

15 de mayo de 2025

Vía Correo Electrónico

Jennifer Martínez Heyer
Secretaria
Senado de Puerto Rico
El Capitolio, San Juan

secretaria@senado.pr.gov

Re: Respuesta a la Petición del Senado de Puerto Rico Núm. 2025-0057

Honorables Senadores:

En cumplimiento con la Petición del Senado de Puerto Rico número 2025-0057, sometemos a su consideración las respuestas pertinentes al Programa de Reembolso para Eficiencia en el Hogar.

Quedamos a su disposición para cualquier información adicional que puedan requerir.

Cordialmente,

Rebeca Maldonado

Rebeca Maldonado

Directora, Asuntos de Partes Interesadas e Interventores



Respuesta a la Petición de Información del Senado de Puerto Rico No. 2025-0057

Response:

ASUNTO

Petición de Información sobre el Programa de Reembolso para Eficiencia en el Hogar, como resultado del anuncio en el portal electrónico indicando que, debido a la alta demanda y al éxito obtenido, no se estarán aceptando nuevas solicitudes a partir del 30 de abril de 2025.

SOLICITUD

1. Provea un narrativo o tabla que permita conocer la cantidad de clientes residenciales que se han beneficiado en virtud de este Programa desde su implementación hasta la fecha. Que dicha información incluya:
 - a) La cantidad de reembolso otorgado
 - b) A que equipo se le adscribe dicho reembolso
 - c) El municipio donde ubica ese cliente residencial
 - d) Informe la cantidad de solicitudes recibidas por correo electrónico y aquellas remitidas por correo postal

RESPUESTA

Desde la implementación del Programa de Reembolso para Eficiencia en el Hogar de LUMA (en adelante, el "Programa"), un total de 9,361 clientes residenciales se han beneficiado de esta iniciativa, con una suma total de \$6,152,305 en reembolsos pagados.

La información solicitada en los incisos (a), (b) y (c) se presenta en la Tabla 1, incluida como Anejo A en este documento.¹

En cuanto al método de envío y recibo de solicitudes, el 99.5% de éstas han sido recibidas por correo electrónico y el 0.5% por correo postal.

SOLICITUD

2. Indique el tiempo que le toma a LUMA Energy evaluar cada solicitud presentada.

RESPUESTA

El tiempo promedio que le toma a LUMA evaluar y procesar una solicitud del Programa de Reembolso para Eficiencia en el Hogar puede variar dependiendo de la documentación requerida y aquella provista por el

¹ Durante el período analizado, hubo un crecimiento constante en el número de solicitudes recibidas, con algunos intervalos que mostraron aumentos superiores al 100%. Más del 70% del volumen total se concentró en la fase media del ciclo fiscal, lo que indica un fuerte aumento de la participación o de la eficacia general de los programas. Si bien el período final refleja un número más bajo, esto se debe a que el trimestre aún está en curso y no debe interpretarse como una tendencia definitiva. Además, las entradas en blanco o inactivas pueden corresponder a clientes que ya no tienen servicio activo o cuyas cuentas han sufrido un cambio de titularidad. En general, el volumen de solicitudes ha seguido una trayectoria ascendente, lo que refleja un impulso positivo en el alcance y el impacto en la implementación del programa.

RESPUESTA A LA PETICIÓN DEL SENADO DE PUERTO RICO

cliente. No obstante, se estima que en promedio transcurren 86 días desde que se recibe la solicitud hasta su ingreso al sistema y un total de 143 días desde que se recibe la solicitud hasta que se registra el estatus de “Pagada”.

Cabe destacar que el proceso puede extenderse si la solicitud no incluye toda la documentación requerida, lo que conlleva gestiones adicionales de seguimiento al cliente y validación de información. Durante el primer año de implementación, LUMA ha podido identificar oportunidades para mejorar y lograr que los procesos de reembolsos se completen de manera mucho más ágil. Se espera implementar dichas mejoras a partir del año fiscal 2026.

SOLICITUD

3. Informe cuál es el proceso para comunicarse con el cliente residencial de no haber sometido información completa al presentar su solicitud.

RESPUESTA

Una vez se recibe una solicitud, el personal del programa verifica que se haya incluido toda la información requerida y que cumple con todos los criterios de elegibilidad. Si se identifica que falta información, esta se clasifica en el sistema como “Información Faltante”. Automáticamente, el sistema envía un correo electrónico al cliente indicando que falta información y se le solicita una respuesta dentro de un plazo de 30 días para poder continuar con el procesamiento de la solicitud.

Los solicitantes reciben notificaciones desde el correo electrónico específico del programa en las siguientes etapas: Cuando se procesa la solicitud, cuando falta información, cuando se aprueba el pago, o si la solicitud es rechazada, incluyendo la razón del rechazo. El cliente recibirá los mensajes de la siguiente dirección de correo electrónico: EE@mail.luma.ri-app.com

Mediante las preguntas frecuentes en la página web de LUMA correspondiente al Programa se les informa a los clientes cómo pueden identificar los mensajes que enviamos relacionados a dicho Programa. Cabe señalar que, aquellos clientes que no hayan incluido una dirección de correo electrónico en su solicitud recibirán llamadas de LUMA, al número de teléfono indicado en su solicitud, para notificarles que falta información necesaria para completar el proceso de evaluación de la solicitud de reembolso.

Los clientes también pueden obtener información actualizada sobre su solicitud comunicándose con el centro de servicio al cliente del Programa al 1-800-989-2922.

SOLICITUD

4. Informe la cantidad de solicitudes presentadas que se encuentran pendientes de ser adjudicadas a esta fecha.

RESPUESTA

Al 12 de mayo de 2025, un total de 4,391 solicitudes se encuentran listas para pago y están en la etapa final de revisión de calidad antes de emitir los cheques correspondientes. Sin embargo, según hemos notificado al Gobierno de Puerto Rico y hemos informado públicamente, el pago a los suplidores y en este caso, el reembolso a los clientes elegibles se demorará en la medida que la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) se demore en realizar los depósitos correspondientes a las cuentas operacionales de LUMA. La AEE ha fallado en mantener las cuentas operacionales al día, creando deficiencias presupuestarias de hasta \$726 millones, según estimados gubernamentales.

Adicionalmente, existen 8,014 solicitudes pendientes de adjudicación, distribuidas de la siguiente manera:

RESPUESTA A LA PETICIÓN DEL SENADO DE PUERTO RICO

- 6,375 solicitudes se encuentran en estatus de Información Faltante. Actualmente, se están realizando gestiones para contactar a los clientes e informarles sobre los documentos que deben someter para completar el proceso.
- 1,639 solicitudes están pendientes de una primera revisión, etapa en la que se valida que la solicitud esté completa y que cumpla con los requisitos del programa.

En resumen, al 12 de mayo de 2025, 12,405 solicitudes se encuentran en distintas etapas de procesamiento, 4,391 listas para pago y 8,014 pendientes de adjudicación.

SOLICITUD

5. Cualquier otra información relacionada a lo aquí solicitado.

RESPUESTA

Debido al alto nivel de participación registrado y al agotamiento de fondos disponibles durante el corriente año fiscal, LUMA cerró el Programa y no estará recibiendo solicitudes nuevas. Sin embargo, LUMA continúa procesando y evaluando todas las solicitudes recibidas hasta esa fecha, conforme a los criterios establecidos, con el compromiso de completar los reembolsos correspondientes de manera ordenada, transparente y con la mayor agilidad posible.

Como parte de los esfuerzos de mejora continua, LUMA planifica poner en marcha el próximo año fiscal un nuevo portal electrónico para clientes, a través del cual podrán completar sus reclamaciones en línea y consultar en tiempo real una actualización sobre sus solicitudes de reembolso. Esta nueva herramienta busca mejorar la experiencia del cliente, facilitando el acceso a información clave y promoviendo una mayor visibilidad del proceso de reembolso.

LUMA reafirma su compromiso de seguir fortaleciendo la eficiencia operacional y la transparencia del programa, en beneficio de todos los clientes residenciales que participan de esta iniciativa.