

#14182



Oficina Independiente de Protección al Consumidor

Handwritten signature

SECRETARÍA DEL SENADO
RECIBIDO MAR 19 10 10 31

13731

RECIBIDO EN LA OFICINA

LEN

RECIBIDO EN LA OFICINA

INFORME ANUAL DE LABORES Y LOGROS DE LA OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (OIPC)



1 de marzo de 2019

Hon. Carlos "Johnny" Méndez Núñez
Presidente
Cámara de Representantes de Puerto Rico

Hon. Thomas Rivera Schatz
Presidente
Senado de Puerto Rico

Re: Informe Anual de Labores y Logros de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)

Estimados señores Presidentes Méndez Núñez y Rivera Schatz:

Reciban un cordial saludo de nuestra parte y de todo el personal que labora en la Oficina Independiente de Protección del Consumidor (en adelante OIPC). En cumplimiento con la "Ley de Transformación y ALIVIO Energético", Ley Núm. 57-2014, según enmendada, Artículo 6.42, Inciso (n), sometemos ante su consideración nuestro informe anual sobre labores y logros de la Oficina a favor de los consumidores.

La OIPC fue creada mediante la Ley 57-2014, *antes*, para educar, orientar, asistir y representar a los clientes de servicio eléctrico en Puerto Rico, incluyendo aquellos asuntos relacionados a disputas sobre la facturación por parte de la Autoridad de Energía Eléctrica y otras compañías de servicio eléctrico. La Ley 57-2014 le confiere a la OIPC los siguientes poderes y facultades, a saber:

- (a) Educar, informar, orientar y asistir al cliente sobre sus derechos y responsabilidades en relación con el servicio eléctrico, y con la política pública de ahorro, conservación y eficiencia;
- (b) Evaluar el impacto que tienen las tarifas, las facturas eléctricas, la política pública energética y cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de servicio eléctrico en Puerto Rico;
- (c) Ser defensor y portavoz de los intereses de los clientes en todos los asuntos que estén ante el Negociado de Energía o que están siendo trabajados por el Programa de Política Pública Energética adscrito al Departamento de

Desarrollo Económico, relacionados con las tarifas y cargos de servicio eléctrico, calidad del servicio eléctrico, los servicios de las compañías de servicio eléctrico a sus clientes, planificación de recursos, política pública y cualquier otro asunto de interés del cliente;

(d) Presentar querellas o recursos legales ante el Negociado de Energía a nombre y en representación de clientes de servicio eléctrico, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre la factura del servicio eléctrico, tarifas y cargos de la Autoridad o de productores independientes de energía, política pública energética, asuntos ambientales, controversias sobre los servicios al cliente de cualquier compañía de servicio eléctrico, o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico. Previo a radicar querellas en representación de clientes de servicio eléctrico, deberá verificar que el cliente haya cumplido con las disposiciones del Artículo 6.27 de esta Ley. Si existiera un conflicto de interés entre distintas clases de clientes con respecto a alguna causa de acción o controversia, la prioridad de la OIPC será representar y defender a los clientes residenciales y comerciales con pequeños negocios;

(e) Participar en el proceso de adopción o modificación de tarifas de la Autoridad conforme a la Sección 6A de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como, "Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico" y en el proceso de revisión de tarifas ante el Negociado de Energía conforme a la Sección 6B de la Ley Núm. 83, *supra*. (f) Efectuar recomendaciones independientes ante el Negociado de Energía sobre tarifas, facturas eléctricas, política pública energética y cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de servicio eléctrico en Puerto Rico;

(g) Peticionar y abogar a favor de tarifas de energía justas y razonables para los clientes que representa;

(h) Participar o comparecer como parte interventora en cualquier acción, ante cualquier agenda gubernamental del Gobierno de Puerto Rico o del Gobierno Federal con jurisdicción, relacionada con tarifas, facturas eléctricas, política pública energética o a cualquier otro asunto que pueda afectar a los consumidores y/ o clientes de servicio eléctrico;

(i) Participar o comparecer como parte peticionaria o como parte interventora en cualquier acción ante el Tribunal General de Justicia o ante los tribunales de la jurisdicción federal, relacionada con tarifas, facturas eléctricas, política pública energética o a cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de servicio eléctrico;

(j) Demandar y ser demandada;

(k) Tener acceso a los documentos, expedientes e información a la que tenga acceso el Negociado de Energía y el Programa de Política Pública adscrito al Departamento de Desarrollo Económico, con excepción de información, documentos y expedientes privilegiados al amparo de las Reglas de Evidencia;

- (l) Llevar a cabo por cuenta propia o mediante contrato aquellos estudios, encuestas, investigaciones o testimonios periciales relacionados a materias que afecten el interés de los clientes de servicio eléctrico;
- (m) Revisar y someter comentarios sobre cualquier legislación o reglamentación propuesta que afecte a los clientes de servicio eléctrico;
- (n) Someter un informe anual ante ambos Cuerpos de la Asamblea Legislativa del Gobierno de Puerto Rico en o antes del primero de marzo de cada año en donde indicara las labores y logros de la Oficina a favor de los consumidores;
- (o) Adoptar los reglamentos, normas y reglas necesarias para asegurar su debida operación interna;
- (p) Asistir, asesorar y cooperar con las agencias estatales y federales para proteger y promover los intereses de los clientes de servicio eléctrico;
- (q) Estudiar la operación y las leyes que afectan a los clientes de servicios eléctricos incluyendo a los pequeños comerciantes para hacer recomendaciones de enmiendas y proponer nuevos proyectos de ley al Gobernador y a la Legislatura, que persigan los mejores intereses de los clientes de energía eléctrica;
- (r) Organizar y llevar a cabo conferencias o actividades sobre los problemas que afectan a los clientes de energía eléctrica; y
- (s) Llevar a cabo todas las acciones necesarias que sean incidentales al ejercicio de las funciones, poderes y responsabilidades establecidas en este Artículo.

A raíz de la aprobación de la “Ley de Ejecución del Plan de Reorganización de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico”, Ley Núm. 211 de 12 de agosto de 2018, la OIPC se consolidó dentro de la Junta Reglamentadora de Servicio Público, por lo que los últimos meses nos hemos visto inmersos en un proceso de reestructuración organizacional.

A pesar de ello, durante el pasado año, la OIPC cumplió cabalmente con el mandato de ley, logrando exitosamente velar por los intereses de los consumidores desde diferentes perspectivas, ya fuera educando a los ciudadanos sobre asuntos energéticos; orientando día a día a los consumidores sobre aquellos aspectos legales relacionados a los procesos de objeción de facturas ante la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante AEE) o de radicación de querellas ante el Negociado de Energía de Puerto Rico (en adelante el NEPR); y asumiendo la representación legal gratuita de algunos de estos consumidores ante el NEPR, ante el Tribunal de Apelaciones y ante el Tribunal Supremo, entre otras funciones. A continuación, una breve radiografía sobre los logros y las labores más importantes realizadas por la OIPC durante el pasado año.

Logros y labores educativas de la OIPC sobre asuntos energéticos:

Es precisamente una de las funciones y deberes principales de la OIPC, educar, informar, orientar y asistir al consumidor sobre sus derechos y responsabilidades en relación con el servicio eléctrico, y con la política pública de ahorro, conservación y eficiencia energética. También es política pública del Gobierno de Puerto Rico diversificar las fuentes de electricidad y la infraestructura de tecnología energética y estimular la actividad de generación de energía eléctrica mediante fuentes de energía renovable sostenibles y fuentes de energía renovable alternas.

En cumplimiento con esta política pública y el mandato dirigido a educar, informar y asistir a los consumidores, la OIPC se presta a realizar convenios de colaboración con distintas entidades públicas y privadas. Ya hemos iniciado el proceso para el otorgamiento de un Acuerdo de Entendimiento con la Universidad de Puerto Rico y su Instituto Nacional de Energía y Sostenibilidad Isleña (INESI). El INESI había colaborado previamente con la OIPC en el desarrollo de un manual para el consumidor residencial de energía eléctrica de Puerto Rico. Este manual fue creado con el propósito de orientar a los consumidores residenciales de energía eléctrica sobre temas medulares como: componentes del sistema eléctrico, el sistema residencial típico, la factura por servicios energéticos, los procesos de disputa y los factores que influyen en el consumo eléctrico, incluyendo estrategias de eficiencia energética, entre otras. Este nuevo acuerdo nos permitirá actualizar la información ya presentada a los consumidores, y sobretodo, desarrollar el tema de la energía renovable a nivel residencial y comunitario.

Hemos visto en los últimos años, que factores tales como el paso de los Huracanes Irma y María por Puerto Rico, han provocado que la ciudadanía opte por sustituir el servicio de energía ofrecido por la AEE, por sistemas de energía renovables sostenibles, en particular por sistemas de placas fotovoltaicas o solares. Sin embargo, a diario nos topamos con que existe un desconocimiento general sobre el funcionamiento de estos sistemas. Ante esta situación, la OIPC tiene el deber y la responsabilidad de orientar y educar a los consumidores sobre las fuentes de energía renovables, incluyendo los sistemas de placas fotovoltaicas, en particular, sobre su funcionamiento, las ventajas y beneficios de adquirir estos sistemas, el proceso ante la AEE para la interconexión del sistema, qué es la medición neta, la dependencia de estos sistemas al servicio de energía provisto por la AEE y sobre los resultados reales a esperar una vez adquiridos. Nuestro objetivo principal al otorgar el acuerdo con INESI, es trabajar la creación de otro manual para el consumidor dirigido específicamente a este tema, así como el desarrollo de charlas y talleres que nos ayuden a cumplir con nuestra misión de educar sobre el tema de energía renovable.

De igual forma, la OIPC ha entrado en conversaciones con la Oficina del Procurador del Ciudadano, a los fines de establecer algún Acuerdo Interagencial que nos permita unir esfuerzos en pro de la educación y orientación a los consumidores. También, buscaremos estrechar lazos con otras Agencias Gubernamentales, como, por ejemplo, la Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada, para que nos permita tener acceso directo a la población que éstos atienden.

De otra parte, la OIPC cuenta con una página web con información pertinente sobre los derechos energéticos del consumidor, así como, presencia en todas las redes sociales. Actualmente nos encontramos trabajando para actualizar la información ya publicada e incluir información adicional, como, por ejemplo, la relacionada a la legislación recientemente aprobada y pendiente de aprobación.

Orientaciones a los consumidores sobre los procesos ante la AEE y el NEPR:

Una de las funciones principales que realiza a diario la OIPC, es aquella dirigida específicamente a atender las consultas y orientar a los consumidores en cuanto al proceso de objeción de facturas ante la AEE y sobre el proceso de radicación de querrelas ante el NEPR. La OIPC recibe consultas mediante llamadas telefónicas, personalmente en nuestra oficina y a través de nuestro correo electrónico.

Durante el pasado año, la OIPC recibió sobre siete mil (7,000) llamadas de consumidores. Un alto porcentaje de estas consultas fueron realizadas por consumidores que tuvieron alguna reclamación ante la AEE, luego del paso de los Huracanes Irma y María. Es de conocimiento general que luego de estos eventos atmosféricos, el País estuvo sin servicio eléctrico durante meses. Como consecuencia, hubo un desfase en el proceso de facturación por parte de la AEE, provocando así que la corporación no facturara a sus clientes como de costumbre, y más aún, que les sobrefacturara por un servicio que no recibieron. Esto tuvo el efecto de aumentar drásticamente las objeciones de facturas radicadas ante la AEE, y por consiguiente, el incumplimiento por parte de la corporación en atender dichas reclamaciones dentro de los términos establecidos en la Ley 57-2014, *antes*, lo que a su vez redundó en un aumento en la radicación de querrelas ante el NEPR. Ante esta situación, la OIPC ha jugado un rol activo orientando proactivamente a los consumidores, sobre los procesos legales disponibles para salvaguardar sus derechos.

Otro asunto importante que representa un gran logro para la OIPC es el esfuerzo de orientación y representación dirigido a los clientes que han otorgado contratos de compra de energía (PPA por sus siglas en inglés) con

la compañía Sunnova Energy Corporation. Hasta la fecha, la Oficina ha atendido alrededor de 500 clientes de Sunnova, quienes se han visto afectados por sus prácticas de contratación. Cabe señalar, que fue la OIPC quien le solicitó al NEPR que investigara la manera en la que se estaban otorgando estos contratos y el servicio que dicha compañía le estaba ofreciendo a sus consumidores. Esto, ante el alto número de clientes que solicitan a diario de nuestro auxilio.

Actualmente, la OIPC mantiene alrededor de dos mil doscientos (2,200) expedientes de consumidores de energía que han solicitado los servicios de orientación y de representación en asuntos tales como: objeción de facturas ante la AEE; falta de cumplimiento por parte de la AEE en asuntos relacionados a reclamaciones sobre daños a la propiedad de los consumidores; procedimientos sobre uso indebido de energía ante la AEE; controversias relacionadas a la falta de servicio al cliente en la AEE; controversias con compañías privadas de venta y alquiler de sistemas de generación de energía renovable, entre otros asuntos.

Recursos legales presentados por la OIPC en representación de los consumidores:

Una de las facultades de la OIPC concedidas en ley, es la de presentar querellas o recursos legales ante el NEPR, a nombre y en representación de clientes de servicio eléctrico, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre la factura del servicio eléctrico, tarifas y cargos de la AEE o de productores independientes de energía, política pública energética, asuntos ambientales, controversias sobre los servicios al cliente de cualquier compañía de servicio eléctrico, o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico. A continuación, hacemos un breve resumen de los casos en los que la OIPC ha radicado recursos legales en representación de los consumidores.

Caso CEPR-IN-2016-0001: Investigación sobre Sunnova Energy Corporation

El 16 de septiembre de 2016, la OIPC radicó una Solicitud de Investigación ante el NEPR, debido a las múltiples reclamaciones recibidas de clientes de la compañía de energía Sunnova Energy Corporation, con relación a las prácticas de contratación y prestación de servicios de la empresa. Durante el 2018, atendimos y orientamos alrededor de ciento cincuenta (150) consumidores nuevos que otorgaron contratos de compra de energía (PPA por sus siglas en inglés) con esta compañía. La OIPC se mantuvo notificándole periódicamente al NEPR sobre estos nuevos consumidores. El 3 de octubre de 2018, radicamos un Escrito Informativo ante el NEPR, trayendo a la atención de este foro como asunto nuevo dentro de la

investigación, el hecho de que Sunnova no cuenta con procedimientos establecidos para la resolución de las controversias y objeciones de facturas y que tampoco cuenta con oficinas de servicio al cliente localizadas en Puerto Rico. El 15 de febrero de 2019, el NEPR emitió un Informe Final en el que determinó que Sunnova violó la Ley 57-2014, *antes*, al no hacer divulgaciones adecuadas a los potenciales clientes previo a la firma de estos contratos, incumpliendo así con su obligación de proveer un servicio confiable, seguro y eficiente, y su conducta es inconsistente con la política pública sobre el derecho del consumidor a obtener un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia. De igual forma, determinó que no contar con un procedimiento de objeción de facturas, representa un incumplimiento con dicha Ley. Ante esta situación, el NEPR emitió un Aviso de Incumplimiento a la compañía, concediéndole a la parte un término de veinte (20) días para expresarse. El término concedido vence el 7 de marzo de 2019, por lo que la OIPC se encuentra a la espera de la posición de Sunnova para continuar nuestra gesta en defensa de los derechos de los consumidores.

Caso KLRA201800313/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Arlene Rivera Ortiz v. AEE:

La Sra. Rivera radicó una objeción de factura ante la AEE y ésta última no cumplió con el término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de notificación de la solicitud de reconsideración presentada por la parte, para notificar por escrito su determinación final. Ante esta situación, la OIPC en representación de la consumidora, radicó un recurso de Revisión de Determinación en Procedimiento de Objeción de Factura en la AEE. En síntesis, el NEPR declaró Ha Lugar el recurso presentado por la OIPC, determinando que, los términos de treinta (30) días para que la AEE tiene para iniciar la investigación; los de sesenta (60) días para que la AEE culmine la misma y los de treinta (30) días para que el funcionario de mayor jerarquía emita su determinación respecto a cualquier solicitud de reconsideración con relación al procedimiento informal de facturas ante la AEE, según establecidos en la Ley 57-2014, son términos jurisdiccionales, por lo que la AEE no tiene discreción para prorrogarlos. Inconforme, la AEE recurrió ante el Tribunal de Apelaciones mediante Solicitud de Revisión. El 22 de septiembre de 2018, este Honorable Tribunal emitió Sentencia confirmando la determinación del NEPR, por lo que la AEE se vio obligada a realizar un ajuste en la factura de la consumidora por la cantidad de catorce mil quinientos cuarenta dólares con cuarenta y tres centavos (\$14.540.43).

Este es considerado uno de los logros más grandes que ha obtenido la OIPC desde su creación. La determinación realizada por el Honorable Tribunal de Apelaciones en este caso, quien a su vez confirmó la determinación previamente realizada por el NEPR, es una de gran envergadura y tiene un

efecto sustancial en beneficio de los consumidores. El proceso de objeción de facturas ante la AEE tradicionalmente resultaba ser uno injusto para los consumidores, primero, porque los consumidores se enfrentan a una corporación pública con recursos superiores a los del ciudadano común, y segundo, porque los consumidores tenían que esperar largos meses para que sus objeciones fueran atendidas. Esta determinación, en cambio, obliga a la AEE a ser diligente en el manejo de las reclamaciones presentadas por los consumidores, y en caso de no serlo, le impone como consecuencia jurídica que pierdan jurisdicción sobre la objeción, concediéndole la oportunidad al consumidor de acudir directamente ante el NEPR para solicitar el remedio dispuesto en la Ley 57-2014, *antes*.

Caso CEPR-IN-2018-0002/ In Re: Uso de Generadores de Energía Externos por la Autoridad de Energía Eléctrica y Facturación a Clientes:

El 11 de junio de 2018, la OIPC solicitó que el NEPR iniciara una investigación sobre (1) la instalación de generadores de energía en subestaciones de la AEE ubicadas en varios municipios para proveer servicio eléctrico a los ciudadanos, como parte de la secuela dejada por los huracanes Irma y María; y (2) la subsiguiente facturación de la AEE a los clientes que recibieron el servicio por medio de dichos generadores. Esta investigación fue acogida por parte del NEPR, y el 12 de diciembre de 2018, emitieron una Resolución Final a esos efectos. Aunque el NEPR determinó que no correspondía la exención de los cargos por concepto de compra de combustible y de energía a los clientes de Maunabo, Culebra y Vieques, así como a los clientes cuyo servicio eléctrico fue o continuaba siendo provisto parcial o totalmente por generadores externos, si les concedió un plazo adicional de sesenta (60) días para que aquellos clientes de la AEE localizados en las regiones de Maunabo, Culebra y Vieques que tuvieran una reclamación meritoria, pudiesen presentar objeciones a las facturas generadas durante el periodo de 6 de septiembre de 2017 al 31 de julio de 2018.

Caso CC-18-1073/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Lizzy Cuevas Vázquez v. AEE:

El 14 de agosto de 2017, la OIPC, en representación de la Sra. Lizzy Cuevas Vázquez, radicó ante el NEPR un recurso de revisión de la determinación final tomada por la AEE en el procedimiento de objeción de factura informal instado por la Sra. Cuevas. En síntesis, la OIPC le solicitó a este Foro que le ordenara a la AEE revisar ciertas determinaciones relacionadas con unas alegadas irregularidades en las facturas de la Sra. Cuevas. También, le solicitó revisar una determinación de la AEE sobre una reclamación por daños a la propiedad en la residencia de la Sra. Cuevas. El NEPR, mediante Resolución y Orden, declaró No Ha Lugar la solicitud de revisión presentada por la OIPC

bajo el fundamento de que no poseía jurisdicción para pasar atender los planteamientos de vicio en el consentimiento de la Sra. Cuevas o para conceder indemnización por daños y perjuicios. Luego de varios trámites procesales, la OIPC recurrió al Tribunal de Apelaciones en Recurso de Revisión. Este Honorable Foro revocó la determinación del NEPR y devolvió el caso al NEPR para la continuación de los procedimientos, indicando que el NEPR si tiene jurisdicción para atender los planteamientos levantados por la Sra. Cuevas. De dicha determinación, la AEE acudió al Tribunal Supremo en Petición de *Certiorari*, a la cual nos opusimos, siendo finalmente declarada No Ha Lugar.

Actualmente, nos encontramos en espera de que el NEPR cite a una vista pública para la continuación de los procesos, en los que la OIPC continuará representando los intereses de la Sra. Cuevas.

Casos CEPR-QR-2018-0055, CEPR-QR-2018-0040 y CEPR-QR-2018-0044:

Hasta el momento, la OIPC ha asumido la representación legal de los consumidores en estos casos en donde se han radicado querellas ante el NEPR por el incumplimiento por parte de la AEE en atender las objeciones presentadas por ellos dentro de los términos jurisdiccionales establecidos en la Ley 57-2014, *antes*.

Procesos ante el NEPR ante los que la OIPC participa en representación de los consumidores:

La Ley 57-2014, *supra*, dispone, que la OIPC deberá ser defensora y portavoz de los intereses de los clientes en todos los asuntos que estén ante el NEPR o que estén siendo trabajados por el Programa de Política Pública Energética adscrito al Departamento de Desarrollo Económico, relacionados con las tarifas y cargos de servicio eléctrico, calidad del servicio eléctrico, los servicios de las compañías de servicio eléctrico a sus clientes, planificación de recursos, política pública y cualquier otro asunto de interés del cliente.

Del mismo modo, debemos participar en el proceso de adopción o modificación de tarifas de la AEE y en el proceso de revisión de tarifas ante el NEPR, así como, efectuar recomendaciones independientes ante el NEPR sobre tarifas, facturas eléctricas, política pública energética y cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de servicio eléctrico en Puerto Rico. Por último, la OIPC debe petitionar y abogar a favor de tarifas de energía justas y razonables para los clientes que representa.

Así las cosas, la OIPC participó activamente como parte interventora en los procedimientos celebrados ante el NEPR para la evaluación de la Petición de

Revisión Tarifaria presentada por la AEE. Cabe señalar, que la OIPC fue parte interventora en el procedimiento de análisis de la Nueva Factura Transparente, del Plan Integrado de Recursos y en la Petición de Cargo por Transición de la AEE.

En cuanto a los procedimientos en la revisión tarifaria, el NEPR concedió a la AEE una extensión de tiempo hasta el 1 de abril de 2019, para la implementación de la tarifa permanente aprobada. Además, les ordenó la comparecencia a varias vistas de cumplimiento ante el NEPR, en las cuales debe informar sobre el progreso en la implementación de la tarifa permanente. De igual forma, se le requirió que llevara a cabo la reconciliación de la tarifa provisional con la tarifa permanente, para lo cual le concedió hasta el 1 de julio de 2019.

Por otro lado, en torno a la propuesta al Plan Integrado de Recursos, elaborado por la AEE, el cual comprende un periodo de tiempo específico, enfocado en garantizar el desarrollo del sistema de energía eléctrica en Puerto Rico, así como mejorar la confiabilidad, eficiencia y transparencia del Sistema, ya fue radicada ante el NEPR y éste último se encuentra evaluando si la misma cumple con todos los requisitos reglamentarios, para así ordenar la continuación de los procedimientos. La OIPC estará participando activamente en este proceso, velando por los derechos de los consumidores.

Como es notable, nuestra oficina ha jugado un rol activo en la defensa de los intereses de los consumidores de energía eléctrica y los logros alcanzados hasta el momento por la OIPC son muestra de ello y nos llenan de gran satisfacción, sin embargo, estamos convencidos de que nos falta mucho más por alcanzar. Es por ello, que nuestra meta es que más consumidores se beneficien de los servicios que ofrecemos, por lo que trabajaremos más proactivamente para seguir dando a conocer nuestra oficina en distintos foros. Además, seguiremos estrechando alianzas con más agencias gubernamentales y privadas para lograr nuestro objetivo principal, proteger los derechos de los consumidores de servicio eléctrico.

Nuestra prioridad es continuar creando conciencia sobre la política pública energética y la transformación del sistema eléctrico de Puerto Rico. Por ello, a tenor con la nueva legislación que la Legislatura propone para un nuevo marco regulatorio y atemperar la política pública energética a una de vanguardia que estimule el uso de nueva tecnología, nuestra oficina continúa firme en su propósito y deber de orientación y educación a los consumidores sobre las diferentes fuentes de energía renovable, asegurándonos que éstos tienen toda la información disponible para tomar decisiones informadas en cuanto al uso de fuentes de energía renovable, de manera tal que puedan ser parte integral de la transformación del servicio eléctrico del País.

Así pues, reciban nuestras muestras de respeto y mejores deseos de éxito en su gestión.

Respetuosamente,



Lcda. Hannia B. Rivera Díaz
Directora