

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:

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

“Sección 6. — Deberes y responsabilidades.

(a)...

...

(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 o reclamación, según aplique conforme a la naturaleza del asunto presentado; así como y la determinación final. El operador del sistema de transmisión y distribución de energía de Puerto Rico no podrá 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.