

GOBIERNO DE PUERTO RICO

18^{va} Asamblea
Legislativa

3^{ra} Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

P. DEL S. 811

INFORME POSITIVO CONJUNTO

15 de febrero de 2018

AL SENADO DE PUERTO RICO:

Las Comisiones de Gobierno; y de Asuntos del Consumidor y Servicios Públicos Esenciales del Senado de Puerto Rico, **recomiendan** la aprobación **con enmiendas** del **P. del S. 811**.

ALCANCE DE LA MEDIDA

El **P. del S. 811**, según presentado, tiene el propósito establecer la “Ley de Facturación Justa, Razonable y Transparente de los Servicios Públicos Esenciales en Situaciones de Emergencia” a los fines de disponer la forma en la cual la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico y la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico podrán facturar a sus Clientes en situaciones en las que no han provisto los servicios de energía eléctrica o de acueductos y alcantarillados, respectivamente, durante situaciones de emergencia tales como interrupciones prolongadas de un Servicio Público Esencial por un periodo mayor de veinticuatro (24) horas como resultado de averías provocadas por el paso de un fenómeno atmosférico y cualquier otra situación de emergencia que haya sido decretada por el Gobernador de Puerto Rico mediante Orden Ejecutiva y afecte la prestación de un Servicio Público Esencial; facultar a la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, a la Comisión de Energía de Puerto Rico y a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico a conformar sus procedimientos, reglamentos, mecanismos de facturación y cobro y cualquier otro elemento necesario para cumplir con las disposiciones de esta Ley; y para otros fines relacionados.

ANÁLISIS DE LA MEDIDA

El paso de los huracanes Irma y María por Puerto Rico el miércoles, 6 y el miércoles, 20 de septiembre de 2017, respectivamente, dejaron la infraestructura de Puerto Rico en un estado general de devastación. Los daños, estimados preliminarmente en sobre \$90,000 millones, tomarán meses y el esfuerzo de todos los puertorriqueños para reponerse.

A poco más de cuatro meses de estos catastróficos eventos atmosféricos, una parte significativa de la ciudadanía continúa sin el servicio de energía eléctrica. En el caso del servicio de agua potable, aun miles de familias no cuentan con dicho servicio. No obstante lo anterior, tanto la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico (en adelante, la “AAA”) como la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (en adelante, la “AEE”) han comenzado a restablecer sus procedimientos de facturación y cobro a sus clientes.

Ante la problemática causada a raíz del envío a sus respectivos clientes de facturas que cubren periodos durante los cuales los clientes no contaron con los servicios públicos esenciales facturados, el gobernador Ricardo A. Rosselló Nevares ha sido enfático en que no se pagará por servicio alguno que no fue recibido: “Lo que estamos diciendo es que estamos suspendiendo la facturación hasta tanto y en cuanto podamos identificar los mecanismos técnicos que se tienen en las corporaciones, cuál es el consumo, si alguno, y aquéllos que no consumieron, no van a tener que pagar”.¹

No obstante, la AEE ha continuado emitiendo facturas que incluyen periodos de facturación durante los cuales los clientes no contaron con el servicio de energía eléctrica. Peor aún, las facturas reflejan ciclos de varios periodos acumulados, lo cual se traduce en facturas ascendentes a cientos y, en algunos casos, miles de dólares. Dichos ciclos agrupan meses que incluyen en algunos casos los de septiembre y octubre de 2017, los cuales son identificados en dichas facturas como periodos durante los cuales la AEE ha realizado “lectura” de consumo de energía eléctrica, a pesar de ser de conocimiento público que dicho servicio no estuvo disponible durante los periodos facturados y cobrados a los clientes. Esto se ha observado particularmente en las facturas recibidas por aquellos clientes que son beneficiarios de las tarifas fijas establecidas al amparo de la Ley 22-2016, conocida como la “Ley para la Reforma de Subsidios y Pago de Atrasos de Servicios de Energía Eléctrica y Acueductos y Alcantarillados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”. A modo de ejemplo, una persona bajo el esquema de tarifa fija correspondiente a \$30 mensuales, que no recibió el servicio de energía eléctrica durante los meses de septiembre y octubre de 2017 por no estar el mismo disponible, recibió una factura durante el mes de enero de 2018 ascendiente a \$125. Es decir, le fueron facturados los meses de septiembre y octubre de 2017 y se le exige el pago, so pena de desconexión del servicio de energía eléctrica.

El gobernador Rosselló Nevares, mediante comunicado de prensa fechado al 24 de enero de 2018, expresó sobre esta situación lo siguiente:

¹ Banuchi, R. (6 de octubre de 2017). Clientes de AEE y AAA no pagarán por servicio que no consumieron. Primera Hora.

La Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) ha estado enviando facturas a clientes de residenciales públicos que no cuentan con el servicio energético, sustentando dicho proceder en que su tarifa es fija por disposición de ley.

Como dijimos desde un principio, ningún cliente pagará por un servicio que no recibió. Por eso firmamos el Proyecto del Senado 666 para que los residentes de los condominios no tengan que pagar por la generación que realizaron sus generadores eléctricos privados mientras el servicio de la AEE estuvo interrumpido.

He impartido instrucciones a la AEE para que no cobren por servicios no provistos a estos clientes de tarifa fija en los residenciales, al igual que deben hacer con todos los clientes que no tienen servicio.

La presente medida versa sobre esta situación, preocupante e inaceptable para estas Comisiones, que emana de la facturación y cobro, bajo amenaza de suspensión de servicios, por servicios públicos esenciales que estuvieron disponibles debido a las emergencias provocadas por los huracanes Irma y María. Como bien expresa la Exposición de Motivos de la pieza legislativa sujeto de nuestro análisis:

La teoría política que subyace en el modelo de las Corporaciones Públicas está cimentada en que dichas entidades fueron creadas para proteger y salvaguardar los mejores intereses de la ciudadanía. No obstante, algunas determinaciones de naturaleza gerencial en las Corporaciones Públicas de Puerto Rico han tenido el efecto de perjudicar a su mayor accionista: el Pueblo.

Posteriormente, el 30 de enero de 2018, la propia AEE realizó expresiones públicas aceptando errores en la facturación. Mediante un video publicado en YouTube, la Sra. Noriette Figueroa Meléndez, quien está a cargo de la División de Servicio al Cliente de la AEE, expresó que reconoce “que hay ciertas facturas que podrían necesitar eventualmente un ajuste”. Además, confirmó que se han “visto una serie de facturas calculadas no necesariamente con un consumo real. Una de las cosas que estamos haciendo es acelerando el proceso para que todas nuestras subestaciones de lectura remota puedan estar reparadas. Así podemos interrogar tu medidor y podemos tener una lectura real y al momento de tu contador”.²

Luego del paso de los referidos catastróficos fenómenos atmosféricos, resulta evidente que no existe un marco legal que regule la respuesta, en cuanto a facturación y cobro se refiere, de la AAA y la AEE ante escenarios donde éstas no brinden sus servicios a sus clientes o que dichos servicios no estén disponibles. Dada la legislación

² Redacción. (30 de enero de 2018). AEE aclara cambios en el sistema de facturación. Primera Hora.

existente o la reglamentación vigente, los procedimientos internos y los sistemas de cobro y facturación establecidos para emitir la facturación a los clientes, al Pueblo, no contemplan esta situación por lo que producen el efecto indeseado de la facturación y el cobro por servicios que no estuvieron disponibles y que no fueron rendidos. Esto, a través de la facturación de tarifas fijas y otros cargos que no necesariamente dependen del consumo del cliente o de cobro de un alegado consumo en periodos en que el sector donde reside el abonado cliente de la AEE no contó con servicio de energía eléctrica. Resulta necesario entonces establecer legislación que atienda estas circunstancias causadas por una emergencia, y que impida que esta situación ocurra bajo las circunstancias actuales o se repita en un futuro.

Si bien los clientes de la AEE pueden objetar sus facturas mediante procedimientos ya establecidos, estos procesos usualmente toman tiempo en investigarse y adjudicarse. Las Comisiones han tomado conocimiento de que cientos de clientes diariamente acuden a las oficinas y centros de llamadas de servicio al cliente para objetar sus facturas. No obstante, dentro de circunstancias normales se presupone que el cliente que acude o utiliza los centros de llamadas en efecto contó con servicio de energía eléctrica y surgió un error o discrepancia dentro del proceso de facturación. En los casos que esta medida pretende atender, se trata de clientes que evidentemente no tenían disponible el servicio por parte de la AEE luego del paso de los huracanes Irma y María y aun así se les ha facturado o podría facturar una cantidad por servicios que no recibieron. Ante estas circunstancias, la Exposición de Motivos de este Proyecto expresa que, durante el mes de septiembre de 2017,

casi un 100 % de la Isla estuvo sin servicio de energía eléctrica y, de igual forma, gran parte de la ciudadanía no contó con el servicio de agua potable. No fue hasta a mediados del mes de noviembre, que el sistema eléctrico de Puerto Rico comenzó a restablecerse sostenidamente, aunque muy lentamente. Como resultado de ese restablecimiento paulatino en el servicio de energía eléctrica en algunos sectores, la AEE comenzó a normalizar sus gestiones de cobro a sus abonados el pasado mes de diciembre. No obstante, cientos de clientes comenzaron a recibir facturas con las siguientes particularidades: (1) balances adeudados elevados donde se le factura un alegado consumo de energía eléctrica durante los meses en que el abonado no tenía servicio de energía eléctrica; (2) en muchos casos, fue precisamente durante el mes de septiembre donde se reflejó el "consumo" más alto en la factura; (3) las facturas no desglosaban el consumo de energía eléctrica por cada mes comprendido en el ciclo de facturación aun cuando el ciclo de facturación excede noventa (90) días e incluye periodos en los que los servicios esenciales no estuvieron

disponibles, y (4) las facturas reiteraban que de no realizarse el pago, se les interrumpiría el servicio de energía eléctrica.

Esta medida establece tres (3) principios que regirán todo proceso de facturación luego de que ocurra una situación de emergencia que, para efectos de la legislación propuesta, está definida como una

interrupción prolongada de un Servicio Público Esencial por un periodo mayor de veinticuatro (24) horas como resultado de averías provocadas por el paso de un fenómeno atmosférico y cualquier otra situación de emergencia que haya sido decretada por el Gobernador de Puerto Rico mediante Orden Ejecutiva y afecte la prestación de un Servicio Público Esencial.

En estas circunstancias se activarían los siguientes mecanismos para evitar la facturación y cobro de servicios que no fueron rendidos por la AAA o la AEE. Estos son:

1. Si en la totalidad de un periodo de facturación un abonado no contó con su servicio de agua potable o energía eléctrica, no se le podrá facturar cantidad alguna bajo ningún concepto. De emitirse una factura, la misma deberá reflejar la cantidad de cero dólares con cero centavos (\$0.00), salvo que el abonado tenga alguna deuda atrasada previo al periodo que comprende la situación de emergencia o por algún otro concepto con la corporación pública correspondiente. En el caso de la AEE, se dispone que la Comisión de Energía podrá establecer mediante reglamento la forma en la que se aplicará esta prohibición.
2. Si el abonado recibió el servicio de agua potable o energía eléctrica en parte del periodo de facturación concerniente, se prorrateará cualquier cargo fijo, según definido éste término en la medida, de manera que se pueda descontar cualquier periodo en el cual no se ofreció dicho servicio debido a una situación de emergencia. Es decir, se descontarán aquellos días en los cuales el abonado no contó con el servicio como consecuencia de la situación de emergencia. Se facturará, además, por los cargos por consumo correspondientes al periodo durante el cual el abonado contó con el servicio. En el caso de la AEE, se dispone que la Comisión de Energía podrá establecer mediante reglamento la forma en la que se aplicará este prorrateo
3. Si en la totalidad de un periodo de facturación dentro del cual surgió una situación de emergencia el abonado recibió el servicio de agua potable o energía eléctrica, se le podrá proceder a facturar de la manera en la que usualmente se realiza dicho procedimiento.

Mediante memorial explicativo, la **Oficina Independiente de Protección al Consumidor (en adelante, la “OIPC”)**, por voz del Lcdo. José A. Vélez Pérez, Director de dicha Oficina, se expresó a favor de la aprobación de esta medida. Expresa que mediante la Ley 57-2014, según enmendada, conocida como la “Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico”, se le confirieron a la OIPC unos deberes entre los cuales se encuentran “educar, orientar, asistir y representar a los clientes y consumidores de servicio eléctrico de Puerto Rico, bien sean servidos por la corporación pública o por entidades privadas certificadas como proveedores de servicio eléctrico”. La OIPC es la

defensora y portavoz de los intereses de los consumidores en todos los asuntos que estén ante la consideración de la Asamblea Legislativa, la Comisión de Energía de Puerto Rico, o que estén siendo trabajados por la Oficina Estatal de Política Pública Energética, relacionados con las tarifas y cargos de servicio eléctrico, la calidad de servicio eléctrico, los servicios de las compañías eléctricas a sus clientes, la planificación de recursos, la política pública energética y cualquier otro asunto de interés al consumidor. ... Además, deberá revisar y someter comentarios sobre cualquier legislación o reglamentación propuesta que afecte a los clientes de servicio eléctrico, entre otros mandatos establecido en ley.

Así las cosas, comienza la OIPC expresando que “endosará cualquier medida legislativa que redunde en beneficio para el consumidor de energía. Por lo tanto, la OIPC avala la aprobación del [P. del S. 811], ya que enfoca controversias importantes y comunes entre los consumidores de energía y la Autoridad de Energía Eléctrica”. Explica que

[e]s de conocimiento público que la AEE ha comenzado a facturar a los clientes luego del paso de los fenómenos atmosféricos Irma y María por la Isla. Consecuentemente, la OIPC ha recibido cientos de llamadas de consumidores de tarifas residenciales solicitando orientación relacionada a la factura más reciente que aquéllos reciben de parte de la AEE. Lo anterior, debido a que la relacionada factura cubre un periodo de tiempo mayor de treinta (30) días; cuales en la mayoría de las ocasiones resulta en el cobro de los siguientes meses, a saber: septiembre, octubre, noviembre y parte de diciembre. Por tanto, los consumidores han mostrado incomodidad pues en su mayoría no tuvieron servicio de energía por más de uno de los meses que la AEE pretende cobrar.

Por otro lado, la OIPC igualmente ha recibido una gran cantidad de llamadas de consumidores que viven en residenciales públicos y a quienes la AEE ha facturado la tarifa fija establecida por la Ley 22[-2016] aunque éstos no han tenido el servicio debido a averías causadas por los

fenómenos atmosféricos. Asimismo, en relación a los clientes de tarifas comerciales, a quienes la AEE cobra un cargo fijo, independientemente el cliente haya o no consumido la cantidad de kilos pactados durante el mes.

...

Es por estas razones que la aprobación del [P. del S. 811] resulta tan importante.

La OIPC propuso varias enmiendas, las cuales se han acogido por estas Comisiones y incorporado al entirillado electrónico que acompaña este narrativo. En primer lugar, plantearon que se debería eliminar la expresión “mediante Cargos Fijos” de la última oración del primer párrafo contenido en el Artículo 4. Esto, ya que “supone una aclaración para que resulte claro, sin mayores reservas, que las corporaciones públicas no podrán cobrar por servicios no rendidos, no tan solo a clientes a quienes se les cobra cargos fijos; sino también a todo cliente no importa el tipo de tarifa que éste reciba”. En segundo lugar, sugiere

enmendar los Artículos 5 y 6 de la medida en relación a su aplicabilidad a la AEE y proponer que el procedimiento a seguir al objetar facturas emitidas en situaciones de emergencia, sea el establecido en la reglamentación recién aprobada por la Comisión de Energía intitulada “Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas emitidas por la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico durante Situaciones de Emergencia”, basado en lo instituido en la Ley 3-2018. Lo anterior, promueve uniformidad en los procedimientos de objeción en situaciones de emergencia y facilita a los consumidores el entendimiento de los procesos.

La **Comisión de Energía de Puerto Rico (en adelante, la “CEPR”)**, por voz de su Presidente Interino, Ing. José H. Román Morales, se expresó a favor de la aprobación de este Proyecto. Expresa que

[1]la facturación inadecuada por parte de las utilidades públicas [de la Isla] tiene como efecto agravar la emergencia que continuamos viviendo en Puerto Rico, donde muchos de los clientes han incurrido en gastos extraordinarios para cubrir las necesidades que surgen a raíz de no contar con el servicio de energía eléctrica. Exigirles a dichos clientes el pago por energía no consumida resultaría en imponerles una carga adicional en estos momentos. Por lo cual, coincidimos con esta Asamblea Legislativa en que hay que establecer un balance de intereses de forma tal que se proteja al consumidor, particularmente en estos momentos de necesidad, mientras se garantiza el ingreso de la Autoridad por los servicios provistos.

Si bien es una medida que cuenta con el apoyo de la CEPR, dicha entidad realiza unas observaciones que ameritan ser analizadas y atendidas sobre el efecto que posteriormente podría tener la pieza legislativa ante nuestra consideración sobre las tarifas de la AEE:

El requisito de ingreso de una utilidad se refiere a la cantidad de dólares que esta necesita anualmente para cubrir los costos y gastos necesarios para proveer un servicio eléctrico confiable a sus clientes. Para calcular el requisito de ingreso se [toman] en consideración los costos operacionales, costos de mantenimiento, compra de combustible, mano de obra, costos de capital (i.e. principal e intereses sobre la deuda en el caso de la Autoridad), entre otros. Un aspecto importante en la determinación del requisito de ingreso es la presunción de que habrá pagos morosos y que cierta cantidad de los servicios prestados por la Autoridad no serán pagados, lo que se considera como gasto por deuda incobrable.

Al analizar la propuesta presentada en el P. del S. 811, la Comisión toma en consideración la manera en que la misma puede afectar el requisito de ingreso de la Autoridad, el cual incide en las tarifas de los clientes. Es importante señalar que cualquier determinación que incida sobre los ingresos de la Autoridad no puede ser tomada en el vacío, pues al ésta ser una utilidad pública, cualquier deficiencia en sus ingresos tiene que ser recuperada a través de los consumidores. Esto ya que, contrario a utilidades privadas en los Estados Unidos y el mundo, quienes cuentan con accionistas que absorben los costos imprudentes incurridos por la utilidad, en el caso de la Autoridad todo costo relacionado con proveer el servicio debe ser recuperado de los clientes.

Determinar el requisito de ingreso es el paso inicial y la base para posteriormente establecer la tarifa de los clientes. Es importante enfatizar que, al ser la Autoridad una corporación pública, los ingresos que cubren el requisito de ingreso provienen de los clientes a través del pago de su factura por servicio eléctrico. Más aún, la Autoridad no tiene accionistas cuyas ganancias puedan absorber cualquier deficiencia de ingreso o los costos asociados a un manejo ineficiente de la utilidad. En consecuencia, una vez determinado el requisito de ingreso necesario para proveer un servicio eléctrico confiable para el año fiscal siguiente, cualquier cambio en la operación de la Autoridad que altere la cantidad de ingresos que esta recibe puede tener un efecto directo en la tarifa de todos los clientes.

Para garantizar la estabilidad de la tarifa, según determinada en el proceso de revisión tarifaria, es necesario asegurar que las operaciones y/o procesos de la Autoridad que pueden incidir en la recaudación de

ingresos no sean alterados. De ser necesarias, dichas alteraciones deben ser realizadas de forma comprensiva, analizando los posibles efectos de los cambios propuestos en la operación de la Autoridad. Lo anterior es esencial para garantizar la continuidad y estabilidad de la operación de la Autoridad y para velar por el bienestar de los clientes de manera que no se produzca un aumento tarifario injusto e innecesario.

Ahora bien, determinado el requisito de ingreso de la Autoridad, el mismo se distribuye a través de las distintas clases de clientes. Durante el proceso de revisión tarifaria, la Comisión determina qué tipo de costos causa cada clase de cliente y asigna a dicha clase la parte del requisito de ingreso que le corresponde para ser recuperada de la tarifa por servicio eléctrico. Una vez determinado cual es la porción del requisito de ingreso que debe recuperarse de cada clase, se procede a determinar cómo va a recuperarse de los clientes dicho ingreso, lo que se conoce como diseño tarifario.

Como explicamos en la Resolución Final y Orden del caso de revisión tarifaria, “el diseño tarifario se construye sobre unos componentes específicos. Los componentes más comunes son el cargo de energía por hora (en centavos/kWh) y el cargo mensual por cliente (en dólares fijos). Algunos diseños tarifarios para clientes grandes también tienen cargos mensuales por demanda (en \$/kW)”. Ahora bien, las facturas de las distintas clases de cliente incluyen un cargo fijo o cargo por cliente. El cargo por cliente es asignado a cada cliente en cada ciclo de facturación, independientemente del consumo. Su propósito es recuperar los costos fijos que son necesarios para conectar y mantener en la red eléctrica a ese cliente. Es decir, el cargo fijo debe reflejar el costo de tener esa vivienda (en el caso de la clase residencial) como un cliente, aún si el cliente no consumió energía. El cargo fijo se aproxima al costo de añadir un cliente a la red eléctrica sin añadir carga, o los ahorros que resultarían [cuando] un cliente notifica a la Autoridad que ya no requerirá el servicio. Este cargo fijo refleja los costos mínimos de servir a los clientes más pequeños en la clase. Los costos recuperados mediante un cargo por cliente típicamente incluyen la línea de servicio, el medidor, el mantenimiento del medidor, la lectura del medidor, la facturación y el servicio al cliente. Por consiguiente, los cargos fijos por lo general son facturados, independientemente del nivel de consumo.

A la luz de lo anterior, es necesario entender las implicaciones de implementar las medidas propuestas en el P. del S. 811. Eliminar la facturación del cargo fijo o cargo por cliente de las facturas de los clientes de la Autoridad tendría el efecto de que la Autoridad no recobre sus costos fijos, según proyectado. Por lo tanto, el efecto de no cobrar la

totalidad o parte del cargo fijo mensual de los clientes en este momento puede tener como efecto un aumento futuro en la tarifa, pues la Autoridad tendría que reconciliar la pérdida de ingresos a causa de no cobrar dichas cantidades, las cuales estaban proyectadas como parte de los ingresos necesarios para cubrir los costos operacionales del año en curso.

Para poner en perspectiva el posible ahorro que estaría experimentando un cliente de no cobrarse la totalidad o parte del cargo fijo en aquellos meses que no [disfrutó] del servicio eléctrico, actualmente el cargo fijo para clientes residenciales, pequeños y medianos negocios (i.e GSS), conectados a nivel secundario de voltaje fluctúa entre \$2.00 a \$5.00 dólares mensuales, de acuerdo a la tarifa a que estén acogidos. En el caso de los clientes industriales y comerciales que están acogidos a diferentes tarifas, los cargos fijos mensuales fluctúan entre aproximadamente \$200.00 a \$500.00 dólares mensuales.

Evaluada la pieza legislativa ante la consideración de la Comisión de Gobierno del Senado de Puerto Rico, entendemos la intención del legislador de proveer un alivio a los clientes de la Autoridad en estos momentos de emergencia, donde muchos de los consumidores han incurrido en gastos extraordinarios. No obstante, al momento de tomar la decisión de implementar las medidas propuestas en relación a los cargos fijos, es necesario hacer un balance entre la necesidad de ayudar a los clientes en estos momentos versus alterar la fórmula de ingresos de la Autoridad, lo cual podría resultar en la necesidad de realizar un ajuste mayor en la próxima revisión tarifaria sobre dicha partida de la tarifa, lo que podría redundar en un aumento de la misma en el futuro.

Ante esta situación presentada por la CEPR, estas Comisiones entienden que se debe enmendar el Artículo 4 a los fines de autorizar a la CEPR a determinar mediante reglamento la forma en la que se aplicarán los criterios establecidos en el Proyecto ante nuestra consideración. Adicionalmente, en su memorial explicativo, la CEPR recomendó se enmendara el Artículo 7 en aras de dar “claridad en cuanto al efecto que podría tener la implementación de dicho Artículo”. Dicha recomendación se ha incorporado al entirillado electrónico de la medida sujeto de nuestro análisis.

Además, la CEPR expresa que está “de acuerdo que es necesario establecer el marco regulatorio que deberá ser implementado para atender las revisiones de facturas que se emitan a la luz de situaciones de emergencia como las descritas en el P. del S. 811”. A esos fines, luego de la aprobación del P. del S. 666, hoy Ley 3-2018, la CEPR promulgó el 24 de enero de 2018 el Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas emitidas por la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico durante Situaciones de Emergencia. Con esto,

la Comisión ya estableció las guías básicas para atender específicamente aquellas situaciones donde los medidores de los clientes han registrado consumo basado en la energía generada por los generadores de emergencia. De aprobarse el P. del S. 811, la Comisión está preparada para enmendar el Reglamento ya promulgado a los fines de incorporar las nuevas disposiciones aplicables a la revisión de facturas emitidas durante situaciones de emergencia.

Finalmente, concluye la CEPR

reiterando que, al igual que esta Asamblea Legislativa, la Comisión entiende es imperativo que los clientes de la Autoridad únicamente paguen por aquel servicio que recibieron directamente de la utilidad. Así como que se establezcan procedimientos expeditos que faciliten y provean a los clientes mecanismos para revisar las facturas incorrectamente emitidas.

La **Oficina de la Procuradora del Ciudadano (en adelante, la "OPC")** emitió sus comentarios en torno a la presente medida. Expresa la Hon. Iris Miriam Ruiz Class, Procuradora del Ciudadano, que

[a] lo largo de los años ambas corporaciones públicas han sido señaladas por innumerables atropellos contra los abonados, lo cual se refleja en la posición de las entidades con mayor número de reclamaciones en nuestra Oficina. Es [sic] de conocimiento general los problemas que ha enfrentado la ciudadanía por facturas infladas, sobrecargos y suspensiones de servicios que, de manera injustificada, han realizado ambas corporaciones públicas en el pasado. Ante tal escenario, creemos necesario que se provea a la ciudadanía con herramientas justas y efectivas con las cuales puedan reclamar, tanto a la AAA como a la AEE, cuando sus facturas contengan irregularidades. Lo anterior cobra mayor trascendencia en épocas de emergencia y crisis como situaciones que el presente proyecto pretende atender.

La OPC es una entidad gubernamental cuya función principal es velar por los intereses del ciudadano. En esa función, establece que

concordamos, por entenderlo justo, que se legisle para concretizar las expresiones del gobernador, Hon. Ricardo Rosselló Nevares, en cuanto a que sólo se pague por servicio prestado. En términos generales, además de incorporar esto como principio guía de dicho proyecto de legislación, se encuentran otros principios como el prorrateo de servicio ofrecido pero de manera discontinua, y el peso de la prueba a la AAA y AEE en

reclamaciones que refleje el área del reclamante como que no hubo servicio en el periodo facturado. Lo anterior lo encontramos positivo pues a veces la propia corporación no sabe que en áreas [en las que] sus registros reflejan que se está dando el servicio hay sectores, calles, y residencias que no tienen servicio por interrupción dentro del mismo.

Concluye la OPC estableciendo que

[c]omo defensor del Pueblo, nuestra Oficina endosa cualquier medida legislativa que redunde en mayor protección y bienestar de nuestros ciudadanos. Siendo así, la Procuraduría del Ciudadano avala la aprobación del mismo en consideración a los comentarios vertidos y esperamos que los datos ofrecidos le puedan servir a la Comisión en el descargo de su responsabilidad legislativa, ofreciéndonos a su disposición para el logro de dichos propósitos.

La **Autoridad de Energía Eléctrica** sometió sus comentarios referentes a la presente medida. Expresó que

tiene el compromiso de brindar un servicio de excelencia y llevar a cabo sus procesos con transparencia. Conforme a ello, personal de la AEE se encuentra realizando los cambios necesarios para no cobrar la tarifa fija a los clientes de residenciales públicos. Próximamente se ajustarán las cuentas facturadas, a las que le corresponda algún ajuste y se les otorgará un crédito a los clientes que han pagado su factura.

Además, expresa la AEE que favorece el Proyecto, pero “no cuenta con los recursos económicos para actualizar el sistema de facturación con la inmediatez que el Proyecto requiere; por lo cual [solicita] que se le otorgue un término de 60 días”. No obstante, estas Comisiones entienden apremiante para nuestra ciudadanía cuenten lo más pronto posible con las protecciones que esta medida establecería. Así las cosas, enfatizamos la importancia del cumplimiento con las disposiciones que por esta Ley se establecerían en un término no mayor de treinta (30) días.

El **Departamento de la Vivienda**, mediante memorial explicativo, expresó que es su posición “apoyar aquellas medidas e iniciativas que resulten en beneficio del pueblo puertorriqueño”. Expone que

[e]l paso del huracán María por Puerto Rico provocó el colapso total del sistema de generación y distribución de energía eléctrica de nuestra Isla. Los daños a la infraestructura de la AEE fueron de tal magnitud que cuatro (4) meses después del evento catastrófico, se ha alcanzado un 83% en generación de energía, lo cual representa que un 69% de los abonados

de la AEE cuentan con el servicio de energía eléctrica. Entiéndase que, aproximadamente 450,000 abonados continúan sin servicio eléctrico. Por lo cual, Los residentes de los proyectos de vivienda pública no han sido la excepción, dentro del universo de abonados que se han visto afectados por la situación de falta de servicio eléctrico.

Durante los pasados meses se han reportado situaciones en las cuales, debido al uso de generadores eléctricos y aunque la utilidad pública no ha provisto servicio, los contadores de la AEE continúan reflejando y leyendo consumo por parte de clientes quienes no cuentan con servicio por parte de la corporación pública. Esta situación tiene mayor frecuencia en condominios y proyectos de viviendas multifamiliares, en los cuales la energía está siendo producida por generadores eléctricos comunales, aunque sigue siendo contabilizada a través de los contadores de la AEE.

Por ello, el Gobernador de Puerto Rico, Hon. Ricardo Rosselló Nevares, convirtió en ley el Proyecto del Senado Núm. 666, ahora Ley Núm. 3-2018, que le prohíbe a la AEE facturar y cobrar por consumo de energía reflejado en contadores que no están recibiendo servicio de la AEE, entiéndase energía producida por un generador de emergencia u otro método alternativo de generación eléctrica.

Sobre los procedimientos actuales implementados por la AEE para la revisión de facturas, el referido Departamento esboza que dicha corporación pública “cuenta con procedimientos para atender reclamaciones de sus abonados a través de procesos que usualmente se extienden por periodos prolongados de investigación y adjudicación”. Así las cosas, establece que “[l]os mecanismos propuestos constituyen alivios para las familias puertorriqueñas que han recibido factura de la AEE o la AAA correspondientes a periodos durante los cuales no se han recibido servicio de estas utilidades”.

Finalmente, el Departamento de la Vivienda concluye que:

Dado el estado de emergencia en el cual se encuentra Puerto Rico, coincidimos en que es meritorio establecer un procedimiento específico para estas situaciones, las cuales son susceptibles de repetición durante catástrofes futuras.

Ciertamente esta medida legislativa promueve mayor transparencia en las gestiones del gobierno, específicamente dos de las corporaciones públicas que brindan servicios directos al pueblo. Así también alivia el bolsillo de nuestra gente a través de medidas justas.

...

Así también, tanto la Ley 3-2018 como el P. del S. 811 facultan a las entidades gubernamentales concernidas con el poder de reglamentación. Más aún, ambas disponen un plazo de 30 días para que dichas entidades

conformen sus procedimientos reglamentos, mecanismos de facturación y cobro y cualquier otra acción necesaria para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la ley y el proyecto propuesto.

Ciertamente, el P. del S. 811 atiende de manera exhaustiva y detallada la preocupación sobre generación y facturación de servicios esenciales, entiéndase energía eléctrica y acueductos y alcantarillados, en tiempos de emergencia.

En vista de lo anterior, el Departamento de la Vivienda endosa el P. del S. 811.

Atendidas las recomendaciones, tanto de la OIPC como de la CEPR, referentes a la presente pieza legislativa, estas Comisiones entienden que se ven reforzadas las medidas dispuestas en el presente Proyecto, en beneficio de los clientes de la AAA y la AEE que presenten la situación particular descrita. En tiempos donde el dinero de nuestra gente debe ser protegido, medidas de esta naturaleza resultan de gran relevancia.

Se solicitaron memoriales explicativos a la AAA, al Departamento de Justicia y al Departamento de Asuntos del Consumidor, pero a esta fecha no se han recibido los mismos. Dada la importancia que este Proyecto reviste para los clientes de la AAA y la AEE, y dadas las contundentes expresiones de nuestro Gobernador sobre este asunto, nuestras Comisiones suscribientes entienden meritorio continuar los trabajos de esta medida, sin detener el proceso por falta de una expresión formal de dichas entidades gubernamentales sobre el mismo.

CONCLUSIÓN

La presente medida pretende establecer una protección a todos los abonados de la AAA y la AEE ante la posible facturación de por servicios de agua potable o de energía eléctrica que no les fueron ofrecidos. Considerando las actuales circunstancias, esta pieza legislativa se presenta como un alivio a los puertorriqueños en tiempos de crisis como consecuencia del desastre natural provocado por los huracanes Irma y María, y atiende de forma justa, razonable y transparente la facturación y cobro de los servicios públicos esenciales de energía eléctrica y agua potable.

A tenor con lo anterior, las Comisiones de Gobierno; y de Asuntos del Consumidor y Servicios Públicos Esenciales del Senado de Puerto Rico, previo estudio y consideración, recomiendan a este Alto Cuerpo la **aprobación del P. del S. 811, con las enmiendas** contenidas en el entirillado electrónico que le acompaña.

Respetuosamente sometido,

Hon. Miguel A. Romero Lugo
Presidente
Comisión de Gobierno

Hon. Evelyn Vázquez Nieves
Presidenta
Comisión de Asuntos del Consumidor y
Servicios Públicos Esenciales