

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20^{ma}. Asamblea
Legislativa

4^{ta}. Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

P. del S. 1434

20 de agosto de 2026

Presentado por señora *Soto Aguilú*

Referido a la Comisión de Gobierno

LEY

Para añadir un nuevo Artículo 3-A a la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, conocida como “Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales”, a los fines de establecer garantías adicionales para abonados de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico en objeciones de facturas por sobrecobro, consumo atípico, error de lectura, escape, rotura o controversia similar; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El servicio de agua potable y alcantarillado sanitario es esencial para la vida, la salud, la higiene, la seguridad y la dignidad de las familias en Puerto Rico. Por esa razón, los procesos de facturación, cobro, reclamación e investigación de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico deben estar revestidos de transparencia, razonabilidad y debido proceso.

La Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, reconoce el derecho de los abonados de servicios públicos esenciales a objetar la corrección y procedencia de los cargos facturados. Asimismo, establece garantías procesales mínimas para evitar que un ciudadano sea privado de un servicio esencial sin una oportunidad adecuada para cuestionar la factura o la alegada deuda.

No obstante, en la práctica, muchos abonados de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados reciben facturas extraordinariamente altas o inconsistentes con su patrón histórico de consumo y enfrentan un proceso desigual para reclamar. En ocasiones, el ciudadano se ve obligado a demostrar que no existe escape, rotura, defecto interno o consumo real que justifique el monto facturado, aun cuando la información esencial sobre lectura, contador, historial de consumo, ajustes y facturación está bajo el control operacional de la propia Autoridad.

El problema se agrava cuando, ante una reclamación por sobrecobro o consumo atípico, el abonado recibe respuestas genéricas, se le exige evidencia técnica privada como condición práctica para que su reclamación sea considerada, o se le indica posteriormente que la reclamación fue tardía o insuficiente, aunque el ciudadano haya intentado activar los mecanismos disponibles. En esos casos, el proceso deja de ser una garantía real y se convierte en una barrera.

El propósito de esta medida es establecer protecciones adicionales y específicas para las objeciones de facturas de agua y alcantarillado relacionadas con sobrecobros, consumo atípico, errores de lectura, lecturas estimadas, escapes, roturas, mal funcionamiento del contador, facturación duplicada o controversias similares. Estas protecciones no eliminan la obligación del abonado de pagar por el servicio realmente recibido, ni impiden que la Autoridad cobre cantidades legítimamente adeudadas. Lo que se dispone es que, mientras la factura objetada esté bajo investigación, la parte objetada quede en suspenso, no se acumulen penalidades y no pueda afectarse el servicio del abonado por razón de esa factura.

La medida adopta un principio sencillo y justo: cuando un ciudadano objeta de buena fe una factura extraordinaria de agua, no debe verse obligado a pagar primero la totalidad del cargo disputado para luego intentar recuperar lo pagado. Tampoco debe imponérsele automáticamente la contratación de un perito privado, plomero o técnico como condición para que su reclamación sea atendida. La Autoridad, como entidad que

emite la factura, lee el contador y administra el sistema, debe realizar una investigación mínima, específica y documentada antes de atribuir el consumo al abonado.

Esta medida crea un procedimiento claro para que, durante la investigación, el abonado pague únicamente los cargos fijos, recurrentes o no controvertidos de la factura objetada, mientras la Autoridad determina el monto real exigible. También se prohíbe la suspensión del servicio, la imposición de recargos, penalidades o intereses sobre la parte objetada, y cualquier acción adversa basada en la factura objetada mientras el proceso esté pendiente.

Con esta legislación, la Asamblea Legislativa reafirma que el acceso al agua no puede quedar sujeto a procedimientos confusos, cargas desproporcionadas o respuestas administrativas genéricas. El ciudadano tiene derecho a una investigación justa, a una decisión escrita y específica, y a conservar su servicio mientras se dilucida la controversia de facturación.

DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

1 Sección 1.- Se añade un nuevo Artículo 3-A a la Ley Núm. 33 de 27 de junio de
2 1985, según enmendada, conocida como “Ley para Establecer Requisitos Procesales
3 Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales”, para que lea como sigue:

4 *“Artículo 3-A. – Garantías adicionales en objeciones de facturas de agua y alcantarillado*
5 *por sobrecobro, consumo atípico o controversia similar.*

6 *En toda objeción presentada por un abonado de la Autoridad de Acueductos y*
7 *Alcantarillados de Puerto Rico relacionada con una factura por alegado sobrecobro, consumo*
8 *atípico, error de lectura, lectura estimada, mal funcionamiento del contador, escape, rotura,*
9 *facturación duplicada, ajuste improcedente o cualquier controversia similar sobre la corrección o*

1 *procedencia de los cargos facturados, aplicarán las garantías adicionales dispuestas en este*
2 *Artículo.*

3 *La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico deberá emitir al abonado un*
4 *acuse de recibo de toda objeción presentada bajo este Artículo dentro de un término no mayor de*
5 *dos (2) días laborables contado a partir de su presentación. El accuse de recibo deberá incluir la*
6 *fecha de presentación, número de reclamación o querella, factura objetada, periodo de facturación*
7 *y una descripción breve de la controversia planteada.*

8 *Cuando la factura objetada refleje un consumo facturado, cargo por consumo, ajuste o*
9 *monto total que exceda en cincuenta por ciento (50%) o más el promedio mensual del abonado*
10 *durante los doce (12) meses anteriores, o del periodo disponible cuando el abonado tenga menos de*
11 *doce (12) meses de servicio, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico deberá*
12 *tratar la reclamación como una objeción por consumo atípico, salvo que mediante reglamento, carta*
13 *circular o procedimiento administrativo establezca un criterio más protector para el abonado.*

14 *Cuando el abonado demuestre, mediante evidencia razonable, que la factura, aviso o*
15 *comunicación relacionada con el término para objetar fue recibida tardíamente, no fue recibida, fue*
16 *enviada a una dirección incorrecta o fue notificada de forma defectuosa por causa no atribuible al*
17 *abonado, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico no podrá denegar la*
18 *objeción únicamente por tardía. En tales casos, el término aplicable para objetar comenzará a*
19 *contarse desde que el abonado tuvo conocimiento real o razonable de la factura o del cargo objetado.*

20 *Una vez el abonado presente oportunamente la objeción, quedará en suspenso la parte de*
21 *la factura relacionada con el consumo, cargo, ajuste, lectura, estimado, penalidad o partida objetada*
22 *de buena fe, hasta que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico notifique una*

determinación escrita y culmine el procedimiento administrativo aplicable. Durante dicho periodo, no se podrán imponer intereses, recargos, penalidades, cargos por atraso, cargos de reconexión, anotaciones adversas, referidos de cobro, acuerdos de pago compulsorios ni cualquier otra consecuencia adversa basada en la parte objetada de la factura.

No obstante lo dispuesto en el inciso (d) del Artículo 3 de esta Ley, mientras la objeción esté pendiente bajo este Artículo, el abonado solo vendrá obligado a pagar, respecto a la factura objetada, los cargos fijos, cargos recurrentes básicos o cualquier otra partida no controvertida que no dependa del consumo, cargo, ajuste o partida objetada. El abonado podrá pagar voluntariamente una cantidad adicional basada en su promedio histórico de consumo, sin que dicho pago constituya admisión de deuda, renuncia a la objeción o aceptación de la corrección de la factura.

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico no podrá suspender, desconectar, limitar, dar de baja, condicionar, amenazar con suspender o afectar de cualquier forma el servicio de agua o alcantarillado del abonado por razón de la factura objetada mientras la objeción, reconsideración, vista administrativa o revisión correspondiente esté pendiente. Esta protección no eximirá al abonado de pagar facturas posteriores no objetadas o cantidades no controvertidas.

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico deberá completar la investigación de la factura objetada y notificar su determinación escrita al abonado dentro del término dispuesto en el Artículo 3 de esta Ley. Si no notifica su determinación dentro de dicho término, se mantendrán en vigor la suspensión de la parte objetada, la prohibición de recargos y la protección contra suspensión de servicio hasta que se emita una determinación escrita conforme a este Artículo.

1 La investigación deberá incluir, como mínimo, la revisión de la lectura que originó la
2 factura objetada, el historial de consumo del abonado, cualquier lectura estimada o corregida,
3 cambio de contador, ajuste aplicado a la cuenta, posible error de entrada de datos, facturación
4 duplicada, cargos retroactivos, cargos acumulados, aplicación incorrecta de tarifas y cualquier otra
5 información razonablemente necesaria para determinar la corrección y procedencia de los cargos
6 objetados.

7 La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico no podrá denegar, cerrar o
8 rechazar una objeción únicamente porque el abonado no haya contratado un perito, plomero,
9 técnico privado o profesional similar para certificar la inexistencia de escapes, roturas o defectos
10 internos. Podrá solicitar evidencia razonable al abonado, pero deberá aceptar medios alternos de
11 corroboración, incluyendo fotografías, videos, declaración jurada, certificación de plomero
12 licenciado, inspección realizada por la propia Autoridad, lectura posterior del contador, historial
13 de consumo normalizado o cualquier otro medio confiable que permita evaluar la controversia.

14 Cuando la controversia requiera evidencia técnica adicional, la Autoridad de Acueductos
15 y Alcantarillados de Puerto Rico deberá informar por escrito al abonado la razón específica de la
16 solicitud, el tipo de evidencia requerida y las alternativas disponibles para cumplir con dicha
17 solicitud. La falta de un informe pericial privado no podrá ser utilizada, por sí sola, como
18 fundamento exclusivo para denegar la reclamación.

19 Toda determinación adversa al abonado deberá notificarse por escrito y contener la factura
20 o periodo evaluado, las lecturas consideradas, la comparación con el historial de consumo, las
21 gestiones de investigación realizadas, los hallazgos específicos, la cantidad que se determine
22 exigible, si alguna, la explicación clara de cualquier ajuste, crédito, reducción o denegatoria, y el

1 término y procedimiento disponible para solicitar reconsideración, vista administrativa o revisión,
2 según aplique.

3 Cuando, luego de la investigación, se determine que procede el pago total o parcial de la
4 factura objetada, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico deberá ofrecer al
5 abonado un plan de pago razonable para la cantidad finalmente determinada como exigible. Dicho
6 plan de pago no podrá incluir intereses, recargos o penalidades sobre la parte objetada acumulados
7 durante el periodo de investigación o revisión.

8 Si la investigación confirma error de lectura, facturación duplicada, cargo improcedente,
9 defecto del contador, ajuste incorrecto o cualquier otra causa atribuible a la Autoridad de
10 Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico, esta deberá corregir la factura y acreditar o devolver
11 cualquier cantidad pagada en exceso conforme a las disposiciones aplicables de esta Ley.

12 Nada de lo dispuesto en este Artículo limitará derechos más amplios que puedan asistir al
13 abonado bajo esta Ley, reglamentos aplicables, órdenes administrativas, contratos de servicio,
14 cartas de derechos, leyes especiales o cualquier otra disposición vigente. En caso de conflicto entre
15 este Artículo y cualquier reglamento, procedimiento interno, carta circular o práctica
16 administrativa de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico, prevalecerá la
17 disposición que conceda mayor protección al abonado."

18 Sección 2.- Reglamentación.

19 La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico deberá adoptar o
20 enmendar, dentro de un término no mayor de noventa (90) días contado a partir de la
21 aprobación de esta Ley, los reglamentos, cartas circulares, formularios, guías o
22 procedimientos necesarios para implantar las disposiciones de esta Ley.

1 Las protecciones dispuestas en el Artículo 3-A de la Ley Núm. 33 de 27 de junio
2 de 1985, según añadidas por esta Ley, serán exigibles desde la vigencia de esta Ley y no
3 quedarán condicionadas a la adopción de reglamentos, cartas circulares, formularios,
4 guías o procedimientos administrativos.

5 Sección 3.- Aplicabilidad.

6 Las disposiciones de esta Ley aplicarán a toda objeción de factura presentada con
7 posterioridad a la fecha de vigencia de esta Ley. También podrán aplicarse a objeciones
8 pendientes a dicha fecha, siempre que ello no afecte derechos adquiridos ni
9 determinaciones finales y firmes.

10 Sección 4.- Separabilidad.

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

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

18 Sección 5.- Vigencia.

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