



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Departamento de Asuntos del Consumidor
Oficina del Secretario

Hon. Pedro R. Pierluisi Urrutia
Gobernador de PR

Lcdo. Hiram J. Torres Montalvo
Secretario

21 de febrero de 2022

Honorable Gretchen M. Hau
Presidenta
Comisión de Desarrollo Económico, Servicios Esenciales y Asuntos del Consumidor
Senado de Puerto Rico
El Capitolio
San Juan, Puerto Rico 00902

Honorable Presidenta Hau:

Reciba un cordial saludo. En cumplimiento con la solicitud de información realizada sobre los casos que han sido atendidos por la Oficina de Asuntos Energía Renovable (OAER), adscrita a la Oficina del Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) por virtud de la Orden Administrativa 2022-018 en relación a la venta, instalación y mantenimiento de sistemas de energía fotovoltaica, adjunto presentamos un informe detallado.

Oficina del Secretario	
Oficina de Asuntos de Energía Renovable	
(12 de diciembre de 2022 al 20 de febrero de 2023)	
Querellas	26
Reclamaciones	24
Referidos	9
Total	59

Apartado 41059 Estación Minillas San Juan P.R 00940-1059

DACO | DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR



787-722-7555



<https://www.daco.pr.gov>



@DACOATUFAVOR



@DACOATUFAVOR

Estatus de casos ante la OAER	
Querellas en Mediación	15
Querellas Resueltas	5
Querellas Referidas al Proceso Regular	3
Reclamaciones en Mediación	11
Reclamaciones Resueltas	3
Reclamaciones Referidas al Proceso Regular	2
Referidos en Mediación	5
Referidos Resueltos	3
Pendientes	12
Total	59

Cabe destacar que todos los casos que se han podido tramitar a través de la OAER han sido a favor del consumidor y, en su gran mayoría el remedio de estos ha circulado en la culminación de la instalación, reparación o reemplazo de alguna pieza o batería de almacenamiento energético asociados al sistema de energía renovable.

Antes de la creación de la OAER, existían unos 397 casos pendientes a trámite relacionado con estos sistemas, muchos de los cuales se encontraban en el proceso regular de la agencia, incluyendo la mediación e inspección, así también como en calendario para vista adjudicativas. Según los datos más recientes, desde septiembre de 2021 hasta enero de 2023 se han atendido unas 216 querellas a favor de los consumidores.

De los remedios otorgados, observando una muestra y tomando en cuenta la discreción del juez adjudicador, es importante señalar que dentro de cada caso se encuentran distintas posibilidades para la conclusión de la controversia.

Remedio Otorgado
30 días - pago \$13,975 y remoción de sistema
acuerdo: 10 días para activar garantía o 90 para reemplazo de sistema

Apartado 41059 Estación Minillas San Juan P.R 00940-1059

DACO | DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

acuerdo: 15 días para evaluación y reparación de sistema
30 días - reemplazo de baterías defectuosas
30 días - pago de \$9,059 y remoción de sistema
cierre por cumplimiento de parte querellada (solicitud de medición neta)
30 días - reemplazo de sistema WARU por sistema Optimus
30 días - querellado someta documentación para medición neta; de no hacerlo, \$20,000 y remoción de sistema
acuerdo privado
30 días - \$976.02
20 días - servicio de garantía; de no hacerlo, \$12,000 y remoción de sistema
30 días - entrega de informe técnico; de no hacerlo, \$300

Por otra parte, desde septiembre de 2021 hasta enero de 2023 se han adjudicado 66 querellas a favor de los comercios de sistemas de energía fotovoltaicos (sistemas solares). Resaltamos que, si el consumidor decide desestimar una querella en contra del comercio señalado, el sistema identifica el proceso como adjudicado a favor del querellado, esto, inclusive, aún si ambas partes lograron un acuerdo para resolver la controversia.

Fundamento para declararse NO HA LUGAR
cosa juzgada - se había adjudicado querella anterior por los mismos hechos
Querellante desistió
Querellante desistió
Querellado cumplió con orientación, servicio de interconexión con AEE y mantenimiento del equipo; en cuanto a la facturación, no jurisdicción
Agencia no fue puesta en condiciones para adjudicar a favor del Querellante
cláusula vinculante de arbitraje, Querellante no alegó vicio del consentimiento alguno para firmar contrato
cláusula vinculante de arbitraje, Querellante no alegó vicio del consentimiento alguno para firmar contrato
cláusula vinculante de arbitraje, Querellante no alegó vicio del consentimiento alguno para firmar contrato

Apartado 41059 Estación Minillas San Juan P.R 00940-1059

Querellante desistió
Querellante desistió
cláusula vinculante de arbitraje, Querellante no alegó vicio del consentimiento alguno para firmar contrato
cláusula vinculante de arbitraje, Querellante no alegó vicio del consentimiento alguno para firmar contrato
Querellante firmó contrato y aceptó sus cláusulas y condiciones; contrato tiene cláusula de arbitraje

En estos momentos se encuentran en el proceso ordinario de trámite unas 100 querellas de consumidores desglosadas de la siguiente forma.

Querellas por Regionales	Estatus de las 100 Querellas Pendientes				Total de Querellas
	Adjudicaciones	Inspección	Mediación		
Arecibo	14	1	1		16
Caguas	13	1	0		14
Santa Isabel Ponce	10	2	5		17
Mayagüez	8	1	2		11
San Juan	6	1	35		42
Total de Querellas					100

De tener alguna duda o pregunta, sobre este u otro asunto, nos encontramos a su disposición para atenderla a la mayor brevedad posible.

Nuevamente, agradecemos el interés del Senado de Puerto Rico, su Presidente, al igual a la presidenta de la Comisión de Desarrollo Económico, Servicios Esenciales y Asuntos del Consumidor, la honorable Gretchen M. Hau, por su esfuerzo en atender este asunto tan relevante para los consumidores de Puerto Rico.

Cordialmente,

Lcdo. Hiram J. Torres Montalvo
Secretario

Apartado 41059 Estación Minillas San Juan P.R 00940-1059

DACO | DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR