

GOBIERNO DE PUERTO RICO
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

IN RE: SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN
PROTOCOLO DURANTE EMERGENCIA
COVID-19

CASO NÚM.: NEPR-MI-2020-0010

ASUNTO: Resolución Final.

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción

El 6 de agosto de 2020, durante la emergencia surgida por el Coronavirus o COVID-19, la Oficina Independiente de Protección al Consumidor ("OIPC"), presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público ("Negociado de Energía"), un documento titulado *Escrito Urgente en Solicitud de Investigación* ("Solicitud").

Mediante su Solicitud, la OIPC manifiesta que ha recibido un sinnúmero de llamadas de clientes de la Autoridad de Energía Eléctrica ("Autoridad"), quienes alegan que han tratado de comunicarse al (787)521-3434, número de teléfono del área de servicio al cliente ofrecido por la corporación y sus gestiones han resultado infructuosas. Además, la OIPC hace referencia a un video que estuvo circulando por las redes sociales donde aparentemente un consumidor de la tercera edad le solicita encarecidamente a un funcionario de la Autoridad que le permita hacer gestiones para solicitar el balance de su cuenta y realizar el pago correspondiente. El funcionario le responde que debía solicitar un turno por internet o mediante llamada telefónica. Posteriormente, fue atendido el consumidor. A estos efectos, la OIPC solicita al Negociado de Energía que investigue la situación denunciada y las medidas y protocolos implementados por la Autoridad para el servicio al cliente durante la emergencia surgida por el Coronavirus o COVID-19.

El 7 de agosto de 2020, el Ing. Tomás Torres Placa, representante de los consumidores de la Junta de Directores de la Autoridad, presentó ante el Negociado de Energía un escrito titulado *Moción Informativa en Apoyo a "Escrito Urgente en Solicitud de Investigación"*.

El 12 de agosto de 2020, el Negociado de Energía emitió Resolución y Orden mediante la cual le concede un término de 5 días a la Autoridad para expresarse con relación a los escritos presentados y la solicitud de investigación.

El 19 de agosto de 2020, la Autoridad presentó ante el Negociado de Energía un escrito titulado *Moción en Cumplimiento de Orden ("Moción")*. Mediante dicha Moción la Autoridad entre otras cosas indica que no le negó el servicio al consumidor, que la cuenta de dicho consumidor no reflejaba atraso alguno y que debido a la emergencia decretada por la pandemia de COVID-19, no se estaban efectuando cortes de servicio por falta de pago. Señala además, que el número telefónico de servicio al cliente está operando y siendo utilizado por los clientes y que la Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada (OPPEA) envió un requerimiento de información a la Autoridad relacionado a los hechos descritos en la Solicitud de Investigación de la OIPC. El 14 de agosto de 2020, la Autoridad respondió al requerimiento de información emitido por la OPPEA y envió varios documentos que fueron solicitados.

II. Derecho Aplicable

El 22 de junio de 2020, la Autoridad, la Autoridad de Alianzas Público-Privadas de Puerto Rico ("P3"), LUMA Energy, LLC como ManagementCo, y LUMA Energy ServCo, LLC como ServCo (colectivamente, "LUMA") entraron en un Acuerdo de Operación y Mantenimiento ("OMA") bajo el cual LUMA administrará el Sistema Transmisión y Distribución de la



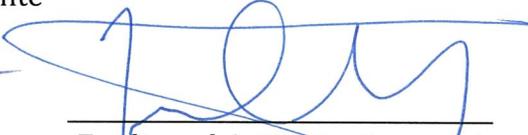
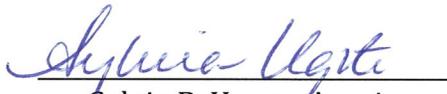
Autoridad¹. Como parte de los servicios de operación y mantenimiento, LUMA prestará **servicios a los clientes**, incluidos todos los servicios de facturación, cobro por servicio de energía eléctrica, centros de servicios al cliente presencial y centro de llamadas. De acuerdo con el OMA, LUMA también será responsable entre otras cosas de la **implementación y optimización de la facturación y el cobro**².

III. Análisis y Conclusión

Actualmente le corresponde a LUMA brindar el servicio a los clientes de servicio de energía eléctrica. Dicha entidad es la encargada de establecer los protocolos necesarios en caso de emergencia y mejorar el proceso de facturación y cobro a los clientes.

De conformidad con lo anterior, dado que no hay ningún otro asunto pendiente para la determinación de este Negociado, se le **ORDENA** a la Secretaría del Negociado de Energía que proceda con el cierre y archivo del caso de epígrafe.

Notifíquese y publíquese.

 _____ Edison Avilés Deliz Presidente	
 _____ Lillian Mateo Santos Comisionada Asociada	 _____ Ferdinand A. Ramos Soegaard Comisionado Asociado
 _____ Sylvia B. Ugarte Araujo Comisionada Asociada	 _____ Antonio Torres Miranda Comisionado Asociado

CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó la mayoría de los miembros del Negociado de Energía de Puerto Rico el 29 de agosto de 2023. Certifico, además, que el 29 de agosto de 2023 una copia de esta Resolución Final y Orden fue notificada por correo electrónico a hrivera@jrsp.pr.gov; jmarrero@diazvaz.law; agraitfe@agraitlawpr.com; y he procedido con el archivo en autos de la Resolución emitida por el Negociado de Energía de Puerto Rico.

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 29 de agosto de 2023.



Sonia Seda Gaztambide
Secretaria



¹ Véase, *Puerto Rico Transmission and Distribution System Operation and Maintenance Agreement, executed by and among the Puerto Rico Electric Power Authority ("PREPA"), the Puerto Rico Public-Private Partnerships Authority ("P3 Authority") and LUMA ("OMA")*.

² Véase OMA, Anejo 1.