación Sobre Cambio de Proceso para Objetar Facturas Durante y Luego del Huracán Fiona**

El 5 de octubre de 2022, la OIPC le solicitó al NEPR que investigara el manejo de las objeciones de factura ante LUMA durante el periodo de recuperación de la emergencia provocada por el paso del Huracán Fiona. El 13 de octubre de 2022, el NEPR emitió una Resolución y Orden acogiendo nuestra solicitud y actualmente se encuentra activo el proceso.

- **NEPR-IN-2022- : Proceso de Objeción de Facturas mediante el Portal Cibernético de LUMA Energy**

El 8 de octubre de 2022, la OIPC radicó una solicitud de investigación ante el NEPR a los fines de que se investigara el incumplimiento por parte de LUMA para con las disposiciones de la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863. La OIPC entiende que el método establecido en el portal cibernético de LUMA no cumple con el proceso de

objeción de facturas establecido en las disposiciones legales antes indicadas. El 13 de octubre de 2022, el NEPR emitió una Resolución y Orden acogiendo nuestra solicitud y consolidándola con la primera investigación radicada bajo el caso número NEPR-IN-2022-0005.

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

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.<sup>1</sup>

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 2022, 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 2022:

**Procesos de adopción de reglamentación y/o enmiendas a la reglamentación vigente en los que la OIPC participó o continuó participando 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: Contenido de la Página WEB de la Autoridad de Energía Eléctrica

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

- 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-2020-0025: 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
- 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-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
- 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
- Caso Núm. NEPR-MI-2022-0001: Energy Efficiency and Demand Response Transition Period Plan
- Caso Núm. NEPR-MI-2022-0003: LUMA's Response to Hurricane Fiona
- Caso Núm. NEPR-MI-2022-0006: Viability Study for the Potential Use of Hydrogen as an Alternative Source of Energy in Puerto Rico

**Solicitudes de Investigación ante el Negociado de Energía no radicadas por la OIPC:**

- NEPR-IN-2022-0001: In Re: Interrupción del Servicio Eléctrico de 21 de febrero de 2022
- NEPR-IN-2022-0002: In Re: Interrupción del Servicio Eléctrico de 6 de abril de 2022
- NEPR-IN-2022-0003: In Re: Interrupción del Servicio Eléctrico de 12 de julio de 2022

➤ NEPR-IN-2022-0004: In Re: Interrupción del Servicio Eléctrico de 17 de agosto de 2022.

HHS

## 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. 606: *“Para añadir un inciso (gg) al Artículo 6 de la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como “Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor”, a los fines de proveer un procedimiento administrativo para resolver las controversias relacionadas a las fianzas en los contratos de alquiler residencial; y para otros fines relacionados.”*
- P. de la C. 607: *“Para enmendar el inciso (l) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como la “Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico”, a los fines de aclarar y fortalecer la prohibición de cobro a clientes por errores administrativos o en el cálculo de los cargos que excedan de ciento veinte (120) días desde la expedición de las facturas por concepto de consumo de energía eléctrica; enmendar el inciso (x) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, a los fines de salvaguardar el debido proceso de ley de aquellos abonados a los que la Autoridad de Energía Eléctrica les impute uso indebido de energía eléctrica o de materiales o equipo; enmendar el inciso (a)(1) del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014, según enmendada, a los fines de disponer la cantidad de dinero que un abonado tiene que pagar para poder objetar una factura de energía eléctrica y solicitar la correspondiente investigación; y para otros fines relacionados.”*
- 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. 1051: *“Para establecer la política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, sobre los contratos de adquisición de sistemas de paneles o placas solares, con el fin de brindar al Departamento de Asuntos del Consumidor la jurisdicción primaria en casos de práctica y anuncios engañosos o incumplimiento contractual por productos o servicios adquiridos; enmendar el Artículo 6 de la Ley número 5 del 23 de abril de 1973, según*

enmendada, conocida como "Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor", para añadir un nuevo inciso (dd); y otros fines relacionados."

- P. de la C. 1358: Para crear la "Ley para facilitar el acceso a la información de las etiquetas de precio en los establecimientos comerciales para las personas con impedimento visual" a los fines de ordenar que todos los establecimientos comerciales modifiquen sus etiquetas de precio para que sean legibles para las personas con impedimentos visuales; ordenar que los establecimientos comerciales dispongan de equipo parlante para la lectura de las etiquetas de precio; y para otros fines relacionados."
- R. de la C. 306: "Para ordenar a la Comisión de Desarrollo Económico, Planificación, Telecomunicaciones, Alianzas Público Privadas y Energía de la Cámara de Representantes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, realizar una exhaustiva investigación sobre el costo para generar energía en Puerto Rico; las tarifas a los consumidores, a nivel residencial y comercial; los aumentos programados según los acuerdos estipulados entre la Autoridad de Energía Eléctrica y los bonistas respecto al pago de la deuda; el impacto en nuestra economía y en la calidad de vida de los puertorriqueños de los referidos cambios en la factura; y para otros fines relacionados."
- R. de la C. 570: "Para ordenar a la Comisión de Desarrollo Económico, Planificación, Telecomunicaciones, Alianzas Público Privadas y Energía de la Cámara de Representantes a realizar una investigación sobre las querellas y problemas que enfrentan los consumidores de sistemas de paneles o placas solares en Puerto Rico."
- R. de la C. 813: "Para ordenar a la Comisión sobre los Derechos del Consumidor, Servicios Bancarios e Industria de Seguros de la Cámara de Representantes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico realizar una investigación sobre incumplimientos con proveedores de servicios de placas solares; aumento de querellas en este servicio; y para otros fines relacionados."

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

- 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 S. 845: "Para enmendar el inciso (i) del Artículo 6.42 de la Ley 57-2014, según enmendada, conocida como "Ley de Transformación y ALIVIO Energético", a los fines de que la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC) pueda participar y 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, relacionado con posibles daños a enseres eléctricos o alimentos dañados que hayan sido ocasionados como



*consecuencia de la interrupción del servicio eléctrico o por fluctuaciones de voltaje, y solicitar la correspondiente compensación; añadir un nuevo inciso (s) y reenumerar el actual inciso (s) como inciso (t), a los fines de que la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC) pueda presentar reclamaciones, querellas o recursos legales ante LUMA Energy a nombre y en representación de clientes, por posibles daños a enseres eléctricos que hayan sido ocasionados como consecuencia de la interrupción del servicio eléctrico y por fluctuaciones de voltaje y solicitar la correspondiente compensación y para otros fines relacionados."*

- *P. de la S. 979: "Para enmendar la Ley 57-2014, según enmendada, conocida como "Ley de Transformación y ALIVIO Energético"; para reenumerar el Capítulo VII Disposiciones Transitorias y Generales como Capítulo VIII; para crear un nuevo Capítulo VII titulado Programa de Financiamiento e Instalación de Sistemas Solares y Almacenamiento de Energía; para requerir a todas las compañías de servicio eléctrico en Puerto Rico a someter ante el Negociado de Energía de Puerto Rico para su aprobación y supervisión un Programa de Financiamiento e Instalación de Sistemas Solares y Almacenamiento de Energía; establecer sus requisitos, definiciones, términos, elegibilidad, política pública, jurisdicción exclusiva para atender las controversias que puedan surgir con relación a la misma y para otros asuntos relacionados."*
- *P. de la S. 1047: "Para crear la "Ley de Cumplimiento de Garantías de Sistemas de Placas Solares"; establecer una causa de acción especial para atender asuntos relacionados a los Sistema de Placas Solares que se importen, fabriquen, distribuyan y/o vedan en Puerto Rico así como la jurisdicción para atender querellas que se presenten al respecto; ordenar la creación de un "Registro de Fabricantes, Distribuidores y Vendedores de Placas Solares" en el Departamento de Asuntos del Consumidor y establecer las facultades y obligaciones relacionadas a dicho Registro; y para otros fines relacionados."*

## 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.

Durante el 2022, la OIPC continuó con un plan de comunicaciones agresivo que nos permitió educar a los consumidores a través de los medios de comunicación, tales como, televisión y radio, así como, entrevistas en prensa. Otra pieza clave en dicha encomienda fueron las redes sociales, a través de las cuales publicamos material educativo múltiples veces por semana para los consumidores. 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 colaboración con el Colegio de Peritos Electricistas de Puerto Rico y la Administración de Vivienda Pública y con la Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada.

Por último, continuamos educando a nuestros consumidores a través del portal cibernético de la Oficina en donde ofrecemos una gran diversidad de material 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 2022. 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 las redes sociales o mediante los diversos medios de comunicación.

Otro asunto medular es la educación a los consumidores. Con este propósito en mente, hemos realizados 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 permita 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 2022 y nos ponemos a su disposición para este o cualquier otro asunto que estime necesario.

)

)

