

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20^{ma.} Asamblea
Legislativa

4^{ta.} Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

P. del S. 1431

20 de agosto de 2026

Presentado por la señora *Soto Aguilú*

Referido a la Comisión de Gobierno

LEY

Para enmendar el inciso (a) del Artículo 6.4 y añadir un nuevo Artículo 6.28A a la Ley 57-2014, según enmendada, conocida como “Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico”, a los fines de establecer un procedimiento de reclamación y compensación por daños a bienes de clientes residenciales relacionados con irregularidades del servicio eléctrico; conferir jurisdicción al Negociado de Energía de Puerto Rico para revisar y adjudicar dichas reclamaciones; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La electricidad es un servicio esencial para la vida cotidiana de las familias en Puerto Rico. De ella depende el funcionamiento de la nevera donde se conservan los alimentos, el acondicionador de aire, el televisor, las computadoras utilizadas para estudiar o trabajar, los equipos de comunicación y numerosos enseres que representan inversiones importantes dentro del presupuesto de un hogar.

Por eso, una interrupción o irregularidad del servicio eléctrico no siempre termina cuando regresa la luz. Para muchas familias, una fluctuación de voltaje, un sobrevoltaje, una condición de bajo voltaje, una pérdida de fase o una falla asociada al sistema puede coincidir con una nevera que deja de funcionar, un acondicionador de aire averiado, equipos electrónicos dañados o alimentos y medicamentos refrigerados que tienen que ser descartados.

Para el ciudadano existe, además, una desigualdad evidente en el acceso a la información. El abonado conoce lo que ocurrió dentro de su hogar: observó las luces fluctuar, experimentó una interrupción o constató que un equipo dejó de funcionar. Sin embargo, no posee los registros del alimentador, transformador, subestación, medidor, dispositivos de protección, órdenes de trabajo o sistemas operacionales que permitirían establecer qué ocurrió en la red durante ese mismo periodo

La Ley 57-2014, según enmendada, ya establece mecanismos importantes de protección al consumidor. Su Artículo 6.26 requiere que las compañías de energía mantengan procedimientos para resolver conflictos con sus clientes, mientras que el Artículo 6.28 faculta al Negociado de Energía para regular y fiscalizar la calidad de los servicios que estas ofrecen. Asimismo, la Oficina Independiente de Protección al Consumidor cuenta con facultades para orientar, asistir y, en determinados casos, representar a los clientes.

Esas disposiciones, sin embargo, no resuelven el problema específico que atiende esta medida. El ordenamiento vigente no establece un procedimiento estatutario uniforme para investigar y adjudicar reclamaciones de clientes residenciales por daños a sus bienes ocasionados por irregularidades del servicio eléctrico, ni confiere expresamente al Negociado de Energía autoridad para conceder compensación económica por esos daños.

Esta diferencia no es meramente teórica. En una Resolución Final y Orden emitida durante el año 2025, el propio Negociado de Energía concluyó que de las disposiciones vigentes de la Ley 57-2014 no surgía facultad para otorgar compensación por daños a enseres electrodomésticos. En aquel caso, la reclamación estaba siendo atendida mediante el proceso interno de Administración de Riesgo de la compañía que opera el sistema de transmisión y distribución.

La existencia de un procedimiento interno de reclamaciones es importante, pero no sustituye un derecho establecido por ley. Cuando es la propia compañía reclamada quien

recibe la reclamación, posee la información técnica necesaria para investigarla y determina inicialmente si procede compensar al ciudadano, resulta indispensable que existan criterios objetivos, términos definidos, una determinación fundamentada y acceso a un foro regulador con autoridad para revisar la controversia.

Esta medida tampoco establece que todo enser que se averíe después de un apagón sea responsabilidad automática de una compañía de servicio eléctrico. El deterioro normal de un equipo, un defecto en la instalación eléctrica interna de la residencia, el uso inadecuado, la intervención de terceros o un evento de fuerza mayor pueden constituir causas independientes del daño. Lo que se pretende eliminar es una situación igualmente injusta: que el ciudadano tenga que demostrar técnicamente lo ocurrido en una red cuyos registros operacionales están exclusivamente bajo el control de las entidades que la administran.

Por esa razón, se crea una presunción controvertible solamente cuando concurren condiciones objetivas. El cliente deberá identificar el periodo durante el cual entiende que ocurrió el evento y presentar evidencia razonable del daño. A su vez, los registros operacionales deberán confirmar que en la instalación que sirve su residencia ocurrió una de las irregularidades específicamente contempladas en esta medida y que esa irregularidad es técnicamente compatible con el daño reclamado. Solamente entonces operará la presunción, la cual podrá ser rebatida mediante prueba suficiente.

Tampoco se permitirá convertir la contratación de un ingeniero, electricista o técnico privado en una barrera de entrada al procedimiento. Una familia que reclama una nevera o un televisor no debe verse obligada a invertir cientos de dólares en prueba pericial antes de que la compañía revise siquiera sus propios registros. Esto no impide que el abonado presente voluntariamente evidencia técnica ni que posteriormente se realice una evaluación especializada cuando resulte necesaria.

De igual forma, esta pieza legislativa delimita cuidadosamente los daños que podrán adjudicarse mediante este procedimiento administrativo. Se circunscriben a

pérdidas económicas directas sobre enseres y equipos eléctricos o electrónicos de uso residencial y, cuando sean consecuencia directa de la misma irregularidad, alimentos perecederos y medicamentos que requieran refrigeración. Las reclamaciones por lesiones corporales, angustias mentales, pérdida de ingresos, lucro cesante u otros daños distintos continuarán rigiéndose por las causas de acción y procedimientos que correspondan bajo el ordenamiento jurídico.

La intención no es sustituir los tribunales ni transformar al Negociado de Energía en un foro general de daños y perjuicios. Se crea un remedio administrativo específico para un problema específico: la reclamación económica del consumidor residencial cuando existe evidencia de que una irregularidad del servicio eléctrico pudo haber ocasionado daños directos a bienes de su hogar.

La política pública debe reconocer responsabilidades en ambas direcciones. El ciudadano tiene la obligación de pagar por el servicio que recibe y proteger adecuadamente sus bienes e instalaciones. De la misma manera, las entidades que administran un servicio esencial deben investigar con transparencia y responder cuando la evidencia demuestre que una irregularidad atribuible al servicio ocasionó una pérdida económica directa.

DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

1 Sección 1.- Se enmienda el inciso (a) del Artículo 6.4 de la Ley 57-2014, según
2 enmendada, conocida como “Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto
3 Rico”, para añadir un nuevo apartado (7), que leerá como sigue:

4 “Artículo 6.4. — Jurisdicción del Negociado de Energía.

5 (1) ...

6 ...

7 (6) ...

(7) *Las reclamaciones administrativas creadas al amparo del Artículo 6.28A de esta Ley, incluyendo la revisión y adjudicación de las determinaciones emitidas por una compañía de servicio eléctrico o por el Contratante de la red de transmisión y distribución sobre daños económicos directos reclamados por clientes residenciales. El Negociado tendrá autoridad para determinar la procedencia y cuantía de la compensación, identificar la compañía de energía responsable cuando corresponda y ordenar el pago de la cantidad adjudicada conforme a dicho Artículo.*

(b) ...”

Sección 2.- Se añade un nuevo Artículo 6.28A a la Ley 57-2014, según enmendada, para que lea como sigue:

“Artículo 6.28A. — *Reclamaciones por daños a bienes de clientes residenciales.*

(a) *Aplicabilidad y definiciones.* — Este Artículo establecerá el procedimiento aplicable a reclamaciones de clientes residenciales por daños económicos directos relacionados con las siguientes irregularidades del servicio eléctrico: fluctuación de voltaje, sobrevoltaje, bajo voltaje, pérdida de fase, interrupción o restablecimiento del servicio y falla de transformador o de equipo perteneciente al sistema de transmisión o distribución.

Para propósitos de este Artículo:

(1) *‘Cliente residencial’* significa la persona natural titular o usuaria autorizada de una cuenta clasificada bajo una tarifa residencial.

(2) *‘Daño económico directo’* significa el daño físico sufrido por un enser o equipo eléctrico o electrónico de uso residencial y la pérdida de alimentos perecederos o medicamentos que requieran

refrigeración, cuando dicha pérdida sea consecuencia directa de una irregularidad cubierta por este Artículo.

(3) 'Compañía responsable de la reclamación' significa la compañía de servicio eléctrico o el Contratante de la red de transmisión y distribución que presta el servicio de distribución a la cuenta residencial y que deberá recibir, investigar y tramitar inicialmente la reclamación.

La compañía responsable de la reclamación no podrá rechazarla exclusivamente porque alegue que la irregularidad pudo originarse en instalaciones operadas por otra compañía de energía. En tal circunstancia deberá completar la investigación y coordinar con las demás compañías de energía concernidas. La responsabilidad económica final corresponderá a la entidad cuya actuación, omisión, equipo o instalación haya causado la irregularidad, según resulte de la investigación o de la determinación del Negociado de Energía.

(b) *Presentación de la reclamación.* — El cliente residencial podrá presentar una reclamación dentro de ciento ochenta (180) días contados a partir de la fecha de la irregularidad que alegadamente ocasionó el daño.

La reclamación deberá contener, como mínimo:

(1) nombre del cliente y número de cuenta;

(2) dirección donde ocurrió el daño;

(3) fecha y, cuando sea conocida, hora aproximada de la irregularidad;

(4) descripción de la irregularidad experimentada;

(5) identificación de cada bien reclamado; y

(6) descripción del daño alegado.

1 *La falta de información no disponible razonablemente para el cliente no impedirá la*
2 *presentación de la reclamación, siempre que esta contenga información suficiente para identificar*
3 *la cuenta, el evento alegado y los bienes reclamados.*

4 *La compañía deberá permitir la presentación de reclamaciones, sin cargo, mediante su portal*
5 *electrónico, correo electrónico, teléfono, correo postal y presencialmente. Dentro de dos (2) días*
6 *laborables deberá emitir un acuse de recibo que identifique el número de reclamación y la fecha de*
7 *presentación.*

8 *(c) Evidencia. – El cliente podrá presentar fotografías, videos, recibos disponibles, estados de*
9 *cuenta, documentos de garantía, información de marca, modelo o número de serie, estimados o*
10 *facturas de reparación, certificaciones técnicas, declaraciones juradas, evidencia sobre alimentos o*
11 *medicamentos perdidos, números de avería y cualquier otra documentación directamente*
12 *relacionada con el bien y el daño reclamado.*

13 *La ausencia del recibo original de adquisición de un bien, por sí sola, no será fundamento*
14 *suficiente para denegar la reclamación cuando la existencia, características y valor aproximado del*
15 *bien puedan acreditarse mediante otra evidencia confiable.*

16 *Ninguna compañía podrá exigir que el cliente contrate, a su costo, un ingeniero, electricista,*
17 *perito o técnico privado como requisito para recibir o iniciar la investigación de una reclamación.*
18 *Esta disposición no impedirá que el cliente presente voluntariamente prueba técnica ni que la*
19 *compañía realice, a su costo, las evaluaciones técnicas que considere necesarias para investigar la*
20 *reclamación.*

21 *(d) Investigación. – La compañía responsable deberá realizar una investigación*
22 *individualizada y documentada. Cuando resulten pertinentes al evento alegado, deberá examinar:*

(1) los registros de interrupciones y restablecimientos correspondientes a la cuenta o área servida;

(2) los registros disponibles de condiciones o variaciones de voltaje;

(3) los datos disponibles del medidor del cliente;

(4) los registros del alimentador, transformador y subestación correspondientes;

(5) las operaciones registradas de dispositivos de protección;

(6) las órdenes de trabajo, reparaciones o sustituciones de equipo realizadas en relación con el evento; y

(7) las querellas de otros abonados servidos por el mismo transformador o alimentador durante el periodo identificado.

Cuando la investigación requiera inspeccionar el bien reclamado o las instalaciones del cliente, la compañía deberá solicitar dicha inspección dentro de los diez (10) días laborables siguientes a la presentación de la reclamación y coordinar una fecha razonable con el cliente.

La compañía conservará por un término mínimo de tres (3) años la información operacional utilizada para investigar reclamaciones bajo este Artículo.

(e) Presunción controvertible. – Existirá una presunción controvertible de relación causal cuando concurran conjuntamente las siguientes circunstancias:

(1) el cliente haya identificado en su reclamación una fecha y un periodo aproximado de ocurrencia que no exceda de veinticuatro (24) horas;

(2) los registros operacionales confirmen que, durante dicho periodo, ocurrió en el alimentador, transformador, fase, circuito o equipo que brindaba servicio a la residencia una de las irregularidades enumeradas en el inciso (a) de este Artículo; y

(3) el tipo de irregularidad documentada sea técnicamente capaz de producir el tipo de daño físico reclamado.

Una vez concurren estas tres circunstancias, corresponderá a la compañía rebatir la presunción mediante preponderancia de la prueba.

La presunción podrá ser rebatida demostrando, mediante evidencia específica, que el daño fue causado por un defecto de la instalación eléctrica interna del cliente, deterioro ordinario del bien, uso inadecuado, intervención de un tercero, fuerza mayor o cualquier otra causa independiente demostrada mediante la investigación.

La mera expresión de que el sistema operaba normalmente, sin identificar los registros operacionales examinados que sostengan dicha conclusión, no será suficiente para rebatir la presunción.

(f) Determinación. – La compañía deberá emitir una determinación escrita dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de la reclamación. Por justa causa documentada, podrá extender dicho término una sola vez por un máximo de quince (15) días calendario, notificándolo al cliente antes de vencer el término original y especificando la razón de la extensión.

La determinación deberá contener:

(1) los bienes objeto de la reclamación;

(2) la evidencia presentada por el cliente;

(3) los registros operacionales pertinentes examinados;

(4) la irregularidad identificada, si alguna;

(5) los hallazgos específicos de la investigación;

1 (6) la determinación de aprobar, aprobar parcialmente o denegar cada partida reclamada;

2 (7) la cantidad de compensación concedida, si alguna; y

3 (8) el derecho del cliente a solicitar revisión ante el Negociado de Energía y el término
4 aplicable.

5 Una denegatoria no podrá consistir únicamente en una conclusión general de que el daño no
6 es atribuible al sistema eléctrico.

7 Si la compañía no emite la determinación dentro del término establecido en este inciso,
8 incluyendo cualquier extensión válida, se entenderá agotado el procedimiento interno y el cliente
9 podrá acudir directamente al Negociado de Energía. El incumplimiento del término no constituirá,
10 por sí solo, una admisión de responsabilidad.

11 (g) Compensación. – Cuando se determine que procede una reclamación, podrán
12 compensarse exclusivamente las siguientes partidas:

13 (1) el costo razonable de reparación del enser o equipo;

14 (2) cuando el bien no pueda repararse razonablemente o el costo de reparación exceda su
15 valor, el costo razonable de sustituirlo por un bien de funcionalidad y capacidad comparables,
16 sujeto a una depreciación razonable que deberá ser explicada por escrito;

17 (3) el costo razonablemente acreditado de alimentos perecederos que resultaron inutilizables
18 como consecuencia directa de la irregularidad; y

19 (4) el costo razonablemente acreditado de medicamentos que requerían refrigeración y
20 resultaron inutilizables como consecuencia directa de la irregularidad.

21 No serán adjudicables mediante este procedimiento daños por lesiones corporales, angustias
22 mentales, pérdida de ingresos, lucro cesante, daños punitivos ni daños a propiedad utilizada

1 *principalmente para fines comerciales. Nada de lo dispuesto en este Artículo limitará las causas de*
2 *acción que pudieran existir bajo otras disposiciones del ordenamiento jurídico.*

3 *La cantidad concedida deberá pagarse mediante cheque, transferencia electrónica u otro*
4 *método de pago aceptado por el cliente dentro de los quince (15) días laborables siguientes a que la*
5 *determinación advenga final. La compañía no podrá imponer unilateralmente un crédito a la*
6 *factura como único mecanismo de pago.*

7 *Ningún cliente podrá obtener doble compensación por el mismo daño. Toda cantidad recibida*
8 *bajo este Artículo será acreditada contra cualquier compensación posterior que se obtenga por el*
9 *mismo daño mediante acuerdo, seguro o sentencia.*

10 *(h) Revisión ante el Negociado de Energía. – El cliente adversamente afectado por una*
11 *determinación final podrá presentar una solicitud de revisión ante el Negociado de Energía dentro*
12 *de treinta (30) días contados desde su notificación. El mismo derecho existirá cuando se haya*
13 *agotado el procedimiento interno por incumplimiento del término establecido en el inciso (f).*

14 *El Negociado podrá revisar de novo la reclamación, recibir evidencia, requerir la producción*
15 *del expediente completo de investigación y de los registros operacionales pertinentes, celebrar vista*
16 *cuando exista una controversia material de hechos y confirmar, modificar o revocar la*
17 *determinación. Asimismo, podrá determinar la compañía de energía responsable, la cuantía del*
18 *daño económico directo probado y ordenar el pago de la compensación correspondiente.*

19 *Cuando determinada información operacional esté protegida por razones de seguridad física,*
20 *seguridad cibernética, secreto comercial o alguna disposición legal de confidencialidad, la compañía*
21 *deberá producirla al Negociado sujeto a las medidas de protección correspondientes y suministrar*

1 al cliente un resumen no confidencial suficiente para identificar la naturaleza del registro y su
2 pertinencia a la determinación.

3 La Oficina Independiente de Protección al Consumidor podrá orientar, asistir o representar
4 al cliente conforme a las facultades que le concede esta Ley.

5 El procedimiento adjudicativo ante el Negociado estará sujeto a la Ley 38-2017, según
6 enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de
7 Puerto Rico”, y a la reglamentación aplicable.

8 (i) Relación con términos y condiciones del servicio. – El remedio administrativo establecido
9 en este Artículo constituirá una protección estatutaria aplicable a los eventos ocurridos con
10 posterioridad a su vigencia. Ningún término o condición de servicio, tarifa, relevo de
11 responsabilidad o procedimiento interno podrá utilizarse para impedir la presentación,
12 investigación o revisión de una reclamación que cumpla con los requisitos de este Artículo, hasta
13 el máximo permitido por la Constitución y las leyes aplicables.

14 Lo anterior no impedirá que una compañía invoque y pruebe las defensas expresamente
15 reconocidas en este Artículo, incluyendo la fuerza mayor, ni alterará derechos adquiridos o
16 determinaciones finales relacionadas con eventos ocurridos antes de su vigencia.

17 (j) Informes. – Cada compañía responsable de reclamaciones bajo este Artículo remitirá
18 trimestralmente al Negociado de Energía un informe agregado que incluya:

19 (1) Número de reclamaciones recibidas;

20 (2) número de reclamaciones aprobadas, parcialmente aprobadas, denegadas y pendientes;

21 (3) tiempo promedio de resolución;

22 (4) cantidad total pagada en compensaciones; y

1 (5) las principales causas de aprobación y denegación.

2 Los informes no contendrán nombres, direcciones, números de cuenta ni información que
3 permita identificar individualmente a un cliente. El Negociado publicará los datos agregados en
4 su portal de Internet."

5 Sección 3.- Reglamentación.

6 El Negociado de Energía de Puerto Rico adoptará o enmendará la reglamentación,
7 formularios, órdenes, procedimientos y demás documentos normativos necesarios para
8 cumplir con esta Ley dentro de un término no mayor de noventa (90) días contados a
9 partir de su aprobación.

10 Las compañías de servicio eléctrico y el Contratante de la red de transmisión y
11 distribución sujetos a las disposiciones de esta Ley deberán conformar sus
12 procedimientos internos de reclamaciones con sus disposiciones dentro del mismo
13 término.

14 La ausencia de reglamentación, formularios o procedimientos revisados no
15 impedirá la aplicación de las disposiciones sustantivas de esta Ley.

16 Sección 4.- Aplicabilidad.

17 Las disposiciones de esta Ley aplicarán exclusivamente a daños relacionados con
18 eventos ocurridos a partir de su fecha de vigencia.

19 Nada de lo dispuesto en esta Ley tendrá el efecto de reabrir reclamaciones
20 adjudicadas mediante determinación final y firme, alterar acuerdos de transacción
21 previamente perfeccionados o imponer responsabilidad por eventos ocurridos antes de
22 su vigencia.

1 Sección 5.- Separabilidad.

2 Si cualquier cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo,
3 disposición, sección o parte de esta Ley fuera anulada o declarada inconstitucional, la
4 resolución, dictamen o sentencia a tal efecto dictada no afectará, perjudicará ni invalidará
5 el remanente de esta Ley.

6 El efecto de dicha sentencia quedará limitado a la cláusula, párrafo, subpárrafo,
7 oración, palabra, letra, artículo, disposición, sección o parte que así hubiere sido anulada
8 o declarada inconstitucional.

9 Sección 6.- Vigencia.

10 Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.