



comunicado

**AUTORIDAD PARA LAS ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS
DE PUERTO RICO**

Autoridad para las Alianzas Público-Privadas presenta estatus de la operación del sistema de transmisión y distribución de energía eléctrica

A seis meses desde que el operador privado (LUMA) asumió el control

San Juan, Puerto Rico. 1ro de diciembre de 2021. – El licenciado Fermín Fontanés Gómez, director ejecutivo de la Autoridad para las Alianzas Público-Privadas de Puerto Rico (AAPP), presentó hoy un estatus detallado de las funciones de administración y supervisión de la AAPP respecto al contrato de LUMA Energy, conforme a lo contemplado en la *Ley de Alianzas Público-Privadas* (Ley Núm. 29-2009) y la *Ley para Transformar el Sistema Eléctrico de Puerto Rico* (Ley Núm. 120-2018). Esto, a seis meses desde que LUMA tomó el control de la operación del sistema de transmisión y distribución (T&D) de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE).

El licenciado Edison Avilés, presidente del Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR), los Comisionados Asociados del NEPR; y el ingeniero Manuel Laboy, director ejecutivo de la Oficina Central de Recuperación, Reconstrucción y Resiliencia (COR3); formaron parte de la discusión para hablar sobre el rol de ambos entes, respectivamente, en el contexto de la transformación del sistema de energía eléctrica.

En el 2020, la AAPP materializó el acuerdo de alianza público-privada para la transformación del sistema de T&D de la AEE. El mismo fue otorgado a LUMA en junio de 2020 como resultado de un proceso de licitación de más de 18 meses de trabajo, bajo una estructura de Operación y Mantenimiento (O&M) y por un término de 15 años. LUMA asumió formalmente la operación y mantenimiento del sistema de T&D el 1ro de junio de 2021.

Al inicio del encuentro, Fontanés repasó información sobre la estructura del contrato de Operación y Mantenimiento, la segmentación y responsabilidades de las entidades LUMA Management Co y LUMA Serv Co con las que se otorgó el contrato; y la estructura contractual de pago durante la etapa de transición y desde que LUMA tomó control del sistema de T&D.

“Para la AAPP es importante continuar informando sobre el progreso de los trabajos del operador privado (LUMA) en el sistema de T&D. Siempre hemos mantenido una comunicación abierta

sobre la transacción, pero entendemos que todavía existen dudas importantes de aclarar, para un mejor entendimiento de los beneficios del proyecto”, expresó Fontanés.

Como parte de la discusión sobre la estructura contractual de pago, Fontanés distinguió entre la etapa de transición (junio 2020 a mayo 2021) y la etapa que comenzó el 1ro de junio de este año cuando LUMA asumió oficialmente el control del sistema de T&D.

“Las facturas sometidas por LUMA en el periodo de transición fueron objeto de análisis exhaustivo y validación por parte de la AAPP. Incluso, como parte del proceso de validación de dichas facturas, se rechazaron aproximadamente \$4.8 millones en gastos sometidos. Es importante aclarar que los gastos no reembolsables son aquellos que no están cubiertos bajo el contrato porque no son gastos relacionados con los trabajos de transición. No se pagó ningún cargo relacionado a gastos no reembolsables durante esta etapa”, destacó Fontanés.

Desde el 1ro de junio de 2021, cuando LUMA tomó control como operador del sistema de T&D, LUMA actúa de conformidad con un presupuesto aprobado por el Negociado de Energía y por la Junta de Supervisión Fiscal, que incluye un pago fijo a LUMA de \$115 millones. Fontanés explicó detalladamente las áreas de servicio que LUMA provee a cambio de dicho pago fijo. Las mismas son:

- **Servicios de Operación del Sistema de T&D**
 - (1) Transmisión, distribución y “load serving”, y funciones relacionadas a la operación segura y confiable del sistema de T&D de energía eléctrica
 - (2) Operación del día a día del sistema de T&D
 - (3) Acciones propias del rol de operador del sistema de T&D
 - (4) Acciones de ingeniería relacionadas a la operación del sistema de T&D
 - (5) Mejoras a la documentación técnica existente, desarrollo de documentación técnica nueva o adicional, y mantenimiento continuo de las revisiones a la documentación técnica del sistema de T&D
 - (6) Acciones de eficiencia energética
 - (7) Planificación, cumplimiento ambiental y cumplimiento regulatorio
 - (8) Responsabilidades legales relacionadas a los servicios de Operación y Mantenimiento
 - (9) Responsabilidades relacionadas a la cobertura de seguros y reclamaciones
 - (10) Evaluación de las oportunidades de subcontratación que resulten en mayores eficiencias y valor para los clientes y para la operación del sistema de T&D



- (11) Otras acciones necesarias, apropiadas o recomendables para la operación y el mantenimiento del sistema de T&D

- **Servicios de Manejo y Mantenimiento de los Activos**
 - (1) Manejo y mantenimiento de todos los activos del sistema de T&D, incluyendo maquinaria, equipo, estructuras, y evaluación y mejoras de los componentes del sistema eléctrico
 - (2) Control de inventario
 - (3) Manejo de la flota y operaciones de reabastecimiento de los vehículos, incluyendo reemplazo de vehículos y especificación de requisitos técnicos
 - (4) Determinación, adquisición e implementación de las herramientas, equipos y sistemas de información necesarios para llevar a cabo los servicios de Operación y Mantenimiento
 - (5) Mantenimiento y mejoras a los sistemas de tecnología de la información
 - (6) Operación y mantenimiento del sistema de alumbrado público
 - (7) Fomentar o desarrollar los acuerdos necesarios de interconexión de nueva generación

- **Servicios de Mejoras Continuas**
 - (1) Mejoras continuas al sistema de T&D

- **Relaciones Gubernamentales, con la Comunidad y con los Medios**
 - (1) Comunicación efectiva con públicos clave con relación a asuntos del sistema de T&D
 - (2) Coordinación, gestión y desarrollo de comunicaciones con oficiales del gobierno municipal y estatal, y representantes y organizaciones estatales y federales
 - (3) Funciones de servicio al cliente relacionadas al servicio eléctrico

- **Contacto con los Clientes**
 - (1) Creación y sostenimiento de contacto con los clientes
 - “Call centers”, página electrónica y otros medios electrónicos; programas de lealtad y satisfacción del cliente; esfuerzos de ventas y mercadeo para el sistema comercial; retención de clientes comerciales, programas de atención y servicio al cliente; programas de educación al cliente y mejoras al sistema de manejo de interrupciones.



- **Pruebas, informes y archivo de documentos**
 - (1) Reportes periódicos sobre la operación, producción de información, desarrollo y mantenimiento de un programa comprensivo de manejo de documentos

- **Servicios de Finanzas y Contabilidad**
 - (1) Servicios de finanzas, contabilidad, presupuesto, proyecciones financieras a largo plazo, auditoría y tesorería relacionadas a las operaciones del sistema de T&D

- **Respuesta ante Emergencias**
 - (1) Notificaciones relacionadas al suministro de electricidad a través del sistema de T&D (reducciones temporeras, restricciones o “shut down”)
 - (2) Implementación del Plan de Respuesta ante Emergencias

- **Mantenimiento**
 - (1) Mantenimiento ordinario de toda la propiedad que constituye el sistema de T&D

- **Registros de Mantenimiento**
 - (1) Llevar registros de mantenimiento, conforme a los estándares del contrato

- **Seguridad y Protección**
 - (1) Mantenimiento del sistema de T&D con la debida consideración por la salud y seguridad pública, y en un nivel seguro consistente con los estándares del contrato

- **Servicio al Cliente**
 - (1) Proveer servicio al cliente para el sistema de T&D
 - (2) Llevar a cabo las funciones de servicio al cliente conforme a requisitos mínimos y estándares del contrato:
 - Personal dedicado a la atención al cliente, líneas telefónicas “toll-free” 24 horas, página electrónica con la capacidad de recibir consultas y reclamaciones de clientes; respuesta a las consultas y reclamaciones de clientes relacionadas a sus áreas de servicio; respuesta a



emergencias del sistema de T&D; desarrollo y actualización del manual de servicio al cliente

- (3) Difusión pública y campañas educativas
- (4) Encuestas de servicio al cliente
- (5) Alcanzar y mantener niveles de satisfacción del cliente consistentes con las métricas de desempeño
- (6) Servicios relacionados a los metros residenciales y comerciales
 - Lectura, instalación, reemplazo, reparación, actualización y mantenimiento de los metros, transmisores y cableado correspondiente; sistemas de computadoras programas necesarios para la operación adecuada y lectura precisa

Asimismo, Fontanés destacó que la AAPP es el ente encargado de la administración del contrato y de supervisar el cumplimiento de las obligaciones de LUMA bajo el mismo, a los fines de velar que se obtengan los resultados procurados por la contratación. Los derechos y obligaciones de la AAPP en su rol de supervisión son:

- Revisión y aprobación de presupuestos para asegurar el cumplimiento con la Orden Tarifaria (“Rate Order”) emitida por el Negociado de Energía.
- Revisión y aprobación del pago de incentivo para cada año contractual.
- Colaboración con el Operador para asegurar que el presupuesto y los fondos disponibles sean suficientes para permitir que el Operador cumpla con los estándares del contrato y le provean una oportunidad razonable de alcanzar las métricas de desempeño.
- Supervisión del cumplimiento del Operador con los presupuestos, con sus obligaciones bajo el contrato, y con los requisitos de fondos federales.
- Respuesta a las solicitudes del Operador relacionadas a asuntos que requieran la aprobación, revisión o consentimiento de la AAPP dentro de un período de 30 días.
- Colaboración con el Operador para proveerle la información, datos y asistencia que sea razonablemente necesaria.
- Declaración de un evento de incumplimiento (“Event of Default”) y poner en vigor los remedios bajo el contrato.
- Coordinación de todas las auditorías que la AAPP tenga derecho a realizar bajo el contrato.
- Colaboración con el Operador para obtener o efectuar aprobaciones de otras entidades gubernamentales.



“El rol de supervisión de la AAPP es compartido con el Negociado de Energía, quien, a tenor con la *Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico* (Ley Núm. 17-2019), es la entidad independiente a cargo de regular el mercado energético en Puerto Rico y de asegurar el cumplimiento con la política pública energética, así como con el Plan Integrado de Recursos (“PIR”) aprobado por el Negociado de Energía el 24 de agosto de 2020 y de la Resolución y Orden sobre el PIR emitida por dicho foro en igual fecha”, señaló Fontanés.

Por su parte, el licenciado Edison Avilés, presidente del Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR), junto a los comisionados asociados del NEPR, tuvieron a su cargo la presentación de las áreas de supervisión del Negociado. Explicaron que el rol del Negociado como regulador es asegurar la cabal ejecución e implementación de la política pública sobre el servicio eléctrico de Puerto Rico. Consistente con ello, el Negociado es el encargado de velar por el cumplimiento de LUMA con, entre otros, el PIR; las métricas de desempeño (“Performance Metrics”), y el cumplimiento y revisión de la tarifa por consumo de energía eléctrica. LUMA además viene obligada a someter reportes trimestrales al Negociado los cuales, de conformidad con una Resolución y Orden notificada por dicho foro el 21 de mayo de 2021, deben incluir información exhaustiva sobre la operación del sistema T&D, incluyendo áreas tales como: métricas de cumplimiento generales, métricas de transmisión y distribución (incluyendo el “System Average Interruption Duration Index” (“SAIDI”) y el “System Average Interruption Frequency Index” (“SAIFI”); métricas de servicio al cliente; métricas de recursos humanos; y presupuesto.

Entre los datos del informe correspondiente al trimestre de julio a septiembre de 2021 presentado por LUMA ante el Negociado, se discutió la información reportada por LUMA, así como las áreas de enfoque en las que LUMA reportó eficiencias.

Información reportada por LUMA en el primer informe:

- Falta de funcionamiento de centenares de activos eléctricos y equipos. Incluidas 29 subestaciones, creando sobrecarga significativa de los circuitos y daño de equipo.
- Limitaciones significativas del centro de llamadas y del sistema de servicio al cliente y facturación. (CC&B)
- Operatividad marginal del sistema de manejo de interrupciones.
- Falta de documentación de los procesos y procedimientos actuales.
- Suministro de energía limitado por parte de la flota de generación.
- Ausentismo de empleados que provocó la acumulación de trabajo pendiente desde la primavera de 2021, incluidas unas 6,000 facturas sin procesar.
- No se habían realizado progresos sustanciales en la fase de ingeniería de los proyectos subsidiados con fondos federales.



- Insuficiencia de adiestramientos técnicos y de seguridad entre los empleados de campo, representando un riesgo para las operaciones actuales.

Entre las áreas principales en las que LUMA reportó eficiencias, se encuentran: seguridad, servicio al cliente, reconstrucción del sistema, eficiencia operacional, y transformación de la energía sostenible.

- **Seguridad - Mejoras significativas en la seguridad de los trabajadores:**

- Adiestramiento en seguridad
- Destrezas técnicas
- Mentoría por recursos experimentados
- Inspecciones de seguridad periódicas
- Desarrollo de procesos para determinar causas principales de los incidentes para evitar fallas recurrentes

- **Servicio al cliente:**

- Ampliación de canales de comunicación con los clientes
- Renovación de Centros de Servicio al cliente y creación de equipo para atender a clientes comerciales/ industriales
- Nuevo sistema de recibo de llamadas (sistema anterior limitaba el número de llamadas)
- Disminución en los tiempos de espera en los centros de llamadas y por teléfono.
- Se han contestado 3 veces más llamadas que la AEE durante el mismo periodo en el 2020.
- Reducción del tiempo de procesamiento de las facturas de productores independientes de energía (IPP) de 11 días a 6 días. Mejoras de este proceso siguen en curso.
- Conexión desde el 1ero de junio de aproximadamente a 60 clientes comerciales/industriales de gran escala.

- **Reconstrucción y solidez del sistema:**

- Inicio de reparaciones esenciales y detención del deterioro en la condición de los activos.
- Inicio y promoción de los principales proyectos de capital que se llevarán a cabo bajo programas de subvenciones federales.
- Comienzo de la fase preliminar de ingeniería, según los requisitos de FEMA.



- Atención a más de 1,000 solicitudes de desganche de las líneas (más de 10 al día) y despejo de maleza y vegetación en 139 subestaciones.
- **Eficiencia operacional:**
 - Contratación de un promedio de 175 empleados por mes y más de 25 sesiones de contratación.
 - Convenio Colectivo y acuerdo laboral de proyectos con la Hermandad de Trabajadores Internacional de Trabajadores Eléctricos y la Unión Insular de Trabajadores Industriales y Construcciones Eléctricas (UITICE).
 - Realización de adiestramientos a empleados de los planes integrados de respuesta a emergencias y continuidad de negocio.
 - Alianza con organizaciones benéficas locales.
 - Realización de más de 1,700 entrevistas de trabajo.
 - Implementación efectiva del plan de emergencias.
 - Restauración del servicio a más de 800,000 clientes afectados por apagón masivo e incendio en el Centro de Distribución de Monacillos en 26 horas. Tiempo de respuesta sin precedente.
- **Transformación de la energía sostenible:**
 - Activación del servicio de medición de energía neta (NEM) para un aprox. de 7,500 clientes, que representan más de 35MW de generación solar distribuida.
 - Aumento en la rapidez del procesamiento de solicitudes de generación distribuida y se completaron los trabajos heredados en atraso.
 - Lanzamiento del primer mapa de capacidad de interconexión digital de Puerto Rico en el website de LUMA para ofrecer información a los clientes que desean conectarse a la generación distribuida tengan la información correspondiente.
 - Coordinación de estudios de viabilidad de interconexión de transmisión para 46 proyectos para solicitud de Propuestas de Energía Renovable para el Tranche (tramo) 1.

Durante la participación del ingeniero Manuel Laboy, director ejecutivo de la Oficina Central de Recuperación, Reconstrucción y Resiliencia (COR3), éste habló sobre la asignación de fondos para la revitalización del sistema eléctrico, el proceso de desembolsos de fondos, el cumplimiento con los requisitos de FEMA, el proceso de licitación, los proyectos de reconstrucción y la etapa en la que se encuentran.



“El pueblo de Puerto Rico puede tener la tranquilidad y la seguridad de que hay muchos ojos puestos sobre el contrato, para velar que se cumplan los objetivos y la meta de la transformación a largo plazo. Reiteramos que lo importante es que Puerto Rico y nuestra gente cuente con un servicio de energía eléctrica eficiente y confiable. Eso es lo que busca el contrato y la transformación”, concluyó Fontanés.

###

