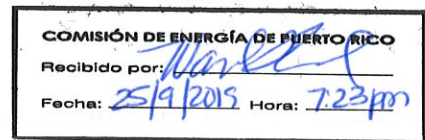




GOBIERNO DE PUERTO RICO

Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico

Oficina Independiente de Protección al Consumidor



25 de septiembre de 2019

Lcdo. Edison Avilés Deliz

Presidente

Negociado de Energía de Puerto Rico

Junta Reglamentadora de Servicio Público

RE: REGLAMENTO DE MECANISMOS DE INCENTIVOS BASADOS EN DESEMPEÑO

Estimado señor Presidente Avilés:

Primeramente, reciba un cordial saludo usted y los demás miembros del Negociado de Energía de Puerto Rico (en adelante, NEPR) de la Junta Reglamentadora de Servicio Público. La “*Ley de Transformación y ALIVIO Energético*”, Ley Núm. 57-2014, según enmendada, creó la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (en adelante, OIPC), para educar, orientar, asistir y representar a los clientes de los servicios bajo la jurisdicción de la Junta Reglamentadora de Servicio Público.¹ De igual forma, se establece que la OIPC será defensora y portavoz de los intereses de los consumidores en todos los asuntos que estén ante la consideración del NEPR. Además, la OIPC tiene el deber de revisar y someter comentarios sobre cualquier legislación o reglamentación propuesta que afecte a los clientes del servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte.²

El 26 de agosto de 2019, fue notificada y archivada en autos una Resolución y Orden³ emitida por el NEPR, publicando el borrador del Reglamento de Mecanismos de Incentivos Basados en Desempeño. Esto, como parte de los poderes y deberes que le fueron conferidos a este Honorable Negociado mediante la Ley Núm 57-2014, *supra*, la cual en su Artículo 6.3, inciso (j) dispone que,

¹ Ley Núm. 57-2014, Sección 6.40 (a).

² Ley Núm. 57-2014, Sección 6.42 (c) y (m).

³ Resolución y Orden, In Re: Reglamento de Mecanismos de Incentivos Basados en Desempeño, Caso Núm. NEPR-MI-2019-0014.



deberá instaurar mecanismos de incentivos y penalidades basados en desempeño. En dicha Resolución, el NEPR concedió hasta el 25 de septiembre de 2019, para que cualquier parte interesada en someter sus comentarios, así lo hiciera.

A esos fines, la OIPC tiene a su bien realizar ciertas recomendaciones dirigidas a que el Reglamento de Mecanismos de Incentivos Basados en Desempeño que finalmente sea adoptado, cumpla con la política pública establecida mediante la Ley de Transformación y ALIVIO Energético, *supra*.

INTRODUCCIÓN

Puerto Rico, al igual que muchas jurisdicciones, enfrenta una crisis energética que nos afecta a todos. Por ello, existe la necesidad de establecer medidas concretas que atiendan este problema propiciando la diversificación de producción de energía, estableciendo la conservación y estabilidad energética a largo plazo. Para lograr esa diversificación es necesario establecer una nueva estrategia energética para Puerto Rico, junto con normas que fomenten la generación de energía renovable sostenible, conforme a metas compulsorias a corto, mediano y largo plazo, mediante una Cartera de Energía Renovable.⁴

A pesar de contar con una estructura monopolística verticalmente integrada, el servicio eléctrico es ineficiente, poco confiable y a un costo irrazonable para los consumidores residenciales, comerciales e industriales. Esto se ha debido principalmente a la falta de mantenimiento de la infraestructura, la inadecuada distribución entre la demanda y generación, la ausencia de modernización necesaria para atemperar el sistema eléctrico a las nuevas tecnologías, el hurto de energía y la disminución de la empleomanía de la Autoridad de Energía Eléctrica. Asimismo, el sistema eléctrico de la isla es altamente contaminante, como resultado de la pobre diversificación de las fuentes de energía renovable, así como la alta dependencia de combustibles fósiles.⁵

A esos efectos, la Ley Núm. 57-2014, *supra*, dispone en su Artículo 6.25B sobre Mecanismos de Incentivos y Penalidades Basados en el Desempeño, lo siguiente:

Es necesario promover que las compañías de energía inviertan de manera costo efectiva en infraestructura, tecnología, incorporación de generación distribuida, fuentes de energía renovables y servicios que redunden en mejores beneficios para el sistema eléctrico y los consumidores. Con ese fin, el Negociado de Energía establecerá, en o antes del 31 de diciembre de 2019, mediante reglamento, aquellos mecanismos de incentivos y penalidades

⁴ Exposición de Motivos, “Ley de Política Pública de Diversificación Energética por Medio de la Energía Renovable Sostenible y Alterna en Puerto Rico”, según enmendada, Ley 82-2010.

⁵ Exposición de Motivos, “Ley de Política Pública de Diversificación Energética por Medio de la Energía Renovable Sostenible y Alterna en Puerto Rico”, según enmendada, Ley 82-2010.

que consideren el desempeño y cumplimiento de las compañías de servicio eléctrico con las métricas de ejecución que constituyen la política pública energética.

En el proceso de desarrollo de los incentivos y penalidades basados en desempeño, el Negociado de Energía considerará los siguientes criterios, entre otros:

- (a) la volatilidad y asequibilidad de las tarifas de servicio eléctrico;*
- (b) los incentivos económicos y recobro de inversión;*
- (c) la confiabilidad del servicio eléctrico; el servicio y compromiso al cliente, incluyendo opciones para el manejo de costos de electricidad que tengan disponibles los clientes;*
- (d) el acceso de los clientes a los sistemas de información de compañías de servicio eléctrico, incluyendo, pero sin limitarse al acceso del público a información sobre el uso agregado de energía producida por los consumidores ("aggregated customer energy") y acceso a información por consumidores individuales sobre su consumo eléctrico;*
- (e) cumplimiento con la Cartera de Energía Renovable y la rápida integración de recursos de energía renovable, incluyendo la calidad de la interconexión de recursos ubicados en propiedades de consumidores;*
- (f) cumplimiento con las métricas para alcanzar los estándares de eficiencia energética establecidas en esta Ley;*
- (g) mantenimiento de la infraestructura.*

Entre los mecanismos a ser utilizados, el Negociado podrá considerar utilizar, sin limitarse a, los siguientes:

- i. Mecanismos de "Decoupling";*
- ii. Regulación Basada en Desempeño ("Performance Based Regulation" o PBR, por sus siglas en inglés);*
- iii. Tarifas por tiempo de uso ("Time of Use");*
- iv. Tarifas prepagadas;*
- v. Tarifas desagregadas ("Unbundled Rates");*
- vi. Tarifas mediante fórmula ("Formula Ratemaking") y mecanismo para revisar las mismas;*
- vii. Mecanismos de Reconciliación.*

Se exceptúa de esta disposición a las compañías de servicio eléctrico que el Negociado así determine mediante reglamento, incluyendo aquellas organizadas como cooperativas de energía o aquellas otras entidades que el Negociado así determine.

El propósito de la reglamentación propuesta por este Honorable Negociado, es precisamente establecer los requisitos de informe de métricas para todas las Compañías de Servicio Eléctrico elegibles. Además, se describe el proceso para establecer métricas, objetivos e incentivos financieros por tipo de compañía y/o por compañía.

De igual forma, el NEPR busca delinear los principios que serán aplicados a las Compañías de Servicio Eléctrico para establecer mecanismos de incentivos basados en desempeño que cumplan con las metas de política pública y con los objetivos de desempeño deseados. También se indica que, el NEPR establecerá mediante Orden, las métricas, objetivos e incentivos financieros aplicables a la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, Autoridad) y/o su sucesora, relacionado con sus áreas principales de responsabilidad. Para otras Compañías de Servicio Eléctrico, el NEPR determinará cuales mecanismos de incentivos son necesarios para inducir desempeño que sea consistente con el interés del público y la política pública energética actual.

A los fines de contribuir con el desarrollo de esta reglamentación, la cual promoverá que las compañías de energía cumplan con la política pública energética y los objetivos establecidos mediante ella, la OIPC somete los siguientes comentarios y/o recomendaciones.

COMENTARIOS AL REGLAMENTO PROPUESTO:

1. ARTÍCULO 5- AUDITORÍAS DE CUMPLIMIENTO.

El propuesto Artículo 5 sobre Auditorías en Cumplimiento dispone lo siguiente:

A) El Negociado de Energía, a su discreción, podrá requerir una auditoría independiente del cumplimiento de cada Compañía en cualquier momento luego de la presentación de un Informe de Desempeño.

B) El auditor independiente deberá ser seleccionado a través de un proceso competitivo de licitación conducido por el Negociado de Energía o por la Compañía.

C) Si la Compañía conduce el proceso de licitación, debe cumplir con los siguientes requisitos:

1) El Negociado de Energía deberá especificar el alcance de trabajo del auditor que la Compañía deberá incluir en su Solicitud de Propuestas.

2) La Compañía podrá hacer una recomendación al Negociado de Energía sobre la selección del auditor, sin embargo, el licitante ganador será aprobado por el Negociado de Energía.

D) El auditor deberá reportarse al Negociado de Energía y deberá preparar un informe sobre sus descubrimientos y recomendaciones que será presentado ante el Negociado de Energía.

E) El auditor será pagado por la Compañía, con cualquier cost[o] a la Autoridad recobrables de las tarifas en la forma especificada por la Orden aplicable del Negociado de Energía. (Énfasis suplido)

La disposición reglamentaria antes indicada establece que, el Negociado de Energía, a su discreción, podrá requerir una auditoría independiente del cumplimiento de cada Compañía en cualquier momento luego de la presentación de un Informe de Desempeño. Este auditor podrá ser seleccionado por el propio Negociado o por la Compañía. De otra parte, el Inciso (E) hace

referencia a que el auditor será pagado por la Compañía, con cualquier costo a la Autoridad recobrables de las tarifas en la forma especificada por la Orden aplicable del Negociado de Energía.

Entendemos que, el texto de este inciso causa confusión al indicar que el auditor será pagado por la Compañía, con cualquier costo a la Autoridad. No queda claro si dicha disposición es aplicable exclusivamente a la Autoridad y no a las compañías en general; o si ha sido meramente un error de redacción. En vista de lo antes expuesto, muy respetuosamente recomendamos que se modifique el lenguaje de la aludida disposición de manera que precise hacia quien va dirigida su aplicación.

2. ARTÍCULO 7- PROCESO PARA ESTABLECER MECANISMO DE INCENTIVO BASADOS EN DESEMPEÑO.

El propuesto Artículo 7 sobre Procesos para Establecer Mecanismos de Incentivos Basados en Desempeño, en su Sección 7.1, dispone lo siguiente:

Sección 7.1- Principios para Establecer Mecanismos de Incentivos basados en Desempeño

El Negociado de Energía aplicará los siguientes principios al establecer Mecanismos de Incentivo basados en Desempeño:

(...)

E) Los Mecanismos de Incentivo basados en Desempeño deberá ser diseñados para maximizar los beneficios netos para los consumidores. Donde los beneficios y costos sean cuantificables, los beneficios netos deben ser mayores que los pagos de Incentivos Financieros. (Énfasis suplido)

Esta disposición indica que los Mecanismos deberán ser diseñados de forma tal que se maximicen los beneficios netos para los consumidores. En aquellos casos en que los beneficios y los costos sean cuantificables, los beneficios netos deben ser mayores que los pagos de Incentivos Financieros.

Sobre este particular, es nuestra recomendación que se establezcan guías claras en cuanto a cuales beneficios y costos son cuantificables y cuales no. De lo contrario, esta medida pudiera afectar adversamente a los consumidores ya que, algunas compañías pudieran abstenerse de adoptar medidas que, aunque beneficiosas para los consumidores, no representen para éstas un costo cuantificable.

RECOMENDACIONES ADICIONALES:

1. CRITERIO TOMADOS EN CONSIDERACIÓN POR EL NEGOCIADO EN EL DESARROLLO DE INCENTIVOS Y PENALIDADES BASADOS EN DESEMPEÑO RELACIONADO AL SERVICIO AL CLIENTE:

El Artículo 6.25B de la Ley 57-2014, *supra*, dispone:

(...)

En el proceso de desarrollo de los incentivos y penalidades basados en desempeño, el Negociado de Energía considerará los siguientes criterios, entre otros:

(...)

(c) la confiabilidad del servicio eléctrico; el servicio y compromiso al cliente, incluyendo opciones para el manejo de costos de electricidad que tengan disponibles los clientes; (Énfasis suplido).

El servicio al cliente debe ser uno de los criterios de mayor relevancia e importancia para el NEPR al momento de evaluar el desempeño de las compañías de energía, incluida la Autoridad. Basado en nuestra experiencia, podemos aseverar que esta área necesita ser mejorada sustancialmente.

Un primer paso podría ser, requerirle a las compañías que establezcan protocolos o guías internas para el servicio al cliente. Sugerimos que, estos procesos sean presentados ante el NEPR para su evaluación y aprobación. Una vez aprobados, la compañía deberá asegurarse de orientar y adiestrar a sus empleados, de forma tal, que los procesos sean implementados de manera uniforme. A manera de ejemplo, en el manejo diario de las reclamaciones de consumidores que acuden ante la OIPC, nos topamos con que los casos en la Autoridad en ocasiones son manejados de manera distinta, sujeto a la Región, Oficina Comercial o funcionario del que se trate. Que se establezcan procesos uniformes, evitará que esto ocurra y le ofrecerá certeza al consumidor en cuanto al manejo de sus reclamaciones y/o los trámites que realiza ante la compañía, garantizando así que, independientemente de la oficina a la que acuda, el servicio que recibirá será el mismo.

De otra parte, nos hemos topado con situaciones en que, a pesar de que la compañía ya tiene procesos establecidos, ya sea porque alguna ley así lo requiere, o porque ya existe alguna reglamentación a esos efectos, las determinaciones se relizan basadas única y exclusivamente en el criterio del funcionario o de su supervisor, quien maneja el caso. Inclusive, hemos atendido consumidores a quienes se le han impuesto requisitos que ni tan siquiera son de aplicación en Puerto Rico.

A esos efectos, recomendamos que el NEPR establezca mediante Orden cuales son los protocolos o guías que cada compañía debe adoptar relacionadas al servicio al cliente. Debemos recordar que, la falta de protocolos de una de estas compañía, es precisamente uno de los

incumplimientos principales identificados por el NEPR en el proceso de investigación bajo su consideración. A los fines de provocar que las compañías mejoren el servicio al cliente, recomendamos que se concedan incentivos basados exclusivamente en el desempeño de la compañía en esta área.

2. CRITERIO TOMADOS EN CONSIDERACIÓN POR EL NEPR EN EL DESARROLLO DE INCENTIVOS Y PENALIDADES BASADOS EN DESEMPEÑO RELACIONADO AL ACCESO DE LOS CLIENTES A LA INFORMACIÓN:

El Artículo 6.25B de la Ley 57-2014, *supra*, antes citado, dispone en su inciso (d) lo siguiente:

(d) el acceso de los clientes a los sistemas de información de compañías de servicio eléctrico, incluyendo, pero sin limitarse al acceso del público a información sobre el uso agregado de energía producida por los consumidores ("aggregated customer energy") y acceso a información por consumidores individuales sobre su consumo eléctrico; (Énfasis suplido).

Dentro de los criterios a ser tomados en consideración por el Negociado al momento de evaluar el desempeño de las compañías está el acceso de los clientes a los sistemas de información de compañías de servicio de energía, incluyendo el acceso a información por consumidores individuales sobre su consumo eléctrico.

Recomendamos que, se utilice como uno de los factores a considerar a la hora de incentivar por desempeño a estas compañías, la adquisición y utilización de herramientas tecnológicas que viabilicen y faciliten el acceso de los clientes a los sistemas de información de las compañías. A mayor inversión en tecnología y mayor acceso de los consumidores, mayores incentivos.

De otra parte, la tecnología ya existente y la que en un futuro sea adquirida por estas compañías puede ayudar al Negociado a medir la ejecutoria de éstas de forma directa. A manera de ejemplo, en el caso de la Autoridad, el portal que se utiliza para que los clientes con sistemas de generación distribuida, soliciten la interconexión y participen del programa de medición neta, puede resultar de gran utilidad para el Negociado al momento de evaluar si la Autoridad está cumpliendo o no con la política pública de interconexión.

CONCLUSIÓN:

Nuestro compromiso en la OIPC es apoyar todo esfuerzo relacionado al proceso de regulación de la planificación de nuestra red de distribución a los fines de lograr su modernización. De esta forma, se logrará una red eléctrica mucho más estable, en donde las interrupciones del servicio sean mínimas, con una alta calidad de potencia, niveles adecuados de seguridad y la viabilidad de integrar la mayor cantidad de generación renovable en forma acelerada garantizando así el cumplimiento con la política pública establecida en la Ley 17-2019, *supra*.

El mecanismo de regulación basada en el desempeño tiene un gran valor para la industria eléctrica. Este método viabiliza que las compañías cumplan con la política pública energética y facilita la función fiscalizadora del Negociado. No obstante, en el proceso de desarrollar las métricas, las penalidades y las incentivos, es esencial tener presente la importancia de la satisfacción de los consumidores.

Agradeciendo, a nombre de los consumidores, las gestiones que está realizando este Honorable Negociado sobre el particular y confiando en que los comentarios antes expuestos sean de gran utilidad para la revisión, análisis y enmiendas de la reglamentación propuesta.

Cordialmente,



Lcda. Hannia B. Rivera Díaz
Directora