



Informe Unidades Administrativas

La Ley Núm. 211-2018, según enmendada, conocida como *Ley de Ejecución del Plan de Reorganización de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (JRSP)*, consolida bajo una misma estructura al *Negociado de Telecomunicaciones (NET)*, *Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos (NTSP)*, *Negociado de Energía (NEPR)* y la *Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)*. A través de la Ley Núm. 211, se integran las actividades gubernamentales de los servicios públicos esenciales en una sola entidad dirigida por un cuerpo colegiado, cuya misión principal será reglamentar, supervisar y administrar de manera más eficiente las instrumentalidades que forman parte de sus componentes. El propósito de esta consolidación es tener una mayor eficiencia y reducción de gastos. No obstante, los Negociados mantienen total independencia de criterio y autonomía decisional para atender los asuntos bajo su jurisdicción e implementar la política pública de sus respectivas leyes.

La JRSP tiene una plantilla de ciento cincuenta y cinco (155) empleados, entre los tres (3) negociados y la OIPC. Cuenta además, con veintiocho (28) empleados en destaque de las siguientes agencias: Compañía de Turismo, Cuerpo de Emergencias Médicas y del Sistema de Retiro para Maestros.

La JRSP está compuesta de un Presidente y dos Miembros Asociados que funcionan como un cuerpo colegiado, integrado, independiente y autónomo, con los poderes y prerrogativas necesarias. De otra parte, cuenta con siete (7) unidades primarias, que se mencionan a continuación;

1. Oficina de Comunicaciones
2. Área de Administración
3. Oficina de Secretaría
4. Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)
5. Negociado de Energía (NEPR)
6. Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos (NTSP)
7. Negociado de Telecomunicaciones (NET)

Oficina de Comunicaciones

Esta unidad es la encargada del desarrollo e implementación de programas y actividades para establecer los medios de difusión mediante los cuales se informará a consumidores, ciudadanos, empleados, y compañías sobre los asuntos atendidos por la Junta y sus componentes.



Área de Administración

Esta unidad primaria, esta a cargo de un (1) Director Ejecutivo nombrado por el Presidente de la JRSP. El Director Ejecutivo colabora con el Presidente en la supervisión y administración de las unidades reguladoras consolidadas. Esta unidad, esta compuesta por las siguientes unidades secundarias: Oficina de Recursos Humanos, Oficina de Finanzas y Presupuesto, Oficina de Tecnología y Oficina de Servicios Generales.

Oficina de Secretaría

Esta unidad, se reconoce como un organismo que formula y dirige la implantación de política pública en términos operacionales. Es responsable de recibir la radicación de las revisiones administrativas afectadas por una orden, decisión o determinación final del NET o del NTSP. Tiene integrada a su vez, las siguientes unidades secundarias: División de Secretaría de Energía, División de Secretaría de Telecomunicaciones y División de Secretaría de Transporte y otros Servicios Públicos.

- **Descripción División de Secretaría de Energía**

Unidad responsable de planificar, dirigir y coordinar actividades relacionadas con las presentaciones y radicaciones electrónicas, físicas o mediante correo regular, de toda querrela, recurso, contestación, moción o escrito (“escritos”) que formen parte de cualquier procedimiento adjudicativo, aviso de incumplimiento, revisión de tarifas o investigación ante el NEPR. Responsable además, de mantener el control de los expedientes oficiales de las querellas, recursos y demás escritos y velar por la pureza y uniformidad de los procedimientos durante las sesiones del Negociado, entre otros.

- **Descripción División de Secretaría de Telecomunicaciones**

Unidad responsable de planificar, dirigir y coordinar actividades relacionadas con la presentación y registro de querellas, el registro de resoluciones y ordenes, los acuerdos logrados y las notificaciones a las partes, sobre la resolución de los casos presentados ante el NET y de mantener el control de los expedientes oficiales de las querellas y velar por la pureza y uniformidad de los procedimientos durante las sesiones del NET. Será responsable, además, de referir a los usuarios que interesan radicar querellas (querellas de usuarios) a la correspondiente división o sección de la OIPC para el debido proceso de resolución de controversias. Será responsable también de notificar a la parte querellada de cualquier orden requerida como consecuencia del referido de las querellas de usuarios.

- **Descripción División de Secretaría de Transporte y otros Servicios Públicos**

Unidad responsable de planificar, dirigir y coordinar actividades relacionadas con la presentación y registro de querellas, el registro de las resoluciones, órdenes y los acuerdos logrados. Lleva los archivos del NTSP y constancia completa y verídica de todos los procedimientos de ésta. Es el guardián de las actas y procedimientos del NTSP, y archiva y preserva todos los documentos y valores que se le confíen. Podrá expedir certificaciones de los registros del negociado. Notifica todas las determinaciones, providencias y órdenes que

no sean notificadas electrónicamente. Prepara los documentos y avisos que le sean requeridos para ser notificados. Tiene autoridad para administrar juramentos en todo procedimiento ante el Negociado. Además, es responsable de mantener el control de los expedientes oficiales de las querellas y velar por la pureza y uniformidad de los procedimientos durante las sesiones del Negociado.

Oficina Independiente de Protección al Consumidor

La Oficina Independiente de Protección al Consumidor (en adelante, OIPC), fue creada en virtud de la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, Ley Núm. 57-2014, según enmendada, a los fines de educar, orientar, asistir y representar los derechos de los consumidores en asuntos energéticos. De conformidad con el Plan de Reorganización de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico, Ley 211-2018, según enmendada, la OIPC se consolidó dentro de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (en adelante, JRSP).

El 11 de abril de 2019, fue aprobada la *Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico*, Ley 17-2019. Esta Ley enmendó la Ley 57-2014, ampliando las funciones de la OIPC para atender todos los servicios bajo la jurisdicción de la JRSP. Ahora, la OIPC no solo representa los derechos de los consumidores en materia de energía, sino también los consumidores de los servicios regulados por el NET y el NTSP. La OIPC, además, tiene el deber de educar, informar y brindar asistencia a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades con respecto al servicio de energía eléctrica, ya sea ante la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto (en adelante, PREPA) o cualquier otra empresa privada que ofrezca servicio de electricidad, servicio de telecomunicaciones y sobre aquellos servicios que estén bajo el Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos.

De igual forma, la OIPC debe:

- a. evaluar el impacto de las tarifas, la política pública y cualquier otra controversia que pueda afectar a los clientes de estos servicios; debe ser defensor y portavoz de los intereses de los consumidores en todos los asuntos ante el NEPR, el NET y el NTSP, o bajo la consideración del Programa de Política de Energía Pública adscrito al Departamento de Desarrollo Económico, relacionado con tarifas y cargos por servicios eléctricos, calidad del servicio eléctrico, servicios prestados por compañías eléctricas, planificación de recursos, políticas públicas y cualquier otro asunto de interés para los clientes
- b. presentar peticiones o apelaciones legales ante NEPR, NET y NTSP en nombre de los consumidores, que no tienen otra representación legal, en relación con disputas sobre cualquier asunto que pueda afectar el servicio, la tarifa o cualquier otro materia que afecta los intereses o derechos de los clientes del servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte.
- c. participar en el proceso de adopción o modificación de las tarifas que afectan a los proveedores de servicios eléctricos, de telecomunicaciones y de transporte; hacer recomendaciones a los Negociados sobre tarifas, facturas, políticas públicas y cualquier otro asunto que pueda afectar a los consumidores de estos servicios en Puerto Rico;

- d. solicitar y abogar a favor de tarifas justas y razonables para los clientes de estos servicios; participar o comparecer como parte interventora en cualquier acción ante cualquier agencia gubernamental del Gobierno de Puerto Rico o del Gobierno Federal, relacionada con tarifas, facturas, políticas públicas o cualquier otro asunto que pueda afectar al servicio eléctrico, las telecomunicaciones y a los consumidores de transporte; participar o comparecer como peticionaria o parte interventora en cualquier acción ante el Tribunal General de Justicia o ante los tribunales de la jurisdicción federal, en relación con las tarifas, los proyectos de ley, la política pública o cualquier otro asunto que pueda afectar al servicio eléctrico, a las telecomunicaciones y a los consumidores de transporte; revisar y enviar comentarios sobre cualquier legislación o reglamento propuesto que afecte a los consumidores de servicios eléctricos, telecomunicaciones y transporte;
- e. estudiar el funcionamiento y las leyes que afectan a los servicios de electricidad, telecomunicaciones y transporte, incluidos los pequeños comerciantes, para hacer recomendaciones para enmiendas y proponer nuevos proyectos de ley al Gobernador y a la Legislatura, teniendo en cuenta los mejores intereses de los consumidores.

La OIPC es dirigida por un (1) Director, nombrado por el Presidente de la JRSP y está compuesta por dos(2) unidades secundarias: División de Asesoría Legal y División de Orientación, Educación y Servicios al Consumidor.

Precisa mencionarse que la OIPC ha cumplido cabalmente con el mandato de ley, al velar exitosamente por los intereses de los consumidores desde diferentes perspectivas, ya fuera mediante la educación a los ciudadanos sobre asuntos energéticos; mediante la orientación a los consumidores sobre aquellos aspectos legales relacionados a los procesos de objeción de facturas ante la Autoridad de Energía Eléctrica o de recursos de revisión de facturas y/o radicación de querellas ante el NEPR; asumiendo la representación legal de varios consumidores ante el NEPR y; representando los intereses de los consumidores en los diversos procesos celebrados ante dicho Foro.

Durante la incumbencia de la actual Directora de la OIPC, se han asistido a más de cinco mil ciento ochenta y dos (5,182) consumidores. De estos, alrededor de cuatro mil quinientos setenta y cinco (4,575) consumidores han sido asistidos mediante llamadas telefónicas realizadas a la OIPC y un total de seiscientos siete (607) consumidores han sido asistidos personalmente. Un gran porcentaje de estas consultas fueron realizadas por consumidores que alegaron sobrefacturación por parte de PREPA, por lo que el grueso de la labor de la OIPC fue dirigida a los procesos de objeción de facturas ante PREPA y recursos de revisión o radicación de querellas ante el NEPR.

Hay que resaltar, que uno de los mayores logros de la OIPC, ha sido ofrecerle representación legal a un número mayor de consumidores del servicio eléctrico que desafortunadamente no contaban con los recursos económicos para contratar los servicios de un abogado que le representara en sus reclamos ante la AEE. Cabe señalar que bajo la administración pasada la OIPC solo asumió la representación legal de doce (12) consumidores durante el periodo comprendido desde mayo de 2016 hasta agosto de 2018. Desde agosto 2018, hubo un aumento en la cantidad de consumidores que han representado legalmente, ascendiendo a la cantidad de diecisiete (17) consumidores en un periodo de tiempo menor. A su vez, se dió continuidad a la representación legal dos (2)

consumidores, cuyos casos se encontraban activos y solicitó al Negociado de Energía la investigación de prácticas llevadas a cabo por algunas compañías de servicio de energía.

Además, la OIPC ha participado en múltiples procesos celebrados ante el Negociado de Energía, tales como, en procesos de adopción de reglamentación y/o enmiendas a reglamentación existente y varios talleres de partes interesadas (“stakeholders workshops”), con el propósito de defender cabalmente los intereses de todos los consumidores del servicio eléctrico de Puerto Rico.

La OIPC también sometió comentarios a múltiples proyectos de ley y compareció ante la Rama Legislativa en pro de los consumidores del servicio eléctrico. Por último, y no menos importante, logró realizar varias iniciativas educativas en conjunto con la Cámara de Representantes, el Negociado de Energía y la *Administración de Vivienda Pública* mediante los cuales pudo orientar a los consumidores sobre varios temas energéticos.

En estos momentos, se encuentra ante la espera que se apruebe la transferencia de personal de los diferentes negociados para proveer los servicios a los consumidores de telecomunicaciones y de transporte y otros servicios públicos, para poder cumplir cabalmente con la ampliación de funciones que le fueron otorgadas mediante la Ley Núm. 17-2019.

Negociado de Energía

El Negociado de Energía tiene la responsabilidad de reglamentar, fiscalizar, supervisar y hacer cumplir la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico, incluyendo, pero sin limitarse a, las disposiciones de la Ley Núm. 17-2019¹, la Ley Núm. 57-2014², la Ley Núm. 114-2007³, la Ley Núm. 82-2010⁴, la Ley Núm. 120-2018⁵ y la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941.⁶ En esencia, el Negociado de Energía es el ente independiente y especializado creado por la citada Ley Núm. 57-2014, para servir como componente clave en la consecución de una cabal y transparente ejecución de la reforma energética en Puerto Rico.

El NEPR tiene como misión principal lograr un sistema eléctrico confiable, eficiente y transparente, que provea servicios eléctricos a precios razonables. De otra parte, los poderes, deberes y responsabilidades incluyen, pero no se limitan a, los siguientes:

¹ *Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico.*

² *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, según enmendada.*

³ *Ley para ordenar y autorizar a la AEE a establecer un programa de medición neta (net metering), según enmendada.*

⁴ *Ley de Política Pública de Diversificación Energética por Medio de la Energía Renovable Sostenible y Alternativa en Puerto Rico, según enmendada.*

⁵ *Ley para Transformar el Sistema Eléctrico de Puerto Rico, según enmendada.*

⁶ *Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, según enmendada.*

- a. Fiscalizar y asegurar la cabal ejecución e implementación de la política pública sobre el servicio eléctrico en el Gobierno de Puerto Rico.
- b. Establecer las normas de política pública en relación con las compañías de servicio eléctrico, así como toda transacción, acción u omisión que incida sobre la red y la infraestructura eléctrica en Puerto Rico, e implementar dichas normas de política pública.
- c. Fiscalizar la calidad y confiabilidad del servicio eléctrico de la Autoridad de Energía Eléctrica y de cualquier otra compañía de energía certificada en Puerto Rico.
- d. Aprobar y revisar, según fuere aplicable, modificar las tarifas o cargos que cobren las compañías de servicio eléctrico en Puerto Rico por cualquier asunto directa o indirectamente relacionado con la prestación del servicio eléctrico.
- e. Atender casos y controversias sobre el cumplimiento de los municipios, las agencias de gobierno y otros sectores públicos y privados con la política de conservación y eficiencia energética y otorgar los remedios adecuados para asegurar la ejecución y el cumplimiento con dicha política pública.
- f. Fiscalizar y atender casos y controversias sobre la implementación de los mandatos establecidos en la Ley 83 de 2 de mayo de 1941.
- g. Revisar y aprobar políticas, planes estratégicos y planes a corto, mediano y largo plazo relacionados con la planificación integrada de recursos energéticos en Puerto Rico y fiscalizar el cumplimiento con los mismos.
- h. Regular el mecanismo de trasbordo de energía en el Gobierno de Puerto Rico conforme a las leyes aplicables, y revisar y aprobar requisitos técnicos mínimos, requisitos técnicos adicionales y cualquier otro tipo de requisito que establezca la Autoridad para la interconexión de generadores distribuidos a la red eléctrica y fiscalizar el cumplimiento con dichos estándares o parámetros.
- i. Establecer los estándares o parámetros para instalaciones o plantas eléctricas de compañías generadoras que garanticen la eficiencia y confiabilidad del servicio eléctrico o cualquier otro parámetro de eficiencia que sea consonó con las mejores prácticas de la industria eléctrica que el Negociado de Energía considere necesario y que sea reconocido por entidades gubernamentales o no gubernamentales especializadas en el servicio eléctrico y fiscalizar el cumplimiento con dichos estándares o parámetros.
- j. Evaluar todo informe preparado por el Comité de Alianza y contratos preliminares con relación a toda Transacción de la Autoridad de Energía Eléctrica, de conformidad con la Ley 120-2018, y expedir un Certificado de Cumplimiento de Energía de este cumplir con la política pública energética y el marco regulatorio.

En esencia, el Negociado de Energía trabaja para regular a la Autoridad de Energía Eléctrica, así como a otras compañías de servicio eléctrico en Puerto Rico. En este ámbito, se vislumbra que la cantidad de compañías de servicio eléctrico bajo la jurisdicción del Negociado de Energía aumente. Además, el Negociado de Energía atiende los recursos de revisión o querrela presentados por cualquier cliente de servicio eléctrico en contra de las compañías de servicio eléctrico que se encuentren bajo su jurisdicción.

El NEPR debe atender también asuntos de política pública y reglamentación. Entre estos se encuentra un procedimiento de Política Pública sobre Eficiencia Energética, con el objetivo de auscultar mecanismos viables para solventar de forma sostenible la implementación de programas de eficiencia energética que permitan cumplir con el mandato estatutario vigente de 30% de

eficiencia energética, según requerido por la Ley Núm. 17-2019. Además, el NEPR tiene como deber reglamentar los Certificados de Energía Renovable, entre otros.

El Negociado de Energía está compuesto por cinco (5) Comisionados Asociados de los cuales uno (1) es su Presidente, nombrados todos por el Gobernador con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico. El mismo consta de dos(2) unidades secundarias: División de Apoyo Especializado y la División de Asesoramiento Legal. Bajo la División de Apoyo Especializado, se encuentran las Secciones de Ingeniería y de Cooperativas de Energía.

El NEPR ha tenido logros significativos, que son pertinentes mencionar. Parte de estos logros son:

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 9021⁷ 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 *amici 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 y 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

⁷ Reglamento sobre el Plan Integrado de Recursos de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, 24 de abril de 2018.

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 Traspaso de Energía, aprobado el 12 de diciembre de 2019. Este Reglamento tiene el propósito de implementar el mecanismo de traspaso 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 interesados 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 presentados 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 Transporte y otros Servicios Públicos

El NTSP, se creó en virtud de las disposiciones de la Ley Núm. 109 de 28 de junio de 1962, según enmendada, conocida como "*Ley de Servicio Público de Puerto Rico*", con el fin de establecer la reglamentación de las compañías de servicio público y porteadores por contrato y para la concesión de autorizaciones de carácter público o cuasi público y establecer las penalidades por infracciones a las disposiciones de esta ley.

Este componente, posee funciones cuasi legislativas y cuasi judiciales, encargado de fiscalizar la transportación comercial y la mayoría de los servicios de transporte público terrestre en Puerto Rico. Además, esta encargado del licenciamiento de las empresas de transporte de carga y empresas de transporte de pasajeros, y sus operadores, lo cual incluye a las empresas de red de transporte, ambulancias, transporte de lujo, taxis, transporte escolar, así como otras empresas de servicio público como las empresas mudanceras, empresas de gas, vehículos de alquiler, almacenes, entre otras.

La misión del NTSP, es procurar y proteger el interés de los ciudadanos mediante la reglamentación, supervisión y fiscalización de las empresas de servicio público no gubernamentales para asegurarles el cobro de tarifas razonables, así como servicios eficientes y adecuados. Además, de lograr la reducción de los riesgos de accidentes en la transportación comercial en Puerto Rico para garantizar la calidad de nuestros servicios a todos los puertorriqueños y visitantes.

El NTSP esta compuesto por tres (3) Comisionados, uno (1) de los cuales es su Presidente, nombrados todos por el Gobernador con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico. A su vez, consta de dos (2) unidades secundarias; División de Abogados de Interés Público y cuatro (4) Oficinas Regionales.

Entre los logros más significativos de este componente, se encuentra la aprobación de las dos (2) fases del Código de Reglamentos del NTSP, Reglamento Núm. 9156 del 30 de enero de 2020. Mediante dicho Reglamento se logró el acceso en línea de los servicios del Negociado, facilitando el acceso ciudadano. Así con la programación aplicable, todos los servicios están disponibles utilizando la plataforma de www.RenovacionesOnline.com. Ello ha hecho que el NTSP haya podido seguir operando y brindándole los servicios a los peticionarios y concesionarios durante la pandemia del COVID-19, a la vez que permite que los empleados puedan laborar de forma remota. Asimismo, este sistema ha permitido erradicar los procesos burocráticos relacionados a los permisos de uso y construcción para manejo del gas, cuya dilación afectaba a los nuevos pequeños comerciantes. Los permisos ahora se aprueban en un plazo razonable, luego de ser sometidos. Es imprescindible mencionar, que desde que se inauguro dicha plataforma en diciembre de 2017 hasta el presente, se han podido brindar sobre 35,025 servicios.

La digitalización también se utilizará en las intervenciones y emisión de multas administrativas, ya que se le entregarán tabletas a cada uno de los Inspectores de Servicio Público del NTSP, quienes utilizando la misma plataforma, podrán expedir boletos. Este proceso ya está encaminado.

De otra parte, a través del Programa Federal, administrado por la unidad de Seguridad en el Transporte y Materiales Peligrosos, de conformidad a la reglamentación vigente, al día de hoy se

han realizado 3,708 inspecciones Nivel 1; 5,548 inspecciones Nivel 2; 3,708 inspecciones Nivel 3; 2,919 Inspecciones Nivel 4; 1,060 inspecciones Nivel 5; y 12 inspecciones Nivel 6. Es pertinente señalar que estos números se vieron adversamente afectados por los Huracanes Irma y María; los terremotos del Área Sur que afectaron la Oficina Regional; y por la pandemia provocada por el COVID-19.

Por último y no menos importante, como parte de los logros obtenidos en este componente, debemos destacar el hecho que, en febrero de 2019, el NTSP graduó a 53 Inspectores de Servicio Público. Estos inspectores, completaron el currículo de adiestramiento ofrecido por el Negociado de la Policía de PR, por lo que obtuvieron la preparación necesaria y toda la facultad en ley para realizar intervenciones de rigor. Tradicionalmente, este personal realizaba intervenciones de campo para corroborar que los concesionarios del NTSP cumplieran con todos y cada uno de los requisitos para operar en las vías públicas e intervinieran con aquellos que operaban de manera ilegal. Ahora, tras recibir un riguroso adiestramiento, este personal tiene las herramientas necesarias para salvaguardar aún más la seguridad de la ciudadanía en general y realizar funciones como agentes de orden público en cualquier agencia del Gobierno.

Negociado de Telecomunicaciones

La Ley Núm. 213- 1996, según enmendada, es la ley habilitadora del Negociado de Telecomunicaciones (NET), la cual la encarga de reglamentar los servicios de telecomunicaciones y televisión por cable en Puerto Rico. Es este componente operacional el encargado de dar acceso a servicios de telecomunicaciones a todos los consumidores en la isla en igualdad de condiciones, así como de promover la competencia justa entre las compañías de servicios de telecomunicaciones y cable televisión.

El Negociado de Telecomunicaciones ha cumplido con los deberes y responsabilidades delegadas por ley, pero no se limitan a tales como:

- a. El endoso de la infraestructura de telecomunicaciones y televisión por cable para todo nuevo desarrollo
- b. Asegurar la continuidad de las telecomunicaciones antes, durante y después de la declaración de una emergencia como parte de la jerarquía del *Emergency Support #2* (ESF#2)
- c. Establecer centros de acceso al internet y WiFi en las plazas públicas en aquellos lugares remotos y de pobre penetración o acceso y así romper la brecha digital
- d. Administrar el Fondo de Servicio Universal local
- e. Crear un Banco de Radioaficionados para situaciones de emergencia
- f. Liderar el esfuerzo para combatir la problemática del hurto de cobre en Puerto Rico y coordinar los trabajos y adiestramientos necesarios a los miembros del Comité Interagencial
- g. Garantizar los servicios de telecomunicaciones a cada consumidor sin interrupciones y, en caso de averías, que las mismas sean corregidas dentro de un término razonable
- h. Resolver las quejas y querrelas relacionadas con el servicio de telecomunicaciones alámbrico, celular, satelital y aquellos relacionados con los términos y condiciones de los contratos de las compañías proveedoras del servicio de telecomunicaciones, satelitales y de televisión por cable, entre otros.

La misión del NET es promover la competencia total, igual y leal entre las compañías de servicios de telecomunicaciones y cable televisión, para garantizar la disponibilidad y disfrute de estos servicios a un costo razonable para todos los ciudadanos de Puerto Rico; promover y fomentar el desarrollo económico del país; y garantizar servicios de telecomunicaciones y cable televisión de excelencia.

La visión del NET es lograr que todos en Puerto Rico tengan acceso a todos los servicios de telecomunicaciones y de televisión por cable a un costo razonable y de forma eficiente y propiciar el desarrollo económico del país y la ciudadanía en general a través de la competencia justa y equitativa entre las compañías que ofrecen dichos servicios.

El NET esta compuesto por dos (2) Comisionados Asociados y un (1) Comisionado que es el Presidente, todos nombrados por el Gobernador con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico. Esta unidad consta de tres (3) unidades secundarias: División de Infraestructura de Tecnología de Telecomunicaciones, División de Cumplimiento y División de Asesoramiento Legal.

Como parte de los logros alcanzados en el NET, es menester mencionar que al presente han trabajado 55 centros de acceso al internet y 60 proyectos wifi, los cuales estan ubicados en plazas públicas. Esto ha incluido, además, proveer tecnología para ciertos planteles escolares y cuarteles de policía. De igual forma, destacamos que los centros de internet ya establecidos cuentan con equipos tecnológico especializado para ser utilizado por personas discapacitadas. La meta para los próximos dos años es completar el acceso al internet gratuito en los 78 municipios a través de plazas públicas con WiFi y centros de acceso al internet. De otra parte, se han firmado acuerdos colaborativos con dos grupos de radioaficionados cuya membrecía alcanza unos 200 miembros para servir de voluntarios en situaciones de emergencia. El NET, asimismo, logró un acuerdo colaborativo con la Autoridad de Energía Eléctrica (PREPA) para que se le ofrezca prioridad en el restablecimiento del servicio eléctrico a toda aquella infraestructura identificada por la industria de telecomunicaciones como crítica para el restablecimiento de los servicios de telecomunicaciones, luego de declarada una emergencia. Por último, el NET creó la campaña de "Stop Bullying Puerto Rico" la cual buscaba prevenir y combatir el "bullying" o acoso que se da en las escuelas y comunidades de Puerto Rico. Cónsono con esto, se ofrecieron un total de 45 charlas en varias escuelas y colegios del país, donde se impactaron 885 estudiantes.

En cuanto a la atención de las quejas y querellas que presentan los consumidores en el NET, se creó el sistema de radicación electrónica para facilitar el acceso acceso ciudadano. De enero de 2017 al presente, se atendieron en total 21,673 querellas informales, esto incluye, pero no se limita a; llamadas, visitas presenciales y documentos recibidos y atendidos. Del número total de las querellas informales atendidas, 131 fueron referidas como querellas formales. Al presente, el Pleno del NET atendió y resolvió 88 de estas querellas y tiene pendiente 43.

Para concluir, es importante señalar que la JRSP acogió unas metas estratégicas, entre ellas, proteger al ciudadano para garantizar mediante fiscalización un servicio eficiente y seguro a precios razonables; promover que se cumplan con las necesidades de los consumidores en mercados emergentes; buscar la seguridad, confiabilidad y estabilidad de los entes regulados; impulsar la eficiencia en la demanda y oferta de energía; constantemente impulsar mejoras en el desempeño de las industrias bajo nuestra jurisdicción para el beneficio de sus consumidores, empleados, partes

interesadas, las propias utilidades y el público en general; fomentar la competencia, regulando las utilidades de acuerdo a su etapa de desarrollo y al interés público; y lograr la eficacia operacional de los componentes de la agencia con los mayores ahorros posibles.