

MEMORIAL EXPLICATIVO DE LA JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO PARA LA TRANSICION GUBERNAMENTAL 2024

En conformidad con la Ley Núm. 197-2002, mejor conocida como, Ley del Proceso de la Transición del Gobierno, la Junta Reglamentadora de Servicio Público presenta un informe explicativo sobre el estado actual de su gestión, así como la de los componentes que la conforman, entiéndase; Negociado de Energía, Negociado de Telecomunicaciones, Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos y la Oficina Independiente de Protección al Consumidor

Perfil de la Junta Reglamentadora de Servicio Público

El 1 de marzo de 2018, la Asamblea Legislativa de Puerto Rico aprobó el Plan de Reorganización Núm. 8, que creó la Junta Reglamentadora de Servicio Público (JRSP) con el objetivo de reestructurar y unificar administrativamente al Negociado de Telecomunicaciones (antes la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones), el Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos (anteriormente la Comisión de Servicio Público), el Negociado de Energía (antes la Comisión de Energía) y la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC).

A tono con lo anterior, el 12 de agosto de 2018 se aprobó la Ley Núm. 211, conocida como la Ley de Ejecución del Plan de Reorganización de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (Ley 211). Esta ley estableció un modelo de administración diseñado para optimizar el uso del capital humano y los recursos fiscales, integrando las actividades gubernamentales de los servicios públicos esenciales bajo una sola entidad. La misión principal de la JRSP es reglamentar, supervisar y gestionar más eficientemente las instrumentalidades que forman parte de la entidad.

Desde su creación, la JRSP adoptó un plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo, acompañado de una visión y misión que guían sus responsabilidades bajo la Ley 211 y el Plan de Reorganización Núm. 8. La visión de la JRSP es convertirse en una entidad reconocida por su integridad, responsabilidad y excelencia en el servicio público. Su misión es asegurar que los usuarios de los entes regulados tengan acceso a servicios seguros y confiables, a precios razonables, mediante un análisis riguroso y comprensivo que propicie decisiones independientes, tras procesos abiertos y transparentes para todas las partes involucradas.

Metas Estratégicas

De manera alineada con su misión, la JRSP estableció una serie de metas estratégicas:

- Proteger al ciudadano, garantizando mediante la fiscalización que se brinden servicios eficientes y seguros a precios razonables.
- Atender las necesidades de los consumidores en mercados emergentes.
- Asegurar la seguridad, confiabilidad y estabilidad de los entes regulados.
- Fomentar la eficiencia en la oferta y demanda de energía.
- Impulsar mejoras constantes en el desempeño de las industrias bajo su jurisdicción, beneficiando a consumidores, empleados, partes interesadas, las mismas utilidades y al público en general.
- Promover la competencia, regulando las utilidades de acuerdo con su etapa de desarrollo y en beneficio del interés público.
- Alcanzar eficiencia operativa en los componentes de la agencia, para maximizar los ahorros.

Conforme se requiere en la Sección 80 de la Ley 211, el 8 de febrero de 2019, la JRSP obtuvo la Certificación de Cumplimiento de Transición e Integración, otorgada por La Fortaleza, en cinco meses después de su creación. La implementación de la consolidación fue reconocida por varias entidades, incluyendo la Autoridad de Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF), la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP), el Departamento de Hacienda y la Junta de Supervisión Fiscal. Concretamente, la JRSP ha logrado las siguientes metas fiscales, administrativas y sustantivas:

I. Fiscales

Una de las razones para la consolidación es la mejor utilización del capital humano y los recursos fiscales. Es por esto que la Ley 211 le impuso a la agencia la responsabilidad de lograr ahorros al fisco. Esos ahorros fueron identificados por la AAFAF y la Junta de Supervisión Fiscal en \$917,000 para su primer año presupuestario. No obstante, la agencia logró ahorros ascendentes a \$4,500,000 para el año fiscal 2019-2020, lo cual sobrepasó la cantidad dispuesta por dicha Junta. De otra parte, se proyecta para el presente año fiscal 2024-2025 ahorros en \$3,166,187.

Las economías proyectadas se derivan de ahorros en nómina de \$224,067 mensuales aproximados para un total de \$2,688,804 anuales, más ahorros aproximados en canon de arrendamiento de \$317,051 y \$160,332 en otros servicios como arrendamiento de multifuncionales y servicio de telefonía y data.

Es importante destacar que la JRSP tiene un presupuesto consolidado y balanceado bajo el número de agencia 298. El presupuesto aprobado incluye el programa administrativo y los cuatro (4) programas operacionales consolidando todas las funciones administrativas de los Negociados y la OIPC en el programa administrativo de la JRSP y respetando las funciones y gastos operacionales de los Negociados.

De conformidad a las disposiciones de la Ley 211, todos los fondos disponibles, de cualquier naturaleza, que provengan de los presupuestos, poderes y/o de las funciones que realizan los Negociados, y que se le transfieran a la Junta para su administración, son utilizados para cubrir los gastos operacionales de la Junta y cada uno de los Negociados en cumplimiento con los propósitos a los que fueron destinados, sujetos a los términos, restricciones/limitaciones y/o requerimientos que sobre impongan las leyes estatales o federales aplicables.

Cabe señalar, que los ingresos de la JRSP provienen del Fondo General, de Fondos Federales y de Fondos de Ingresos Especiales tales como: Ingresos Propios, Fondo Especial Estatal y Otros Ingresos. Aproximadamente, un 75% de los ingresos del presupuesto aprobado por la Oficina de Gerencia y Presupuesto y la Junta de Supervisión Fiscal, son Ingresos Especiales como Cargos Reglamentarios, Franquicias, Certificaciones, Tarifas, Multas Administrativas, entre otras. Al cierre del año fiscal 2023-2024, la JRSP cumplió con sus obligaciones de pago, terminando sin deudas por pagar.

II. Administrativas

La Ley 211 dispuso la consolidación, traspaso y transferencia a la JRSP de las funciones y estructuras administrativas, programas, recursos humanos y bienes de los negociados y la OIPC. La administración de la JRSP está bajo la responsabilidad de un Director Ejecutivo, quien asiste al presidente en la supervisión y gestión de los componentes consolidados, tales como presupuesto y planificación, recursos humanos, servicios administrativos, asesoría legal, asuntos legislativos, ingeniería y tecnología, manejo de sistemas e informática, entre otros.

Cabe señalar, que la JRSP se rige por el Plan de Clasificación de Puestos Uniforme para el Servicio de Carrera y el Servicio de Confianza del Gobierno de Puerto Rico, el cual entró en vigor el 1^{ro} de julio de 2019, por lo que todo el personal está clasificado de conformidad con el mencionado plan.

Al 8 de septiembre de 2024, la JRSP tiene ciento cincuenta y cuatro (154) empleados, entre sus tres (3) Negociados y la OIPC. Además, cuatro (4) empleados en destaque provenientes de las siguientes agencias: Autoridad de Carreteras, Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas, y Sistema de Retiro para Maestros.

En el área operacional, según dispone la Ley 211 y el Plan de Reorganización Núm. 8, la Junta se compone de (1) Presidente y dos (2) Miembros Asociados, nombrados por el Gobernador y confirmados por el Senado de Puerto Rico, quienes ejercen la facultad revisora como un cuerpo colegiado, integrado, independiente y autónomo.

Por otro lado, las unidades primarias de la JRSP son:

- Área de Administración
- Oficina de Asesoramiento Legal
- Oficina de Comunicaciones
- Oficina de Secretaría
- Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)
- Negociado de Energía (NEPR)
- Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos (NTSP)
- Negociado de Telecomunicaciones (NET)

La (JRSP) ha logrado importantes avances consolidando y mejorando su gestión operativa a través de múltiples iniciativas. La JRSP completó la consolidación de los servicios administrativos lo que permitió optimizar la gestión interna de la agencia. Entre las principales tareas realizadas se destacan:

- La consolidación del inventario de la propiedad de todos los componentes de la JRSP.
- La adquisición del programa Barcode System Integrated Asset Tracking (BSIAT) para el control del inventario.
- La implementación del nuevo Plan de Clasificación del Gobierno.
- La preparación y actualización de los reglamentos administrativos.
- El reclutamiento de personal para áreas críticas.
- Las reparaciones y mantenimiento de la planta física.
- La implementación del sistema de rastreo vehicular.
- La integración al nuevo sistema financiero y de contabilidad centralizado del Gobierno de Puerto Rico, conocido como ERP.

Por otro lado, propiciando un ambiente laboral adecuado, la Oficina de Recursos Humanos ejecutó las siguientes iniciativas:

- Establecer métodos de comunicación efectiva con los supervisores con relación a las acciones de personal.
- Gestionar sesenta y tres (63) convocatorias de reclutamiento, incluyendo la contratación de diez (10) Inspectores Certificados de Servicio Público.
- Revisar el traslado de diecisiete (17) empleados de la Compañía de Turismo, conforme a la Ley Núm. 75-2017.
- El reclutamiento de un Coordinador de Servicios y Ayuda al Empleado para cumplir con la Ley 167-2002.
- Realizar auditorías internas de aproximadamente el setenta por ciento (70%) de los expedientes de personal.
- Cumplir con todos los informes solicitados por la Oficina del Contralor, OATRH, OGP y AAFAF.
- Unificar el sistema de asistencia del personal mediante el sistema UKG.

Con el compromiso de establecer una política pública transparente y confiable, en el área administrativa, la JRSP ha cumplido con todos los requerimientos de las agencias gubernamentales,

- las cartas circulares del Departamento de Hacienda, los Informes del Contralor, los Modelos SC-1421 del Departamento de Hacienda, incluyendo el establecimiento de
- un portal digital para la gestión de documentos internos y mejora de los controles presupuestarios.

En el área de tecnología la Junta se encuentra a la vanguardia de la era digital. Creamos las páginas web para la JRSP y sus negociados, mejoramos la accesibilidad y transparencia; unificando los contratos tecnológicos y servidores en la nube bajo la JRSP; migrando las bases de datos a un sistema centralizado; adquiriendo e instalando nuevos switches para mejorar la infraestructura de la red; y mudando y unificando la red y data centers.


De otro parte, la oficina de Servicios Generales trabajo arduamente en la implementación del sistema BSIAT para el control del inventario y realizó el trámite para la adquisición de diecinueve (19) nuevas patrullas para el Negociado de Transporte.

Además, la Oficina de Asesoramiento Legal se ha enfocado en garantizar el cumplimiento con las leyes, las normas y procedimientos aplicables a la gestión gubernamental, incluyendo los

requisitos en la formalización de contratos, revisando la reglamentación interna, integrando la plataforma IDEAL del Gobierno de Puerto Rico y realizando recomendaciones para mejorar el desempeño de la Junta y sus Negociados.

Por otra parte, con el propósito de cumplir con las funciones y facultades delegadas a la JRSP y en el ánimo de proteger los intereses de los consumidores de los servicios públicos esenciales bajo las instrumentalidades reguladoras que componen la Junta, la Oficina de Comunicaciones desarrolló una campaña educativa en los medios de comunicación locales y digitales. La campaña está diseñada con el propósito principal de orientar a los consumidores sobre las funciones de la JRSP y el servicio que le brindamos a los ciudadanos.

NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO



El Negociado de Energía de Puerto Rico tiene la responsabilidad de regular, supervisar, fiscalizar y hacer cumplir la política pública energética establecida por el gobierno, incluyendo, pero sin limitarse, a las disposiciones de varias leyes como la Ley Núm. 17-2019, la Ley Núm. 57-2014, la Ley Núm. 82-2010, la Ley Núm. 120-2018 y la Ley Núm. 83 de 1941. En esencia, el Negociado de Energía es un organismo independiente y especializado creado bajo la Ley Núm. 57-2014, desempeñando un papel clave en la implementación efectiva y transparente de la reforma energética en la isla.

La misión principal del NEPR es garantizar un sistema eléctrico confiable, eficiente y transparente, que provea servicios a precios justos para todos los usuarios. Entre sus funciones principales se encuentran las siguientes:

- a. Supervisar y asegurar la correcta implementación de la política pública energética del gobierno de Puerto Rico.
- b. Establecer normativas para las compañías de servicio eléctrico, regulando sus operaciones y cualquier acción que afecte la red eléctrica o la infraestructura energética en Puerto Rico.
- c. Fiscalizar la calidad y confiabilidad del servicio proporcionado por la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE), LUMA, Genera y cualquier otra compañía certificada.
- d. Aprobar y revisar tarifas y cargos relacionados con los servicios eléctricos, asegurando que cumplan con las normativas aplicables.
- e. Resolver disputas y controversias relacionadas con el cumplimiento de la política de conservación y eficiencia energética por parte de los municipios y otras entidades públicas y privadas.
- f. Fiscalizar el cumplimiento de los mandatos establecidos en la Ley Núm. 83 de 1941.

- g. Revisar y aprobar planes estratégicos a corto, mediano y largo plazo sobre la planificación energética integrada, asegurando el cumplimiento con dichos planes.
- h. Regular la transferencia de energía en Puerto Rico y aprobar requisitos técnicos relacionados con la interconexión de generadores distribuidos a la red eléctrica.
- i. Establecer estándares para las instalaciones de generación eléctrica que garanticen la eficiencia y confiabilidad del servicio, alineados con las mejores prácticas de la industria.
- j. Evaluar informes y contratos preliminares de la AEE, LUMA y Genera relacionados con transacciones bajo la Ley Núm. 120-2018, y emitir un certificado de cumplimiento energético.
- k. En resumen, el Negociado de Energía regula tanto a la AEE, LUMA, Genera y cualquier otra compañía de servicios eléctricos en Puerto Rico. Es probable que aumente el número de compañías bajo su jurisdicción en el futuro. Además, el Negociado se encarga de gestionar recursos de revisión o querrelas presentadas por los clientes contra las compañías de servicios eléctricos reguladas.

El NEPR también está a cargo de la reglamentación de la política pública energética, incluyendo el desarrollo de mecanismos que promuevan programas de eficiencia energética. Un ejemplo de esto es la Política Pública sobre Eficiencia Energética, cuyo objetivo es implementar programas que permitan cumplir con el mandato del 30% de eficiencia energética establecido en la Ley Núm. 17-2019. Adicionalmente, el Negociado regula la emisión de Certificados de Energía Renovable.

El Negociado de Energía está compuesto por cinco Comisionados Asociados, de los cuales uno actúa como presidente, todos nombrados por el Gobernador con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico. El Negociado cuenta con dos unidades secundarias: la División de Apoyo Especializado y la División de Asesoramiento Legal, bajo las cuales se encuentran las secciones de ingeniería y cooperativas de energía.

El NEPR ha alcanzado importantes logros en la consecución de su misión, lo cual es fundamental para el desarrollo y la estabilidad del sistema energético en Puerto Rico.

1. Revisión del Plan Integrado de Recursos ["PIR"] de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico-Caso Núm. CEPR-AP-2018-0001.
 - a. El Negociado de Energía comenzó el proceso de revisión del PIR el 15 de marzo de 2018, luego de determinar apropiado una actualización del PIR anterior

para atender los impactos causados por los Huracanes Irma y María en las necesidades de recursos energéticos en Puerto Rico.

- b. Posteriormente, la Autoridad presentó su propuesta inicial del PIR el 13 de febrero de 2019, la cual el NEPR determinó que no cumplió con los requisitos establecidos por el Reglamento 9021 (10) y requirió a la Autoridad una nueva presentación del PIR en la cual se atendieran todas las deficiencias encontradas.
- c. El 3 de julio de 2019, el Negociado comenzó formalmente el proceso de revisión y aprobación del PIR de la Autoridad. En el proceso participaron dieciocho [18] entidades en calidad de interventores y tres [3] entidades como *amicus curiae*. Se celebraron diversas vistas técnicas, así como vistas públicas alrededor de la Isla para garantizar una amplia participación ciudadana.
- d. Luego de un profundo análisis, el 24 de agosto de 2020, el Negociado de Energía emitió su Resolución Final v Orden sobre el PIR de la Autoridad, mediante el cual aprobó en parte y rechazó en parte la propuesta de la Autoridad, y aprobó un PIR Modificado y un Plan de Acción Modificado.

2. Implementación de la Tarifa Permanente de la Autoridad de Energía Eléctrica.

- a. El 10 de enero de 2017, el Negociado de Energía aprobó la Nueva Tarifa Permanente de la Autoridad de Energía Eléctrica.
- b. Luego de varios incidentes procesales, además del paso de los Huracanes Irma y María por Puerto Rico, el 1 de mayo de 2019 la Autoridad implementó la Tarifa Permanente según aprobada por el Negociado de Energía.
- c. Como parte de la Tarifa Permanente de la Autoridad, se aprobaron varias cláusulas diseñadas para recobrar los costos asociados a la compra de combustible, compra de energía, la Contribución en Lugar de Impuestos y otros subsidios.
- d. Como parte de la implementación de la Tarifa Permanente, el Negociado de Energía aprueba los factores asociados a cada cláusula, los cuales son revisados y aprobados sobre bases trimestrales [compra de combustible, compra de energía, y subsidio de combustible], o sobre bases anuales [Contribución en Lugar de Impuestos y otros subsidios].
- e. Este proceso de revisión y aprobación de los factores asociados a las cláusulas de la Tarifa Permanente se lleva a cabo bajo el Caso Núm. NEPR-MI-2020-0001.

3. Aprobación de Reglamentos:

- a. Reglamento 9117- Reglamento de Cooperativas de Energía en Puerto Rico, aprobado el 8 de octubre de 2019. Mediante este Reglamento se establecen los requisitos para la organización de Cooperativas de Energía en Puerto Rico, su certificación como compañías de servicio eléctrico y se establece la jurisdicción del Negociado de Energía sobre las Cooperativas de Energía, conforme lo dispone la Ley Núm. 258- 2018.
- b. Reglamento 9137- Reglamento de Mecanismos de Incentivos basados en Desempeño, aprobado el 11 de diciembre de 2019. Este Reglamento tiene como propósito establecer el marco regulatorio para desarrollar mecanismos de incentivos y penalidades basados en el desempeño de las compañías de servicio eléctrico.
- c. Reglamento 9138- Reglamento de Traspordo de Energía, aprobado el 12 de diciembre de 2019. Este Reglamento tiene el propósito de implementar el mecanismo de traspordo en Puerto Rico en cumplimiento con los deberes y poderes del Negociado de Energía.

En cuanto a las Cooperativas de Energía, a partir de la aprobación de la Ley Núm. 258- 2018 y de conformidad a las responsabilidades que le han sido delegadas al NEPR, se han desarrollado módulos educativos para adiestrar y capacitar sobre los diversos aspectos de las cooperativas de energía y la aplicación de los reglamentos. Así también, se han realizado visitas de orientación a comunidades interesadas en conocer el modelo de cooperativas de energía y se han atendido grupos en formación y representantes de comunidades interesadas en organizarse como cooperativas de energía

En estos momentos, el NEPR tiene ante su consideración la solicitud de certificación como cooperativas de energía de tres (3) entidades, incluyendo dos enfocadas en la energía solar mediante sistemas fotovoltaicos y una de naturaleza hidroeléctrica con el interés de operar uno de estos sistemas de generación existentes en nuestro país.

Por otro lado, nuestro personal ha brindado las orientaciones pertinentes a grupos adicionales que desean certificarse como cooperativas de energía.

Referente a los recursos de revisión o querellas presentadas por los consumidores de servicio eléctrico en el NEPR/ desde el año 2017 hasta el presente, se han recibido 460 recursos de revisión y 384 querellas. Al presente, se han cerrado 279 revisiones de facturas

y 170 querellas, por lo que permanecen activos, 181 recursos de revisión y 214 querellas, las cuales se encuentran en diferentes etapas de proceso y ante la consideración del Negociado.

NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES

La Ley Núm. 213-1996 es la ley que establece el marco regulatorio del Negociado de Telecomunicaciones (NET), encargando a este organismo la regulación de los servicios de telecomunicaciones y televisión por cable en Puerto Rico. El NET tiene la responsabilidad de asegurar que todos los consumidores en la isla tengan acceso equitativo a los servicios de telecomunicaciones, al mismo tiempo que fomenta la competencia justa entre las empresas proveedoras de telecomunicaciones y televisión por cable.

Entre las funciones y responsabilidades delegadas al NET se encuentran las siguientes:

- a. Aprobar y supervisar la infraestructura de telecomunicaciones y televisión por cable en nuevos desarrollos, así como gestionar las servidumbres para estos servicios, incluyendo banda ancha y futuras tecnologías.
- b. Garantizar la continuidad de las telecomunicaciones en situaciones de emergencia, antes, durante y después de la declaración de una crisis, como parte de su rol en el Emergency Support Function #2 (ESF#2) de la jerarquía federal de apoyo.
- c. Establecer centros de acceso a internet en municipios y WiFi en plazas públicas de áreas remotas o con poca cobertura.
- d. Administrar el Fondo de Servicio Universal local para asegurar la conectividad de todos los consumidores.
- e. Crear y gestionar un Banco de Radioaficionados para ofrecer apoyo en situaciones de emergencia.
- f. Liderar los esfuerzos contra el hurto de cobre en Puerto Rico, coordinando capacitaciones y colaboraciones a través del Comité Interagencial.
- g. Garantizar la provisión continua de servicios de telecomunicaciones, asegurando que, en caso de interrupciones, estas sean resueltas en un plazo razonable.
- h. Atender y resolver las quejas y querellas relacionadas con los servicios de telecomunicaciones alámbricos, celulares, satelitales, y los contratos de las compañías proveedoras de servicios de telecomunicaciones, televisión por cable y satélite.

El NET está conformado por un Comisionado Presidente y dos Comisionados Asociados, todos nombrados por el Gobernador con el consejo y consentimiento del Senado de

Puerto Rico. La estructura del NET incluye dos divisiones secundarias: la División de Infraestructura de Tecnología de Telecomunicaciones y la División de Cumplimiento.

División de Infraestructura de Tecnología de Telecomunicaciones

Durante el período analizado, la División de Infraestructura de Tecnología de Telecomunicaciones ha alcanzado logros significativos en la gestión de proyectos de infraestructura vinculados a las telecomunicaciones. Cabe destacar que todos los nuevos proyectos de construcción incluyen componentes de infraestructura de telecomunicaciones, los cuales son referidos al NET, a través del Single Business Portal (SBP) de la Oficina de Gerencia de Permisos (OGPe). Durante el periodo comprendido entre 2021 y 2024, se gestionaron 5,497 casos a través del SBP, de los cuales 5,259 fueron completados y 184 fueron archivados.

Además, la División de Infraestructura ha atendido otras solicitudes importantes relacionadas con querellas, solicitudes de información, y asignaciones para la Infraestructura de Sistemas Soterrados de Telecomunicaciones. Esto incluye procesos de Variación, Excepción y Dispensa (VED), Expedientes de Dominio (ED), y proyectos de Recomendaciones de Infraestructura (RI), todos gestionados a través del sistema STAR del NET.

Durante el periodo comprendido entre 2021 y 2024, el NET ha gestionado de manera efectiva un número significativo de casos a través de su sistema STAR, que abarca procesos de Cartas, Variación, Excepción y Dispensa, Expedientes de Dominio, y proyectos de Recomendaciones de Infraestructura, entre otros. Estos procedimientos son esenciales para asegurar que las solicitudes y proyectos relacionados con infraestructura de telecomunicaciones cumplan con las normativas establecidas y se gestionen de manera oportuna.

En 2021, el NET recibió y completó un total de 601 casos en el sistema STAR, lo que marcó un comienzo sólido en la gestión de estos procedimientos. En 2022, esta cifra aumentó a 672 casos recibidos y completados, demostrando una mejora en la capacidad operativa del negociado. El año 2023 fue particularmente activo, con un total de 894 casos recibidos y completados, destacando el continuo crecimiento en la carga de trabajo y la eficiencia del NET en la resolución de los casos.

En lo que va de 2024, se han recibido 782 casos a través del sistema STAR, de los cuales 724 ya han sido completados, mientras que 58 casos permanecen en proceso. Este

desempeño muestra el compromiso del NET en mantener el flujo de trabajo bajo control, asegurando que la mayoría de los casos se resuelvan de manera rápida y eficiente.

En resumen, el NET ha gestionado un total de 2,949 casos a lo largo de estos cuatro años, reflejando su capacidad para atender y completar procedimientos críticos relacionados con la infraestructura de telecomunicaciones en Puerto Rico. El uso del sistema STAR ha sido fundamental para garantizar la transparencia y efectividad en el manejo de estos casos, contribuyendo a la mejora continua en el desarrollo y la supervisión de la infraestructura de telecomunicaciones en la isla.

División de Cumplimiento

Por su parte, la División de Cumplimiento del NET ha administrado de manera eficaz el Fondo de Servicio Universal de Puerto Rico (FSUPR), el cual se utiliza para proporcionar subsidios a las compañías certificadas como Compañías de Telecomunicaciones Elegibles (CTE). Este fondo ha permitido subsidiar servicios esenciales como la factura básica mensual de suscriptores a través del programa Lifeline, con un subsidio equivalente a \$0.75 por línea de servicio, ya sea alámbrico, inalámbrico o servicio de Internet de banda ancha. Además, se continúa apoyando el programa de Servicio de Relevo de Telecomunicaciones (TRS), que beneficia a consumidores con necesidades especiales en sus comunicaciones.

Órdenes Administrativas Aprobadas

A lo largo de este periodo, el NET emitió un total de nueve (9) órdenes administrativas, distribuidas de la siguiente manera: en 2021 se emitieron dos (2) órdenes, en 2022 se emitieron cinco (5), en 2023 se emitieron dos (2), y en 2024 no se emitieron nuevas órdenes. De estas, siete (7) órdenes permanecen activas, mientras que dos (2) órdenes han sido archivadas. Este esfuerzo ha permitido mantener un control eficiente sobre las regulaciones aplicables a los proveedores de telecomunicaciones.

Órdenes para Mostrar Causa

Durante este periodo, el NET también emitió un total de veinticuatro (24) órdenes para mostrar causa, siendo 2021 el año con mayor actividad, con veintiún (21) órdenes emitidas. En 2022 se emitió una (1) orden, y en 2024 se emitieron dos (2) órdenes. A octubre de 2024, veintidós (22) de estas órdenes han sido archivadas y no existen órdenes para mostrar causas activas, lo que refleja un manejo eficiente de estos procedimientos dentro de los plazos establecidos.

Querellas Formales Atendidas

En cuanto a las querellas formales radicadas ante el NET, el total asciende a 173 durante los cuatro años. De estas, sesenta (60) querellas han sido archivadas y cincuenta y ocho (58) querellas permanecen activas.

El manejo eficiente de las querellas formales demuestra el compromiso del NET en atender los reclamos de los consumidores, garantizando una regulación efectiva de las telecomunicaciones. Esto asegura el cumplimiento de las normativas y la protección de los derechos de los usuarios, destacando el papel del NET en la resolución de controversias.

Casos del tribunal por el periodo comprendido

Durante el periodo comprendido, el NET ha gestionado varios casos legales en distintos niveles del sistema judicial, obteniendo resoluciones favorables y manteniendo activos algunos procesos.

En el Tribunal de Primera Instancia, actualmente hay un (1) caso activo que se encuentra en proceso y un (1) caso ya resuelto con sentencia. El caso activo está bajo la supervisión legal del NET y se espera que avance conforme a los plazos judiciales establecidos.

En el Tribunal de Apelaciones, se lograron resolver cuatro (4) casos, todos con sentencia emitida. Esto refleja el esfuerzo de la Junta para responder y resolver de manera efectiva los litigios relacionados con los servicios públicos.

Además, ante el Tribunal Apelativo de la JRSP, se han obtenido sentencias en doce (12) casos, y permanecen dos (2) casos activos que continúan en proceso de resolución. Estas gestiones destacan el compromiso de la JRSP en la defensa de su marco regulatorio y en la resolución de disputas legales que afectan sus operaciones y las de los negociados que supervisa.

El NET ha adoptado un enfoque proactivo y eficiente en la gestión de los casos judiciales, obteniendo resoluciones favorables que respaldan su labor reguladora. Además, ha mantenido un seguimiento adecuado de los casos que siguen en proceso, lo que evidencia su capacidad para gestionar disputas de manera efectiva en los tribunales.

Sección de Análisis de Querellas y Servicio al Cliente

La División de Querellas del NET ha mantenido sus esfuerzos para proporcionar orientación a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, televisión por cable y satélite. Actualmente, la división cuenta con un Gerente y dos Analistas de Querellas, quienes han trabajado para resolver las inquietudes de los consumidores de manera eficiente.

En julio de 2024, la división llevó a cabo inspecciones en los establecimientos de proveedores de servicio del área metropolitana para verificar la exposición adecuada del letrero "Conozca Sus Derechos", conforme a lo dispuesto en la Orden Administrativa del 25 de abril de 2016, bajo el caso JRT-2006-OA-0005. Los hallazgos de estas inspecciones fueron notificados al NET a través de un informe radicado.

Entre el periodo de 2021 y el 29 de agosto de 2024, la Sección de Análisis de Querellas y Servicios al Cliente ha alcanzado importantes logros en la atención y resolución de inquietudes de los usuarios. Una de las principales métricas de desempeño ha sido la gestión de llamadas telefónicas, que representan un canal esencial de contacto entre los consumidores y la JRSP. Durante este periodo, la Sección atendió un total de 13,843 llamadas telefónicas.

Los números registrados en la atención de consultas y quejas reflejan el esfuerzo constante del NET para brindar un servicio eficiente. A través de una atención diligente, el NET ha trabajado para mejorar la experiencia del cliente, respondiendo a las crecientes demandas de los usuarios y asegurando que sus inquietudes sean atendidas de manera efectiva.

Gestión de Querellas Informales

Durante el periodo, se resolvieron un total de 1,128 querellas informales, quedando veintiocho (28) en proceso, todas dentro del plazo de cuarenta y cinco (45) días requerido para recibir una respuesta por parte del proveedor de servicios. Esto lleva a un total de 1,156 reclamaciones recibidas durante el periodo. Es importante destacar que el ochenta y cinco por ciento (85%) de las querellas se resolvieron en la primera etapa del proceso, evitando la necesidad de ser referidas a un trámite adjudicativo.

En cuanto a las querellas informales que sí fueron referidas al trámite adjudicativo, se observaron las siguientes cifras por año: 2021 – treinta y seis (36) casos, 2022 – sesenta (60) casos, 2023 – treinta y seis (36) casos, y 2024 – treinta y nueve (39) casos, para un total de 171 querellas referidas en estos cuatro (4) años. Este éxito en la resolución temprana de las

querellas resalta la efectividad del NET en la protección de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones en Puerto Rico.

El NET ha demostrado avances significativos en la gestión de querellas informales, reafirmando su compromiso con la mejora continua del servicio y la satisfacción del cliente. Estos esfuerzos contribuyen a elevar la calidad de los servicios de telecomunicaciones y la confianza del consumidor en los procesos regulatorios.

Orientación a ciudadanos del proceso de querellas en las facilidades del NET

Durante el periodo comprendido entre 2021 y 2024, el NET ha llevado a cabo un esfuerzo significativo en la orientación a los ciudadanos sobre el proceso de querellas en sus instalaciones. Este trabajo ha sido crucial para garantizar que los consumidores estén bien informados sobre sus derechos y los procedimientos a seguir en caso de disputas con los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

En 2021, el NET brindó orientación a veinticuatro (24) ciudadanos. A medida que avanzó el tiempo, el número de personas que recibieron asistencia aumentó considerablemente, con noventa y cinco (95) ciudadanos atendidos en 2022, seguido de 182 en 2023, y 119 ciudadanos orientados hasta 2024. En total, se ha proporcionado orientación a 420 ciudadanos durante este periodo.

El aumento constante en el número de orientaciones brindadas a los ciudadanos refleja el compromiso del NET con la educación y protección de los consumidores. A través de estos esfuerzos, el NET asegura que los usuarios tengan acceso a información clara y precisa sobre cómo presentar querellas y resolver problemas con los proveedores de servicios, lo que ha fortalecido la transparencia y confianza en los procesos regulatorios.

En conjunto, las acciones del NET reflejan un compromiso constante con la protección de los derechos de los consumidores, la mejora del servicio y la satisfacción del cliente, lo que ha contribuido a una mayor transparencia y confianza en los servicios de telecomunicaciones en Puerto Rico.

NEGOCIADO DE TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS

El Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos (NTSP) fue creado bajo las disposiciones de la Ley Núm. 109-1962 con el propósito de regular las compañías de servicio público y los transportistas por contrato. Su labor incluye la concesión de autorizaciones de

operación para servicios públicos o cuasi públicos, así como la emisión de licencias para empresas de transporte de carga, transporte de pasajeros y sus operadores. Esto abarca a empresas de redes de transporte, ambulancias, transporte de lujo, taxis, transporte escolar, entre otros. Asimismo, regula otras empresas de servicio público como compañías de mudanzas, distribuidoras de gas, vehículos de alquiler, y almacenes, entre otras.

El NTSP también tiene la responsabilidad de imponer sanciones por violaciones a las disposiciones legales y de garantizar que las tarifas cobradas sean razonables, mientras asegura que los servicios sean eficientes y adecuados. Además, su función es minimizar los riesgos de accidentes en el transporte comercial en Puerto Rico.

El NTSP está compuesto por tres (3) Comisionados, uno (1) de los cuales actúa como Presidente, todos nombrados por el Gobernador con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico. El NTSP cuenta con dos (2) unidades principales: la División de Abogados de Interés Público y cuatro (4) Oficinas Regionales.

Entre el período de 2021 y 2024, el NTSP alcanzó importantes logros en la implementación de nuevas tecnologías, mejoras operativas y el fortalecimiento de su personal.

Uno de los avances más destacados fue la activación de la plataforma NTSP Digital el 22 de agosto de 2023, a través de la cual se atendieron un total de 164,620 solicitudes. De estas, 104,822 solicitudes permanecen activas y 59,798 ya han expirado, lo que refleja la eficiencia del sistema en la gestión de trámites. Además, se gestionaron 1,052 casos para la notificación de resoluciones, órdenes y órdenes administrativas. En la misma plataforma, se procesaron 215 querellas y denuncias, lo que ha mejorado considerablemente la capacidad de respuesta del negociado frente a los ciudadanos.

En términos de comunicación administrativa, el NTSP emitió veinticuatro (24) cartas circulares y veintitrés (23) órdenes administrativas que han contribuido al mejor funcionamiento y cumplimiento regulatorio. Además, durante el año en curso, se expidieron 303 certificaciones a través de la nueva plataforma digital, lo que ha permitido agilizar el acceso a los servicios.

El personal del NTSP también ha sido reforzado, con el reclutamiento y graduación de diez (10) inspectores certificados para el Programa de Seguridad en la Transportación de Materiales Peligrosos (STMP), quienes ahora pueden emitir multas de manera eficiente a través de la plataforma digital. Este avance tecnológico, junto con la implementación de la

Fase III del Código del Reglamento del NTSP, ha permitido mejorar los procesos regulatorios y la seguridad en las inspecciones.

En cuanto a la infraestructura y equipamiento, se instalaron cuatro (4) radios base en las oficinas regionales para optimizar los despachos de los inspectores. Además, se renovó la flota vehicular, dotando a los inspectores de nuevas patrullas para mejor cumplimiento de sus labores. También se actualizaron los sistemas informáticos del personal administrativo en las oficinas regionales, lo que ha incrementado su eficiencia operativa. Finalmente, los inspectores fueron equipados con nuevas armas, chalecos y uniformes, lo que mejora tanto su seguridad como su capacidad de intervención en el campo.

En resumen, el período de 2021 a 2024 ha sido crucial para el NTSP, con logros significativos en la digitalización de sus servicios, la mejora de sus procesos administrativos y operativos, y la modernización de su equipo y personal. Estos avances refuerzan el compromiso del NTSP con la eficiencia y la seguridad en los servicios públicos que regula.

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC) fue creada bajo la Ley de Transformación y ALIVIO Energético, Ley Núm. 57-2014, con el objetivo de educar, orientar, asistir y defender los derechos de los consumidores en asuntos relacionados con el sector energético. Posteriormente, el 11 de abril de 2019, se aprobó la Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico, Ley Núm. 17-2019, la cual enmendó la Ley 57, ampliando las funciones de la OIPC para abarcar todos los servicios bajo la jurisdicción de la Junta Reglamentadora de Servicio Público. Actualmente, la OIPC no solo representa los derechos de los consumidores en temas energéticos, sino también en los servicios regulados por el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos. Además, la OIPC tiene la responsabilidad de educar, informar y brindar asistencia a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades respecto a los servicios de electricidad, telecomunicaciones y transporte, ya sea proporcionados por la Autoridad de Energía Eléctrica (PREPA) o cualquier empresa privada.

Asimismo, la OIPC tiene los siguientes deberes:

- a. Evaluar el impacto de las tarifas, políticas públicas y cualquier controversia que pueda afectar a los clientes de estos servicios, actuando como defensora de los intereses de los consumidores en todos los asuntos ante el Negociado de Energía, el NET, y el NTSP, o ante el Programa de Política de Energía Pública del Departamento

de Desarrollo Económico. Esto incluye temas como tarifas, calidad del servicio y planificación de recursos.

- b. Presentar peticiones o apelaciones legales en nombre de los consumidores, que no tengan representación legal, ante el NEPR, NET y NTSP, en disputas sobre servicios, tarifas u otros asuntos que afecten los derechos e intereses de los consumidores de electricidad, telecomunicaciones y transporte.
- c. Participar en la adopción o modificación de tarifas que afecten a los proveedores de servicios eléctricos, telecomunicaciones y transporte, y hacer recomendaciones a los negociados sobre tarifas, facturación, políticas públicas y otros asuntos que impacten a los consumidores.
- d. Solicitar y abogar por tarifas justas y razonables, representando a los consumidores en acciones ante agencias gubernamentales de Puerto Rico o federales, y participar como parte interventora en cualquier proceso relacionado con tarifas, políticas públicas, o cualquier tema que afecte a los consumidores de estos servicios. También tiene el deber de comparecer ante tribunales estatales o federales y de revisar y comentar sobre proyectos de ley o reglamentación que afecten a los consumidores.
- e. Estudiar y analizar las leyes que regulan los servicios de electricidad, telecomunicaciones y transporte, y hacer recomendaciones para modificaciones legislativas o nuevos proyectos de ley que beneficien a los consumidores, incluidos los pequeños comerciantes.

La OIPC es dirigida por un Director y está compuesta por dos unidades principales: la División de Asesoría Legal y la División de Orientación, Educación y Servicios al Consumidor.

Cabe destacar que la OIPC ha cumplido de manera efectiva con su mandato legal, defendiendo exitosamente los intereses de los consumidores desde diversas perspectivas. Esto incluye educar a los ciudadanos sobre temas energéticos, orientar a los consumidores sobre procesos legales relacionados con objeciones de facturas y recursos de revisión ante la PREPA y el NEPR, y asumir la representación legal de varios consumidores en disputas ante el NEPR, protegiendo así los intereses de los usuarios en diversos procesos ante este foro.


Durante el periodo comprendido en este informe, la OIPC ha llevado a cabo una labor fundamental en la educación, orientación y asistencia a los consumidores de los servicios eléctricos, de telecomunicaciones, y aquellos bajo la jurisdicción del Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos. La OIPC ha trabajado arduamente para informar a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades, promoviendo la política pública de

ahorro, conservación y eficiencia energética, así como orientándolos sobre los servicios de telecomunicaciones y transporte.

A lo largo de estos años, la OIPC ha atendido un gran número de casos de consumidores. En 2021, se asistió a 4,991 consumidores; en 2022, esta cifra aumentó significativamente a 14,376 personas. Durante 2023, la oficina brindó asistencia a 11,552 consumidores, y en 2024, un total de 7,424 personas fueron atendidas. Este aumento en la cantidad de consumidores asistidos a lo largo de los años refleja el compromiso de la OIPC con la defensa y protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos en Puerto Rico.

Representaciones Legales

Una parte esencial del trabajo de la OIPC consiste en ofrecer representación legal a los consumidores que no cuentan con otra representación en controversias relacionadas con los servicios de energía, telecomunicaciones y transporte. En este sentido, la Ley Núm. 57-2014 otorga a la OIPC la facultad de presentar querrelas o recursos legales ante los distintos negociados y tribunales.

 Durante este periodo, la OIPC ha representado a consumidores en diversas instancias. Ante el Negociado de Energía, en 2021, se llevaron a cabo dieciséis (16) representaciones legales, número que ascendió a veinticinco (25) en 2022, y a sesenta y dos (62) en 2023, para luego reducirse a diecinueve (19) en 2024. En cuanto al Negociado de Telecomunicaciones, las representaciones fueron más limitadas, registrándose dos (2) en 2022, una (1) en 2023, y una (1) en 2024. En los tribunales, la OIPC también ha tenido participación: ante el Tribunal de Apelaciones, se realizaron dos (2) representaciones en 2021, una (1) en 2023 y dos (2) en 2024. Asimismo, se presentó un (1) caso ante el Tribunal Supremo en 2021.

Participación en Procesos Legislativos

Además de su labor en la defensa directa de los consumidores, la OIPC tiene la responsabilidad de participar en la revisión y comentario de legislación que pueda afectar a los usuarios de servicios eléctricos, de telecomunicaciones y de transporte. La oficina ha participado activamente en el proceso legislativo, contribuyendo a la aprobación de medidas que protegen los derechos de los consumidores y

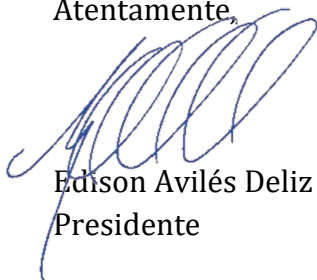
garantizando que los intereses de los consumidores estén protegidos en los procesos legislativos que afectan los servicios públicos esenciales en Puerto Rico.

En resumen, la OIPC desempeña un papel crucial en la defensa de los derechos de los consumidores, proporcionando asistencia, representación legal y participando activamente en los procesos legislativos que impactan los servicios públicos del país.

La Junta Reglamentadora de Servicio Público ha establecido metas estratégicas claras que han guiado su desempeño. Hemos ejecutado y cumplido con las funciones, facultades y deberes delegadas en la Ley 211, consolidando las funciones administrativas en un solo ente, reduciendo el gasto público, estableciendo una estructura ágil; y logrando una mejor ejecución de los Negociados consolidados, mayores eficiencias y una respuesta rápida a las necesidades de los sectores que tienen injerencia con los servicios reglamentados.

Confiamos en que la información proporcionada ofrezca una comprensión integral de nuestras funciones. Estamos a su disposición para atender cualquier duda o aclaración que sea necesaria.

Atentamente,



Edison Avilés Deliz
Presidente