



JUNTA REGLAMENTADORA DE
**SERVICIO
PÚBLICO**

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

GOBIERNO DE PUERTO RICO

27 de febrero de 2024

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

Hon. Thomas Rivera Schatz
Presidente
Senado de Puerto Rico

RE: INFORME DE LOGROS Y LABORES DE LA OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO (OIPC) PARA EL AÑO 2024.

Estimado señor Presidente:

Reciba un cordial saludo de nuestra parte y de todo el personal que labora en la Oficina Independiente de Protección al Consumidor de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (en adelante, OIPC). En cumplimiento con la "*Ley de Transformación y ALIVIO Energético*", Ley Núm. 57-2014, según enmendada, en su Artículo 6.42, inciso (n), sometemos ante su consideración nuestro informe de logros y labores correspondiente al año 2024.

La OIPC fue creada mediante la Ley Núm. 57-2014, *antes*, para educar, orientar, asistir y representar a los clientes de los servicios bajo la jurisdicción de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico. La Ley Núm. 57-2014, según enmendada por la *Ley de Política Pública Energética*, Ley Núm. 17-2019, 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, los servicios de telecomunicaciones y aquellos bajo la jurisdicción del Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos;

(b) *Evaluar el impacto que tienen las tarifas, la política pública y cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte 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, el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos, 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 servicios 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, el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico y el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos de Puerto Rico a nombre y en representación de clientes, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre cualquier asunto que afecte el servicio, tarifa o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte. Previo a radicar querellas en representación de clientes deberá verificar que el cliente haya cumplido con las disposiciones pertinentes administrativas para su reclamo. 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 los asuntos que afecten a los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte;*

(f) *Efectuar recomendaciones independientes ante los Negociados sobre tarifas, facturas, política pública y cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de estos servicios en Puerto Rico;*

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

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

(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, política pública o a cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte;*

(j) Demandar y ser demandada;

(k) Tener acceso a los documentos, expedientes e información a la que tenga acceso el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico, el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos de Puerto Rico, y el Programa de Política Pública Energética 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, telecomunicaciones y transporte;

(m) Revisar y someter comentarios sobre cualquier legislación o reglamentación propuesta que afecte a los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte;

(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, telecomunicaciones y transporte;

(q) Estudiar la operación y las leyes que afectan a los clientes de servicios eléctricos, telecomunicaciones y transporte 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;

(r) Organizar y llevar a cabo conferencias o actividades sobre los problemas que afectan a los clientes de energía eléctrica, telecomunicaciones y transporte; y

(s) Llevar a cabo todas las acciones necesarias que sean incidentales al ejercicio de las funciones, poderes y responsabilidades establecidas en este Artículo.

Durante el 2024, la OIPC cumplió con este 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 a los consumidores sobre aquellos aspectos legales relacionados a los procesos de objeción de facturas ante la LUMA; asesorando legalmente a los consumidores sobre los procesos de radicación de querellas y/o recursos de revisión ante el Negociado de Energía de Puerto Rico (en adelante, Negociado de Energía), el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos; asumiendo la representación legal de nuevos

consumidores y ofreciéndole continuidad a la representación legal de varios consumidores ya representados; y, defendiendo y representando los intereses de los consumidores en los múltiples procesos administrativos celebrados ante estos Foros. **Evidencia de ello es que, como resultado de la labor realizada durante el pasado año, la OIPC logró que LUMA realizara ajustes en las facturas de múltiples consumidores por una suma ascendente a trescientos treinta y nueve mil quinientos cincuenta y dos dólares con cincuenta y un centavo (\$339,552.51).**

Sometemos un resumen del trabajo realizado por la OIPC durante el pasado año 2024.



Lcda. Hannia B. Rivera Díaz

Directora Ejecutiva

Oficina Independiente de Protección al Consumidor

TABLA DE CONTENIDO:

TEMA	PÁGINA
Orientaciones a Consumidores	6
Representación Legal de los Consumidores	7
Participación de la OIPC en los Procesos ante el Negociado de Energía, Negociado de Telecomunicaciones y Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	17
Participación de la OIPC ante la Rama Legislativa	22
Educación	24
Conclusión	25

ORIENTACIONES A CONSUMIDORES:

Una de las funciones principales de la OIPC es la de 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, los servicios de telecomunicaciones y aquellos bajo la jurisdicción del Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos.

El pasado año, la OIPC ofreció sus servicios a un total de **diez mil seiscientos nueve (10,609)** consumidores. De estos, trescientos setecientos (700) consumidores fueron asistidos en asuntos de telecomunicaciones, cincuenta y tres (53) consumidores fueron asistidos en asuntos de transporte y otros servicios públicos y nueve mil ochocientos cincuenta y seis (9,856) consumidores fueron asistidos en asuntos energéticos.

En cuanto a este último grupo de consumidores, un gran porcentaje de estas orientaciones fueron relacionadas a objeciones de facturas, radicación de recursos de revisión o querellas ante el Negociado de Energía, estimaciones de facturas, problemas de fluctuaciones de voltaje y asuntos relacionados a los procesos de interconexión de los sistemas de energía renovable. Ciertamente, la OIPC, mediante sus servicios ha logrado que estos consumidores hayan podido hacer valer sus derechos.

REPRESENTACIÓN LEGAL DE LOS CONSUMIDORES:

La Ley Núm. 57-2014, según enmendada, dispone que la OIPC tiene la facultad de presentar querellas o recursos legales ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico y el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos de Puerto Rico a nombre y en representación de clientes, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre cualquier asunto que afecte el servicio, tarifa o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte.

Durante el 2024, la OIPC continuó con la representación legal de varios consumidores, asumió la representación legal de nuevos consumidores y le solicitó al Negociado de Energía que investigara prácticas llevadas a cabo por LUMA, en menoscabo de sus derechos. Además, comparecimos ante el Negociado de Telecomunicaciones en representación de consumidores de dichos servicios. A continuación, hacemos un breve resumen de los recursos legales en los que la OIPC compareció durante el pasado año ante los distintos foros en representación de consumidores.

Ante el Negociado de Energía:

➤ **Caso NEPR-QR-2019-0145/ Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Sara Ramírez Nieves v. Autoridad de Energía Eléctrica**

El 13 de agosto de 2019, la Sa. Sara Ramirez Nieves radicó por derecho propio, una Querella ante el Negociado en contra de la Autoridad, por violaciones a las disposiciones de la Ley 57-2014, supra, y al *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, Reglamento Núm. 8863 del Negociado, del 1 de diciembre de 2016, según enmendado, a raíz de una facturación de \$5,019.88. El 26 de octubre de 2021, la OIPC asumió la representación legal de la consumidora y compareció a la vista administrativa en su fondo. Dicha vista fue suspendida por el Oficial Examinador ante los argumentos de la OIPC sobre la determinación del Tribunal de Apelaciones en el caso KLRA202100439/*Marilia García Rodríguez Pimentel v. Autoridad de Energía Eléctrica*. Luego de varios trámites procesales, LUMA realizó el ajuste en la cuenta de la consumidora por la cuantía antes indicada solicitando así la desestimación de la querella. La OIPC se allanó por lo que el 31 de octubre de 2024, el Negociado emitió su *Resolución Final y Orden* declarando Ha Lugar la desestimación y ordenando el cierre y archivo del caso.

➤ **Caso NEPR-QR-2022-0081 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la consumidora Belinda Maldonado Villanueva vs. LUMA**

El 8 de enero de 2021, Consumidora radicó querrela ante LUMA debido a que se encontraba confrontando problemas con el servicio eléctrico en su residencia por razón de alto voltaje. Ante la inacción por parte de LUMA en atender sus reclamos, procuró los servicios de la OIPC. La OIPC refirió el caso a LUMA en varias ocasiones. El 15 de diciembre de 2022, la OIPC radicó Querrela ante el NEPR en representación de la consumidora debido al incumplimiento de LUMA para con la Ley 57-2014 y la Ley 17-2019. El 13 de febrero de 2023, LUMA radicó desestimación por entender que situación había sido corregida. El 15 de febrero de 2023, la OIPC radicó una *Oposición a Desestimación* por no haberse corregido todavía la situación. Luego de varios trámites procesales, LUMA corrigió el problema de fluctuaciones de voltaje en la residencia de la Querellante por lo que nos allanamos a la desestimación de la querrela. El 26 de agosto de 2024, el NEPR acogió la solicitud de desestimación ordenando así el cierre y archivo del caso.

➤ **Caso NEPR-QR-2023-0050/ Marta Delgado Hernández vs LUMA**

El 12 de abril de 2023, la Consumidora radicó por derecho propio, una Querrela ante el Negociado de Energía ante el incumplimiento de LUMA en atender unos reclamos de eliminación de una deuda prescrita. LA OIPC ha estado asistiendo a la consumidora previo y durante el proceso de radicación de querrela ante el NEPR. El 20 de junio de 2023, la OIPC asumió la representación legal de la Consumidora, ante una *Solicitud de Desestimación* radicada por LUMA. Finalmente, LUMA aceptó que la deuda se encuentra prescrita y realizó el ajuste en la cuenta de la Querellante. El de 12 de marzo de 2024, el NEPR emitió su *Resolución Final y Orden* desestimando la querrela y ordenando el cierre y archivo de esta.

➤ **Caso NEPR-QR-2023-0162 / Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Esperanza Gonzalez Goncalves vs LUMA**

El 26 de enero de 2022, la Querellante, por derecho propio, radicó ante LUMA una reclamación debido a que estaba confrontado problemas de voltaje en su residencia. Ante la inacción por parte de LUMA en atender sus reclamos, procuró los servicios de la OIPC, quienes referimos el caso a LUMA en múltiples ocasiones. El 20 de septiembre de 2023, la OIPC radicó una Querrela, solicitándole al NEPR que le ordenara a LUMA a trabajar y corregir el problema de voltaje del consumidor. El 16 de octubre de 2023, LUMA radicó una *Solicitud de Término para Informar el Resultado de las Labores*. El 16 de noviembre de 2023, LUMA radicó una *Moción Informativa* alegando que el problema que le aquejaba a la consumidora era uno mayor- que se considera un Proyecto capital, y que requiere de una inversión de sobre \$10,000,000.00 y demoraría más de 5 años en solucionarse. LUMA está auscultando alternativas provisionales para normalizar la situación del área (incluyendo la de la consumidora). El pasado 8 de febrero de 2024, la OIPC radicó un escrito intitulado *Replica a Moción Informativa Sometida por Luma, Solicitud de Anotación de Rebeldía y Orden para que Luma Provea Información Adicional*. En la

misma, se solicitó que LUMA plasmará un plan de acción concreto para solucionar los problemas de la Querellante y proveyera información adicional específica de los esfuerzos realizados hasta el momento con el Departamento de Agricultura.

Luego de varios trámites procesales, la OIPC le informó al Foro que la situación de voltaje había sido corregida por LUMA, por lo que nos allanamos a la desestimación de dicha Querella. El 14 de febrero de 2025, el NEPR emitió su *Resolución y Orden* desestimando la Querella y ordenando el cierre y archivo de esta.

➤ **Caso NEPR-QR-2023-0171 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Juan La Santa Arroyo**

El 4 de octubre de 2023, la OIPC en representación legal del Sr. La Santa, presentó ante el Negociado de Energía de Puerto Rico, la querella antes descrita. Esta querella se presentó por la condición de peligrosidad del tendido eléctrico aéreo frente a la casa del querellante. El 26 de octubre de 2023, la parte querellada presentó una Moción Solicitando Extensión de Término para Contestar la Presente Querella. El 30 de octubre de 2023, el NEPR, declaró ha lugar la solicitud de prórroga, concediéndole 15 días adicionales. El 10 de noviembre de 2023, la parte querellada presentó una *Moción de Desestimación* por haber cumplido con el remedio solicitado, sin embargo, dicha moción no estaba dirigida a la causa de acción por la que se presentó la querella de epígrafe. El 5 de diciembre de 2023, la OIPC presentó una *Moción en Cumplimiento de Orden* y replicando la referida *Moción de Desestimación*. El 18 de diciembre de 2023, el Negociado de Energía, emitió una Orden declarando No ha lugar la Moción de desestimación presentada por LUMA. El 11 de enero de 2024, LUMA presentó una solicitud de termino adicional para cumplir orden, dado que se estaba coordinando visitar a la propiedad para evaluar la situación. El 16 de enero de 2024, el Negociado de Energía emitió orden declarando no ha lugar anterior solicitud por la parte querellada. El 23 de enero de 2023, LUMA solicitó la desestimación de la querella de epígrafe porque personal de LUMA acudió el 20 de enero de 2024, a la residencia de la querellante para atender el reclamo presentado. El 25 de enero de 2024, la OIPC radicó *Moción Notificando Corrección de Situación* y solicitando el desistimiento sin perjuicio de la presente querella. El 13 de marzo de 2024, el NEPR emitió su *Resolución Final y Orden* desestimando la Querella y ordenando el cierre y archivo de esta.

➤ **Caso NEPR-QR-2023-0126 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Iván Irizarry Vélez**

El 11 de agosto de 2023, el consumidor, asistido por la OIPC, presentó por derecho propio ante el Negociado de Energía, la querella de epígrafe. El 7 de junio de 2023, el consumidor presentó objeción a su factura de servicio eléctrico y la compañía

incumplió con el término que tenía para ello. Por lo anterior, la querrela se presentó en el Negociado de Energía bajo el amparo de la Ley Núm. 57-2014, según enmendada y del Reglamento Núm. 8863 del NEPR. El 8 de septiembre de 2023, LUMA radicó una *Moción de Desestimación* alegando que, el NEPR no tenía jurisdicción para entender la misma. El 19 de septiembre de 2023, el querellante asistido por la OIPC, presentó Moción en Oposición a la Moción presentada por la Parte Querellada. El 11 de octubre de 2023, celebró de manera virtual una vista evidenciaría. El 12 de enero de 2024, el NEPR emitió una *Resolución Final y Orden* acogiendo la moción presentada por LUMA el 8 de septiembre de 2023 y desestimando la presente Querrela. Por lo anterior, el 1 de febrero de 2024, la OIPC asumió la representación legal del Querellante. El 1 de febrero de 2024, la OIPC sometió un *Escrito de Reconsideración*, declarado No Ha Lugar por el NEPR. Inconforme con dicha determinación, el 18 de marzo de 2024, radicamos ante el Tribunal de Apelaciones un Recurso de Revisión Administrativa. Finalmente, el 26 de abril de 2024, el Foro Apelativo emitió su Sentencia confirmando al NEPR.

➤ **Caso NEPR-QR-2023-0198 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Hussein Damra Mustafa**

El 7 de noviembre de 2023, el consumidor, asistido por la OIPC, presentó por derecho propio ante el Negociado de Energía, la querrela de epígrafe. El consumidor presentó objeción a su factura de servicio eléctrico y la compañía incumplió con el término que tenía para atender la reconsideración. Ante ello, la querrela se presentó en el Negociado de Energía, bajo el amparo de la Ley Núm. 57-2014, según enmendada y del Reglamento Núm. 8863 del NEPR. El 8 de diciembre de 2023, LUMA presentó una moción contestando la querrela.

El 5 de diciembre de 2023, el NEPR emitió Orden designando a la Lcdo. Carlos Parés Guzmán, como Oficial Examinador. El 3 de enero de 2024, el Negociado de Energía emitió Orden señalando fecha para el descubrimiento de prueba, informe y conferencia de vista administrativa. El 9 de febrero de 2024, la OIPC asumió la representación legal del Querellante y petitionó una prórroga para cumplir con la *Orden* emitida por el NEPR. El 12 de febrero de 2023, el Negociado de Energía emitió una *Orden* concediéndole a las partes hasta el 28 de febrero de 2023 para concluir el descubrimiento de prueba y señaló conferencia de vista administrativa para el 12 de marzo de 2024. Luego de varios trámites procesales, el 24 de abril de 2024, radicamos un documento intitulado Moción Informando sobre Acuerdo Transaccional. El 29 de agosto de 2024, el NEPR emitió su Resolución Final y Orden acogiendo dicho acuerdo y ordenando el cierre y archivo del caso.

➤ **Caso NEPR-QR-2023-0118 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la consumidora Ana M. Tolentino Cruz**

El 16 de julio de 2023, la OIPC, en representación legal de la Sra. Tolentino Cruz, presentó ante el Negociado de Energía de Puerto Rico, una querrela debido a que LUMA no cumplió con los términos aplicables al proceso informal de objeción a la factura y con los términos para que se reflejara la Medición Neta en su factura. Por lo anterior, la querrela se presentó ante el incumplimiento para con la Ley Núm. 57-2014, según enmendada y Ley Núm. 114-2007, según enmendada. El 21 de agosto de 2023, LUMA presentó una moción solicitando la desestimación de la Querrela alegando falta de jurisdicción del Foro para atender la controversia planteada en la Querrela. El 30 de septiembre de 2023, la OIPC presentó la correspondiente *Moción en Oposición a la Solicitud de Desestimación*. El 31 de octubre de 2023, el NEPR dictó *Orden* señalando Vista Administrativa para el 11 de diciembre de 2023. El 11 de diciembre de 2023, la OIPC compareció ante el NEPR y no fue necesaria la Vista, toda vez que, en esa misma fecha LUMA entregó a la mano de la OIPC un ajuste a la factura, tornando académica la controversia planteada en la Querrela. El 28 de diciembre de 2023, la OIPC presentó una *Moción Solicitando el Desistimiento de la Querrela*. El ajuste realizado en la cuenta de la Consumidora fue de \$2,382.79, dejando la misma en crédito a favor de ésta por la cantidad de \$236.52. El 7 de marzo de 2024, el NEPR emitió su *Resolución Final y Orden* desestimando la querrela de autos y ordenando su cierre y archivo de esta.

➤ **Caso NEPR-QR-2023-0134 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Iván Pérez Moll**

El 18 de agosto de 2023, la OIPC en representación legal del Sr. Pérez Moll, radicó ante el Negociado de Energía de Puerto Rico, una querrela debido a que había transcurrido el término de 5 años aplicable a las deudas exigibles a plazos establecido en el Código Civil. La deuda corresponde a seis (6) objeciones de facturas, presentadas en 2008, 2011 y 2012, las cuales ascienden a un total de \$1,321.94. Por lo anterior, la querrela se presentó al amparo de la Ley Núm. 57-2014, según enmendada; Ley Núm. 17-2019 y las disposiciones del Código Civil de Puerto Rico de 1930, relativas a la prescripción de deudas. Luego de prórroga solicitada, el 12 de octubre de 2023 LUMA presentó contestación a la querrela. El 16 de octubre de 2023, el NEPR notificó Orden estableciendo el calendario procesal del caso. El 10 de noviembre de 2023, la OIPC le notificó a LUMA un Primer Interrogatorio y Solicitud de Producción de Documentos. El 21 de diciembre de 2023, LUMA notificó las contestaciones al interrogatorio y proveyó ciertos documentos. El 6 de febrero de 2024, la OIPC presentó ante el NEPR una *Moción en Solicitud de Resolución Sumaria*. El 12 de febrero de 2024, el NEPR notificó Orden concediendo el término de 20 días a LUMA para que exponga su posición en relación a la solicitud de Resolución Sumaria. El 25 de abril de 2024, el NEPR emitió su *Resolución Final y Orden* desestimando dicha Querrela por no haberse agotado remedios administrativos. Inconforme con dicha determinación, el 16 de mayo de 2024, radicamos una *Moción de Reconsideración*, declarada No Ha Lugar por el Foro.

➤ **Caso NEPR-QR-2023-0154 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Ju-Jutsu Self Defense, PR, Inc.**

El 6 de septiembre de 2023, la OIPC, en representación de Ju-Jutsu Self Defense radicó una Querella ante el Negociado de Energía ante el incumplimiento de LUMA en atender una objeción de factura presentada por la parte, en total menoscabo de las disposiciones de la Ley 57-2014, según enmendada y el Reglamento 8863 del NEPR. Luego de varios trámites procesales, el 14 de febrero de 2024, fueron celebradas tanto la Conferencia con Antelación a la Vista como la Vista Administrativa en su fondo. El 26 de agosto de 2024, el NEPR emitió su *Resolución Final y Orden* ordenando el cierre y archivo de la Querella. Inconforme con la determinación del Foro, el 16 de septiembre de 2024, radicamos una Moción en *Solicitud de Reconsideración*, siendo esta denegada por el NEPR. Así las cosas, el 21 de octubre de 2024, acudimos al Tribunal de Apelaciones mediante *Recurso de Revisión Administrativa*. Luego de varios trámites procesales, el 20 de diciembre de 2024, el Foro Apelativo emitió su *Sentencia* revocando al NEPR a nuestro favor. Actualmente, nos encontramos en conversaciones con LUMA sobre la cuantía a ser ajustada en la cuenta de la Querellante.

➤ **Caso NEPR-QR-2023-0124 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la consumidora Jennifer Pacheco Cordero**

El 4 de agosto de 2023, la Sra. Jennifer Pacheco Cordero, por derecho propio, radicó una Querella ante el NEPR. Dicha Querella fue el resultado del incumplimiento de LUMA en atender su objeción de factura, según los términos establecidos en la Ley 57-2014, según enmendada, y el Reglamento del NEPR Núm. 8863. El 29 de agosto de 2023, LUMA radicó ante el NEPR una Moción de Desestimación por Falta de Legitimación Activa. El 31 de agosto de 2023, el NEPR emitió su *Resolución Final y Orden* acogiendo la desestimación solicitada por LUMA.

El 15 de septiembre de 2023, la OIPC, en representación de la consumidora Jennifer Pacheco Cordero, radicó ante el NEPR una *Moción de Reconsideración*, solicitándole al Foro que reconsiderara la determinación realizada en su *Resolución Final y Orden*. El NEPR acogió dicha *Reconsideración*, concediéndole a la Querellante un término para presentar su posición en cuanto a la *Solicitud de Desestimación*. Luego de varios trámites procesales, el 12 de enero de 2024, se celebró la Vista Evidenciaria correspondiente. El 28 de febrero de 2024, el NEPR emitió la correspondiente *Resolución Final y Orden*, acogiendo la *Solicitud de Desestimación* radicada por LUMA y ordenó el cierre y archivo del caso. Inconformes con dicha determinación, el 1 de abril de 2024, acudimos al Tribunal de Apelaciones mediante *Recurso de Revisión Administrativa*. El 7 de junio de 2024, el Foro Apelativo emitió su *Sentencia* confirmando el dictamen recurrido.

➤ **Caso NEPR-RV-2023-0051 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor DietHome.com.**

El 27 de abril de 2023, el consumidor Diet Home.com, por derecho propio, radicó una Revisión de factura ante el NEPR. Dicha solicitud fue el resultado de una corrección de factura realizada por LUMA, por concepto de facturas estimadas por aproximadamente dos (2) años. El 24 de mayo de 2023, LUMA radicó ante el NEPR una Moción de Desestimación. En idéntica fecha, la OIPC, asumió la representación legal del consumidor. En la vista celebrada el 26 de mayo de 2024, el NEPR declaró No Ha Lugar la moción de desestimación radicada por LUMA, entre otras cosas. El 1 de agosto de 2023, la OIPC le cursó a LUMA un descubrimiento de prueba. Luego de varios incidentes procesales, el pasado 22 de febrero de 2024, la OIPC radicó ante el NEPR una *Solicitud de Resolución Sumaria*, la cual se encuentra ante la consideración del Foro. Luego de varios trámites procesales, actualmente nos encontramos en conversaciones con LUMA auscultando la posibilidad de un acuerdo de transacción.

➤ **Caso NEPR-RV-2023-0019 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Roberto Rodríguez/ Santa María Tasty**

El 13 de septiembre de 2023, el Sr. Roberto Rodríguez h/n/c Santa María Tasty, por derecho propio, radicó una Revisión de factura ante el NEPR. Dicha solicitud fue el resultado de una corrección de factura realizada por LUMA, de la cual el Sr. Rodríguez no está de acuerdo con los ajustes aplicados. El 2 de octubre la OIPC radicó ante el NEPR una moción asumiendo representación legal del consumidor. El 20 de octubre de 2023, la OIPC radicó un recurso de revisión enmendado. El 9 de noviembre de 2023, LUMA radicó ante el NEPR una *Moción de Desestimación* el cual la OIPC replicó el 28 de diciembre de 2023. Con relación a la moción de desestimación y réplica, el 4 de enero de 2024 declaró No Ha Lugar, la desestimación. Así las cosas, ante la falta de alegación responsiva por parte de LUMA, el 2 de febrero de 2024, la OIPC radicó una moción solicitando la anotación de rebeldía. Luego de haber sido ordenados por el NEPR a presentar alegación responsiva, el 12 de febrero de 2024, LUMA radicó su contestación al recurso de revisión. Luego de varios trámites procesales, el 6 de junio de 2024, las partes radicamos una Moción Informando sobre Acuerdo Transaccional. Así las cosas, el 28 de agosto de 2024, el NEPR acogió la solicitud conjunta de desistimiento y ordenó el cierre y archivo del caso.

Ante el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico:

➤ **Caso -NET-2022-Q-0019 / Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de Federico Céspedes Jiménez v. Puerto Rico Telephone Company h/n/c Claro**

Consumidor visitó las Oficinas de la OIPC, por entender que Claro le estaba cobrando un servicio de internet que le habían indicado era gratuito. Se le ofreció asesoría legal y se le asistió con los procesos informales ante Claro. El 23 de agosto de 2022, el consumidor elevó por derecho propio su reclamo a una Querrela. El 28 de septiembre de 2022, la OIPC asumió la representación legal del consumidor y solicitó la recalendarización de la vista. Aunque el caso estaba señalado para vista transaccional para el 22 de febrero de 2023, las partes acordaron re-señalarlo para Vista Evidenciaria celebrada el 13 de junio de 2023. El 9 de enero de 2024, el NET emitió una *Resolución y Orden*, ordenando el cierre y archivo del caso.

Ante el Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico:

➤ **Caso KLRA202400138 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Iván Irizarry Vélez**

El 11 de agosto de 2023, el consumidor, asistido por la OIPC, presentó por derecho propio ante el Negociado de Energía, la querrela de epígrafe. El 7 de junio de 2023, el consumidor presentó objeción a su factura de servicio eléctrico y la compañía incumplió con el término que tenía para ello. Por lo anterior, la querrela se presentó en el Negociado de Energía bajo el amparo de la Ley Núm. 57-2014, según enmendada y del Reglamento Núm. 8863 del NEPR. El 8 de septiembre de 2023, LUMA radicó una *Moción de Desestimación* alegando que, el NEPR no tenía jurisdicción para entender la misma. El 19 de septiembre de 2023, el querellante asistido por la OIPC, presentó *Moción en Oposición* a la *Moción* presentada por la Parte Querellada. El 11 de octubre de 2023, celebró de manera virtual una vista evidenciaria. El 12 de enero de 2024, el NEPR emitió una *Resolución Final y Orden* acogiendo la *moción* presentada por LUMA el 8 de septiembre de 2023 y desestimando la presente Querrela. Por lo anterior, el 1 de febrero de 2024, la OIPC asumió la representación legal del Querellante. El 1 de febrero de 2024, la OIPC sometió un *Escrito de Reconsideración*, declarado No Ha Lugar por el NEPR. Inconforme con dicha determinación, el 18 de marzo de 2024, radicamos ante el Tribunal de Apelaciones un Recurso de Revisión Administrativa. Finalmente, el 26 de abril de 2024, el Foro Apelativo emitió su Sentencia confirmando al NEPR.

➤ **Caso KLRA202400162 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación de la consumidora Jennifer Pacheco Cordero**

El 4 de agosto de 2023, la Sra. Jennifer Pacheco Cordero, por derecho propio, radicó una Querrela ante el NEPR. Dicha Querrela fue el resultado del incumplimiento de LUMA en atender su objeción de factura, según los términos establecidos en la Ley 57-2014, según enmendada, y el Reglamento del NEPR Núm. 8863. El 29 de agosto de 2023, LUMA radicó ante el NEPR una *Moción de Desestimación por Falta de Legitimación Activa*. El 31 de agosto de 2023, el NEPR emitió su *Resolución Final y Orden* acogiendo la desestimación solicitada por LUMA.

El 15 de septiembre de 2023, la OIPC, en representación de la consumidora Jennifer Pacheco Cordero, radicó ante el NEPR una *Moción de Reconsideración*, solicitándole al Foro que reconsiderara la determinación realizada en su *Resolución Final y Orden*. El NEPR acogió dicha Reconsideración, concediéndole a la Querellante un término para presentar su posición en cuanto a la Solicitud de Desestimación. Luego de varios trámites procesales, el 12 de enero de 2024, se celebró la Vista Evidenciaria correspondiente. El 28 de febrero de 2024, el NEPR emitió la correspondiente *Resolución Final y Orden*, acogiendo la Solicitud de Desestimación radicada por LUMA y ordenó el cierre y archivo del caso. Inconformes con dicha determinación, el 1 de abril de 2024, acudimos al Tribunal de Apelaciones mediante *Recurso de Revisión Administrativa*. El 7 de junio de 2024, el Foro Apelativo emitió su *Sentencia* confirmando el dictamen recurrido.

➤ **Caso KLRA202400592 /Oficina Independiente de Protección al Consumidor en representación del consumidor Ju-Jutsu Self Defense, PR, Inc.**

El 6 de septiembre de 2023, la OIPC, en representación de Ju-Jutsu Self Defense radicó una Querella ante el Negociado de Energía ante el incumplimiento de LUMA en atender una objeción de factura presentada por la parte, en total menoscabo de las disposiciones de la Ley 57-2014, según enmendada y el Reglamento 8863 del NEPR. Luego de varios trámites procesales, el 14 de febrero de 2024, fueron celebradas tanto la Conferencia con Antelación a la Vista como la Vista Administrativa en su fondo. El 26 de agosto de 2024, el NEPR emitió su *Resolución Final y Orden* ordenando el cierre y archivo de la Querella. Inconforme con la determinación del Foro, el 16 de septiembre de 2024, radicamos una *Moción en Solicitud de Reconsideración*, siendo esta denegada por el NEPR. Así las cosas, el 21 de octubre de 2024, acudimos al Tribunal de Apelaciones mediante *Recurso de Revisión Administrativa*. Luego de varios trámites procesales, el 20 de diciembre de 2024, el Foro Apelativo emitió su *Sentencia* revocando al NEPR a nuestro favor. Actualmente, nos encontramos en conversaciones con LUMA sobre la cuantía a ser ajustada en la cuenta de la Querellante.

Solicitudes de Investigación ante el Negociado de Energía:

➤ **NEPR-IN-2020-0002: Investigación Sobre Suspensiones de Servicio de Energía Realizadas por la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico**

El 11 de marzo de 2023, la OIPC radicó un *Escrito en Solicitud de Investigación* a los fines de que el Negociado de Energía (NEPR) investigara sobre múltiples suspensiones de servicio empleadas por la Autoridad de Energía Eléctrica en contra de las disposiciones de la Ley de Transformación y ALIVIO Energético, Ley Núm. 57-2014, según enmendada, y el Reglamento de sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico, Reglamento del NEPR Núm. 8863. El 5 de mayo de 2020, el NEPR emitió una Resolución acogió nuestra

Solicitud. Luego de varios trámites procesales, el 15 de febrero de 2023, se celebró una Vista Ejecutiva en aras de concluir la investigación. El 18 de abril de 2024, el NEPR emitió su *Informe Final y Orden*.

➤ **NEPR-IN-2022-0005: Investigación Sobre Cambio de Proceso para Objetar Facturas Durante y Luego del Huracán Fiona**

El 5 de octubre de 2022, la OIPC le solicitó al NEPR que investigara el manejo de las objeciones de factura ante LUMA durante el periodo de recuperación de la emergencia provocada por el paso del Huracán Fiona. El 13 de octubre de 2022, el NEPR emitió una *Resolución y Orden* acogiendo nuestra solicitud y actualmente se encuentra activo el proceso. Luego de varios trámites procesales, el 26 de abril de 2024, el NEPR emitió su *Informe Final y Orden*.

➤ **NEPR-IN-2023-0003: Prácticas de Estimaciones de Consumo y Posteriores Correcciones de Facturas en Cuentas Comerciales Empleadas por LUMA**

El 24 de mayo de 2023, la OIPC radicó un *Escrito en Solicitud Urgente de Investigación* a los fines de que el Negociado de Energía investigara el reclamo de múltiples consumidores a nivel comercial, quienes alegaron haber recibido facturas por el servicio eléctrico cobrándoles cuantías astronómicas como resultado de correcciones de consumo realizadas en sus cuentas por parte de LUMA. Luego de múltiples trámites procesales durante el 2024, el pasado 27 de enero de 2025, el NEPR emitió su *Informe Final y Orden*.

Solicitudes de Investigación ante el Negociado de Telecomunicaciones:

➤ **NET-2023-CCG-0004: In Re: Liberty Mobile Puerto Rico, Inc.**

El 25 de octubre de 2023, la OIPC radicó ante el Negociado de Telecomunicaciones (NET) una *Solicitud de Investigación* dirigida a que el Foro indagara sobre los problemas que han enfrentado miles de consumidores durante el proceso de migración de los clientes de la compañía AT&T a la compañía Liberty. El 31 de octubre de 2023, el NET declaró Ha Lugar nuestra Solicitud. El 23 de febrero de 2024, el NET citó a las partes a una Vista Investigativa celebrada el 28 de febrero de 2024 la cual contó con la comparecencia de funcionarios de la compañía Liberty y la OIPC, en representación de los consumidores del servicio de telecomunicaciones. Actualmente, el caso se encuentra activo y nos encontramos en espera de la determinación del foro administrativo.

PARTICIPACIÓN DE LA OIPC EN LOS PROCESOS ANTE EL NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO:

La OIPC tiene la responsabilidad legal de ser defensora y portavoz de los intereses de los clientes en todos los asuntos que estén ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos, 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 servicios 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.¹

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, durante el 2024, la OIPC participó de forma activa en múltiples procesos administrativos celebrados ante el Negociado, defendido cabalmente los intereses de todos los consumidores del servicio eléctrico de Puerto Rico. Entre los procesos celebrados ante el Negociado se encuentran procesos de adopción de reglamentación y/o enmiendas a reglamentación existente; talleres para partes interesadas (“stakeholders workshops”); procesos de aprobación, entre otros. A continuación, un desglose de los procesos ante el Negociado en los que la OIPC participó durante el 2024:

Procesos de aprobación ante el Negociado:

- Caso Núm. NEPR-AP-2020-0025: In Re: Performance Targets for LUMA Energy ServCo, LLC
- Caso Núm. NEPR-AP-2023-0003: Puerto Rico Electric Power Authority Rate Review
- Caso Núm. NEPR-AP-2023-0004: Puerto Rico Electric Power Authority Integrated Resource Plan
- Caso Núm. NEPR-AP-2023-0005: Amendment to Power Purchase Operating Agreement Between the PREPA and AES Puerto Rico, LP
- Caso Núm. NEPR-AP-2024-0001: Request for Approval of The Asset Purchase Agreement Between NFE Power PR, LLC and the Puerto Rico Electric Power Authority

¹ Véase Artículo 6.42 (c) de la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, Ley Núm. 57-2014, según enmendada.

Otros procesos ante el Negociado:

- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0005: Review of the Puerto Rico Electric Power Authority's Comprehensive Vegetation Management Plan
- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0006: Review of the Puerto Rico Electric Power Authority's Emergency Response Plan
- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0007: The Performance of the Puerto Rico Electric Power Authority
- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0009: Interconnection Regulations
- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0011: Proceso para la Adopción de Reglamentación para la Planificación de Recursos de Distribución
- Caso Núm. NEPR-MI-2019-0016: Informes de Progreso de Interconexión de la AEE
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0001: Puerto Rico Electric Power Authority's Permanent Rate
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0007: Cálculo de Cargo Regulatorio para Compañías de Servicio Eléctrico
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0012: Implementation of the Puerto Rico Electric Power Authority Integrated Resource Plan and Modifies Action Plan
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0014: Regulation for the Evaluation and Approval of Agreements Between Electric Service Companies
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0015: Informe Anual de Cumplimiento de Proveedor de Energía al Detal
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0017: Review of the Puerto Rico Electric Power Authority's Data Security Plan
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0018: Review of the Puerto Rico Electric Power Authority's Fiscal Security Plan
- Caso Núm. NEPR-MI-2020-0019: Review of the Puerto Rico Electric Power Authority System Remediation Plan

- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0002: Review of the Puerto Rico Electric Power Authority's 10-Year Infrastructure Plan- December 2020
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0004: Review of LUMA's Initial Budgets and Related Terms of Service
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0008: Revisión de la Factura Modelo de LUMA
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0009: Test for Demand Response and Energy Efficiency
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0011: Regulation of the Renewable Energy Certificate Market and Compliance with the Puerto Rico Renewable Energy Portfolio
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0013: Despliegue de Infraestructura de Cargadores para Vehículos Eléctricos
- Caso Núm. NEPR-MI-2021-0014: Manejo del Mantenimiento y Reparaciones de Unidades de Generación utilizadas por la Autoridad de Energía Eléctrica
- Caso Núm. NEPR-MI-2022-0001: Energy Efficiency and Demand Response Transition Period Plan
- Caso Núm. NEPR-MI-2022-0002: LUMA Resource Adequacy Study
- Caso Núm. NEPR-MI-2022-0003: LUMA's Response to Hurricane Fiona
- Caso Núm. NEPR-MI-2022-0005: 10 Year Plan Federally Funded Competitive Processes
- Caso Núm. NEPR-MI-2023-0001: Wheeling Implementation
- Caso Núm. NEPR-MI-2023-0003: Annual Performance Test Procedure -Thermal Generation Equipment
- Caso Núm. NEPR-MI-2023-0004: Genera PR, LLC, Fuel Optimization Plan
- Caso Núm. NEPR-MI-2023-0006: MIDA Proposed Regulation: Designation the Food Service Installations as "Essential Service Facilities and Critical Services Infrastructure"
- Caso Núm. NEPR-MI-2023-0008: Genera PR, LLC., Procurement Plan
- Caso Núm. NEPR-MI-2024-0001: Registro Actualizado de Proyectos Aprobados por el Negociado de Energía de la Junta Reglamnetadora de Servicio Público
- Caso Núm. NEPR-MI-2024-0002: LUMA's Accelerated Storage Addition Program

- Caso Núm. NEPR-MI-2024-0003: Request for Approval of the Vega Baja Decommissioning Plan
- Caso Núm. NEPR-MI-2024-0004: Review of the Genera PR, LLC Request to Operate Palo Seco MP and Mayagüez CT with Natural Gas as Primary Fuel
- Caso Núm. NEPR-MI-2024-0005: Plan Prioritario para la Estabilización de la Red Eléctrica
- Caso Núm. NEPR-MI-2024-0006: Borrador de Estudio sobre Medición Neta y Energía Distribuida

Solicitudes de Investigación no radicadas por la OIPC:

- NEPR-IN-2021-0003: Evento de Interrupción de la Línea de Transmisión 38900 Ocurrida el 22 de agosto de 2021
- NEPR-IN-2021-0004: Balances Adeudados por Agencias, Corporaciones Públicas y Municipios
- NEPR-IN-2021-0005: Eventos de Descargue de Combustible desde el Cataño Oil Dock ("COD") a la Central de San Juan de la Autoridad de Energía de Puerto Rico Ocurrido el 22 a 27 de noviembre
- NEPR-IN-2022-0001: Interrupción del Servicio Eléctrico de 21 de febrero de 2022
- NEPR-IN-2022-0002: Interrupción del Servicio Eléctrico de 6 de abril de 2022
- NEPR-IN-2023-0001: Fatalidad Ocurrida el 22 de febrero de 2023
- NEPR-IN-2023-0002: Investigación del Tramo 1 ("Tranche 1") de Proyectos de Energía Renovable y Almacenamiento
- NEPR-IN-2024-0001: Investigación sobre el Cálculo y la Valorización realizada por LUMA Energy del exceso de Kilovatios Exportados por Clientes de Medición Neta
- NEPR-IN-2024-0002: Santa Isabel Substation Major Outage Affecting Coamo, Aibonito and Santa Isabel
- NEPR-IN-2024-0003: Interrupción del Servicio Eléctrico a Gran Escala Ocurrida el 12 de junio de 2024

- NEPR-IN-2024-0004: Puerto Rico's Electric System Cash Flow and Cash Position Concerns

PARTICIPACIÓN DE LA OIPC ANTE LA RAMA LEGISLATIVA

La Ley Núm. 57-2014, *supra*, dispone en su Artículo 6.42 (m) que como parte de las funciones de la OIPC se encuentra el “[r]evisar y someter comentarios sobre cualquier legislación o reglamentación propuesta que afecte a los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte”.

De otra parte, en cumplimiento con la *Ley del Nuevo Gobierno de Puerto Rico*, Ley Núm. 122-2017, se aprobó el Plan de Reorganización Núm. 8 que reorganizó y consolidó la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC) en la nueva Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (JRSP). En consecuencia, cualquier comparecencia de la OIPC ante la Rama Legislativa ocurre por conducto del presidente de la JRSP.

En el descargue de nuestros deberes legales, durante el 2024 la OIPC colaboró con esta Asamblea Legislativa sometiendo múltiples comentarios sobre las medidas legislativas que se informan a continuación.

Comentarios a medidas legislativas:

La OIPC sometió Memoriales Explicativos ante la Cámara de Representantes de Puerto Rico en los siguientes proyectos de ley:

- **P. de la C. 2143:** *“Crear la “Ley de Planes de Pagos Justos Para Garantizar la Continuidad de Servicios Esenciales” con el fin de establecer que será compulsorio el ofrecimiento de un plan de pago justo y para regular los acuerdos de pagos con el fin de garantizar la continuidad de los servicios esenciales de agua potable, energía eléctrica y telecomunicaciones cuando exista una deuda del ciudadano hacia la entidad que provee el servicio; y para otros fines relacionados.”*
- **P. de la C. 2101:** *“Para añadir un Artículo 58-A a la Ley Núm. 129-2020, según enmendada, conocida como la “Ley de Condominios de Puerto Rico”, a los fines de establecer disposiciones sobre la contratación de proveedores únicos o contratos de exclusividad en servicios de telecomunicaciones, cable televisión, telefonía o internet; y para otros fines relacionados.*
- **P. de la C. 2083:** *“Para añadir un inciso (gg) al Artículo 6 de la Ley Núm. 5 de 23 de Abril [sic] de 1973, según enmendada, mejor conocida como la “Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor” a los fines de reglamentar el uso, venta y despacho de energía eléctrica para la carga y/o recarga de vehículos eléctricos a través de todo Puerto Rico; y para otros fines relacionados.”*
- **P. de la C. 1922:** *“Para enmendar los incisos 6 y 7 del Artículo 3, enmendar el inciso 1 y los subincisos a y b del inciso 1 del Artículo 4, así como añadir los subincisos 6 y 7 al*

Artículo 5 de la Ley 210-2003, según enmendada, conocida como “Ley para la Prevención del Fraude en el Telemercadeo”, con el fin de ampliar las protecciones contra los actos injustos o engañosos o prácticas prohibidas en el campo de telemercadeo; y para otros fines relacionados.

La OIPC sometió Memoriales Explicativos ante el Senado de Puerto Rico en los siguientes proyectos de ley:

- **R. del S. 914**: *“Para ordenar a la Comisión de Servicios Esenciales y Asuntos del Consumidor del Senado de Puerto Rico a realizar una exhaustiva investigación sobre las alegaciones de los clientes de la empresa de telecomunicaciones Liberty Puerto Rico, Inc., debido a las constantes y prolongadas interrupciones en el servicio de telefonía móvil desde el mes de octubre de 2023; así como para otros fines.*
- **P. del S. 1380**: *“Para enmendar el Artículo 1, añadir un nuevo Artículo 5 a la Ley 39-2020 conocida como “Ley para Prohibir la Interrupción de los Servicios de Electricidad y Agua Potable Durante la Vigencia de la OE-2020-023 por la Pandemia del Coronavirus (COVID-19)”, a los fines de autorizar el establecimiento de planes de pago por la cantidad adeudada por los servicios de agua potable y electricidad; aclarar la interpretación de este estatuto y su relación con otras leyes; establecer su vigencia; y para otros fines relacionados.”*

EDUCACIÓN

Una de las funciones principales de la OIPC es la de educar, informar, orientar y asistir a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades en relación con el servicio eléctrico, y con la política pública de ahorro, conservación y eficiencia energética, los servicios de telecomunicaciones y transporte.

Durante el 2024, la OIPC continuó con un plan de comunicaciones agresivo que nos permitió educar a los consumidores a través de los medios de comunicación, tales como, televisión y radio, así como, entrevistas en prensa. Otra pieza clave en dicha encomienda fueron las redes sociales, a través de las cuales realizamos alrededor de ochenta (80) publicaciones de material educativo. Esto nos permitió educar sobre temas tales como, las funciones de la OIPC, las facturas del servicio eléctrico y las respectivas reconciliaciones trimestrales, reclamaciones por daños a enseres y sistemas de energía renovable, entre otros.

Por último, continuamos educando a nuestros consumidores a través del portal cibernético de la Oficina en donde ofrecemos una gran diversidad de material sobre los servicios bajo la jurisdicción de la Junta Reglamentadora de Servicio Público.

CONCLUSIÓN

El informe aquí presentado contiene las labores realizadas y los logros obtenidos por la OIPC durante el año 2024. Ciertamente, continuamos realizando esfuerzos dirigidos a que más consumidores se beneficien de los servicios que ofrecemos, por lo que continuamos trabajando de manera más agresiva los aspectos publicitarios para dar a conocer la Oficina, ya sea mediante las redes sociales o mediante los diversos medios de comunicación.

Otro asunto medular es la educación a los consumidores. Con este propósito en mente, hemos realizados acercamientos con varias entidades gubernamentales y privadas relacionadas a los temas que nos conciernen, a los fines de crear alianzas que de alguna manera nos faciliten la orientación y educación de nuestros consumidores.

De igual forma, esperamos contar con el apoyo del cuerpo que usted preside a los fines de desarrollar legislación que nos permita proteger y garantizar los derechos de los consumidores que representamos.

Por último, agradecemos la oportunidad de poder informarle sobre nuestros logros durante el pasado año 2024 y nos ponemos a su disposición para este o cualquier otro asunto que estime necesario.