

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20^{ma}. Asamblea
Legislativa

1^{ra}. Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

R. del S. 85

10 de marzo de 2025

Presentada por los señores *Santos Ortiz y Reyes Berríos*

Referida a la Comisión de Asuntos Internos

RESOLUCIÓN

Para ordenar a la Comisión de Gobierno del Senado de Puerto Rico a realizar una investigación exhaustiva sobre el posible cierre planificado de siete (7) Centros de Experiencia al Cliente de LUMA Energy y para otros fines.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

LUMA Energy es la empresa encargada de la operación y modernización del sistema de servicio de energía eléctrico en Puerto Rico. Es una alianza público-privada entre el Gobierno de Puerto Rico y la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE). Es la responsable de operar y mantener una red eléctrica resistente, confiable y sostenible. LUMA también maneja los centros de servicio al cliente donde se atiende al público general de manera presencial brindando servicios relacionados a; facturación, nuevos servicios, fallas en el sistema eléctrico, planes de pago, solicitudes de mantenimiento, pagos, entre otros.

En días recientes LUMA envió una comunicación a varios alcaldes mediante correo electrónico notificando el cierre planificado de siete (7) Centros de Experiencia al Cliente a partir del 5 de abril de 2025. Según la comunicación, los centros que cesarían sus operaciones serían; Cayey, Manatí, Naranjito, Santa Isabel, San Sebastián, San

Germán, y Utuado. La misiva expone y citamos: *“como parte de los esfuerzos para mejorar la eficacia operativa y fiscal, y con el objetivo de reinvertir en iniciativas claves que fortalezcan la experiencia del cliente, la contabilidad de la red y los programas de eficiencia energética han tomado la decisión”*.

Es altamente preocupante el posible cierre de los centros de servicios de LUMA. Este cierre afectaría a miles de constituyentes quien acuden a diario a las oficinas a atender sus necesidades. Esta medida tendría un impacto directo y inmediato no solo a los empleados sino también a los adultos mayores que asisten a las oficinas en busca de servicios. La población de edad avanzada tendría que trasladarse a lugares más distantes en busca de asistencia para un servicio de primera necesidad.

Es urgente conocer en detalle las razones por la cuales LUMA tomará esta determinación y cuáles son las alternativas que se proponen para cubrir la necesidad que sin duda causará el cierre de estas operaciones.

Es fundamental realizar la presente investigación en función de la política pública de nuestra Asamblea Legislativa de proteger y cuidar a las poblaciones vulnerables y desventajadas como los son; nuestros adultos mayores.

RESUÉLVESE POR EL SENADO DE PUERTO RICO:

1 Sección 1.- Se ordena a la Comisión de Gobierno del Senado de Puerto Rico a
2 realizar una investigación exhaustiva sobre el posible cierre planificado de siete (7)
3 Centros de Experiencia al Cliente de LUMA Energy y para otros fines.

4 Sección 2.- La Comisión rendirá un informe que contenga sus hallazgos,
5 conclusiones y recomendaciones, dentro de ciento ochenta (180) días, después de
6 aprobada esta Resolución.

7 Sección 3.- Esta Resolución comenzará a regir inmediatamente después de su
8 aprobación.