

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

19^{na.} Asamblea
Legislativa

3^{ra.} Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

P. del S. 779

2 de marzo de 2022

Presentado por los señores *Zaragoza Gómez, Vargas Vidot*; y la señora *Rosa Velez*
Referido a la Comisión de Innovación, Telecomunicaciones, Urbanismo e Infraestructura

LEY

Para añadir un nuevo Artículo 21.07 a la Ley Núm. 22-2000, según enmendada, conocida como “Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico” con el propósito de requerir mayor transparencia sobre el servicio al cliente que brinda Auto Expreso y/o cualquier otra entidad pública, privada o Alianza Público Privada que se dedique a la emisión y administración de multas de tránsito automáticas utilizando medios tecnológicos o el Sistema Automático de Control de Tránsito, requiriendo la publicación de los tiempos de espera, la proporción de llamadas telefónicas contestadas, los recursos digitales de impugnación de multas de tránsito atendidos y el porcentaje de multas indebidamente emitidas, por parte de estas entidades; establecer un tiempo límite de 20 minutos de espera para atender llamadas de ciudadanos que busquen objetar multas otorgadas automáticamente utilizando medios tecnológicos o el Sistema Automático de Control de Tránsito, límites sobre la proporción de llamadas telefónicas contestadas, los recursos digitales de impugnación de multas atendidos y el porcentaje de multas indebidamente emitidas por parte de AutoExpreso y/o el Sistema Automático de Control de Tránsito so pena de la suspensión temporera de la capacidad para emitir multas automáticas; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La rendición de cuentas y la fiscalización son elementos imprescindibles de un buen gobierno. Sin estos, las salvaguardas necesarias para asegurar que a quienes les fue encomendado la dirección del poder popular lo usen correctamente se pierden. Por

esta razón, esta Asamblea Legislativa encuentra necesario atender el particular de las multas automáticas del Sistema Auto Expreso.

La presente Ley tiene como objetivo brindar transparencia a las métricas, estándares y tiempos de espera sobre el servicio al cliente del sistema de AutoExpreso y/o el Sistema Automático de Control de Tránsito. Debido al incremento en el número de multas automáticas emitidas de manera errónea y del alza en los tiempos de espera reportados por clientes del Sistema AutoExpreso, esta Asamblea Legislativa entiende necesario regular este particular; así como lo ha hecho la Ley Núm. 3-2019, la cual reformó el proceso de notificación y revisión de multas del Sistema AutoExpreso.

A tono con esta intención, la presente Ley establece que el Sistema AutoExpreso y/o el Sistema Automático de Control de Tránsito vendrá obligado a recopilar, mantener y publicar mensualmente los tiempos de espera promedio por cliente registrados en todas aquellas interacciones relacionadas con el servicio al cliente que este provee. De igual forma, éste deberá recopilar, mantener y publicar, mensualmente, la proporción de llamadas telefónicas contestadas, el tiempo promedio de resolución de los recursos digitales de impugnación de multas de tránsito y el porcentaje de multas de tránsito indebidamente emitidas.

De igual forma AutoExpreso y/o el Sistema Automático de Control de Tránsito recopilará, mantendrá y publicará mensualmente la proporción de llamadas telefónicas contestadas en relación con la totalidad de llamadas recibidas, el tiempo promedio de resolución de los recursos digitales de impugnación de multas de tránsito atendidos y el porcentaje de multas de tránsito indebidamente emitidas por la entidad en relación con la totalidad de multas de tránsito emitidas. Por último, el Sistema AutoExpreso y/o el Sistema Automático de Control de Tránsito deberá mantener la publicación de todos los datos requeridos por esta ley mensualmente en su página web, en formato de tabla y formato de hoja de cálculo.

Esta Asamblea Legislativa entiende que, tomadas en conjunto, estas reformas ayudarán a que el Sistema AutoExpreso cuente con las guías, directivas y salvaguardas

necesarias para asegurar un funcionamiento transparente y eficiente a los clientes de este Sistema vial.

DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

1 Sección 1.- Título

2 Esta Ley podrá ser citada como “Ley de Rendición de Cuentas sobre el Servicio al
3 Cliente del a los Sistemas de Multas Automáticas de Puerto Rico”.

4 Sección 2.- Propósito

5 Esta Ley es promulgada con la intención de imponer un esquema de rendición
6 de cuentas sobre el servicio al cliente del sistema de AutoExpreso y/o el Sistema
7 Automático de Control de Tránsito, según definido bajo la Ley Núm. 22-2000, según
8 enmendada, conocida como “Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico”.

9 Sección 3.- Definiciones

10 (a) “Multas de tránsito automáticas utilizando medios tecnológicos” se refiere a
11 la imposición de multas de tránsito contemplada bajo los Artículos 22.02 y
12 23.08 de la Ley Núm. 22-2000, según enmendada, conocida como “Ley de
13 Vehículos y Tránsito de Puerto Rico”.

14 (b) “Recursos digitales de impugnación de multas de tránsito” se refiere a
15 cualquier proceso de revisión y apelación de multas de tránsito que
16 AutoExpreso y/o el Sistema Automático de Control de Tránsito haya(n)
17 establecido internamente para determinar la validez de una multa de tránsito
18 impugnada por algún ciudadano.

1 (c) "Secretario" se refiere al Secretario del Departamento de Transportación y
2 Obras Públicas.

3 Sección 4.- Se añade un nuevo Artículo 21.07 a la Ley Núm. 22-2000, según
4 enmendada, conocida como "Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico", para que lea
5 como sigue:

6 *"Artículo 21.07. – Publicación de datos sobre Servicio al Cliente*

7 *AutoExpreso y/o el Sistema Automático de Control de Tránsito vendrá obligado a*
8 *recopilar, mantener y publicar mensualmente los tiempos de espera promedio por cliente*
9 *registrados en todas aquellas interacciones relacionadas con el servicio al cliente que este provee.*

10 *De igual forma AutoExpreso y/o el Sistema Automático de Control de Tránsito*
11 *recopilará, mantendrá y publicará mensualmente la proporción de llamadas telefónicas*
12 *contestadas en relación con la totalidad de llamadas recibidas, el tiempo promedio de resolución*
13 *de los recursos digitales de impugnación de multas de tránsito atendidos y el porciento de multas*
14 *de tránsito indebidamente emitidas por la entidad en relación con la totalidad de multas de*
15 *tránsito emitidas.*

16 *AutoExpreso y/o el Sistema Automático de Control de Tránsito deberá mantener la*
17 *publicación de todos los datos requeridos por esta ley mensualmente en su página web, en*
18 *formato de tabla y formato de hoja de cálculo descargable.*

19 *Sección 4.- Parámetros para la suspensión temporera de la capacidad de emitir multas de*
20 *tránsito automáticas utilizando medio tecnológicos.*

21 *Disponiéndose que, en la eventualidad de que AutoExpreso y/o el Sistema Automático de*
22 *Control de Tránsito incumpla con las condiciones establecidas en este inciso, perderá la facultad*

1 *de emitir multas de tránsito automáticas utilizando medios tecnológicos por un período de un*
2 *año calendario desde el momento que el Secretario certifique tal incumplimiento a raíz de las*
3 *alguna de las siguientes condiciones:*

4 *(a) Que no cumpla con la publicación mensual de datos sobre Servicio al Cliente*
5 *requerido por esta ley.*

6 *(b) Que de la publicación mensual de datos sobre Servicio al Cliente se desprenda que el*
7 *tiempo promedio de espera para atender llamadas de ciudadanos que busquen objetar*
8 *multas de tránsito otorgadas exceda los veinte (20) minutos en ese mes o cualquiera*
9 *de los anteriores;*

10 *(c) Que de la publicación mensual de datos sobre Servicio al Cliente se desprenda que el*
11 *por ciento de llamadas telefónicas no contestadas sea mayor al diez por ciento (10%)*
12 *de la totalidad de llamadas recibidas;*

13 *(d) Que de la publicación mensual de datos sobre Servicio al Cliente se desprenda que el*
14 *tiempo para atender recursos digitales de impugnación de multas de tránsito sea*
15 *mayor a 15 días calendarios; o*

16 *(e) Que de la publicación mensual de datos sobre Servicio al Cliente se desprenda que el*
17 *por ciento de multas de tránsito emitidas indebidamente es mayor de diez por ciento*
18 *(10%) de la totalidad de multas de tránsito emitidas.*

19 **Sección 5.- Cláusula de Cumplimiento**

20 **Se autoriza al Departamento de Transportación y Obras Públicas y cualquier otra**
21 **agencia, departamento o instrumentalidad del Estado Libre Asociado de Puerto Rico a**

1 crear, enmendar o derogar cualquier reglamentación vigente para cumplir con el
2 propósito establecido en esta Ley.

3 Sección 6.- Supremacía

4 Esta Ley tendrá supremacía sobre cualquier otra disposición que contravenga los
5 propósitos de la misma.

6 Sección 7.- Cláusula de separabilidad

7 Si cualquier cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo,
8 disposición, sección, subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o parte de esta Ley
9 fuera anulada o declarada inconstitucional, la resolución, dictamen o sentencia a tal
10 efecto dictada no afectará, perjudicará, ni invalidará el remanente de esta Ley. El efecto
11 de dicha sentencia quedará limitado a la cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra,
12 letra, artículo, disposición, sección, subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o
13 parte de la misma que así hubiere sido anulada o declarada inconstitucional. Si la
14 aplicación a una persona o a una circunstancia de cualquier cláusula, párrafo,
15 subpárrafo, oración palabra, letra, artículo, disposición, sección, subsección, título,
16 capítulo, subcapítulo, acápite o parte de esta Ley fuera invalidada o declarada
17 inconstitucional, la resolución, dictamen o sentencia a tal efecto dictada no afectará ni
18 invalidará la aplicación del remanente de esta Ley a aquellas personas o circunstancias
19 en que se pueda aplicar válidamente. Es la voluntad expresa e inequívoca de esta
20 Asamblea Legislativa que los tribunales hagan cumplir las disposiciones y la aplicación
21 de esta ley en la mayor medida posible, aunque se deje sin efecto, anule, invalide,
22 perjudique o declare inconstitucional alguna de sus partes, o aunque se deje sin efecto,

1 invalide o declare inconstitucional su aplicación a alguna persona o circunstancia. Esta
2 Asamblea Legislativa hubiera aprobado esta Ley sin importar la determinación de
3 separabilidad que el Tribunal pueda hacer.

4 Sección 8.- Vigencia

5 Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.