Oficina Independiente de Protección al Consumidor
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
Lcdo. José A. Pérez Vélez ▪ Director

12 de octubre de 2016

Hon. Víctor A. Suárez Meléndez
Secretario
Departamento de Estado
Estado Libre Asociado de Puerto Rico
San Juan de Puerto Rico

RE: Escrito de Transición de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor

Estimado Secretario Suárez Meléndez:

Primeramente, reciba usted nuestro cordial saludo. A tenor con la Ley 197-2002, según enmendada, conocida como "Ley para regular el Proceso de Transición del Gobierno de Puerto Rico", la Oficina Indepediente de Protección al Consumidor (en adelante, **OIPC**) aquí incluye para vuestra referencia, la ponencia y demás documentos requeridos para la efectiva realización de una trasparente transición gubernamental.

Como es sabido, la Ley 57-2014, según enmendada, conocida como "Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico", entre otros aspectos, creó la Oficina Independiente de Protección al Consumidor para la representación del ciudadano consumidor de energía en los procesos internos de gobernanza, transformación y revitalización de la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, **AEE**), así como entidad garante de la participación ciudadana en los procesos de fiscalización a la relacionada corporación pública. Además, la referida legislación, otorga a esta Oficina la misma responsabilidad de educar, orientar y asistir a los consumidores del servicio eléctrico ofertado por empresas privadas proveedoras en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Sobre lo anterior, resulta importante expresar que, a pesar de la **OIPC** haber sido creada legislativamente en 2014, no fue hasta diciembre de 2015 que el Honorable Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Alejandro García Padilla, nos designó en receso en función de Director de la **OIPC**. Consecuentemente, en mayo de 2016, fuimos debidamente confirmado con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico para dirigir la **OIPC** por los próximos seis (6) años, según establece el Artículo 6.41 de la Ley 57, *antes*.

Así las cosas, menester resulta señalar que, esta instrumentalidad, existe y funciona en cuarenta y un (41) jurisdicciones en Estados Unidos; en Latinoamérica y en Europa. No obstante, en la mayoría de las jurisdicciones norteamericanas, se trata de un representante del consumidor de utilidades, quien custodia los intereses del consumidor energético, de agua y de telecomunicaciones. Así pues, esperamos que en un futuro cercano, la **OIPC** pueda representar no tan sólo al consumidor de servicio eléctrico, sino también, al consumidor de las demás utilidades. Lo anterior, pues la existencia de esta Oficina representa la ruptura de un paradigma de gobernanza cerrada y oscura a una abierta, transparente, funcional y representativa de los intereses de un consumidor que nunca estuvo representado ni escuchado en las corporaciones que le pertenecen al pueblo.

Por su parte, otro aspecto importante referente a la total independencia de la **OIPC** gira en torno a su financiamiento. Actualmente, la Ley 57-2014, *antes*, establece que el presupuesto anual de la Oficina es igual al "...diez (10) por ciento de la cantidad asignada a la Comisión de Energía..."[1] Por tanto, el presupuesto de la **OIPC** proviene de los dineros que la **AEE** otorga a la Comisión de Energía (en adelante, **CEPR**) según lo establecido en el Artículo 6.16(c) de la Ley 57-2014, *antes*. Lo anterior, podría interpretarse como falta de independencia de la Oficina, pues los dineros provienen de la entidad fiscalizada. Es por esta razón que, jurisdicciones como la de California, no obstante, haber comenzado a financiarse de la misma forma que la **OIPC**, han podido lograr la independencia financiera necesaria para promover la transparencia total de los procesos de representación del consumidor ante los proveedores de servicios de utilidades. La referida independencia financiera en la jurisdicción californiana fue lograda debido a la confiabilidad que ésta logró obtener de parte de los consumidores del estado. Así las cosas, los propios consumidores californianos permitieron otorgar un centavo del pago de sus utilidades para financiar la Oficina; *es esa nuestra meta en un futuro*!

Habida cuenta de lo anterior, una de las metas primordiales de la **OIPC** se dirige hacia promover su independencia financiera total, camino que hemos allanado mediante la labor rendida al momento y la que durante los próximos años estaremos forjando a favor de los consumidores de energía de nuestro país. Así pues, para cumplir a cabalidad el mandato de Ley establecido y lograr la confiabilidad del pueblo puertorriqueño, es necesario establecer un plan de trabajo afín con tal legislación, cual establezca las prioridades e imponga las metas a cumplir por la Oficina. Por tanto, a continuación una descripción sobre los trabajos que durante los últimos nueve meses desde la creación física de la Oficina, hemos realizado a favor de los consumidores de servicio eléctrico, quienes son para bien, representados por la **OIPC**.

Como parte integral del mandato dirigido a educar, informar y asistir al consumidor, la **OIPC** ha realizado convenios de colaboración con distintas entidades públicas y privadas, a saber: la Oficina para el Financiamiento Socioeconómico y la Autogestión (en adelante, **OFSA**) y la "American Association of Retired Persons" (AARP, por sus siglas en inglés), entre otros; cuales representan diferentes poblaciones de consumidores. Los convenios otorgados van dirigidos hacia la participación de la **OIPC** en talleres y foros educativos dirigidos a las poblaciones de estas organizaciones realizados alrededor de la Isla. En los referidos talles y foros, la **OIPC** ha educado a la población, no sólo sobre la misión y visión de la Oficina, sino también sobre sus derechos como consumidores del servicio eléctrico y sobre la política pública de ahorro, conservación y eficiencia energética.[2]

Del mismo modo, con el fin de lograr alcanzar a la mayor cantidad de consumidores, la **OIPC** se encuentra en la etapa final de construcción de su página web[3], cual publicará toda aquella

[1] Artículo 6.44 de la Ley 57-2014, según enmendada, conocida como "Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico".

[2] Como parte de conversatorios organizados por la OFSA: En 23 de abril de 2016 en la Barriada Morales de Caguas; en 30 de abril de 2016 en el Salón de Actividades SAAPE en San Juan; en 14 de mayo de 2016 en el Club de Leones de Vega Baja. Como parte de los conversatorios organizados por la AARP: En 24 de septiembre de 2016 en el Club de Leones de Bayamón; 22 de octubre de 2016, será en Caguas; y en 3 de diciembre de 2016, en Arecibo.

[3] www.oipc.pr.gov

información pertinente sobre los derechos energéticos del consumidor y sobre los asuntos ante la **CEPR**, en los cuales se encuentre activamente interviniendo la **OIPC** a favor de los ciudadanos.

De otra parte, sabido es que, el costo de las tarifas energéticas es una de las preocupaciones primordiales del consumidor del servicio energético. Así las cosas, la Ley 57-2014, *antes*, es clara al otorgar a la **OIPC** el poder de "...evaluar el impacto que tienen las tarifas, las facturas eléctricas, la política pública energética y cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de servicio eléctrico en Puerto Rico."[4] Del mismo modo, la referida pieza legislativa faculta para que la Oficina pueda "...abogar a favor de tarifas de energía justas y razonables para los clientes que representa."[5]

Asimismo, la Ley 57-2014, *antes*, establece que la **OIPC** será el

> ...defensor y portavoz de los intereses de los clientes en todos los asuntos que estén ante la Comisión de Energía o que estén siendo trabajados por la OEPPE relacionados con las tarifas y cargos de servicio eléctrico, calidad del servicio eléctrico, los servicios de las compañías de servicio eléctrico a sus clientes, planificación de recursos, política pública y cualquier otro asunto de interés del cliente.[6]

Finalmente, sobre la revisión tarifaria, la antes citada legislación dispone que la **OIPC** debe "[P]articipar en el proceso de adopción o modificación de tarifas de la Autoridad... y en el proceso de revisión de tarifas ante la Comisión..."[7] Del mismo modo, expresa que la **OIPC** puede efectuar recomendaciones independientes ante la **CEPR**; participar o comparecer como parte interventora en cualquier acción, ante cualquier agencia gubernamental del Estado Libre Asociado de Puerto Rico o del gobierno federal con jurisdicción o ante el Tribunal General de Justicia o ante los tribunales de la jurisdicción federal en controversias relacionadas a tarifas, facturas eléctricas, política pública y cualquier otro asunto que pueda afectar a los consumidores del servicio eléctrico.[8]

Así las cosas, la **OIPC** actualmente participa activamente como parte interventora en los procedimientos realizados por la **CEPR** para la evaluación de la Petición de Revisión Tarifaria. Asimismo, resulta menester señalar que, la **OIPC** fue parte interventora en el procedimiento de análisis del Plan Integrado de Recursos y en el procedimiento de análisis de la Petición de Cargo por Transición.

Igualmente, la **OIPC** posee el mandato legal de participar de cualesquiera procedimientos realizados en los foros antes mencionados, a saber: la **CEPR**; las agencias gubernamentales del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y las federales con jurisdicción; y los tribunales de justicia estatales y federales, en controversias relacionadas con la revisión tarifaria de los servicios energéticos y otros asuntos relacionados a la defensa de los consumidores puertorriqueños de energía de la **AEE** como cualesquiera otras empresas privadas certificadas como proveedoras de energía. Por tanto, la

---

[4] Artículo 6.43(b), Ley 57-2014, *antes*.

[5] Artículo 6.43(g), Ley 57-2014, *antes*.

[6] Artículo 6.43(c), Ley 57-2014, *antes*.

[7] Artículo 6.43(e), Ley 57-2014, *antes*.

[8] Artículo 6.43(f)(h)(i), Ley 57-2014, *antes*.

Oficina se mantiene a la vanguardia de las controversias tarifarias que puedan surgir y es parte esencial de los procesos que se llevan a cabo ante la **CEPR**.

Al respecto, resulta menester señalar que, durante los últimos meses, la **OIPC** ha presentado recursos legales ante la **CEPR** en representación de los consumidores de energía puertorriqueños, a saber: una querella en contra de la Junta de Gobierno de la **AEE** por incumplimiento con el Artículo 2.3 de la Ley 57-2014, *antes*; una solicitud de investigación sobre Sunnova Energy Corporation y su proceso de contratación, de venta o alquiler de sistemas fotovoltaicos de generación de energía renovable, entre otros. Además, se han realizado varias reuniones con el Director Ejecutivo y con el Departamento Legal de la **AEE** para conversar sobre nuestra representación del consumidor de energía puertorriqueño en todo procedimiento que afecte sus intereses y derechos. Por otro lado, como parte del plan de trabajo de la Oficina se vislumbra llevar a cabo los estudios, las encuestas y las investigaciones necesarias para dejar saber el sentir del consumidor ante los mencionados foros, en temas de revisión tarifaria y cualesquiera otros sea necesario investigar.

De otra parte, una de las facultades primordiales otorgadas a la **OIPC** por la Ley 57-2014, *antes*, es la de

> [P]resentar querellas o recursos legales ante la Comisión de Energía a nombre y representación de clientes de servicio eléctrico, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre la factura del servicio eléctrico, tarifas y cargos de la Autoridad o de productores independientes de energía, política pública energética, asuntos ambientales, controversias sobre los servicios al cliente de cualquier compañía de servicio eléctrico, o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico.[9]

Indudablemente, está facultad provoca mayor atención a los consumidores energéticos, pues propende en la representación gratuita a nivel apelativo ante la **CEPR**, los tribunales estatales y federales, y foros administrativos de controversias relacionadas a las facturas de servicio eléctrico, las tarifas y otros asuntos pertinentes.

Así las cosas, la Oficina ha recibido, al momento de la presentación de este escrito, más de seiscientas cincuenta (650) llamadas peticionando asistencia y representación de consumidores en contra de la **AEE** y empresas privadas; además, al momento se mantiene sobre ciento cincuenta (150) expedientes de consumidores de energía que han solicitado los servicios de orientación y de representación en asuntos tales como los siguientes, a saber: objeción de facturas ante la **AEE**; falta de cumplimiento de la **AEE** en asuntos relacionados a la resolución de reclamaciones sobre daños a la propiedad de los consumidores; falta de representación legal en procedimientos sobre uso indebido de energía ante la **AEE**; controversias relacionadas a la falta de servicio al cliente en la **AEE**; controversias con compañías privadas de venta y alquilier de sistemas de generación de energía renovable, entre otros asuntos. Esto a sabiendas que la **OIPC** fue establecida físicamente apenas hace seis meses atrás y su servicio telefónico fue instalado en mayo de 2016.

Finalmente, es imperativo resaltar que una mayor participación del pueblo en la gobernanza de sus instituciones gubernamentales, depende del rol activo de los consumidores mediante instrumentalidades como la **OIPC**. Por tanto, la creación de esta Oficina propende en la salvaguarda de los derechos de todos los consumidores de energía puertorriqueños. Así las cosas, me honra ser parte de este proceso y de la dirección de una entidad que servirá positivamente a nuestro pueblo,

[9] Artículo 6.43(d), Ley 57-2014, *antes*.

pues se esfuerza, esta Oficina, en dar voz a los consumidores y fomentar la transparencia a procesos que históricamente han sido maltrechos. A tal fin, trabajaremos arduamente para cumplir con nuestro mandato de ley, sirviéndole al País honrosamente y velando celosamente el compromiso de ofrecer a la ciudadanía un sistema eléctrico confiable, eficiente y transparente, que se provea a precios razonables, según mandata la política pública energética del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Así pues, señor Secretario, reciba usted las muestras de nuestro respeto y mejores deseos de éxitos en su gestión.

Sin más, quedo de usted;

Cordialmente,

Lcdo. José A. Pérez Vélez

anejos