

**INFORME ESPECIAL**

OIG-IE-23-003

**OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR**

**JUNTA REGLAMENTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO**

27 de octubre de 2022



OFICINA DE LA  
INSPECTORA GENERAL  
GOBIERNO DE PUERTO RICO

---

---

## TABLA DE CONTENIDO

---

	PÁGINA
RESUMEN EJECUTIVO .....	1
INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD.....	2
BASE LEGAL.....	3
OBJETIVOS.....	3
ALCANCE Y METODOLOGÍA.....	4
INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO.....	4
RESULTADOS DEL ESTUDIO .....	5
HALLAZGOS .....	7
COMENTARIO ESPECIAL.....	15
COMENTARIOS A LA GERENCIA.....	18
RECOMENDACIONES .....	18
CONCLUSIÓN .....	19
APROBACIÓN .....	19
INFORMACIÓN GENERAL .....	20

---

---

## RESUMEN EJECUTIVO

---

La Oficina del Inspector General (OIG) fue creada mediante la aprobación de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, conocida como *Ley del Inspector General de Puerto Rico*<sup>1</sup>.

La Ley 15-2017 faculta a la OIG a llevar a cabo estudios, exámenes y evaluaciones necesarias para medir, y aumentar la efectividad, eficiencia y economía en la función gubernamental y así fomentar, de forma previa, una sana administración pública. Además, faculta a la OIG asesorar a las agencias gubernamentales mediante el desarrollo de estudios administrativos y evaluaciones de procedimientos gerenciales con el fin de formular recomendaciones que promuevan eficiencia y economía en la administración pública.

Como parte de sus funciones, el Área de Pre - Intervención y Exámenes de la OIG, realizó un estudio en la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC), adscrita a la Junta Reglamentadora del Servicio Público, a los fines de evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental, en conformidad con su función principal de representar y defender los intereses de los consumidores de los servicios energéticos, telecomunicaciones y transporte; así como, asesorar a los consumidores sobre los procesos establecidos por ley y/o reglamentación aplicable a los fines de iniciar una reclamación ante las compañías que ofrecen servicios de energía, telecomunicaciones y transporte.

El periodo evaluado en el estudio comprendió de 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021. Como resultado, se encontró que de 2,960 consumidores que remitieron planteamientos, 8 habían recibido representación legal por parte de la OIPC.

Por otra parte, observamos que el *Reglamento sobre la Política de Representación Legal a Consumidores Residenciales y Comerciales* no fue radicado al Departamento de Estado y no ha sido actualizado para establecer la representación legal de consumidores de los negociados de telecomunicaciones, transportes y otros servicios públicos. Además, en los expedientes examinados se determinó ausencia de documentos requeridos para obtener representación legal. No cuentan con un sistema de base de datos confiable y no han establecido procedimientos internos para llevar a cabo sus operaciones. A la fecha del estudio no habían realizado estudios, encuestas o investigaciones relacionadas al servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte.

La OIG remite el presente informe a la directora ejecutiva de la OIPC, para que luego de examinar las áreas de oportunidad que se identificaron, tome las medidas correctivas que estime pertinentes y notifique a la OIG de las acciones tomadas para garantizar el fiel cumplimiento con las leyes y reglamentos que gobiernan su gestión pública bajo la ley.

La OIG está comprometida en fomentar niveles óptimos de integridad, honestidad, transparencia, efectividad y eficiencia en el servicio público. De igual forma rechaza todo acto, conducta o indicio

---

<sup>1</sup> 3 L.P.R.A. § 8865 *et seq.*



---

de corrupción por parte de funcionarios o empleados públicos que incida sobre la credibilidad del Gobierno de Puerto Rico y sus entidades.

De usted conocer sobre actos que podrían poner el peligro el buen uso de fondos públicos, así como actos que podrían constituir corrupción, puede comunicarse con la OIG a nuestra línea confidencial 787-679-7979 o a través del correo electrónico [informa@oig.pr.gov](mailto:informa@oig.pr.gov).

El presente informe se hace público conforme con lo establecido en el Artículo 9 de la Ley Núm. 15-2017<sup>2</sup> y otras normativas aplicables.

## INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

---

La Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC) fue creada por la Ley Núm. 57-2014, según enmendada, conocida como, *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*. Su propósito primordial es educar, informar, orientar y asistir al cliente sobre sus derechos y responsabilidades en relación con el servicio eléctrico, y con la política pública de ahorro, conservación y eficiencia, los servicios de telecomunicaciones y aquellos bajo la jurisdicción del Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos. A raíz de la aprobación de la Ley Núm. 211-2018, conocida como, *Ley de Ejecución del Plan de Reorganización de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico*, la OIPC se consolidó dentro de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (JRSP).

La Ley Núm. 57-2014, según enmendada, dispone que la OIPC tiene la facultad de presentar querrelas o recursos legales ante el Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR), el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico (NET) y el Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos (NTSP) a nombre y en representación de clientes, que no tengan otra representación legal, en relación con controversia sobre cualquier asunto que afecte el servicio, tarifa o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte.

La OIPC tiene la responsabilidad legal de ser defensora y portavoz de los intereses de los clientes en todos los asuntos que estén ante los negociados, o que están siendo trabajados por el Programa de Política Pública Energética adscrito al Departamento de Desarrollo Económico, relacionados con las tarifas y cargos de servicios 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.

Dentro de los poderes que le confiere la Ley Núm-57-2014 a la OIPC, no se disponen facultades adjudicativas ni para resolver controversias que surjan entre los consumidores que acuden ante la OIPC y las compañías que ofrecen servicios energéticos, de transporte y telecomunicaciones.

---

<sup>2</sup> Artículo 9, Ley del Inspector General de Puerto Rico, 3 L.P.R.A. § 8873



---

La OIPC es dirigida por un director, nombrado por el presidente de la JRSP y está compuesta por dos unidades secundarias, según representadas en el diagrama a continuación:



---

## BASE LEGAL

El presente informe se emite en virtud de los Artículos 7, 8, 9 y 17 de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, conocida como, *Ley del Inspector General de Puerto Rico*.

---

## OBJETIVOS

El estudio se realizó para evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental, específicamente de la OIPC en conformidad con su función principal de representar y defender los intereses de los consumidores de los servicios energéticos, telecomunicaciones y transporte. Además, de orientar y asesorar a los consumidores sobre los procesos establecidos por ley y/o reglamentación aplicable a los fines de iniciar una reclamación ante las compañías que ofrecen servicios de energía, telecomunicaciones y transporte.

Ello, conforme a lo establecido en la siguiente legislación, reglamentación y normativas aplicables:

- Ley Núm. 57-2014, según enmendada, conocida como, *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*.
- Ley Núm. 230 de 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como, *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico*.
- Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como, *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*.
- *Reglamento sobre la Política de Representación Legal a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor*, promulgado por la OIPC, el 2 de octubre de 2018.

- 
- Carta Circular Núm. 140-16, *Normas Generales sobre la Implantación de Sistemas, Compra de Equipos y Programas y Uso de la Tecnología de Información para los Organismos Gubernamentales*, aprobada el 7 de noviembre de 2016, por el director de la Oficina de Gerencia y Presupuesto; en particular la *Política Núm. ATI-011, Mejores Prácticas de Infraestructura Tecnológica*.

## ALCANCE Y METODOLOGÍA

---

El estudio cubrió el período de 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021. Para el estudio evaluamos 8 (100%) de los expedientes de consumidores que recibieron representación legal. Además, se realizaron procedimientos analíticos de una población de 2,960 planteamientos presentados a la OIPC.

La metodología utilizada fue la siguiente:

1. Estudio de la reglamentación y leyes aplicables a la OIPC.
2. Análisis de la lista de consumidores que fueron asistidos a través de llamadas telefónicas, comparecencia física y mediante correo electrónico.
3. Análisis de casos donde se realizaron gestiones directas con las compañías para resolver la controversia y los casos que fueron resueltos.
4. Análisis de la lista de consumidores que solicitaron representación legal.
5. Análisis de los expedientes de consumidores asistidos.

## INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO

---

El rol de la OIPC consiste en orientar y asesorar legalmente al consumidor sobre el proceso establecido por ley y/o reglamentación aplicable, a los fines de iniciar la reclamación ante la compañía que ofrece el servicio. En esta etapa inicial, la gestión de reclamar recae exclusivamente en el consumidor. No obstante, la OIPC cumpliendo con su deber defensor, en la mayoría de los casos realiza gestiones directas con dichas compañías en defensa de los consumidores examinando la posibilidad de que se solucionen las controversias, evitando así que el consumidor se vea en la obligación de radicar la reclamación correspondiente. Hay 3 formas por las cuales el consumidor puede solicitar orientación en la OIPC. Estas son, por llamadas telefónicas, comparecencias físicas y a través correo electrónicos. La OIPC no ha establecido un término de tiempo para atender los reclamos presentados por los consumidores. La mayoría de los consumidores que solicitan asistencia son personas de edad avanzada y los reclamos frecuentes son situaciones con el alza en la factura de consumo de energía eléctrica.

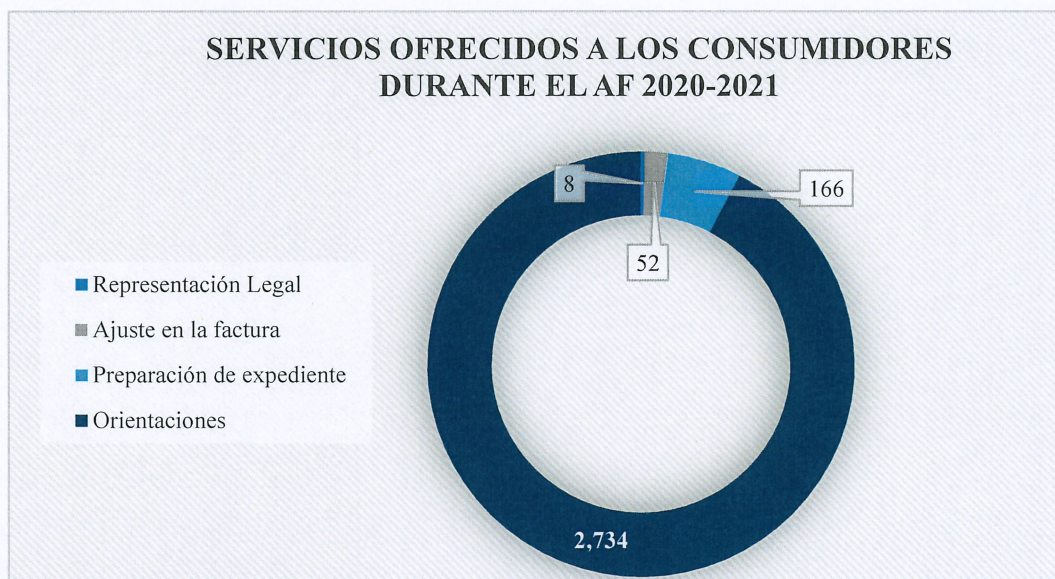


Dependiendo del resultado de las gestiones realizadas por la OIPC con las compañías o del desenlace de la reclamación, en caso de que haya sido necesaria la radicación de esta, entonces se asesora al cliente sobre cuál es el resultado legal que debe radicar ante los negociados, siendo uno de estos recursos legales las querellas. Es en esta etapa del proceso que la OIPC asume la representación legal del consumidor. Para asumir la representación de un caso ante un negociado la OIPC la basa en los siguientes términos: el consumidor debe ser indigente, es decir que no pueda costear representación privada, cuantía involucrada en la reclamación, análisis legal y factual y según el tipo de controversia de la reclamación o querella y los recursos legales disponible. Al momento del estudio la OIPC contaba con cuatro abogados.

## RESULTADOS DEL ESTUDIO

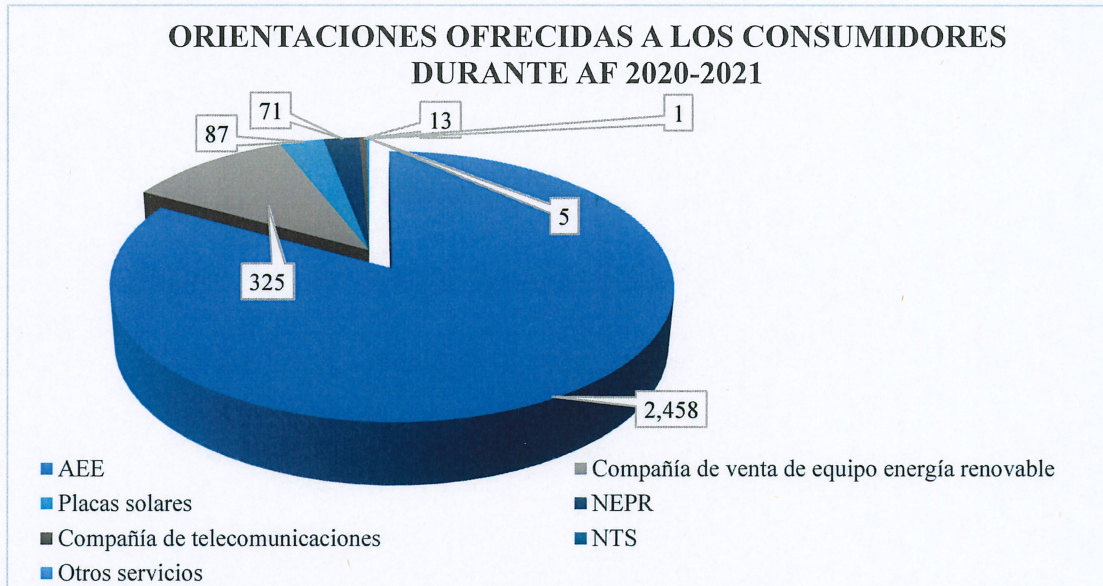
A continuación, se detallan los resultados del estudio realizado:

1. La OIPC recibió planteamientos de a 2,960 consumidores. De estos, 2,734 (92%) fueron orientados, 8 (0.002%) consumidores recibieron representación legal, 52 (2%) consumidores recibieron ajustes en su factura y a 166 (6%) se le preparó un expediente al consumidor que presentó documentos personales, de los cuales 85 (51%) casos fueron resueltos antes de convertirse en querella.

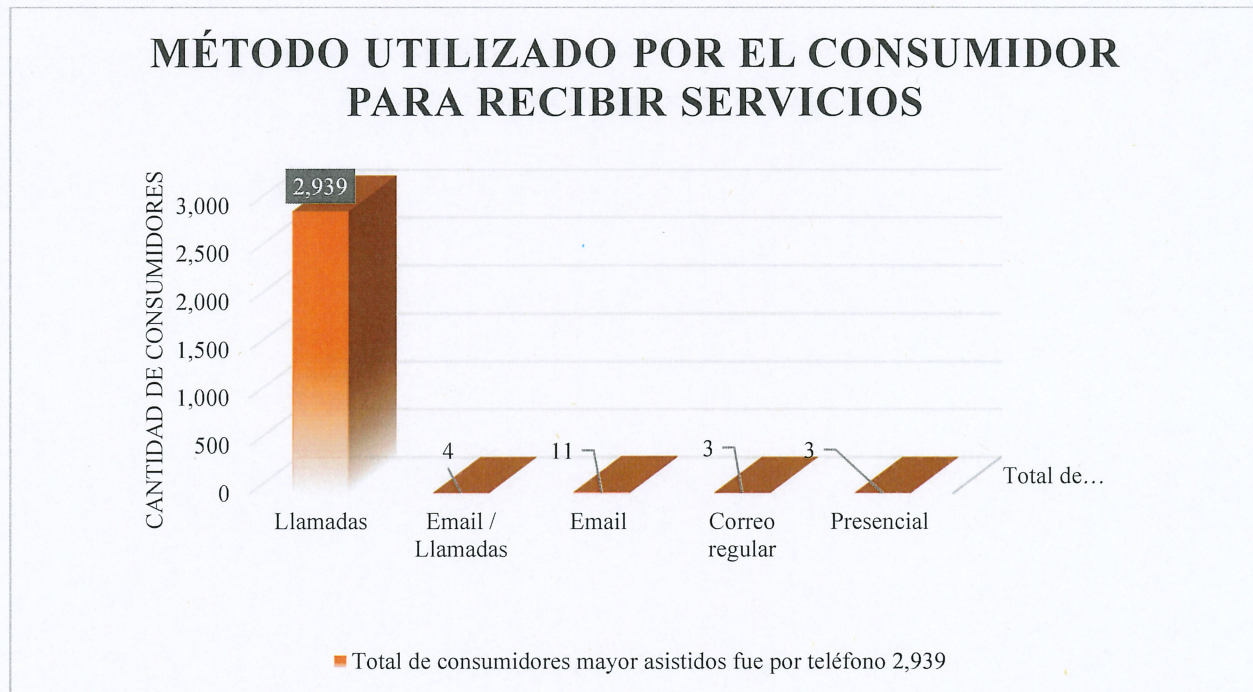


2. De los 2,960 consumidores que recibieron planteamientos, 2,458 (83%) orientaciones estaban relacionadas con objeción de facturas ante la compañía del servicio de energía eléctrica, 325 (11%) relacionadas a compañías de energía renovable, 87 (3%) compra de Placas Solares, 71 (2%) a la radicación de recursos de revisión o querellas ante el NEPR, 13 (1%) relacionado a compañía de telecomunicaciones, 1 (0%) con asuntos del NTSP y 5 (0.001%) a otros servicios según se indica a continuación:





3. De una población de 2,960 consumidores que remitieron planteamientos, 2,939 fueron orientados mediante llamadas telefónicas, 11 mediante correo electrónico, 4 mediante combinación de llamadas- correos electrónicos y 3 por correo regular- presencial.



---

## HALLAZGOS

---

A continuación, se detallan los hallazgos relacionados con las situaciones detectadas durante el estudio.

### **Hallazgo 1 - Incumplimiento con el Proceso de Reglamentación y Publicación del Reglamento sobre Representación Legal a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios.**

#### *Situación*

Al 30 de junio de 2021, la actividad y el proceso de elegibilidad para la concesión de beneficios en la representación legal a los consumidores residenciales y comerciales adoptado por la administración de la OIPC se regía por el *Reglamento sobre la Política de Representación Legal a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios* aprobado por la directora ejecutiva, el 2 de octubre de 2018. A la fecha indicada, la OIPC no había remitido el reglamento al Departamento de Estado. Dicho reglamento es de aplicación general que afecta a terceros. Además, el Reglamento no aparece publicado en la página de internet de la OIPC.

#### *Criterio*

La situación comentada es contraria a las siguientes disposiciones:

La Sección 2.8, inciso (a) de la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*, que establece lo siguiente:

*Sección 2.8. - Radicación de Reglamentos Nuevos.*

*(a) Todo reglamento aprobado por cualquier agencia del Gobierno de Puerto Rico tendrá que ser presentado en el Departamento de Estado en español, con su traducción al inglés, si la misma fue presentada simultáneamente, en original y tres (3) copias.*

La Sección 2.1, de la mencionada Ley, establece lo siguiente:

*Sección 2.1. - Notificación de Propuesta de Adopción de Reglamentación.*

*Siempre que la agencia pretenda adoptar, enmendar o derogar una regla o reglamento, publicará un aviso en español y en inglés en no menos de un periódico de circulación general en Puerto Rico, y en español e inglés en la red de internet.*

---

## *Efecto*

La situación comentada tiene el efecto de lo siguiente:

1. Privar al ciudadano de tener conocimiento para solicitar representación legal sobre cualquier asunto que afecte los intereses o derechos de los consumidores de los servicios energéticos, telecomunicaciones y transporte.
2. Que la OIPC no brinde a los consumidores de los negociados bajo su jurisdicción los servicios establecidos por ley, al no haber cumplido con tener un reglamento presentado y aprobado por el Departamento de Estado.
3. Posible nulidad del Reglamento aprobado por la entonces directora de la OIPC el 2 de octubre de 2018.

## *Causa*

La situación comentada se debe a que los funcionarios relacionados a la División de Asesoría Legal y personal responsable no cumplieron con la Ley 38-2017, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico* e impide que el reglamento estuviera accesible a la ciudadanía en el Departamento de Estado en calidad de documento público.

**Ver las recomendaciones 1 a la 4.**

## **Hallazgo 2 – Reglamentación no establece representación legal a consumidores ante el Negociado de Telecomunicaciones, Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos**

### *Situación*

En el *Reglamento sobre la Política de Representación Legal a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios* en su Artículo 3, establece entre sus poderes y deberes el presentar querellas o recursos legales ante el Negociado de Energía, a nombre y representación de los clientes de servicios eléctrico, que no cuenten con representación legal, en relación con controversias sobre la factura del servicio eléctrico, tarifas y cargos de la Autoridad de Energía Eléctrica 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. Este Reglamento no establece representación legal a los consumidores en controversia con los servicios de telecomunicaciones, transporte y otros servicios públicos ante el NET y el NTSP que fueron conferidos como parte de una enmienda a la Ley Núm. 57-2014 por la Ley Núm.



---

17-2019. El reglamento está dirigido a presentar querellas o recursos legales ante el Negociado de Energía.

### *Criterio*

La situación comentada es contraria al Artículo 6.42, inciso (d) de la Ley Núm. 57-2014, según enmendada, conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, establece lo siguiente:

*Artículo 6.42, - Poderes y Deberes de la OIPC.*

*La Oficina tendrá los siguientes poderes y deberes:*

*(d) Presentar querellas o recursos legales ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico y el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos de Puerto Rico a nombre y en representación de clientes, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre cualquier asunto que afecte el servicio, tarifa o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte.*

### *Efecto*

La situación comentada tiene el *efecto* de que la reglamentación no es cónsona con lo que establece en las disposiciones legales y esto puede propiciar una interpretación errónea del reglamento.

### *Causa*

La situación comentada se debe a que los funcionarios relacionados a la División de Asesoría Legal y personal responsable no realizaron las gestiones necesarias para aprobar y mantener actualizada la reglamentación conforme a los cambios que dispone la Ley Núm. 57-2014. Además, se atribuye a que la Junta de Directores no ejerció una supervisión adecuada sobre dicha disposición.

**Ver las recomendaciones 1 y 5.**

## **Hallazgo 3 – Ausencia de documentos requeridos por reglamentación en los expedientes de los consumidores que solicitaron representación legal**

### *Situación*

El *Reglamento sobre la Política de Representación Legal a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios*, establece los procedimientos internos y los criterios de elegibilidad a ser considerados para la concesión de beneficios de representación legal a los consumidores residenciales y comerciales de pequeños negocios, según provisto por la Ley Núm.

54-2014. Esto faculta a la OIPC el poder presentar querellas o recursos legales ante los diferentes negociados a nombre y representación de los clientes que no cuenten con representación legal, con relación a controversias sobre facturas, tarifas, cargos, servicio al cliente o cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos del consumidor.

El reglamento, también establece que la directora ejecutiva de la OIPC o el funcionario delegado por esta, evaluarán todas las solicitudes de representación legal recibidas. La determinación en asumir representación legal queda a discreción de la directora ejecutiva, basando su decisión conforme al análisis legal que lleva a cabo el abogado de la OIPC.

Entre las responsabilidades de la OIPC está el mantener actualizado el expediente del consumidor. El cual debe contener los documentos requeridos conforme al proceso de adjudicación de representación legal que dispone el reglamento.

De la evaluación efectuada a 8 expedientes que solicitaron el beneficio de representación legal, reveló que:



- a. En 8 (100%) expedientes no se encontró la declaración jurada de los hechos que motivan la controversia, para el cual solicita representación legal el consumidor, conforme con los documentos requeridos en la solicitud de representación legal.
- b. En 8 (100%) expedientes no se encontró el análisis legal de la controversia que realiza el abogado funcionario de la OIPC, para evaluar solicitud de representación legal, conforme con los criterios establecidos en la Reglamentación.

- 
- c. En 3 (38%) expedientes no se encontró el documento que presenta la determinación final de la controversia con la compañía de servicio, conforme con los documentos requeridos en la solicitud de representación legal.
  - d. En 2 (25%) expedientes no se encontró la *Solicitud de Representación Legal*. Documento que completa el solicitante que solicita representación legal a la OIPC, conforme con los criterios establecidos en el Reglamento.
  - e. En 2 (25%) expedientes no se encontró la *Declaración Sobre Estado de Indigencia y en apoyo a la Solicitud de Representación Legal por la OIPC*. Documento que refleja el estado de insolvencia económica, conforme con los criterios establecidos en el Reglamento.
  - f. En 2 (22%) expedientes no se encontró el *Contrato de Representación Legal*. Acuerdo firmado entre el consumidor y el abogado funcionario de la OIPC que asume representación legal, conforme con los criterios establecidos en el Reglamento.
  - g. En 8 (100%) casos no se pudo determinar el total de días transcurridos entre la fecha de notificación de la determinación final de la compañía de servicio y la fecha de solicitud de representación legal sometida a la OIPC.

### *Criterio*

Las situaciones comentadas son contrarias a las siguientes disposiciones del *Reglamento sobre la Política de Representación Legal a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor*, aprobado el 2 de octubre de 2018, el cual dispone que:

#### *ARTÍCULO 6 - SOLICITUD DE REPRESENTACIÓN LEGAL*

##### *(a) Contenido de la solicitud*

*Aquellas personas elegibles para ser representados legalmente por la OIPC deberán presentar una solicitud<sup>3</sup> escrita en la cual provean la siguiente información, a saber:*

*(5) Copia de la determinación final de la compañía de servicio de energía concernida, de ser aplicable.*

---

<sup>3</sup> Anejo 1 del Reglamento sobre Representación Legal a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios



---

(6) Documento titulado “Declaración sobre Estado de Indigencia y en Apoyo a Solicitud de Representación Legal por la OIPC”<sup>4</sup>.

*ARTÍCULO 7-TÉRMINO PARA SOLICITAR REPRESENTACIÓN LEGAL POR LA OIPC*

*(a) El solicitante deberá presentar su solicitud dentro del término de diez (10) días calendario, a partir de la fecha en que fue notificado de la determinación final de la compañía de servicio de energía en su caso; o desde que surgió la controversia con la compañía de servicio de energía.*

*ARTÍCULO 8- PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD*

*(a) El(la) Director(a) de la OIPC o el funcionario delegado por ésta, será quien evaluará la solicitud de representación legal recibida. Habida cuenta, no todas las solicitudes de representación legal serán acogidas por la OIPC. La aceptación quedará a discreción de la OIPC, luego de llevarse a cabo la evaluación completa del caso.*

*ARTÍCULO 10- REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA OIPC*

*Una vez aceptada la representación legal de la OIPC, el Consumidor y el abogado funcionario de la Oficina que asumirá representación legal, firmarán un contrato de representación legal sin que medie el recibimiento de honorarios para concretar la relación abogado- cliente.*

La Sección 6 del Anejo 1 *Solicitud de Representación Legal* del mencionado reglamento, establece lo siguiente:

*6. Provea los siguientes documentos:*

- Una declaración jurada que contenga una relación detallada sobre su versión de los hechos que motivan la controversia para la cual solicita representación legal.*
- Copia de la determinación final de la compañía de servicio de energía concernida, de ser aplicable.*
- Documento titulado “Declaración sobre Estado de Indigencia y en Apoyo a Solicitud de Representación Legal por la OIPC”. Este requisito aplica si es consumidor residencial.*

---

<sup>4</sup> Anejo 2 del Reglamento sobre Representación Legal a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios

---

El Artículo 6.42, incisos (d) al (p) de la Ley Núm. 57-2014, según enmendada, conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, que establecen lo siguiente:

*Artículo 6.42 - Poderes y Deberes de la OIPC.*

*La Oficina tendrá los siguientes poderes y deberes:*

*(d) Presentar querellas o recursos legales ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico y el Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos de Puerto Rico a nombre y en representación de clientes, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre cualquier asunto que afecte el servicio, tarifa o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte. Previo a radicar querellas en representación de clientes deberá verificar que el cliente haya cumplido con las disposiciones pertinentes administrativas para su reclamo.*

*(i) Participar o comparecer como parte peticionaria o como parte interventora en cualquier acción ante el Tribunal General de Justicia o ante los tribunales de la jurisdicción federal, relacionada con tarifas, facturas, política pública o a cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte.*

*(o) Adoptar los reglamentos, normas y reglas necesarias para asegurar su debida operación interna.*

*(p) Asistir, asesorar y cooperar con las agencias estatales y federales para promover los intereses de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte.*

*Efecto*

La falta de documentos en los expedientes impide a la directora ejecutiva de la OIPC tomar una decisión, que esté, basada en información real y pertinente a la hora de seleccionar al consumidor que solicite representación legal ante la OIPC. De otra parte, imposibilita poder determinar el cumplimiento con el término de días transcurridos entre la fecha de notificación de la determinación final de la compañía de servicio y la fecha de solicitud de representación legal sometida a la OIPC.

*Causa*

Las situaciones comentadas se atribuyen a la falta de controles en el archivo de los documentos, lo que, provoca que el abogado de la OIPC, no pueda efectuar una evaluación oportuna y adecuada de la solicitud que presenta el consumidor para acogerse al beneficio de representación legal.

---

Además, a que el personal relacionado y encargado del manejo de archivo de documentos no veló por el fiel cumplimiento del mencionado reglamento. Tampoco, la OIPC cumplió con la responsabilidad de asegurarse que los abogados cumplieran en verificar que los expedientes incluyeran todos los documentos e información relacionada con el proceso de representación legal al consumidor.

**Ver las recomendaciones 1 y 6.**

## **Hallazgo 4 – Ausencia de procedimientos escritos sobre las operaciones de la OIPC**

### *Situación*

Al 10 de marzo de 2022, la OIPC no cuenta con guías internas aprobadas para el manejo de casos que permita mantener una uniformidad en los procesos. Además, no se han establecido los procedimientos escritos relacionados con los procesos de asistencia a los consumidores, investigaciones realizadas y de los referidos de querellas o quejas a los diferentes negociados. Actualmente cuentan con un borrador, pero el mismo no está actualizado ni aprobado por los funcionarios correspondientes.

### *Criterio*

La situación comentada es contraria a las siguientes disposiciones:

El Artículo 6.42 incisos (o) y (s) de la Ley Núm. 57-2014, según enmendada, conocida como *Ley de Transformación y Alivio Energético*, en el cual se establece lo siguiente:

#### *Artículo 6.42. - Poderes y Deberes de la OIPC*

*La Oficina tendrá los siguientes poderes y deberes:*

*(o) Adoptar los reglamentos, normas y reglas necesarias para asegurar su debida operación interna;*

*(s) Llevar a cabo todas las acciones necesarias que sean incidentales al ejercicio de las funciones, poderes y responsabilidades establecidas en este Artículo.*

### *Efecto*

La situación comentada le impide a la OIPC contar con procedimientos escritos que les sirvan de guía para realizar sus funciones en forma efectiva y uniforme. Además, propicia el ambiente para el uso indebido, la pérdida de información y otras irregularidades en su manejo, y que estos no se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades.



---

## *Causa*

La situación comentada se debe a que el personal responsable dentro de la OIPC no realizó las gestiones necesarias para promulgar normas y procedimientos escritos conforme a la administración y operación de la Oficina.

**Ver las recomendaciones 1 y 7.**

## COMENTARIO ESPECIAL

---

Como parte de la evaluación se identificaron algunas áreas de oportunidad que se recomiendan sean atendidas por la Gerencia de la OIPC, para lograr una mejor eficiencia y efectividad en las funciones que le han sido delegadas. En el estudio realizado por la OIG se identificó que:

### **Comentario 1 – La OIPC no ha realizado estudios, encuestas o investigaciones relacionados al servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte**

#### *Situación*

La OIPC tiene la responsabilidad de educar, informar, orientar, asistir y representar a los clientes de los servicios bajo la jurisdicción de la Junta Reglamentadora de Servicio Público.

Además, entre otras funciones, tiene la función de llevar a cabo por cuenta propia o por contrato estudios, encuestas, investigaciones o testimonios periciales relacionados con asuntos que afecten el interés de los consumidores del servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte<sup>5</sup>. Al 4 de febrero de 2022, la OIPC no había realizado estudios, encuestas ni investigaciones.

#### *Criterio*

El Artículo 6.42, inciso (l) de la Ley Núm. 57-2014, según enmendada, conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, que establece lo siguiente:

*Artículo 6.42 - Poderes y Deberes de la OIPC.*

*La Oficina tendrá los siguientes poderes y deberes:*

*(l) Llevar a cabo por cuenta propia o mediante contrato aquellos estudios, encuestas, investigaciones o testimonios periciales relacionados a materias que afecten el interés de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte;*

---

<sup>5</sup> Facultades conferidas a la OIPC mediante la Ley 57-2014, según enmendada por la Ley Núm. 17-2019.

---

## *Efecto*

El no llevar a cabo las encuestas facultadas tiene el *efecto* de:

1. Dificulta a la OIPC llevar a cabo sus funciones de manera efectiva y eficiente conforme a las disposiciones establecidas en la referida Ley.
2. Impide obtener datos estadísticos oportunos relacionados con los principales reclamos de los consumidores de servicios de energía, telecomunicaciones y transportación.
3. Dificulta la elaboración de informes y recomendaciones con información adecuada que atienda las quejas y los reclamos de los consumidores.

**Ver las recomendaciones 1 y 8.**

## **Comentario 2 – La OIPC debe establecer un sistema de registro adecuado que asegure la integridad y confiabilidad de los datos producidos y almacenados de los consumidores que recibieron asistencia**

### *Situación*

La OIPC no cuenta con un sistema de registro que asegure la integridad y confiabilidad de la información producidas y almacenadas de los consumidores que reciben asistencia. La información de los consumidores es almacenada en una tabla en *Microsoft Office Excel*. El registro contiene el nombre del consumidor, género, pueblo, empleado, fecha, servicio y número de caso. No obstante, en dicha tabla no se establece la fecha de terminación ni los resultados de los servicios brindados por la OIPC a cada consumidor. Tampoco existen los parámetros de seguridad que permitan mantener el control y la seguridad de la información de los consumidores almacenada en la tabla.

### *Criterio*

El Artículo 2, inciso (f), de la Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico*, que establece lo siguiente:

#### *Artículo 2. - Declaración de Política*

*La política pública del Gobierno de Puerto Rico con relación al control y la contabilidad de los fondos y propiedad pública será:*

*(f) que exista el control previo de todas las operaciones del gobierno; que dicho control previo se desarrolle dentro de cada dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo para que así sirva de arma efectiva al jefe de la dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado. Tal control interno funcionará*

---

*en forma independiente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama de gobierno;*

La Sección titulada *Datos/Información* de la *Política Núm. ATI-011, Mejores Prácticas de Infraestructura Tecnológica*, de la Oficina de Gerencia y Presupuesto, revisada el 7 de noviembre de 2016, establece lo siguiente:

*Al establecer una política del componente de datos e información mediante la cual las agencias, mantengan uniformidad de los datos utilizados en sus sistemas. Los datos/información que las agencias mantienen son vitales para la toma de decisiones tanto para la agencia como para el desarrollo de estrategias que benefician los servicios ofrecidos por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Las agencias deben establecer metodologías para asegurar la integridad y confiabilidad de los datos producidos y almacenados.*

El Artículo 6.42, inciso (l) de la Ley Núm. 57-2014, según enmendada, conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, que establece lo siguiente:

*Artículo 6.42 - Poderes y Deberes de la OIPC.*

*La Oficina tendrá los siguientes poderes y deberes:*

...

*(o): Adoptar los reglamentos, normas y reglas necesarias para asegurar su debida operación interna.*

Las aplicaciones o sistemas de bases de datos deben ser diseñadas, adquiridas e implementadas para proveer crecimiento, flexibilidad y adaptabilidad.

Esto implica que, como medida de sana administración para mantener una base de datos confiable, los programas utilizados para registrar los datos en los sistemas incluyan rutinas de editado que validen dichos datos y rechacen los que no procedan.

Además, en todo sistema de información computadorizado se deben proveer las medidas de control necesarias para garantizar y preservar la integridad de este.

### *Efecto*

No mantener un registro confiable impide a la OIPC mantener la integridad y seguridad de la información. Además, pueden propiciar el ambiente para el uso indebido de la misma, su pérdida y otras irregularidades en su manejo, y que estos no se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades.

**Ver las recomendaciones 1 y 9.**



---

## COMENTARIOS A LA GERENCIA

---

El borrador de los hallazgos de este estudio se sometió para comentarios mediante carta del 1 de junio de 2022, a la directora ejecutiva de la OIPC. La directora ejecutiva sometió sus comentarios a los hallazgos mediante carta del 8 de junio de 2022, a través de correo electrónico. Los comentarios recibidos se consideraron en la redacción final de este informe.

La OIG está comprometida con velar que las recomendaciones sean debidamente cumplimentadas e implantadas y continuará trabajando con la OIPC en aras de continuar promoviendo una sana administración.

## RECOMENDACIONES

---

### A la junta de directores de la JRSP

1. Asegurar que la directora de la OIPC cumpla con las recomendaciones de la 2 a la 9. **(Ver Hallazgos 1 al 4 y los Comentarios 1 y 2)**

### A la directora ejecutiva de la OIPC

2. Cumplir con las disposiciones de la Ley Núm. 38-2017, según enmendada respecto a la promulgación de sus reglamentos, y asegurarse de que sean presentados en el Departamento de Estado conforme a los requisitos establecidos. **(Hallazgo 1)**
3. En un término de ciento veinte (120) días calendarios revisar el Reglamento Sobre la Política de Representación Legal a Consumidores Presidenciales y Comerciales de Pequeños Negocios. **(Hallazgo 1)**
4. Velar porque todo reglamento o regla adoptada en la OIPC, sea publicada en la página de internet de la entidad. **(Hallazgo 1)**
5. Revisar y actualizar el reglamento para la concesión de beneficios de representación legal a los consumidores residenciales y comerciales de pequeños negocios, para que en el mismo se incluya los procedimientos a seguir con relación a las gestiones realizadas por la OIPC ante el NET y el NTSP y se atempere con las operaciones de la OIPC. **(Hallazgo 2)**
6. Asegurar que los abogados verifiquen que los expedientes contengan todos los documentos requeridos para obtener representación legal conforme establece el reglamento. **(Hallazgo 3)**
7. Establecer procedimientos escritos para regular las operaciones de la OIPC. **(Hallazgo 4)**
8. Realizar estudios, encuestas, investigaciones o testimonios periciales conforme a lo establecido en la Ley Núm. 57-2014, según enmendada. **(Comentario 1)**

- 
9. Realizar las gestiones necesarias en coordinación con la Oficina de Innovación y Servicios de Tecnología (PRITS) para que se implante un módulo (base de datos) para almacenar de manera confiable y segura la información relacionada con los casos de consumidores. **(Comentario 2)**

## CONCLUSIÓN

---

El estudio reveló entre otros datos expuestos en el presente informe que, la OIPC asumió la representación legal de 8 consumidores (clientes), ante los negociados de NEPR y NET. Luego de estudiar los procesos operacionales y la reglamentación establecida por la OIPC se concluye que los mismos necesitan optimizarse para poder ser efectivos y eficientes en la gestión gubernamental conferida por la Ley Núm. 57-2014.

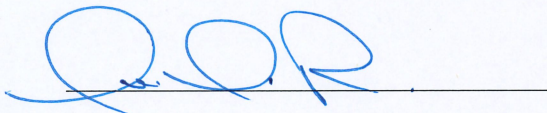
La OIPC recibió planteamientos de alrededor de 2,960 consumidores. De estos, un total de 2,939 fueron asistidos mediante llamada telefónica, siendo este el método mayor utilizado por el consumidor para solicitar los servicios de orientación y representación legal. Un gran número de estas consultas fueron realizadas por consumidores que alegaron sobrefacturación por parte del servicio de energía, por lo que, un 92% de las orientaciones fueron dirigidas a los procesos de objeción de facturas ante la utilidad y ajustes en sus facturas.

## APROBACIÓN

---

El presente informe es aprobado en virtud de los poderes conferidos por la Ley Núm. 15-2017. Será responsabilidad de los funcionarios, empleados o cuerpo rector de cada entidad, observar y procurar por que se cumpla cabalmente con la política pública. De la misma manera, establecer los controles y mecanismos adecuados para garantizar su cumplimiento. Será el deber, además, de cada uno de estos y de los demás funcionarios y servidores públicos, el poner en vigor las normas, prácticas y estándares que promulgue la OIG, así como de las recomendaciones, medidas y planes de acción correctiva que surjan de las evaluaciones.

Hoy, 27 de octubre de 2022, en San Juan, Puerto Rico.



**Ivelisse Torres Rivera**  
Inspectora General



**Ivelisse Rivera García**  
Directora del Área de  
Pre-Intervención y Exámenes



---

---

## INFORMACIÓN GENERAL

---

### *Misión*

Consolidar los recursos y esfuerzos del Gobierno de Puerto Rico, para promover una sana administración pública y mediante una preintervención efectiva, el óptimo funcionamiento de sus instituciones.

### *Visión*

Servir como entidad gubernamental reconocida a nivel local e internacional y lograr a través de auditorías internas y acciones preventivas, el funcionamiento efectivo y eficiente de los fondos y de la propiedad pública del Gobierno de Puerto Rico.

### *Confidencias*

La Oficina del Inspector General tiene el compromiso de promover una sana administración pública. Por lo que, cualquier persona que tenga información sobre un acto irregular o falta de controles internos en las operaciones de la Rama Ejecutiva, puede comunicarse a la OIG a través de:

- Línea confidencial: 787-679-7979
- Correo electrónico: [informa@oig.pr.gov](mailto:informa@oig.pr.gov)
- Página electrónica: [www.oig.pr.gov/informa](http://www.oig.pr.gov/informa)

### *Contactos*



PO Box 191733, San Juan, Puerto Rico 00919-1733



Ave. Arterial Hostos, Esquina Chardón, Edificio #249, Piso 7, San Juan, Puerto Rico



787-679-7997



[consultas@oig.pr.gov](mailto:consultas@oig.pr.gov)



[www.oig.pr.gov](http://www.oig.pr.gov)