GOBIERNO DE PUERTO RICO

20 ma. Asamblea Legislativa — 4 ta. Sesión Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

P. del S. 1626

10 de noviembre de 2026

Presentado por la señora *Álvarez Conde*

Referido a la Comisión de Gobierno

LEY

Para añadir una nueva sección 6B a la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como "Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico", a los fines de establecer la "Política Pública de Lectura Justa y Protección contra Facturas Estimadas", disponiendo que la facturación se base en lecturas reales siempre que sea posible; reglamentar el uso excepcional de lecturas estimadas; requerir la identificación, notificación y corrección de estimaciones consecutivas; establecer normas para la adjudicación del consumo y la reconciliación de facturas; proteger a los clientes contra cobros retroactivos improcedentes; requerir informes periódicos; renumerar la actual Sección 6B de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, como la nueva Sección 6C; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El servicio de energía eléctrica es indispensable para la vida diaria, la salud, la seguridad y la actividad económica de Puerto Rico. Las familias y los negocios tienen derecho a recibir facturas claras y a conocer cómo se determinó la cantidad que deben pagar. La factura de electricidad debe reflejar, siempre que sea posible, el consumo medido por el contador durante el periodo correspondiente. Sin embargo, existen circunstancias en las que una compañía de servicio emite una factura basada en una lectura estimada. Esto puede ocurrir, entre otras razones, cuando el contador no

puede leerse, presenta un desperfecto o existen problemas de comunicación o transmisión de datos.

Una estimación ocasional puede ser necesaria. No obstante, cuando las facturas estimadas se repiten sin que se corrija la causa, el consumidor puede perder la capacidad de conocer su consumo real y de presupuestar adecuadamente. Si posteriormente se obtiene una lectura que refleja una diferencia, el cliente puede enfrentar un ajuste considerable sin entender cómo se calculó, a qué meses corresponde o si el cobro procede. El problema también afecta a pequeños y medianos negocios que dependen de márgenes limitados y necesitan anticipar sus gastos de operación. Una factura retroactiva inesperada puede afectar su liquidez y poner en riesgo su estabilidad.

La Asamblea Legislativa aprobó la Ley 36-2024 para fortalecer la protección de los clientes frente a determinados cargos retroactivos relacionados con errores de cálculo y estimados. Esas protecciones representan un avance importante, pero deben complementarse con medidas preventivas que reduzcan las estimaciones repetidas y aseguren que el cliente reciba información clara y oportuna. La tecnología de lectura remota e instalación de nuevos contadores puede contribuir a mejorar los procesos de facturación. Sin embargo, también es necesario garantizar la correcta asociación del contador con la cuenta, la conservación de las lecturas al momento de reemplazo y la verificación de los datos utilizados para facturar.

Esta Ley reconoce que la responsabilidad de producir una factura precisa y verificable corresponde a las entidades responsables del servicio eléctrico. A tales efectos, establece procedimientos para notificar y atender lecturas estimadas consecutivas, facilitar la presentación de lecturas por los clientes, adjudicar el consumo al periodo correspondiente y proteger al consumidor frente a justes improcedentes. La transparencia en la facturación es esencial para restaurar la confianza del pueblo en el sistema eléctrico. El consumidor tiene derecho a saber si le están cobrando por energía

medida o por una estimación, y a recibir una explicación clara antes de que se le exija pagar una diferencia.

DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

Artículo 1.- Se añade una nueva Sección 6B a la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, que lea como sigue:

"Sección 6B.- Política Pública de Lectura Justa y Protección contra Facturas Estimadas

(1) Política Pública.

Será política pública de Puerto Rico que la facturación por servicio eléctrico se base, siempre que sea posible, en lecturas reales, verificables y correspondientes a la cuenta del cliente. Las lecturas estimadas se utilizarán de forma excepcional y estarán sujetas a transparencia, corrección oportuna y supervisión. Todo cliente tendrá derecho a conocer cuándo se le ha facturado a base de un estimado, la razón de este y el procedimiento para obtener o verificar una lectura real.

(2) Definiciones.

a) "Autoridad" significa la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico o su sucesora.

b) "Operador" significa la entidad contratada o autorizada para administrar la lectura de contadores, la facturación o el servicio al cliente relacionado con la red de transmisión y distribución, incluyendo su sucesor.

c) "Negociado" significa el Negociado de Energía de Puerto Rico.

d) "Lectura real" significa la lectura obtenida directamente del contador, de manera presencial o remota, debidamente registrada y asociada a la cuenta correspondiente.

e) "Lectura estimada" significa una cantidad de consumo calculada sin una lectura real utilizable para uno o ambos extremos del período de facturación.

f) "Lectura sometida por el cliente" significa la información de consumo presentada por el cliente mediante los mecanismos autorizados por el operador, acompañada de evidencia que permita su evaluación.

g) "Reconciliación" significa el proceso de comparar el consumo previamente facturado mediante estimados con información posterior verificable y determinar los ajustes o créditos que correspondan conforme a derecho.

h) "Período de facturación" significa el intervalo de fechas identificado en la factura al cual corresponde el consumo facturado.

(3) Regla general y uso excepcional de estimados.

La Autoridad y el operador deberán facturar el consumo eléctrico utilizando lecturas reales siempre que sea posible. Una lectura estimada podrá utilizarse cuando no sea posible obtener o utilizar una lectura real por una razón identificable, incluyendo un desperfecto del contador, una falla de comunicación, una circunstancia de seguridad, inaccesibilidad o fuerza mayor. La razón deberá documentarse en el expediente de la cuenta. El uso de una lectura estimada no relevará a la Autoridad ni al operador de su deber de gestionar la obtención de una lectura real y corregir la causa de la estimación.

(4) Identificación y aviso al cliente.

Toda factura basada total o parcialmente en una lectura estimada deberá identificarlo de manera clara y visible en la primera página o en un lugar prominente del resumen de facturación. La factura o un documento que la acompañe deberá indicar:

a) Que el consumo es estimado.

b) La razón de la estimación o, si aún se investiga, una declaración expresa de ello.

c) La fecha de la última lectura real disponible.

d) El método general utilizado para calcular la estimación.

e) La cantidad de períodos consecutivos facturados mediante estimado.

f) Cómo el cliente puede someter una lectura o solicitar una verificación

g) Cómo objetar la factura y dónde obtener orientación gratuita.

El operador mantendrá esta información accesible en el historial de facturación del cliente.

(5) Estimaciones consecutivas y plan de corrección.

Cuando una cuenta reciba dos (2) facturas estimadas consecutivas, el operador deberá, dentro de los diez (10) días laborables siguientes a la emisión de la segunda factura:

a) Notificar al cliente la situación y la causa conocida.

b) Abrir un caso de seguimiento sin necesidad de que el cliente presente una querella.

c) Identificar la acción necesaria para obtener una lectura real, incluyendo visita, reparación, sustitución, corrección de comunicación o coordinación de acceso, según corresponda.

d) Informar al cliente una fecha estimada para completar dicha acción y un número de referencia del caso.

El operador deberá realizar la acción correctiva bajo su control dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la segunda factura estimada. Cuando no pueda hacerlo por una causa documentada fuera de su control, notificará al cliente la razón, las gestiones realizadas y

la nueva fecha estimada. Toda extensión estará sujeta a supervisión del Negociado. La falta de una lectura real dentro de dicho término no autorizará al operador a suspender la emisión de facturas ni eliminará, por sí sola, la obligación del cliente de pagar los cargos legalmente facturados.

(6) Lectura sometida por el cliente.

El operador establecerá un mecanismo gratuito y accesible para que el cliente someta una lectura del contador, incluyendo una fotografía cuando sea posible. El mecanismo contará con alternativas electrónicas y presenciales o telefónicas accesibles. El operador acusará recibo y evaluará la lectura dentro de diez (10) días laborables. Si no la acepta, notificará al cliente la razón específica y las medidas necesarias para verificarla. Una lectura sometida por el cliente no será rechazada automáticamente por el solo hecho de no haber sido tomada por personal del operador. Su aceptación estará sujeta a la verificación razonable de la identidad del contador, la fecha, la legibilidad y la consistencia de la información.

(7) Reconciliación y adjudicación del consumo.

Cuando se obtenga una lectura real o verificable después de uno o más períodos estimados, el operador deberá:

a) Identificar la última lectura real anterior y la lectura utilizada para la reconciliación, con sus respectivas fechas.

b) Determinar el consumo acumulado entre ambas lecturas.

c) Identificar las cantidades de energía previamente facturadas y pagadas para esos períodos.

d) Asignar el consumo a los períodos correspondientes mediante lecturas disponibles o, cuando estas no existan, mediante una metodología razonable y verificable que considere, entre otros factores pertinentes, los días de cada período y la información histórica disponible.

e) Aplicar las tarifas y cargos correspondientes a cada período, conforme a las determinaciones aplicables del Negociado.

f) Identificar por separado los créditos a favor del cliente y cualquier cargo adicional permitido por ley.

Cuando no existan lecturas suficientes para determinar el consumo exacto de cada mes, el operador deberá identificar expresamente que la distribución por período es una asignación estimada y explicar el método utilizado. No podrá presentar esa distribución como una lectura real mensual.

(8) Desglose previo a un cargo adicional.

Antes de exigir el pago de una cantidad adicional resultante de una reconciliación, el operador notificará al cliente un desglose escrito y comprensible que incluya:

a) Los períodos afectados.

b) Las lecturas y fechas utilizadas.

c) El consumo previamente facturado y el consumo adjudicado.

d) La metodología de asignación.

e) Las tarifas y cargos aplicados a cada período.

f) Los pagos y créditos considerados.

g) La razón por la cual el operador entiende que el cargo es legalmente cobrable.

h) El derecho del cliente a objetar el ajuste y solicitar un plan de pago cuando corresponda.

El operador conservará la documentación que sustente el cálculo y la pondrá a disposición del cliente y del Negociado cuando sea solicitada.

(9) Límite a cargos retroactivos.

Ninguna disposición de esta sección autoriza el cobro de cantidades prohibidas por el inciso (o) de la Sección 6 de esta Ley o por cualquier otra disposición aplicable. Para cada factura previamente emitida, el operador identificará por separado la fecha de expedición y evaluará el término y las excepciones aplicables antes de reclamar un cargo por error de cálculo o estimación. El operador no podrá reiniciar dicho término mediante la emisión de una factura nueva o una reconciliación. Cuando invoque inaccesibilidad del contador o fuerza mayor para reclamar un ajuste al amparo de una excepción legal, deberá documentar la causa, el período afectado y su relación con la imposibilidad de obtener la lectura. La mera existencia de una factura estimada no constituirá, por sí sola, prueba de que aplica una excepción.

(10) Créditos a favor del cliente.

Si la reconciliación demuestra que el cliente pagó de más, el operador aplicará el crédito correspondiente a la cuenta sin demora indebida y notificará por escrito su cálculo. Si la cuenta ha sido cerrada o el cliente solicita la devolución, se tramitará conforme a las normas aplicables. Nada en esta sección limitará el derecho del cliente a reclamar créditos o reembolsos conforme a la ley aplicable.

(11) Planes de pago y protección durante controversias.

Todo cargo adicional legalmente permitido que resulte de errores de cálculo o de estimación estará sujeto a las protecciones del inciso (o) de la Sección 6 de esta Ley, incluyendo la ausencia de intereses, recargos o penalidades y la posibilidad de solicitar un plan de pago sin depósito, según allí se dispone. Cuando el cliente presente una objeción y cumpla los requisitos legales aplicables, no podrá suspenderse el servicio por la cantidad objetada mientras esté pendiente el procedimiento correspondiente. El cliente deberá continuar cumpliendo con las demás obligaciones de pago aplicables.

(12) Sustitución de contadores.

Al reemplazar un contador, el operador conservará y pondrá a disposición del cliente, cuando sea técnicamente posible:

a) La identificación y lectura final del contador retirado.

b) La identificación y lectura inicial del contador instalado.

c) La fecha y hora del reemplazo.

d) Evidencia fotográfica u otro registro verificable de las lecturas.

e) La confirmación de la asociación del nuevo contador con la cuenta correspondiente.

Si alguna lectura o evidencia no pudiera obtenerse, el operador documentará la razón y el método utilizado para determinar el consumo. No se presumirá que una lectura calculada constituye una lectura real.

(13) Supervisión y remedios.

El Negociado supervisará el cumplimiento de esta sección y atenderá las controversias relacionadas con su aplicación, conforme a sus facultades bajo la Ley 57-2014, según enmendada, y la reglamentación aplicable. El Negociado podrá ordenar la corrección de

facturas, créditos o reembolsos que procedan, requerir acciones correctivas e imponer sanciones conforme a derecho, garantizando el debido proceso de ley. Las obligaciones establecidas en esta sección aplicarán a la Autoridad, al operador y a cualquier sucesor o entidad contratada que desempeñe las funciones correspondientes.

(14) Informes públicos.

El operador presentará al Negociado de Energía un informe trimestral sobre facturación estimada. El Negociado publicará el informe en su portal de internet, excluyendo información personal protegida por ley. El informe incluirá, como mínimo:

a) Número y porcentaje de cuentas con facturas estimadas durante el trimestre.

b) Número de cuentas con dos, tres, seis y doce o más facturas estimadas consecutivas.

c) Razones principales de las estimaciones.

d) Tiempo promedio y mediano transcurrido hasta obtener una lectura real.

e) Número de reconciliaciones, cargos adicionales y créditos emitidos.

f) Cantidad total de cargos adicionales y créditos relacionados con reconciliaciones.

g) Número de objeciones relacionadas con estimados, cambios de contador y ajustes.

h) Acciones tomadas para corregir las causas recurrentes.

La información se desglosará por municipio, clase de cliente y tipo de contador, cuando esté disponible y pueda publicarse sin divulgar información protegida.

(15) Reglamentación.

El Negociado de Energía adoptará o modificará la reglamentación necesaria para implantar esta Ley dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a su aprobación.

El proceso incluirá participación pública y consulta a la Oficina Independiente de Protección al Consumidor, organizaciones que representen a consumidores y comerciantes, la Autoridad y el operador. La reglamentación establecerá, entre otros asuntos, metodologías de asignación del consumo, mecanismos accesibles para someter lecturas y criterios para verificar las causas de estimación.

(16) Aplicación transitoria.

Dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la aprobación de esta Ley, el operador identificará las cuentas que, a la fecha de vigencia, tengan dos o más facturas estimadas consecutivas y establecerá un plan para obtener lecturas reales o atender las causas documentadas. El operador presentará dicho plan al Negociado y notificará a los clientes afectados. El plan incluirá prioridades, etapas y fechas estimadas de cumplimiento. Los requisitos nuevos de esta Ley aplicarán prospectivamente. La protección frente a ajustes, créditos o controversias correspondientes a períodos anteriores se determinará conforme a la legislación aplicable a cada caso.

(17) Cláusula de no menoscabo

Nada de lo dispuesto en esta Ley se interpretará para reducir las protecciones existentes del consumidor bajo el inciso (o) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada; y de la Ley 57-2014, según enmendada, o cualquier otra disposición aplicable."

Sección 2.- Se renumera la actual Sección 6B de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, como la nueva Sección 6C.

Sección 3.- Cláusula de Separabilidad

Si cualquier disposición de esta Ley fuera declarada nula o inconstitucional por un tribunal con jurisdicción competente, las demás disposiciones permanecerán en vigor.

Sección 4.- Vigencia

Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.