

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20^{ma}. Asamblea
Legislativa

2^{da}. Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

P. del S. 753

1 de octubre de 2025

Presentado por la señora Soto Aguilú

Referido a la Comisión de Gobierno

LEY

Para establecer la “Ley para la Transparencia en la Facturación de Servicios Esenciales de Electricidad y Agua Potable en Puerto Rico”, a los fines de garantizar que las facturas de servicios eléctricos y de agua potable incluyan un desglose detallado de las interrupciones de servicio y los créditos aplicados; disponer las obligaciones de los proveedores de estos servicios; establecer los derechos de los abonados; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los servicios esenciales de electricidad y agua potable son fundamentales para la calidad de vida de los ciudadanos de Puerto Rico. Sin embargo, las interrupciones en estos servicios, ya sea por fallos operativos, mantenimientos programados o eventos externos, afectan significativamente a los abonados. Actualmente, las facturas emitidas por la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE), LUMA Energy (o cualquier operador designado) y la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) no incluyen información detallada sobre los períodos de interrupción de servicio ni los créditos aplicados por dichas interrupciones. Esto limita la capacidad de los abonados para validar las interrupciones sufridas y reclamar compensaciones justas.

El derecho a la transparencia en la facturación es esencial para garantizar que los ciudadanos puedan verificar la calidad del servicio recibido y ejercer sus derechos como consumidores. Este proyecto de ley busca establecer la obligación de que las facturas de servicios eléctricos y de agua potable incluyan un desglose claro de los días y términos sin servicio, así como los créditos aplicados al abonado por dichas interrupciones. Esta medida promoverá la rendición de cuentas de los proveedores de servicios y facilitará a los ciudadanos el proceso de presentar reclamaciones fundamentadas.

DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

1 Artículo 1.- Título.

2 Esta ley se conocerá como “Ley para la Transparencia en la Facturación de Servicios
3 Esenciales de Electricidad y Agua Potable en Puerto Rico”.

4 Artículo 2.- Definiciones.

5 Para los propósitos de esta ley, se entenderá por:

6 a. Abonado: Toda persona natural o jurídica que recibe servicios de electricidad o
7 agua potable bajo un contrato con LUMA Energy, la Autoridad de Energía Eléctrica
8 (AEE), la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) u otro operador
9 autorizado.

10 b. Interrupción de servicio: Cualquier período en el cual el servicio de electricidad o
11 agua potable no esté disponible para el abonado, ya sea por fallos operativos,
12 mantenimientos programados, desastres naturales u otras causas.

13 c. Crédito por interrupción: La compensación económica aplicada a la factura del
14 abonado como resultado de una interrupción de servicio, conforme a las políticas
15 establecidas por el proveedor o la reglamentación aplicable.

1 Artículo 3.- Obligación de Reporte en Facturas.

2 Reporte de interrupciones:

3 Toda factura de servicio eléctrico emitida por LUMA Energy, la Autoridad de
4 Energía Eléctrica (AEE) u otro operador autorizado, así como toda factura de servicio de
5 agua potable emitida por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), deberá
6 incluir un desglose detallado de las interrupciones de servicio sufridas por el abonado
7 durante el período de facturación.

8 Este desglose incluirá:

- 9 a. La fecha y hora de inicio y fin de cada interrupción.
- 10 b. La duración total de cada interrupción (en horas o días, según corresponda).
- 11 c. La causa general de la interrupción (por ejemplo, fallo operativo, mantenimiento
12 programado, evento climatológico, entre otros).
- 13 d. El número de referencia de la reclamación asociada, si aplica.
- 14 e. El crédito aplicado a la factura como compensación por la interrupción, si
15 corresponde.

16 La información sobre interrupciones de servicio y créditos deberá presentarse en un
17 formato claro, legible y destacado dentro de la factura, bajo un apartado titulado
18 “Resumen de Interrupciones de Servicio y Créditos Aplicados”.

19 Los proveedores deberán garantizar que esta información sea comprensible para
20 todos los abonados, incluyendo aquellos con discapacidades visuales, mediante el uso
21 de formatos accesibles cuando sea necesario.

22 Artículo 4.- Obligaciones del Proveedor.

1 Los proveedores de servicios eléctricos y de agua potable deberán mantener un
2 registro detallado de todas las interrupciones de servicio reportadas por los abonados o
3 detectadas por sus sistemas, incluyendo la duración, causa y resolución de cada evento.

4 Este registro deberá estar disponible para consulta por parte del abonado mediante
5 solicitud escrita o a través de plataformas digitales, conforme a las normativas de
6 protección de datos.

7 Notificación de créditos:

8 Los proveedores deberán aplicar créditos automáticos a los abonados por
9 interrupciones de servicio, conforme a las políticas establecidas por el Negociado de
10 Energía de Puerto Rico (NEPR) o la AAA, según corresponda.

11 En caso de que no se aplique un crédito automáticamente, el proveedor deberá
12 incluir en la factura una explicación clara de los motivos y el procedimiento para que el
13 abonado pueda reclamar dicho crédito.

14 Artículo 5. - Derechos del Abonado.

15 Los abonados tendrán derecho a:

16 a. Recibir facturas que cumplan con los requisitos establecidos en esta ley.

17 b. Solicitar aclaraciones o correcciones en caso de discrepancias en el reporte de
18 interrupciones o créditos aplicados.

19 c. Presentar reclamaciones ante el proveedor o las autoridades reguladoras (NEPR o
20 AAA) basadas en la información proporcionada en las facturas.

21 d. Que el proveedor establezca un procedimiento claro y accesible para atender las
22 reclamaciones de los abonados relacionadas con interrupciones de servicio y créditos.

1 Artículo 6.- Fiscalización y Sanciones.

2 El Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR) y la Autoridad de Acueductos y
3 Alcantarillados (AAA) serán responsables de fiscalizar el cumplimiento de esta ley en
4 sus respectivos ámbitos.

5 El incumplimiento de las disposiciones de esta ley por parte de los proveedores será
6 considerado una violación administrativa, sujeta a las sanciones establecidas en las
7 leyes y reglamentos aplicables, incluyendo multas y otras penalidades.

8 Artículo 7.- Reglamentación.

9 El Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR) y la Autoridad de Acueductos y
10 Alcantarillados (AAA) deberán adoptar, dentro de los 90 días posteriores a la
11 aprobación de esta ley, los reglamentos necesarios para su implementación.

12 Dichos reglamentos establecerán:

- 13 a. Los estándares técnicos para el reporte de interrupciones y créditos en las facturas.
14 b. Los procedimientos para la atención de reclamaciones de los abonados.
15 c. Las sanciones aplicables por incumplimiento.

16 Artículo 8.- Cláusula de Separabilidad.

17 Si cualquier disposición de esta Ley fuera declarada inconstitucional, nula o inválida
18 por un tribunal competente, dicha declaración no afectará las demás disposiciones de esta
19 Ley, las cuales continuarán en pleno vigor y efecto.

20

1 Artículo 9.- Vigencia.

2 Esta ley entrará en vigor 180 días después de su aprobación, para permitir a los
3 proveedores de servicios eléctricos y de agua potable realizar las adaptaciones
4 necesarias en sus sistemas de facturación.