

OFICINA DEL INSPECTOR GENERAL DE PUERTO RICO  
SAN JUAN, PUERTO RICO

EN EL ASUNTO DE:

OFICINA INDEPENDIENTE DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA  
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO  
PÚBLICO



EXPEDIENTE NÚM.: 2022-OMC-0013

SOBRE:

Informe Especial Número OIG-IE-23-003.  
Ley Núm. 15-2017, según enmendada,  
conocida como *Ley del Inspector General de  
Puerto Rico*.

OIG SECRETARIA

27 OCT '22 12:07:19

**ORDEN**

**I. BASE LEGAL**

Esta Orden se emite al amparo de lo dispuesto en los Artículos 2, 4, 7, 8, 13 y 17 de la Ley Núm. 15- 2017, según enmendada, conocida como *Ley del Inspector General de Puerto Rico*; y el Reglamento Núm. 9135-2019, conocido como *Reglamento sobre Asuntos Programáticos de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico*.

**II. FUNDAMENTOS JURISDICCIONALES**

La Oficina del Inspector General (OIG) tiene la responsabilidad de coordinar y ampliar los esfuerzos gubernamentales para promover la integridad y detectar y prevenir fraude, malversación y abuso en el uso de los fondos públicos estatales y federales. De la misma manera, detecta e investiga posibles fuentes de corrupción y toma acciones proactivas para prevenir situaciones de esta naturaleza y de esa forma, fomentar una sana administración gubernamental.

Entre las facultades de la OIG, se incluye la fiscalización del cumplimiento de la política pública, las leyes, los reglamentos, así como cualquier otra normativa establecida para garantizar una sana administración pública. Conforme a ello, los informes que emita la OIG, como resultado de la intervención realizada, con sus recomendaciones, serán notificados al funcionario principal de la entidad intervenida; quien es el responsable junto al oficial de enlace, de atenderla en los términos dispuestos. Además, conforme al Artículo 17 de la Ley Núm. 15-2017, *supra*, la OIG podrá imponer sanciones administrativas por violación a las normas, reglamentos, órdenes y recomendaciones emitidas por esta Oficina, así como por violaciones a esta Ley o a las leyes, los reglamentos y cualquier otra normativa establecida para garantizar una sana administración pública. A tenor con los Artículos 3 (e), 4, 7 y 17 de la Ley Núm. 15-2017, *supra*, la Oficina Independiente de Protección al Consumidor, adscrita a la Junta Reglamentadora del Servicio Público, es una entidad gubernamental bajo la jurisdicción y competencia de la OIG.

**III. HECHOS DETERMINADOS**

En el ejercicio de la autoridad legal, jurisdicción y competencia que le ha sido conferida por ley a la OIG, se realizó una intervención en la Oficina Independiente de Protección al Consumidor

(OIPC), con número [REDACTED] Conforme a los hallazgos del Informe del estudio realizado, en lo que concierne a la presente Orden, se desprende lo siguiente:

1. Que la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC), con fecha del 2 de octubre de 2018, aprobó el *Reglamento Sobre la Política de Representación a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios*.
2. Que, al aprobar el Reglamento mencionado en el inciso anterior, la OIPC no cumplió con el procedimiento de reglamentación establecido en el Capítulo II de la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*.
3. Que el *Reglamento Sobre la Política de Representación a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios* de la OIPC no fue presentado en el Departamento de Estado.
4. Que el *Reglamento Sobre la Política de Representación a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios* de la OIPC, no se encuentra publicado en la página de internet de la entidad.
5. Que el *Reglamento Sobre la Política de Representación a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios* de la OIPC establece reglamentación y criterios aplicables para la representación de consumidores de servicio eléctrico, residenciales y comerciales de pequeños negocios, para presentar querrelas y recursos legales ante el Negociado de Energía de Puerto Rico.
6. Que el *Reglamento Sobre la Política de Representación a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios* de la OIPC no contempla la representación legal de consumidores para atender asuntos ante el Negociado de Telecomunicaciones, Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos.
7. Que el *Reglamento Sobre la Política de Representación a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios* de la OIPC, limita la representación legal de consumidores de servicios de electricidad a comerciantes de pequeños negocios y a consumidores residenciales a base de criterios de indigencia.
8. Que el *Reglamento Sobre la Política de Representación a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios* afecta derechos, impone obligaciones, regula y establece requisitos de procedimientos que tienen fuerza de ley y que son de aplicación al público en general.

#### **IV. DERECHO APLICABLE**

Los hallazgos contenidos en el Informe ES-292-22-002, como resultado de la intervención efectuada, y en lo que concierne a la presente Orden, inciden en la función ministerial que le fue encomendada a la OIPC por virtud de la Ley Núm. 57-2014, según enmendada, conocida como *Ley de Transformación y Alivio Energético*. Del análisis de los hechos determinados, surgen infracciones a las siguientes disposiciones legales:

1. Art. 1.3(i), Art. 6.40(d), Art. 6.42(d), (o) y (s) de la Ley Núm. 57-2014, *supra*.

2. Capítulo II de la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*.

#### V. ORDEN

Conforme los hechos determinados, a la luz del Derecho aplicable y por virtud de las facultades conferidas a la OIG, se le **ORDENA** a LA OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR lo siguiente:

- A) Llevar a cabo y completar un proceso de revisión del *Reglamento Sobre la Política de Representación a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios*, para atemperar el mismo a las facultades establecidas en el Art. 6.42(d) de la Ley Núm. 57-2014, *supra*, que incluye, además de clientes de servicio eléctrico, la representación de clientes de servicio de telecomunicaciones y transporte para presentar querellas y recursos legales ante el Negociado de Telecomunicaciones, Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos de Puerto Rico.
- B) Asegurarse de que, mediante la reglamentación, se brinde a todos los ciudadanos las garantías para solicitar el servicio de representación legal de manera clara y específica, sin ambigüedades en el proceso establecido.
- C) Asegurarse de que el Reglamento, de manera puntual, clara y específica establezca el proceso aplicable a la solicitud de representación legal por parte de la ciudadanía, incluyendo, requisitos para su tramitación, términos y criterios a considerar por la OIPC en el proceso de evaluación de la misma.
- D) Una vez revisado el *Reglamento Sobre la Política de Representación a Consumidores Residenciales y Comerciales de Pequeños Negocios* conforme el inciso anterior, se **Ordena** a la OIPC a cumplir con el proceso de reglamentación establecido en el Capítulo II de la Ley Núm. 38-2017, *supra*, incluyendo su presentación en el Departamento de Estado y publicación en la página de internet de la OIPC.

#### VI. TÉRMINO PARA CUMPLIR CON LA ORDEN

Se le concede a LA OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, un **término de ciento veinte (120) días calendarios, es decir hasta el 24 de febrero de 2023 para cumplir de conformidad a la presente ORDEN.**

Ante la situación de emergencia relacionada al COVID-19; y en atención al Protocolo vigente, deberá presentar cualquier escrito relacionado con la presente **ORDEN** a través del siguiente correo electrónico [secretaria@oig.pr.gov](mailto:secretaria@oig.pr.gov).

LA OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR queda apercibida que, de no comparecer por escrito en el término especificado, se dará paso a inicio de la adjudicación formal de la controversia mediante la correspondiente presentación de una Querella.

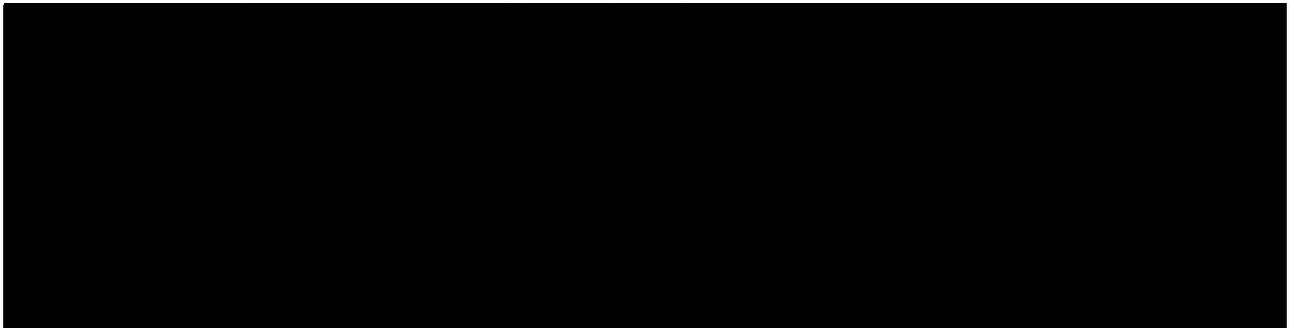
## VII. ADVERTENCIAS

El incumplimiento con esta orden será motivo suficiente para que la OIG por si, o a través de cualquier funcionario en quien delegue, solicite el auxilio del Tribunal de Primera Instancia, para compeler a cumplir con lo ordenado, so pena de desacato y demás penalidades, a discreción del Tribunal. Se le advierte que, a tenor con el Artículo 7.2 del *Reglamento sobre Asuntos Programáticos de la Oficina del Inspector General*, la OIG podrá llevar a cabo las siguientes medidas o acciones:

- a. solicitar del Tribunal de Primera instancia, cuando la persona se negare, citaciones requiriendo la comparecencia y declaración de testigos, y la presentación de documentos y toda prueba que se relacione con cualquier asunto bajo su jurisdicción que esté evaluando, investigando o estudiando.
- b. tomar u ordenar las medidas disciplinarias o administrativas, después de que se les conceda a las partes el debido proceso de ley aplicable bajo este Reglamento.
- c. imponer sanciones y penalidades administrativas autorizadas por la Ley Núm. 15, citada, y la Ley Núm. 38, citada, después de que se les conceda a las partes el debido proceso de ley aplicable bajo este Reglamento.
- d. referir a la autoridad nominadora a todo servidor público que haya violentado algún precepto legal sobre los que la OIG tiene autoridad, para que tome la acción correctiva o disciplinaria correspondiente.

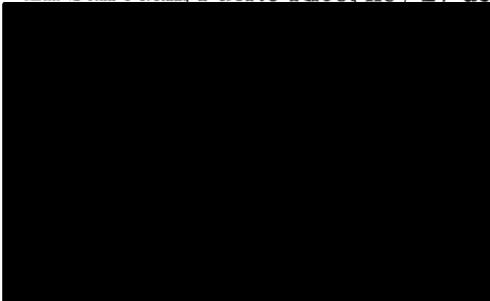
## VIII. NOTIFICACIÓN

Se certifica que hoy, 27 de octubre de 2022, copia de esta Orden, le fue notificada y diligenciada a la siguiente entidad y persona:



**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE POR LA VÍA ELECTRÓNICA.**

En San Juan, Puerto Rico, hoy 27 de octubre de 2022.



OIG SECRETARIA

27 OCT '22 12:07:28