



# GOBIERNO DE PUERTO RICO

Junta Reglamentadora de Servicio Público

Oficina Independiente de Protección al Consumidor

19 de febrero de 2021

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

**RE: RÉPLICA A COMENTARIOS SOBRE 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.<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

El 23 de diciembre de 2020, el Negociado de Energía de Puerto Rico (en adelante, Negociado) emitió una Resolución y Orden estableciendo el calendario procesal en el caso de autos. Originalmente, se le concedió a las partes interesadas hasta el 29 de enero de 2021, para someter sus comentarios con relación a las métricas de desempeño de la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, Autoridad) y hasta el 10 de febrero de 2021, para que las partes sometieran sus réplicas a los comentarios sometidos.

<sup>1</sup> Ley Núm. 57-2014, Sección 6.40 (a).

<sup>2</sup> Ley Núm. 57-2014, Sección 6.42 (c) y (m).

En cumplimiento con dicha Orden, el 29 de enero de 2021, la OIPC sometió sus comentarios. En idéntica fecha, SESA y LUMA sometieron escritos a esos fines. Por su parte, la Autoridad de Energía Eléctrica hizo lo propio el 30 de enero de 2021.

El 1 de febrero de 2021, este Foro emitió una Resolución y Orden extendiendo los términos antes indicados hasta el 5 de febrero de 2021 y 12 de febrero de 2021, respectivamente. El 10 de febrero de 2021, LUMA solicitó que el término para someter las réplicas fuera extendido, petición que fue declarada Ha Lugar por el Negociado. Mediante Resolución y Orden con fecha del 11 de febrero de 2021, este Foro modificó el calendario procesal, extendiendo el término para someter réplicas hasta el 19 de febrero de 2021.

A esos fines, la OIPC procede a someter su réplica a los comentarios sometidos ante el Negociado en el caso que nos ocupa.

## COMENTARIOS:

### Comentarios sometidos por LUMA:

En el Exhibit 1 de su escrito intitulado *“Motion Submitting LUMA’s Comments on Performance Metrics Data Presented on January 19th, 2020, by the Energy Bureau and Submitting Proposed Performance Metrics and Baseline”*, LUMA recomienda que la métrica sobre el número de querellas presentadas por cada 10,000 consumidores (*“Number of Customer Complaints per 10,000 Customers”*) sea sustituida por el número de querellas de consumidores presentadas ante el Negociado de Energía por cada 10,000 consumidores. Esto, debido a la ineficiencia por parte de la Autoridad en el manejo de éstas y las múltiples alternativas de radicación que tienen los consumidores.

Primeramente, nos parece necesario que el Negociado evalúe las premisas bajo las cuales determinó que esta métrica debe ser contabilizada a razón de un universo de 10,000 consumidores. Entendemos que el número de querellas recibidas por el Negociado anualmente está muy por debajo de este número. Estimamos que el número de querellas radicadas ante el Negociado no sobrepasan las 300.

En cuanto a la recomendación realizada por LUMA, la OIPC no favorece la misma. Por las razones que expondremos a continuación entendemos que, esta métrica debe tomar en consideración la totalidad de las reclamaciones presentadas ante la compañía de servicio eléctrico y no limitarse a la cantidad de querellas presentadas ante el Negociado de Energía.

Primeramente, cuando hablamos de querellas radicadas por los consumidores debemos distinguir entre las querellas y/o reclamaciones radicadas ante la Autoridad y aquellas radicadas ante el Negociado.

En cuanto a las querellas que se radican ante la Autoridad, son múltiples las razones por las cuales un consumidor pudiera presentar una querella o reclamación, entre estas, objeciones de factura. Esta reclamación es la que, de ordinario, culmina en la radicación de una querella o un recurso de revisión ante el Negociado. Sin embargo, en múltiples ocasiones esto no ocurre, ya sea porque el consumidor desconoce sobre el derecho que le asiste o sencillamente, porque pierde interés en proseguir con su reclamo.

Otros asuntos que provocan reclamos y/o querellas por parte de los consumidores ante la Autoridad son los daños a enseres por fluctuaciones de voltaje, falta de alumbrado público, la falta del servicio eléctrico y asuntos relacionados a la interconexión de sistemas de energía renovable y medición neta. Cabe señalar que, un alto porcentaje de estas reclamaciones tampoco alcanzan etapas posteriores ante el Negociado, ya sea porque el consumidor desconoce sobre el derecho que posee, desiste de su reclamo o que debido a la intervención de la OIPC la situación logra resolverse.

A manera de ilustrar al Foro, puede darse el caso de un consumidor que haya radicado múltiples querellas ante la Autoridad porque el alumbrado público frente a su residencia lleva tres años fuera de servicio. Este consumidor logra contactar a la OIPC en busca de asistencia. Como resultado de los trámites realizados por la oficina, la Autoridad procede a reparar el alumbrado público, por lo que ya no resulta necesario que ese consumidor radique una querella ante el Negociado. El tiempo transcurrido y las múltiples gestiones realizadas por el consumidor, constituirían evidencia del servicio al cliente ofrecido por la Autoridad. Sin embargo, bajo el escenario recomendado por LUMA, este consumidor, por no haber radicado un querella ante el Negociado, no formará parte de la data que el Negociado tomará en consideración a los fines de determinar el desempeño de la Autoridad y el cumplimiento para con esta métrica.

Como consecuencia, entendemos que contabilizar única y exclusivamente el número de querellas radicadas ante el Negociado, pudiera provocar una falsa realidad sobre el desempeño de la Autoridad, posteriormente LUMA. Sin embargo, entendemos justo y apropiado que se tome en consideración el número de querellas y/o reclamos resueltos por la utilidad. Esto último permitirá medir de manera positiva la efectividad de las medidas y/o protocolos que hayan sido implementados.

De otra parte, uno de los propósitos principales de establecer estas métricas es identificar las posibles deficiencias en la compañía de servicio eléctrico y provocar que éstas sean corregidas. En su escrito, LUMA reconoce las ineficiencias por parte de la Autoridad en el manejo de estas querellas, asunto con el que coincidimos y el que, en múltiples ocasiones, hemos traído a la atención de este Foro. No obstante, una vez LUMA entre en funciones, vendrá obligada a reformar estos procesos y a corregir las ineficiencias ya identificadas.

En conclusión, la OIPC entiende necesario que como parte de esta métrica se incluyan todas las reclamaciones presentadas ante la utilidad, incluyendo pero sin limitarse a, las querellas

radicadas por los consumidores ante el Negociado y aquella información referente a las querellas y/o reclamaciones resueltas por la utilidad.

**Comentarios sometidos por SESA:**

En su escrito SESA recomienda que el Negociado desarrolle talleres para partes interesadas previo a que se establezcan finalmente las métricas que le serán de aplicación tanto a la Autoridad como a LUMA. Sugieren que dichos talleres cuenten con la participación de la Autoridad, LUMA, el Negociado, entidades no gubernamentales, ciudadanos y expertos en la materia.

La OIPC avala totalmente esta recomendación. Entendemos que, mientras mayor sea el número de personas participando y aportando su conocimiento y experiencia, mayores garantías tendrán el Negociado y los consumidores de que el resultado serán métricas reales, confiables y que garanticen un servicio de calidad.

Agradecemos a nombre de los consumidores, las gestiones que está realizando este Honorable Negociado sobre el particular y confiamos en que los comentarios antes expuestos sean de gran utilidad.

Cordialmente,

*f/ Hannia B. Rivera Díaz*

Lcda. Hannia B. Rivera Díaz

Directora