

LEY 33 1985

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico (en adelante AAA) tiene el compromiso de proveer los servicios esenciales de acueductos y alcantarillados sanitarios en la forma más eficiente, económica y confiable posible; en armonía con las leyes, el ambiente, la salud y la seguridad del pueblo de Puerto Rico. Además, está comprometida con facturar correctamente a todos sus clientes por los servicios brindados.

La Ley Núm. 33 del 27 de junio de 1985, según enmendada, conocida como "Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales", tiene el propósito de garantizar a todos los consumidores de servicios esenciales la oportunidad de objetar la corrección y procedencia de los cargos facturados y una adecuada notificación de la decisión de suspenderle el servicio por falta de pago.



LEY 33

Procedimiento para objetar los cargos facturados por SERVICIOS

787.620.2482
CENTRO DE SERVICIOS AL CLIENTE
787.679.7322
AUDIO IMPEDIDOS

Los 7 días, de 6:00am a 11:00pm

Acceda nuestro portal Mi Acueductos:
miacueductos.acueductospr.com

También puede visitar su oficina de Servicio al Cliente más cercana, abierta de lunes a viernes de 7:30 am a 3:00 pm.

Verifique el estatus de su reclamación a través de nuestro asistente virtual Gotín en nuestra página web

acueductos.pr.gov



**Autoridad de Acueductos
y Alcantarillados**

LEY 33

Procedimiento para objetar los cargos facturados por **SERVICIOS**



**Autoridad de Acueductos
y Alcantarillados**

acueductos.pr.gov     

LEY 33

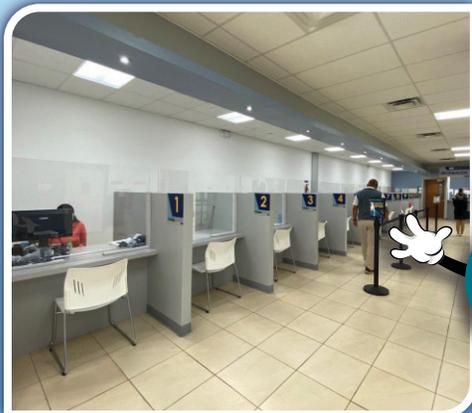
Usted tiene hasta la fecha de vencimiento de su factura, para pagar los cargos facturados o para objetarlos, en cumplimiento con los veinte (20) días que provee la Ley Núm. 33.

De entender que los cargos facturados no son correctos, usted puede objetarlos a través de:

- **Mi Acueductos en miacueductos.acueductospr.com**
- **Aplicación Móvil**
- **Centro de Servicios al Cliente a través del 787.620.2482 o para audio impedidos al 787.679.7322**
- **Oficina Comercial más cercana**
- **Mediante comunicación escrita**

En el proceso administrativo para la objeción de los cargos facturados, debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Cada factura debe objetarse individualmente, en o antes de la fecha de vencimiento.
- La AAA tiene treinta (30) días, desde el recibo de la objeción, para investigar y contestar por escrito la determinación sobre el resultado de la investigación.



- Usted tendrá diez (10) días a partir de la notificación del resultado de la investigación sobre la objeción presentada para pagar la factura o para solicitar una reconsideración y vista administrativa de esa decisión al Director Ejecutivo Regional de la AAA.
- Si usted solicita la reconsideración y vista administrativa, es requerido pagar, previo a la celebración de la vista, una cantidad igual al promedio de su facturación de consumo mensual o bimestral, según fuere el caso, tomándose como base su historial de consumo durante los 12 meses precedentes. En los casos que usted tenga menos de 12 meses de servicio, se considerará para el promedio de la facturación el tiempo durante el cual usted haya utilizado el servicio.
- La vista administrativa la celebrará un Juez Administrativo, (un abogado debidamente admitido a la profesión legal en Puerto Rico) que no es empleado de la AAA. Una vez sometido el caso, el Juez Administrativo tendrá treinta (30) días, prorrogable hasta un máximo de quince (15) días adicionales cuando medie justa causa, para dilucidar los planteamientos de la objeción.
- Si no está de acuerdo con la decisión del Juez Administrativo, tendrá veinte (20) días a partir de la notificación de la decisión del Juez para solicitar una revisión ante el Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico.
- Si el resultado de la vista administrativa o de la revisión judicial le es favorable a usted, la AAA le devolverá o acreditará cualquier cantidad que haya pagado en exceso más intereses a razón de un diez por ciento (10%) anual.
- Si el resultado de la vista administrativa (y en caso de no solicitar revisión ante el tribunal) o de la revisión judicial no le es favorable, deberá pagar el balance de la deuda en un plazo de veinte (20) días a partir de la notificación de la decisión. Para el pago de la deuda, la AAA podrá conceder un plan de pago a solicitud del cliente.



- La AAA, proveerá un enlace a través del asistente virtual Gotín, en www.acueductos.pr.gov para informar el estado actualizado de su objeción en cada uno de los pasos establecidos en este proceso.
- Mientras se desarrolle este proceso administrativo, la AAA no suspenderá el servicio por el importe no pagado de la factura objetada. Además, si alguna de las partes incumple con alguno de los términos dispuestos en la Ley Núm. 33, la controversia se resolverá a favor de la parte que esté en cumplimiento.

Suspensión de Servicio

La AAA podrá suspender el servicio si el cliente no efectúa el pago y no utiliza ni agota el procedimiento establecido para objetar los cargos facturados.

La suspensión se podrá efectuar veinte (20) días posterior a la notificación de suspensión que se incluye en la factura. Esta nunca ocurrirá un viernes, sábado, domingo o día feriado, ni el día laborable anterior a este último.

Además, la AAA le notificará por teléfono y a través de los medios electrónicos disponibles en su récord, en un término de cuarenta y ocho (48) horas previo a la suspensión del servicio.

Si necesita aclarar cualquier duda sobre el procedimiento de objeción, puede comunicarse al Centro de Servicios al Cliente al 787.620.2482 o para audio impedidos al 787.679.7322 los 7 días de la semana de 6:00am a 11:00pm.