

# GOBIERNO DE PUERTO RICO

20<sup>ma</sup>. Asamblea  
Legislativa

1<sup>ra</sup> Sesión  
Ordinaria

## SENADO DE PUERTO RICO

### R. del S. 100

12 de marzo de 2025

Presentada por la señora *Román Rodríguez*

*Referida a la Comisión de Asuntos Internos*

#### RESOLUCIÓN

Para ordenar a la Comisión de Gobierno del Senado de Puerto Rico realizar una investigación exhaustiva sobre el cierre contemplado de los Centros de Experiencia al Cliente de LUMA Energy en los municipios de San Sebastián y San Germán del Distrito Senatorial Mayagüez- Aguadilla y para otros fines.

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVO

LUMA Energy es la empresa encargada del sistema eléctrico en Puerto Rico, creada en junio de 2020 mediante un contrato con el gobierno bajo una asociación público-privada (APP). Su responsabilidad incluye la administración, operación y mantenimiento de las infraestructuras de transmisión y distribución de la Energía Eléctrica.

En consonancia con lo anterior, la empresa tiene a su cargo la entrega de electricidad a los consumidores, la gestión de la red eléctrica y la respuesta a emergencias relacionadas con el servicio. Sin embargo, recientemente, LUMA Energy anunció que cerrará siete (7) de sus Centros de Experiencia del Cliente a partir del 28 de marzo del año en curso, como parte de un plan de recorte de gastos para reducir los costos operativos. Según el comunicado oficial, los centros afectados están ubicados en Cayey,

Manatí, Naranjito, Santa Isabel, San Sebastián, San Germán y Utuado, y la medida se debe a que dichos centros operaban en propiedades de alquiler<sup>1</sup>.

Por otro lado, la Federación de Alcaldes de Puerto Rico ha rechazado esta decisión, argumentando que, aunque existen alternativas digitales para realizar pagos, muchos ciudadanos, especialmente los adultos mayores, no cuentan con las habilidades tecnológicas ni el acceso a internet necesarios para utilizarlas. Esta medida, señalaron, deja a una parte vulnerable de la población en una situación aún más difícil al limitar sus opciones de servicio<sup>2</sup>.

De igual forma, la Senadora del Distrito Mayagüez- Aguadilla; Karen Román expresó que esta decisión también afecta a municipios de la región oeste de la isla, como San Germán, Lajas, Guánica y Cabo Rojo. En San Sebastián, los pueblos cercanos como Lares, Las Marías, Moca e Isabela también se verán perjudicados. Esta medida fue tomada sin previo aviso a los alcaldes ni a los legisladores, y hasta el momento, LUMA Energy no ha presentado ningún estudio que respalde la justificación de este cierre<sup>3</sup>.

En virtud de lo expuesto, consideramos procedente y pertinente ordenar a la Comisión de Gobierno del Senado de Puerto Rico llevar a cabo una investigación exhaustiva con el fin de identificar las causas que han motivado esta acción, determinar las posibles repercusiones sociales, económicas y operativas que este cierre contemplado de los Centros de Experiencia al Cliente de LUMA Energy pueda acarrear para los municipios afectados.

---

<sup>1</sup> <https://www.primerahora.com/noticias/gobierno-politica/notas/luma-energy-cierra-siete-centros-de-servicio-al-cliente/>

<sup>2</sup> <https://www.primerahora.com/noticias/gobierno-politica/notas/federacion-de-alcaldes-pide-a-luma-reconsiderar-el-cierre-de-oficinas/>

<sup>3</sup> <https://www.primerahora.com/noticias/gobierno-politica/notas/ponen-el-grito-en-el-cielo-por-cierre-de-centros-de-servicio-al-cliente-de-luma-energy/>

**RESUÉLVESE POR EL SENADO DE PUERTO RICO:**

1           Sección 1.- Se ordena a la Comisión de Gobierno del Senado de Puerto Rico  
2 realizar una investigación exhaustiva sobre el cierre contemplado de los Centros de  
3 Experiencia al Cliente de LUMA Energy en los municipios de San Sebastián y San  
4 Germán del Distrito Senatorial Mayagüez- Aguadilla y para otros fines.

5           Sección 2.- La Comisión, sin que esto resulte como una limitación, investigará  
6 con especial énfasis lo siguiente:

7           a) investigará las causas que han motivado esta acción.

8           b) investigará las posibles repercusiones sociales, económicas y operativas del  
9 área oeste de Puerto Rico.

10          c) investigará la falta de notificación o consulta previa a los alcaldes y  
11 legisladores, así como la ausencia de un estudio o justificación formal por parte  
12 de LUMA Energy respecto a la medida adoptada.

13          Sección 3.- La Comisión rendirá un informe final con sus hallazgos,  
14 conclusiones y recomendaciones dentro de los noventa (90) días desde la aprobación  
15 de la Resolución.

16          Sección 4.- Esta Resolución comenzará a regir inmediatamente luego de su  
17 aprobación.