



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Junta Reglamentadora de Servicio Público

Oficina Independiente de Protección al Consumidor

Junta Reglamentadora
de Servicio Público

NOV 22 2019

Secretaría
Negociado de Energía

@ 5:55 p.m.

21 de noviembre de 2019

Lcdo. Edison Avilés Deliz
Presidente
Negociado de Energía de Puerto Rico
Junta Reglamentadora de Servicio Público

RE: ENMIENDA AL REGLAMENTO SOBRE CERTIFICACIONES, CARGOS ANUALES Y PLANES OPERACIONALES DE COMPAÑÍAS DE SERVICIO ELÉCTRICO EN PUERTO RICO/ CASO NÚM. CEPR-MI-2015-0006

Estimado señor Presidente Avilés:

Primeramente, reciba un cordial saludo usted y los demás miembros del Negociado de Energía de Puerto Rico de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (en adelante, NEPR o Negociado). 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 11 de octubre de 2019, el Negociado emitió una Resolución, mediante la cual notificó sobre su intención de enmendar el *Reglamento sobre Certificaciones, Cargos Anuales y Planes Operacionales de Compañías de Servicio Eléctrico en Puerto Rico*, Reglamento Núm. 8701 de 17 de febrero de 2016, y concediéndole a las partes interesadas hasta el 12 de noviembre de 2019, para someter sus comentarios.³ Posteriormente, el NEPR emitió una Resolución y Orden extendiendo dicho término hasta el 22 de noviembre de 2019.⁴

¹ Ley Núm. 57-2014, Sección 6.40 (a).

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

³ Resolución, In Re: Enmienda al Reglamento sobre Certificaciones, Cargos Anuales y Planes Operacionales de Compañías de Servicio Eléctrico en Puerto Rico, Caso Núm. CEPR-MI-2015-0006.

⁴ Resolución y Orden, In Re: Enmienda al Reglamento sobre Certificaciones, Cargos Anuales y Planes Operacionales de Compañías de Servicio Eléctrico en Puerto Rico, Caso Núm. CEPR-MI-2015-0006.



A esos fines, la OIPC tiene a su bien realizar ciertas recomendaciones dirigidas a que las enmiendas que le sean realizadas al *Reglamento sobre Certificaciones, Cargos Anuales y Planes Operacionales de Compañías de Servicio Eléctrico de Puerto Rico, supra*, cumplan con la política pública establecida en la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético, supra* y la *Ley de Política Pública Energética, Ley Núm. 17 de 11 de abril de 2019* (en adelante *Ley Núm. 17-2019*).

INTRODUCCIÓN:

El sistema eléctrico de Puerto Rico se compone de las funciones de generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica, así como, la planificación y control del sistema. El servicio de energía es uno de los servicios básicos y esenciales sobre los cuales se fundamenta el desarrollo sostenible del pueblo puertorriqueño, por lo que todas las funciones del Sistema Eléctrico son de interés público e importancia estratégica para toda función privada o gubernamental. Sin embargo, a partir de la aprobación de esta Ley, la Autoridad no poseerá el derecho exclusivo de producir, transmitir, distribuir y comercializar el suministro de energía eléctrica. El Sistema Eléctrico de Puerto Rico, funcionará de manera abierta y no discriminatoria, pero sujeto a la regulación del Negociado de Energía de Puerto Rico.⁵

En Puerto Rico, el servicio eléctrico ha recaído única y exclusivamente en manos de la Autoridad de Energía Eléctrica, tratándose del único proveedor de servicio hasta fechas recientes. Sin embargo, es política pública de este gobierno descentralizar el servicio eléctrico y abrir el mercado, para permitir que compañías privadas puedan ofrecer este servicio igualmente. A esto, le sumamos toda una gama de iniciativas implementadas por el sector privado y la ciudadanía, tales como, las cooperativas de energía, microredes, consorcios entre municipios, entre otras.

“Además de la descentralización del servicio, también es política pública garantizarle a todo consumidor el derecho a un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia, a precios asequibles, justos y razonables, a una factura transparente y fácil de entender y a una respuesta de servicio rápido.”⁶

“La Ley Núm 57-2014, *supra*, dispone que, toda compañía de energía en Puerto Rico deberá recibir una certificación de la Comisión de Energía para poder prestar sus servicios.”⁷ “El Negociado de Energía, deberá establecer mediante reglamento las normas de política pública en relación con estas compañías.”⁸ “La Ley también le impone al Negociado el deber de promulgar cualquier regla y reglamento necesario para asegurar la protección de los derechos de las personas o clientes que reciben servicio eléctrico en el Gobierno de Puerto Rico. El NEPR deberá adoptar mediante reglamento las normas y políticas de servicio al cliente que protejan los derechos de los clientes y aseguren la efectividad en la comunicación y participación de todo cliente.”⁹

⁵ Artículo 1.3, *Ley de Política Pública Energética, Ley Núm. 17-2019*.

⁶ Artículo 1.5 (10), *Ley de Política Pública Energética, Ley Núm. 17-2019*.

⁷ Artículo 6.13 (a), *Ley de Transformación y ALIVIO Energético, Ley Núm. 57-2014*, según enmendada.

⁸ Id. Art. 6.3 (b).

⁹ Id. Art. 6.28 (a).

Sobre ese particular, la Ley 57-2014, *supra*, también dispone que el Negociado regulará, fiscalizará y atenderá casos y controversias sobre la calidad de los servicios que ofrecen las compañías a sus clientes. Toda compañía de servicio eléctrico deberá adoptar y someter al NEPR para su evaluación y aprobación la siguiente información: (1) las normas y prácticas justas y razonables a seguir al proveer el servicio; (2) las normas y prácticas justas y razonables para la medición del servicio que brindan; (3) las normas y prácticas justas y razonables para garantizar la precisión del equipo que utilizan para dar servicio; (4) las normas y prácticas justas y razonables para garantizar la confiabilidad y continuidad del servicio que brindan; (5) las normas y prácticas para la protección de la salud y la seguridad de los empleados y del público en general, incluyendo la instalación adecuada, uso, mantenimiento y funcionamiento de dispositivos de seguridad y otros instrumentos; los términos y condiciones sobre servicios a sus clientes; y (7) cualesquiera otras normas o reglamentos relacionados con los servicios que brindan las compañías de energía certificadas que el NEPR estime necesarios.¹⁰

El 17 de febrero de 2016, se aprobó el *Reglamento sobre Certificaciones, Cargos Anuales y Planes Operacionales de Compañías de Servicio Eléctrico de Puerto Rico, supra*. No obstante, entendemos que este Reglamento desde su aprobación ha carecido de disposiciones dirigidas específicamente a garantizar que las compañías de energía cumplan con las regulaciones sobre servicio al cliente antes citadas.

Además, el Negociado debe tomar en consideración factores tales como, el alza en la cantidad de consumidores que han optado por adquirir el servicio eléctrico por parte de compañías de energía privadas, la expectativa de que cada vez sean más los consumidores que así lo hagan, la inserción de más compañías de energía privadas en el mercado local como resultado de los procesos de privatización y de creación de alianzas público privadas con la Autoridad de Energía Eléctrica y/o su sucesora y la experiencia ya vivida con algunas compañías de energía ya establecidas en Puerto Rico, entre otros factores.

Luego de analizadas las enmiendas propuestas por el Negociado, muy respetuosamente sometemos ante la consideración de este Honorable Foro, enmiendas adicionales que entendemos resultan necesarias incluir en protección de los consumidores del servicio eléctrico en Puerto Rico, por lo que la OIPC somete los siguientes comentarios y/o recomendaciones.

I. SERVICIO AL CLIENTE:

Recomendamos que, el *Reglamento sobre Certificaciones, Cargos Anuales y Planes Operacionales de Compañías de Servicio Eléctrico de Puerto Rico, supra*, sea enmendado a los fines de incluir una sección dedicada al servicio al cliente. Bajo esta sección, entendemos favorable que se consoliden todos los requisitos, prácticas o regulaciones relacionadas al servicio al cliente con las que deben cumplir las compañías de energía en Puerto Rico.

¹⁰ Id. artículo 6.28 (b).

El Reglamento debe contener disposiciones a los fines de que las compañías cumplan con los preceptos del Artículo 6.28(b) de la Ley 57-2014, *supra*. Tal como indicamos anteriormente, toda compañía de servicio eléctrico deberá adoptar y someter al NEPR para su evaluación y aprobación lo siguiente: (1) las normas y prácticas justas y razonables a seguir al proveer el servicio; (2) las normas y prácticas justas y razonables para la medición del servicio que brindan; (3) las normas y prácticas justas y razonables para garantizar la precisión del equipo que utilizan para dar servicio; (4) las normas y prácticas justas y razonables para garantizar la confiabilidad y continuidad del servicio que brindan; (5) las normas y prácticas para la protección de la salud y la seguridad de los empleados y del público en general, incluyendo la instalación adecuada, uso, mantenimiento y funcionamiento de dispositivos de seguridad y otros instrumentos; (6) los términos y condiciones sobre servicios a sus clientes; y (7) cualesquiera otras normas o reglamentos relacionados con los servicios que brindan las compañías de energía certificadas que el NEPR estime necesarios.¹¹

Recomendamos que, como parte de la información antes indicada, se le requiera a las compañías de energía, de manera específica, someter para la evaluación y aprobación del Negociado, los contratos de compraventa de energía a ser utilizados con sus clientes. Si bien es cierto que, la Ley 57-2014, *supra*, define el Contrato de Compraventa de Energía o "Power Purchase Agreement" o "PPA" como todo acuerdo o contrato aprobado por el NEPR en el cual una compañía generadora de energía se obliga a vender energía eléctrica a otra persona natural o jurídica, y esa otra persona se obliga a adquirir esa energía por un precio justo y razonable,¹² el Reglamento que nos ocupa no establece lo anterior como requisito.

De otra parte, el Artículo 2, Sección 2.01 requiere que toda compañía de servicio eléctrico que se proponga operar u ofrecer servicios en Puerto Rico deberá presentar a la Comisión cierta información requerida junto con su Solicitud de Certificación. Entre la información a ser sometida se encuentra la dirección física y postal del lugar en donde es o será su oficina principal en Puerto Rico, y de cada una de las oficinas en Puerto Rico en donde tendrá o tiene operaciones u ofrezca servicios. Entendemos indispensable que, para que una compañía de energía pueda operar en Puerto Rico, cuente con oficinas de servicio al cliente a nivel local. De esta forma los consumidores tendrán un lugar a donde acudir en caso de necesitar orientación, en caso de confrontar problemas con el equipo o servicio y de surgir cualquier controversia o reclamación. A esos fines, recomendamos que, como parte de la información que deben someter las compañías al momento de radicar su solicitud, se les requiera la dirección física y postal de las oficinas de servicio al cliente, los números telefónicos, el horario de servicio y persona de contacto.

II. CERTIFICACIÓN:

El Reglamento 8701, *supra*, dispone en cuanto a la suspensión sumaria de la certificación lo siguiente:

Sección 3.06. -Suspensión Sumaria de la Certificación.

¹¹ Artículo 6.28 (b), *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, Ley Núm. 57-2014, según enmendada.

¹² Id. artículo 1.23 (p).

A) Cuando, a juicio de la Comisión de Energía, las acciones u omisiones de una compañía de servicio eléctrico pongan en grave peligro o peligro inminente la vida de una o más personas, la seguridad de una o más personas, o la integridad o seguridad de bienes cuya protección sea cónsona con el interés público, la Comisión podrá ordenar sumariamente:

- 1) El cese y desista de una acción u omisión de la compañía;
- 2) Que la compañía lleve a cabo uno o más actos determinados; y / o
- 3) La suspensión de la certificación.

En dicha orden, la Comisión deberá citar a la compañía de servicio eléctrico a una vista ante la Comisión, a celebrarse en o antes del termino de diez (10) días sin contar sábados, domingos o días feriados desde la fecha en que se haya emitido la orden sumaria, en la que las personas citadas podrán presentar la prueba y los argumentos en su defensa.

(...)

Recomendamos que, se incluya que el Negociado podrá suspender sumariamente la certificación de una compañía de energía, cuando ésta haya consistente incurrido en violaciones de ley.

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

