



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Junta Reglamentadora de Servicio Público

Oficina Independiente de Protección al Consumidor

29 de enero de 2021

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

RE: COMENTARIOS A MÉTRICAS DE DESEMPEÑO DE LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA BAJO EL CASO NÚMERO NEPR-MI-2019-0007/ THE PERFORMANCE OF THE PUERTO RICO ELECTRIC POWER AUTHORITY.

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, "Negociado"). La *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, Ley Núm. 57-2014, según enmendada, creó la Oficina Independiente de Protección al Consumidor de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (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 Negociado. 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 23 de diciembre de 2020, este Foro emitió una Resolución y Orden concediéndole a las partes interesadas hasta el 29 de enero de 2021 para someter sus comentarios en relación con las métricas de desempeño de la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, Autoridad), bajo el caso número NEPR-MI-2019-0007. A esos fines, la OIPC procede a someter sus comentarios dirigidos a que este proceso cumpla con la política pública establecida en la Ley 57-2014, *supra*, y la *Ley de Política Pública Energética*, Ley Núm. 17 de 11 de abril de 2019 (en adelante Ley Núm. 17-2019).

¹ Ley Núm. 57-2014, Sección 6.40 (a).

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

COMENTARIOS:

Entendemos que el éxito de las métricas de desempeño dependerá en gran medida del flujo continuo, consistente y confiable de la data disponible al momento de realizar la evaluación correspondiente. Tomando en consideración que, en este proceso la Autoridad será la fuente principal de datos referentes a su propio desempeño, resulta vital que el Negociado pueda obtener información de otras fuentes con ingerencia y conocimiento sobre el desempeño de la utilidad. De esta forma, al momento de realizar las evaluaciones correspondientes, el Negociado contará con información imparcial que le permitirá complementar, corroborar y validar los datos suministrados por la Autoridad.

En cuanto a las métricas relacionadas al servicio al cliente, la OIPC jugará un rol vital en ofrecerle al Negociado información que le será de gran utilidad a la hora de evaluar el desempeño de la Autoridad y el cumplimiento de las métricas establecidas. A manera de ejemplo, la OIPC pudiera proveerle al Negociado los siguientes datos:

(a) Información referente a la cantidad de quejas presentadas ante la OIPC por los consumidores, relacionadas a los procesos de facturación de la Autoridad, tales como:

- (1) Sobrefacturación;
- (2) Objeciones de Facturas;
- (3) Estimaciones de Consumo;
- (4) Correcciones de Facturas;
- (5) Medición Neta.

(b) Información referente a la cantidad de quejas presentadas ante la OIPC por los consumidores, relacionadas a asuntos técnicos tales como:

- (1) Alumbrado público;
- (2) Solicitudes de conexión de servicio;
- (3) Suspensiones del servicio eléctrico;
- (4) Interrupciones del servicio eléctrico;
- (5) Contadores;
- (6) Interconexión de sistemas de generación distribuida.

Además de la información que la OIPC pudiera proveer, estimamos necesario que el Negociado también obtenga información de otras fuentes, tales como, personas de la industria que comparecen ante la Autoridad en representación de los consumidores. A manera de ejemplo, en los procesos de interconexión de los sistemas de generación distribuida, por lo general, el consumidor no realiza gestiones directas con la Autoridad. De ordinario, comparece un perito electricista o un ingeniero electricista en representación del consumidor. En este sentido, aunque la OIPC pudiera ofrecerle información valiosa al Negociado, entendemos que de igual forma debería contar con el insumo de esta parte. A fin de cuentas, cualquier dilación u obstrucción en el proceso, redundará en perjuicio al cliente.

De otra parte, en cuanto a las métricas como el Índice de la Duración Promedio de Interrupción del Sistema (CAIDI, por sus siglas en inglés) y el Índice de la Frecuencia Promedio de Interrupción (SAIFI, por sus siglas en inglés), entre otras, entendemos meritorio que el Negociado tome en consideración la realidad actual de nuestro sistema eléctrico luego de los huracanes y los terremotos sufridos, así como, la Pandemia del COVID-19 que nos aqueja.

El daño provocado al sistema, la sobreutilización y la falta de mantenimiento adecuado de la infraestructura de generación, transmisión y distribución inciden directamente en dichas métricas. Por consiguiente, recomendamos que, previo a que el Negociado evalúe el desempeño y el cumplimiento de LUMA para con esas métricas, se analice la situación de la Autoridad previa a estos eventos, ya sea mediante el uso de data o de estimaciones ponderadas.

Resultaría inapropiado evaluar el desempeño de LUMA y el cumplimiento con dichas métricas basado en mejoras que le serán realizadas al sistema eléctrico como resultado de fondos federales otorgados como consecuencia de estos eventos. Esto pudiera provocar la concesión de incentivos por un desempeño ficticio, que igual hubiera ocurrido, quizás en mayor o menor grado, si hubiera sido la Autoridad la encargada de realizar estas mejoras.

Por último, durante la presentación realizada por varios consultores del Negociado sobre este tema, en múltiples instancias se comparó el desempeño de la Autoridad con los estándares de la industria y con el desempeño de la Hawaiian Electric Company (HECO). A manera de observación, nos parece que la comparación entre ambas utilidades no es equiparable. Dichas utilidades tienen características muy distintas en términos de su escala y de la composición de su infraestructura de generación, transmisión y distribución.

CONCLUSIÓN:

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,

f/ Hannia B. Rivera Díaz

Lcda. Hannia B. Rivera Díaz

Directora