

ORIGINAL

RECIBIDO MAY 11 26PM 2:35
TRAMITES Y RECORDS SENADO PR

lmg

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20ma. Asamblea
Legislativa

3ra. Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

P. de la C. 1004

INFORME POSITIVO

1 de mayo
—de abril de 2026

AL SENADO DE PUERTO RICO:

La Comisión de Gobierno del Senado de Puerto Rico, previo estudio y consideración del Proyecto de la Cámara 1004, recomienda a este Alto Cuerpo su aprobación con las enmiendas al entrillado que se acompañan.

ALCANCE DE LA MEDIDA

 El Proyecto de la Cámara 1004 (en adelante, P. de la C. 1004), según presentado, tiene como propósito enmendar la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como "Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico", a los fines de añadir un nuevo inciso (q) para disponer que toda empresa que administre el sistema de transmisión y distribución de energía de Puerto Rico deberá establecer y mantener un sistema de procesamiento de querellas que impida el cierre injustificado de reclamaciones sin resolución efectiva entre otros requisitos; disponer sobre la notificación al consumidor; y para otros fines relacionados.

ANÁLISIS DE LA MEDIDA

El P. de la C. 1004 propone enmendar la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, conocida como la "Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico", para añadir un nuevo inciso (q) dirigido a regular el trámite de querellas presentadas por los consumidores contra el operador del sistema de transmisión y distribución de energía eléctrica en Puerto Rico.

La medida busca atender situaciones en las que querellas sobre interrupciones del servicio, facturación, daños a enseres u otras incidencias son cerradas sin una resolución efectiva o sin una contestación adecuada al planteamiento original del consumidor. Para ello, ordena establecer un sistema uniforme de procesamiento de

querellas que permita al consumidor acceder por internet al estatus de su reclamación, conocer la unidad o división asignada, ver el detalle y la fecha de cada trámite realizado, y recibir la determinación final. El lenguaje propuesto es el siguiente:

(q) Establecer y mantener un sistema uniforme de procesamiento de querellas radicadas por los consumidores, que incluya, sin limitarse a, lo siguiente: acceso al consumidor vía internet al estatus de su querella; la unidad o división asignada; el detalle y fecha de cada trámite y gestión realizada para atender la querella; así como la determinación final. El operador del sistema de transmisión y distribución de energía de Puerto Rico no podrá concluir una querella a menos que notifique por escrito al consumidor el detalle de las acciones tomadas y la determinación final. Además, no se podrá asignar un nuevo número de querella para una reclamación que no haya sido resuelta en su totalidad.



Por tanto, el proyecto dispone que el operador del sistema de transmisión y distribución no podrá concluir una querella sin notificar por escrito al consumidor el detalle de las acciones tomadas y la determinación final. Además, prohíbe asignar un nuevo número de querella a una reclamación que no haya sido resuelta en su totalidad, evitando así que una reclamación pendiente sea cerrada o reiniciada artificialmente sin atender su mérito. Finalmente, la medida ordena a la Autoridad de Energía Eléctrica adoptar la reglamentación necesaria para implantar la ley dentro de un término no mayor de 180 días desde su vigencia.

ALCANCE DEL INFORME

La Comisión de Gobierno del Senado de Puerto Rico, como parte del estudio y evaluación del P. de la C. 1004, solicitó memoriales explicativos a la Autoridad de Energía Eléctrica, la Autoridad para Alianzas Público-Privadas y el Departamento de Asuntos del Consumidor. Asimismo tomó en cuenta los memoriales explicativos sometidos ante la Cámara de Representantes, los cuales fueron LUMA Energy (LUMA), Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR), y la Oficina de Presupuesto de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico (OPAL). No compareció la Autoridad para Alianzas Público-Privadas.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA

La Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) no expresa oposición a la medida. Presentó comentarios donde explicó que actualmente no administra los procesos de servicio al cliente ni de querellas relacionados con facturación, interrupciones del

servicio o daños a enseres. Expone que, antes de la entrada de los operadores privados, la AEE tenía procedimientos internos para atender reclamaciones y querellas de clientes, los cuales no han sido derogados y continúan vigentes. No obstante, señala que, como parte del proceso de transformación del sistema eléctrico, las funciones de transmisión, distribución y generación fueron delegadas a operadores privados, particularmente LUMA Energy y Genera PR.

La AEE indica que, desde el 1 de junio de 2021, las funciones de servicio al cliente, incluyendo facturación, cobro, atención de reclamaciones y trámite de querellas, recaen en el operador privado encargado del sistema de transmisión y distribución. Por ello, aclara que la Autoridad no mantiene actualmente un sistema propio de atención y procesamiento de querellas relacionadas con esos asuntos, ya que dichas funciones corresponden al operador autorizado. También reconoce que la Asamblea Legislativa ha investigado previamente el trámite utilizado por LUMA para atender querellas de los clientes del servicio eléctrico.

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

El Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) endosa la medida. Expone que la medida es cónsona con su función de proteger los derechos de los consumidores y considera loables las iniciativas dirigidas a fortalecer, preservar y expandir las protecciones de las familias puertorriqueñas. DACO apoya toda iniciativa que promueva transparencia y uniformidad en el procesamiento de querellas presentadas por clientes del sistema eléctrico, ya sea contra la Autoridad de Energía Eléctrica, GENERA PR, LUMA Energy o cualquier otra empresa que administre la red en el futuro.

No obstante, aclara que DACO no ostenta jurisdicción primaria para atender este tipo de querellas. Aun así, entiende que los clientes del sistema eléctrico tienen derecho a presentar sus reclamaciones ante las entidades administradoras y a que estas sean procesadas de forma transparente y diligente. Finalmente, recomienda que también se soliciten comentarios a la Oficina Independiente de Protección al Consumidor creada por la Ley 57-2014, conocida como la "Ley de Transformación y ALIVIO Energético".

NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO (NEPR)

El Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR) no tiene objeción a la aprobación de la pieza legislativa. Reconoce la importancia y el mérito de la medida. Apoya firmemente toda iniciativa que promueva transparencia y uniformidad en el procesamiento de querellas de los clientes del sistema eléctrico. Aduce que la medida incluye querellas contra la AEE, LUMA Energy, Genera PR o cualquier otra empresa que administre la red en el futuro. Subraya que los consumidores tienen derecho a

presentar querellas ante las entidades administradoras. Advierte que dichas entidades no pueden negarse a atenderlas y exige que se procesen de forma justa, diligente y transparente. Enfatiza que la notificación de la determinación final es indispensable y que permite que el ciudadano conozca el resultado de su reclamación. Entiende que facilita, además, el ejercicio de derechos posteriores. Explica que, si el consumidor no está satisfecho con la determinación de la empresa, debe poder acudir al NEPR. Señala que, sin una notificación clara, se dificulta o impide presentar un recurso de revisión o una querella ante el propio Negociado. El Negociado no propone enmiendas específicas al lenguaje del proyecto. Brinda su respaldo total a la intención legislativa.

LUMA ENERGY



LUMA Energy se opuso al P. de la C. 1004. Argumenta que la medida parte de un supuesto incorrecto. Señala que no existe, ni puede implementarse de forma inmediata, un sistema único e integrado para procesar, documentar y notificar todas las gestiones bajo un mismo modelo operativo. Explica que las averías, solicitudes de servicio, daños a la propiedad y objeciones de facturación tienen naturalezas distintas. Indica que esas reclamaciones se manejan mediante procesos y sistemas heredados diferentes, incluyendo SCADA, OMS y CC&B. Advierte que implantar el sistema uniforme exigido por la medida requeriría una inversión significativa. Agrega que requeriría, además, integraciones tecnológicas complejas y recursos humanos que actualmente no están contemplados ni disponibles. Aclara que el cierre de querellas por interrupciones responde a una práctica estándar de la industria eléctrica. Explica que los reportes individuales se consolidan automáticamente cuando múltiples llamadas apuntan a una causa común o evento general. Sostiene que el cierre ocurre al resolverse el evento que causó la interrupción y rechaza que se trate de una evaluación individual aislada de cada reporte. Indica que las notificaciones automáticas e individualizadas dependerán de la futura integración de los contadores inteligentes. Indica que el despliegue total de AMI permitirá comunicación bidireccional con los clientes. Al mismo tiempo, afirma que ya existen procesos formales separados para reclamaciones por daños a la propiedad y objeciones de facturación. Añade que esos procesos incluyen mecanismos amplios de notificación al cliente, desde la radicación hasta la determinación final y el derecho a revisión.

OFICINA DE PRESUPUESTO DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO

La Oficina de Presupuesto de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico (OPAL) indicó que la medida no tiene impacto fiscal sobre el Fondo General del Gobierno de Puerto Rico, toda vez que la obligación de establecer, mantener y documentar el sistema de procesamiento de querellas recae directamente sobre la empresa que

administra el sistema eléctrico. No obstante, OPAL señaló que la implementación de la medida podría representar un gasto operativo estimado en \$110,000, el cual tendría que ser asumido por el operador del sistema eléctrico.

DACO V. LUMA ENERGY, 2025 TSPR 126



Esta Comisión también toma conocimiento oficial de la opinión del Tribunal Supremo de Puerto Rico en el caso de Departamento de Asuntos del Consumidor v. LUMA Energy, et. al., 2025 TSPR 126. Allí, el Tribunal Supremo de Puerto Rico declaró inconstitucional y nula la resolución del Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR) y la sección 4.1(g) del contrato de operación y mantenimiento (OMA),¹ las cuales pretendían otorgar a LUMA Energy una inmunidad casi absoluta. Mediante este relevo de responsabilidad, el NEPR intentó eximir a la empresa de cualquier responsabilidad civil, tanto contractual como extracontractual, por los daños causados a los consumidores a raíz de interrupciones, fluctuaciones en el voltaje o negligencia ordinaria en la prestación del servicio eléctrico.

En el transcurso del litigio, el DACO denunció que LUMA admitió públicamente no haber atendido 1,828 querellas de clientes relacionadas con daños a la propiedad, pérdida de enseres y otras consecuencias atribuibles a las fallas en la red eléctrica, justificando su inacción precisamente en la existencia de este relevo aprobado por el NEPR.²

Al evaluar la controversia, el Tribunal Supremo determinó que la actuación del NEPR fue *ultra vires* y constituyó una violación directa a la doctrina constitucional de separación de poderes. El dictamen establece claramente que ninguna agencia administrativa tiene la facultad de alterar el régimen de responsabilidad civil ni de arrebatarse a los ciudadanos su derecho a reclamar por daños. La prerrogativa de

¹ La cláusula 4.1(g) decía:

(g) Liability Waiver. In connection with the submission of the Initial Budgets to PREB, the Parties agree to apply for inclusion in the Rate Order that the associated tariff or terms of service include: (i) a waiver of Owner's, ManagementCo's and ServCo's liability to customers or any Person receiving Power and Electricity for any Losses arising in any way out of or in connection with the operation of the T&D System and the provision of Power and Electricity including any events of interrupted, irregular or defective electric service due to Force Majeure Events, other causes beyond Owner's, ManagementCo's or ServCo's control or ordinary negligence, gross negligence or willful misconduct of Owner, ManagementCo or ServCo, or their respective employees, agents or contractors; and (ii) a waiver in all cases of responsibility for any loss of profits or revenues, special, exemplary, punitive, indirect, incidental or consequential damages, including loss of revenue, loss of use of equipment, cost of capital, cost of temporary equipment, overtime, business interruption, spoilage of goods, claims of customers of electric customers or other economic harms, in each case howsoever and whensoever arising, including where caused by any of Owner's, ManagementCo's or ServCo's ordinary negligence, gross negligence or willful misconduct (collectively the "Liability Waiver").

² DACO v. LUMA, 2025 TSPR 126, en la pág. 8.

conceder inmunidad a una entidad privada ante reclamaciones por daños responde a un juicio estricto de política pública que recae única y exclusivamente en la Asamblea Legislativa.³

Como resultado de esta determinación, el máximo foro judicial dejó establecido que las empresas encargadas del sistema eléctrico no gozan de inmunidad y deben responder ante los reclamos de los consumidores. Reconociendo que la electricidad es un servicio esencial y un elemento inherentemente peligroso, se reafirmó que el proveedor está obligado a reparar el daño si actúa con culpa o negligencia. Por consiguiente, el Tribunal Supremo ordenó que todas las reclamaciones y querellas presentadas por los consumidores tendrán que ser procesadas y atendidas conforme a los procedimientos legales y administrativos vigentes.

IMPACTO FISCAL MUNICIPAL

En cumplimiento con el Artículo 1.007 de la Ley 107-2020, según enmendada, conocida como "Código Municipal de Puerto Rico", la Comisión de Gobierno del Senado de Puerto Rico certifica que el P. de la C. 1004 no impone una obligación económica en el presupuesto de los gobiernos municipales.

CONCLUSIÓN



La Comisión de Gobierno del Senado de Puerto Rico, luego de examinar detenidamente el texto del P. de la C. 1004, el derecho aplicable y los memoriales recibidos, concluye que la medida merece aprobación. El proyecto atiende una preocupación legítima de los consumidores del sistema eléctrico. Estamos ante la situación del cierre de querellas sin una resolución efectiva, sin una explicación adecuada y sin una notificación clara de la determinación final.

El P. de la C. 1004 funciona como la herramienta legislativa que pone en vigor y garantiza el cumplimiento del mandato del Tribunal Supremo. Mientras el Tribunal eliminó el escudo legal de LUMA y ordenó que las querellas tienen que ser procesadas, el P. de la C. 1004 establece cómo y bajo qué parámetros tienen que atenderse de ahora en adelante para proteger al consumidor. El máximo foro judicial ordenó de forma explícita que las reclamaciones instadas por los consumidores deberán ser atendidas conforme a los procedimientos establecidos. Para asegurar que esto no se quede en una laguna, el P. de la C. 1004 inserta un nuevo inciso en la Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica (Ley Núm. 83) que obliga por ley a la empresa a establecer y mantener un sistema uniforme de procesamiento de querellas.

Por otra parte, la medida no altera la estructura operacional del sistema eléctrico ni interfiere indebidamente con la función técnica del operador. Lo que exige es un estándar mínimo de transparencia, trazabilidad y responsabilidad en el trámite

³ Id. en la pág. 39.

de querellas. En específico, requiere que el consumidor pueda conocer el estatus de su reclamación, la unidad asignada, las gestiones realizadas, las fechas correspondientes y la determinación final. También impide que una querella sea cerrada sin notificación escrita y evita que una reclamación no resuelta sea reiniciada artificialmente mediante la asignación de un nuevo número.

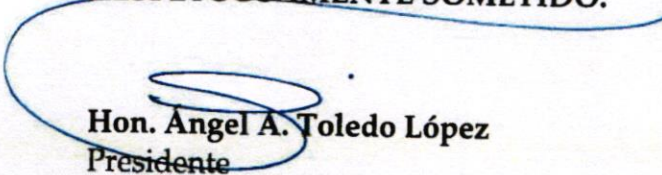
Los planteamientos de LUMA no derrotan la necesidad de la medida. La existencia de sistemas internos distintos no justifica que el consumidor quede sin información clara sobre el trámite de su querella o sin notificación efectiva de su resolución. Esta Comisión entiende que cualquier complejidad operacional puede ser atendida mediante la reglamentación que deberá adoptar la Autoridad de Energía Eléctrica dentro del término dispuesto por la ley.

Asimismo, esta Comisión otorga peso particular a la postura del Negociado de Energía de Puerto Rico el cual no objetó la medida y respaldó su intención legislativa. El NEPR reconoció que la notificación de la determinación final es indispensable para que el consumidor pueda ejercer derechos posteriores, incluyendo la presentación de recursos o querellas ante el propio Negociado. Sin una determinación clara, el derecho de revisión queda debilitado en la práctica.

En síntesis, el P. de la C. 1004 adelanta una política pública razonable de protección al consumidor, transparencia administrativa y rendición de cuentas en un servicio esencial. La medida provee herramientas básicas para evitar cierres injustificados de querellas, fortalecer la confianza ciudadana y garantizar que los consumidores reciban una respuesta clara y documentada.

POR TODO LO ANTES EXPUESTO, la Comisión de Gobierno del Senado de Puerto Rico tiene a bien presentar ante este Alto Cuerpo el Informe Positivo sobre el **Proyecto de la Cámara 1004** recomendando su aprobación con enmiendas al entirillado electrónico que se acompaña.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDO.



Hon. Angel A. Toledo López
Presidente
Comisión de Gobierno
Senado de Puerto Rico

✓

ENTIRILLADO ELECTRÓNICO
(TEXTO DE APROBACIÓN FINAL POR LA CÁMARA)
(12 DE MARZO DE 2026)

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20ma. Asamblea
Legislativa

3ra. Sesión
Ordinaria

CÁMARA DE REPRESENTANTES

P. de la C. 1004

7 DE ENERO DE 2026

Presentado por el representante *Hernández Concepción*

Referido a la Comisión de Gobierno

LEY



Para ~~enmendar~~ añadir un nuevo inciso (q) a la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como "Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico", a los fines de ~~añadir un nuevo inciso (q) para~~ disponer que toda empresa que administre el sistema de transmisión y distribución de energía de Puerto Rico deberá establecer y mantener un sistema de procesamiento de querellas o reclamos individuales que impida el cierre injustificado de reclamaciones sin resolución efectiva entre otros requisitos; disponer sobre la notificación al consumidor; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

~~La prestación de un servicio eléctrico eficiente, confiable y transparente es un derecho esencial para nuestros ciudadanos y un componente indispensable para nuestra calidad de vida. Sin embargo, en~~ En los últimos años se ha observado un patrón recurrente de situaciones en las cuales ciudadanos radican querellas relacionadas a interrupciones del servicio, facturación, daños a enseres y otras incidencias administrativas, que no son atendidas de manera adecuada por la empresa que actualmente administra la red, LUMA Energy.

Este patrón se agrava cuando dichas querellas se cierran sin que exista una contestación real, efectiva o una resolución al planteamiento original del ciudadano, lo cual provoca indefensión, desinformación y falta de transparencia en la relación proveedor-consumidor. El efecto práctico es la pérdida de confianza pública hacia la empresa responsable de administrar un servicio crítico para todos los sectores de Puerto Rico.

Es deber del Gobierno *de Puerto Rico* asegurar que los consumidores tengan acceso a un proceso justo y transparente para la radicación, trámite y resolución de querellas. Por tal razón, se hace necesario establecer en Ley un mecanismo formal que impida el cierre de reclamaciones sin que estas hayan sido debidamente atendidas, y que requiera que se provea al consumidor información clara sobre el estatus y la determinación final de cada querella. La implantación de un sistema uniforme y trazable para estos fines permitirá fiscalizar el cumplimiento de la empresa y proteger al ciudadano de prácticas que menoscaban el derecho a un servicio eléctrico responsable, confiable y accesible.

DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

1 Sección 1.- Se ~~enmienda~~ añade un nuevo inciso (q) a la Sección 6 de la Ley Núm. 83
2 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, ~~para añadir un nuevo inciso (q)~~, el cual leerá
3 como sigue:

4 "Sección 6. — Deberes y responsabilidades.

5 (a)...

6 ...

7 (q) Establecer y mantener un sistema uniforme de procesamiento de querellas
8 radicadas por los consumidores, que incluya, sin limitarse a, lo siguiente: acceso al
9 consumidor vía internet al estatus de su querella; la unidad o división asignada; el detalle
10 y fecha de cada trámite y gestión realizada para atender la querella o reclamación, según
11 aplique conforme a la naturaleza del asunto presentado; así como y la determinación final. El
12 operador del sistema de transmisión y distribución de energía de Puerto Rico no podrá
13 concluir una querella o reclamación individual a menos que notifique por escrito al

1 consumidor el detalle de las acciones tomadas y la determinación final. Una vez emitida
2 la determinación final, la empresa deberá enviar una notificación electrónica al consumidor en la
3 que informe que la querella ha sido completada y solicite su confirmación sobre si el trabajo o la
4 gestión se realizó conforme a lo reclamado. El consumidor dispondrá de un término de cinco (5)
5 días naturales, contados a partir del envío de dicha notificación, para responder. Si no se recibe
6 respuesta dentro de ese término, la querella podrá darse por cerrada. Además, no se podrá
7 asignar un nuevo número de querella para una reclamación que no haya sido resuelta en
8 su totalidad."

9 Sección 2.- La Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico adoptará la
10 reglamentación necesaria para la implantación de esta Ley, incluyendo los mecanismos
11 de cómputo, notificación y ajuste de las deudas acumuladas, dentro de un término no
12 mayor de ciento ochenta (180) días a partir de la vigencia de esta Ley.

13 Sección 3.- Esta Ley entrará en vigor inmediatamente luego de su aprobación.

