

GOBIERNO DE PUERTO RICO

JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO DE PUERTO RICO

NÚMERO: 9466

Fecha: 1 de junio de 2023

Aprobado: Omar J. Marrero Díaz

Secretario de Estado

Departamento de Estado

Gobierno de Puerto Rico

Reglamento sobre la **Política de Representación Legal** de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor

JRSP
JUNTA REGLAMENTADORA
DE SERVICIO PÚBLICO



Índice

Art. 1:	Título	3
Art. 2:	Base Legal	3
Art. 3:	Propósito y Resumen Ejecutivo	3
Art. 4:	Definiciones	6
Art. 5:	Responsabilidades del Solicitante	9
Art. 6:	Carácter Individual de la Solicitud	10
Art. 7:	Solicitud de Representación Legal	11
Art. 8:	Modo y Lugar para Presentar la Solicitud	12
Art. 9:	Término para Solicitar Representación Legal por la OIPC	13
Art. 10:	Procedimiento de Evaluación de la Solicitud	13
Art. 11:	Responsabilidades de los Abogados de la OIPC	14
Art. 12:	Formularios	14
Art. 13:	Entrega y Aceptación del Reglamento	15
Art. 14:	Interpretación del Reglamento ante Enmiendas a la Ley	15
Art. 15:	Cláusula de Separabilidad	15
Art. 16:	Cláusula de Salvedad	16
Art. 17:	Vigencia	16
Art. 18:	Aprobación	17

**Reglamento sobre la Política de Representación Legal de la
Oficina Independiente de Protección al Consumidor**

Artículo 1: Título

Este Reglamento se conocerá como el "Reglamento sobre la Política de Representación Legal de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor".

Artículo 2: Base Legal

La Oficina Independiente de Protección al Consumidor adopta este Reglamento en virtud de lo dispuesto en el Subcapítulo D, Artículo 6.42, de la Ley Núm. 57-2014, según enmendada, conocida como la "Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico", 22 L.P.R.A § 1054qq, sobre "Poderes y Deberes de la OIPC", el cual en su inciso (o) otorga a esta Oficina el poder de "adoptar los reglamentos, normas y reglas necesarias para asegurar su debida operación interna"; y en cumplimiento con los requisitos exigidos por la "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico", según enmendada, Ley Núm. 38-2017, 3 L.P.R.A. §9611-9630.

Artículo 3: Propósito y Resumen Ejecutivo

La Ley Núm. 57-2014, *supra*, creó la Oficina Independiente de Protección al Consumidor como un ente independiente, la Junta

Reglamentadora del Servicio Público, con la finalidad de educar, orientar, asistir y representar a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades con relación con el servicio eléctrico, sobre el cumplimiento con la política pública de ahorros, conservación y eficiencia, los servicios de telecomunicaciones y aquellos bajo la jurisdicción del Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos.

Entre los poderes y deberes que la Ley Núm. 57-2014, *supra*, otorga a la Oficina Independiente de Protección al Consumidor se encuentra el de 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 consumidores, que no tengan otra representación legal. El alcance de la representación incluye controversias sobre cualquier asunto que afecte el servicio, tarifa o que incida sobre los intereses o derechos de los consumidores de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte.

Asimismo, le faculta a participar o comparecer como parte peticionaria o 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 consumidores de servicio eléctrico, telecomunicaciones y transporte.

El propósito de este Reglamento es establecer los procedimientos internos y los criterios de elegibilidad a ser considerados para conceder los beneficios de representación legal a los consumidores residenciales y comerciales de pequeños negocios, según provisto por la Ley Núm. 57-2014, *supra*, tomando en consideración la disponibilidad de los recursos humanos y económicos asignados a la Oficina Independiente de Protección al Consumidor. Asimismo, este Reglamento impone las responsabilidades que tendrán los consumidores solicitantes de servicios para con la OIPC.

La aplicación de este Reglamento no representa un impacto económico adicional para el Gobierno de Puerto Rico. La Oficina Independiente de Protección al Consumidor opera con un presupuesto anual asignado por la Ley Núm. 57-2014, *supra*.

Artículo 4: Definiciones

Las palabras y frases utilizadas en este Reglamento se interpretarán por su significado común y de conformidad con las leyes y jurisprudencia aplicables. Las palabras en número singular incluyen el plural, y en el plural incluyen el singular. Las palabras del género masculino incluyen el femenino y el neutro y cuando el sentido así lo indique, palabras del género neutro pueden referirse a cualquier género.

Los siguientes términos o frases tendrán el significado que se expresa a continuación.

- a) Abogado asignado- Abogado, sea empleado o contratista de la OIPC asignado a representar un cliente conforme a las disposiciones de este Reglamento.
- b) AEE o Autoridad- Se refiere a la Autoridad de Energía Eléctrica, su ente administrador, su sucesora o cualquier organismo, corporación pública o privada que asuma funciones relacionadas.
- c) Agencia- Se refiere a todo organismo, entidad o corporación que forme parte del Gobierno de Puerto Rico o del gobierno federal.
- d) Buena fe- Estado anímico que mueve a una persona a actuar o abstenerse de actuar sin que medie malicia, irracionalidad, negligencia inexcusable, capricho, arbitrariedad, o intención de causar daño a otra persona.
- e) Compañía de Energía o Compañía de Servicio Eléctrico- Significará cualquier persona o entidad, natural o jurídica, cooperativa de energía, dedicada a ofrecer servicios de generación, servicios de transmisión y distribución, facturación, trasbordo de energía, servicios de red ("grid services"), almacenamiento de energía, reventa de energía eléctrica, así como cualquier otro servicio eléctrico según definido por el Negociado de Energía. La Autoridad, así como cualquier Contratante bajo un Contrato de Alianza o Contrato de Venta otorgado en relación con las Transacciones de la AEE

celebradas por virtud de la Ley 120-2018 se considerarán como Compañías de servicio eléctrico para los propósitos de este Reglamento.

- f) Compañía de Servicio Público bajo la jurisdicción del Negociado de Transporte- Incluye todo porteador público, empresa de gas, empresa de energía eléctrica, empresa de dique para carenar, corredor de transporte, empresa de red de transporte, operador de muelle, almacenista, empresa de puentes de pontazgo, empresa de fuerza nuclear, empresa de envase, de venta, reparación y reconstrucción de cilindros de gas licuado de petróleo, empresa de servicio y venta de taxímetros y empresa de mudanzas que se ofrecen a prestar o prestan sus servicios u ofrecen a entregar o entregan productos, mediante paga al público en general, o a una parte del mismo, en Puerto Rico. No incluye a personas que prestan el servicio para su uso exclusivo.
- g) Compañía de Telecomunicaciones- Significará cualquier persona que posea, controle, administre, opere, maneje, supla o revenda, ya sea parcial o totalmente, directa o indirectamente, cualquier servicio de telecomunicaciones en Puerto Rico, incluyendo servicios de acceso a la red. Disponiéndose, que las compañías de cable que presten servicios de telecomunicaciones serán consideradas compañías de telecomunicaciones para propósitos de esta ley.

- h) Conflicto de interés- Se refiere a aquella situación y/o conducta que podría minar el principio de confianza, confidencialidad, y lealtad que debe haber entre un abogado y su cliente.
- i) Consumidor residencial o comercial- se refiere a la persona natural o jurídica que tenga a su nombre una cuenta residencial o comercial del servicio de energía eléctrica en la Autoridad o en cualquier otra compañía de servicio de energía.
- j) Indigencia- Estado de insolvencia económica que surja de los documentos o prueba que presente el cliente como parte de la solicitud para la provisión de representación legal.
- k) NEPR- Se refiere al Negociado de Energía de Puerto Rico.
- l) NET- Se refiere al Negociado de Telecomunicaciones.
- m) NTSP- Se refiere al Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos.
- n) OIPC u Oficina- Se refiere a la Oficina Independiente de Protección al Consumidor.
- o) Pequeño Negocio- Negocio o empresa que genera un ingreso bruto menor de tres millones de dólares (\$3,000,000) cada año, y que posea veinticinco (25) empleados o menos, según establecido en la Ley Núm. 62-2014, conocida como la "Ley de Apoyo a la Microempresa, al Pequeño y Mediano Comerciante".

- p) Servicio Eléctrico o Servicio Energético- Significa todo servicio brindado a un cliente por una compañía de energía certificada en Puerto Rico.
- q) Tarifa Eléctrica- Se refiere a toda compensación, cargo, arancel, honorario, peaje, renta o clasificación recolectada por cualquier compañía de energía, por cualquier servicio eléctrico ofrecido al público.
- r) Reglamento- Se refiere al presente "Reglamento sobre la Política de Representación Legal de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor".
- s) Solicitante- Consumidor que solicite representación legal bajo cualquiera de las disposiciones de este Reglamento.
- t) Solicitante Elegible- Todo consumidor que solicite representación legal bajo cualquiera de las disposiciones de este Reglamento y cumpla con los criterios de elegibilidad.

Artículo 5: Responsabilidades del Solicitante

El solicitante tiene la obligación de facilitar a la OIPC el expediente completo del caso, así como toda la documentación que se le requiera durante el proceso. Asimismo, tiene el deber continuo de cooperar durante todas las etapas del proceso, de forma que la OIPC esté en todo momento en posición de ofrecer una representación legal adecuada.

El Solicitante tiene el deber de mantener informados a los abogados de la OIPC sobre toda circunstancia relacionada a su caso,

sin ocultar información y/o evidencia de clase alguna para poder representarle adecuadamente.

Todo solicitante deberá mantener al día su información de contacto.

El incumplimiento con lo anterior, será causa suficiente para terminar la relación abogado/cliente y la **OIPC** cesará inmediatamente la representación legal profesional ante cualquier foro administrativo y/o judicial en el cual se le esté representando.

El consumidor deberá notificar el nombre de todas las personas naturales o jurídicas involucradas en su reclamación. Además, deberá notificar si ha presentado o se ha presentado en su contra una reclamación en cualquier otro foro administrativo o civil, o si ha solicitado o se ha solicitado en su contra, el inicio de un proceso administrativo, civil o criminal, sobre los hechos que dan origen al proceso por el cual solicita representación de la OIPC.

La **OIPC** no cobrará por los servicios legales ofrecidos mediante el presente contrato. La parte peticionaria reconoce que los servicios legales gratuitos están sujetos a la existencia jurídica de la OIPC, la contratación o empleo del abogado o abogada a cargo y cualquier otra circunstancia jurídica, de política pública o administrativa que no esté en control del abogado o abogada asignado al caso. La parte peticionaria reconoce además que la relación con el abogado cesa tan pronto el abogado cesa sus

funciones con la OIPC o deja de ofrecer los servicios legales profesionales.

Artículo 6: Carácter Individual de la Solicitud

El solicitante que desee recibir representación legal para más de una controversia tendrá que presentar una solicitud individual para cada una de éstas, y cumplir con los requisitos dispuestos en este Reglamento para cada una de dichas controversias.

Artículo 7: Solicitud de Representación Legal

Aquellas personas interesadas en ser representadas legalmente por la OIPC deberán presentar una solicitud escrita, mediante el formulario provisto,¹ en la cual proveerán la siguiente información:

- a) Su nombre completo, dirección física y postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- b) Nombre e información de contacto de la compañía de servicio de energía, compañía de telecomunicaciones o compañía de transporte u otro servicio público involucrada en la controversia. En casos relacionados con el servicio de energía o telecomunicaciones, se incluirá el número de cuenta

¹Anejo 1: Formulario "Solicitud de Representación Legal"

y en los casos relacionados con el servicio de transporte se incluirá el número de franquicia.

- c) Resumen de los hechos que dan base a la reclamación.
- d) Copia de cualquier expediente y/o documento en su poder que sustente su versión de los hechos que motivan la controversia para la cual solicita la representación legal.
- e) Copia de cualquier otro documento y/o investigación relacionada a los hechos que motivan la controversia por la cual solicita la representación legal.
- f) Copia de la determinación final de la compañía concernida, sea de energía, telecomunicaciones, transporte u otro servicio público, de ser aplicable.
- g) La OIPC tiene la discreción de requerir al solicitante una declaración jurada para evidenciar cualquier información provista durante el proceso.
- h) Cualquier otro documento que la OIPC estime necesario, según las particularidades de cada caso.

Artículo 8: Modo y Lugar para Presentar la Solicitud

El solicitante deberá presentar la solicitud utilizando cualquiera de los siguientes medios, a saber:

- a) Personalmente en la OIPC.
- b) Mediante correo regular a la siguiente dirección postal:

268 Ave. Ponce de León

The Hato Rey Center
Suite 802
San Juan, PR, 00918

- c) Mediante correo electrónico, a la siguiente dirección:
info@oipc.pr.gov.
- d) Mediante facsímil, enviándola al siguiente número:
(787) 523-6961.

Artículo 9: Término para Solicitar Representación Legal por la OIPC

En los casos en que se trate de una determinación final de una compañía de servicio de energía, telecomunicaciones, transporte u otro servicio público, el solicitante deberá presentar su solicitud dentro del término de diez (10) días calendario, de emitida la misma, salvo que medie justa causa.

El término de diez (10) días calendarios podrá ser extendido solamente si el solicitante demuestra de manera clara, satisfactoria y convincente a la OIPC que existe una justificación legítima y válida para la dilación en la presentación de su solicitud. Será discrecional de la OIPC asumir la representación legal de un consumidor que haya presentado la solicitud con posterioridad a este término, aun cuando el consumidor cumpla con los requisitos de elegibilidad.

La OIPC no será responsable por el vencimiento de términos jurisdiccionales o de cumplimiento estricto, donde no se pueda evidenciar la existencia de justa causa, cuando el solicitante presenta su solicitud de manera tardía.

Artículo 10: Procedimiento de Evaluación de la Solicitud

El Director de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor, o el funcionario en quien éste delegue tal responsabilidad, será quien evaluará la solicitud de representación legal recibida. No todas las solicitudes de representación legal serán acogidas, la aceptación queda a discreción de la OIPC, luego de llevarse a cabo la evaluación completa del expediente del caso.

Los factores a ser tomados en consideración al momento de determinar si procede o no asumir la representación legal de un solicitante, son los siguientes:

- 1) Situación económica del solicitante, conforme sustentado por la evidencia provista.
- 2) Si el solicitante cuenta o no con representación legal privada y/o el acceso que tenga a ella;
- 3) Naturaleza y Complejidad de la controversia;
- 4) Etapa procesal en la que se encuentra el caso;
- 5) Cuantía involucrada en la reclamación;
- 6) Análisis legal de la controversia;
- 7) Análisis factual de la controversia;
- 8) Recursos legales y económicos disponibles en la OIPC al momento de la evaluación del caso.

Los factores descritos no constituyen un listado taxativo de los fundamentos tomados en consideración por la OIPC, por lo que

la OIPC se reserva el derecho de tomar en consideración cualquier otro factor en adición a los aquí establecidos.

Artículo 11: Determinación de Elegibilidad

El Director de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor, o el funcionario en quien éste delegue tal responsabilidad, emitirá por escrito su determinación dentro del término de cinco (5) días calendarios, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud debidamente cumplimentada y con toda la documentación requerida.

Artículo 12: Responsabilidades de los Abogados de la OIPC

Los abogados de la OIPC observarán fielmente los Cánones de Ética de la profesión y/o cualquier legislación aplicable en el desempeño de sus funciones con los consumidores y clientes.

Artículo 13: Formularios

La OIPC establecerá los formularios que sean necesarios para la presentación de la información requerida mediante este Reglamento. Los referidos formularios no formarán parte de este reglamento, sino que serán adoptados por la OIPC y podrán ser enmendados de acuerdo a las necesidades, circunstancias y mejores intereses de la Oficina y el consumidor.

Los formularios estarán disponibles al público en su oficina y/o a través de su portal de internet.

Artículo 14: Entrega y Aceptación del Reglamento

La OIPC tendrá la obligación de entregar copia de este reglamento a cada solicitante, quien tendrá que dar lectura al mismo y suscribirlo como una aceptación de su contenido. El solicitante tendrá el deber de cumplir con todas las obligaciones y responsabilidades impuestas por este Reglamento, incluyendo, pero sin limitarse a, la entrega de todos los documentos, evidencia y la veracidad de la información provista a la OIPC.

Artículo 15: Interpretación del Reglamento ante Enmiendas a la Ley

Si con posterioridad a la aprobación y puesta en vigor de este Reglamento cualquiera de las leyes citadas como base legal fuese enmendada, las disposiciones del Reglamento serán interpretadas conforme al nuevo estado de derecho. En tal caso, se considerará derogada cualquier disposición que resulte contraria a la nueva legislación.

Artículo 16: Cláusula de Separabilidad

Si cualquier cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo, disposición, sección, subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o parte de este Reglamento fuera

anulada o declarada inconstitucional, la resolución, dictamen o sentencia a tal efecto dictada no afectará, perjudicará, ni invalidará las restantes disposiciones del mismo, sino que su efecto se limitará a la palabra, oración, inciso, artículo, sección o parte específica declarada inconstitucional o nula en esa controversia.

Artículo 17: Cláusula de Salvedad

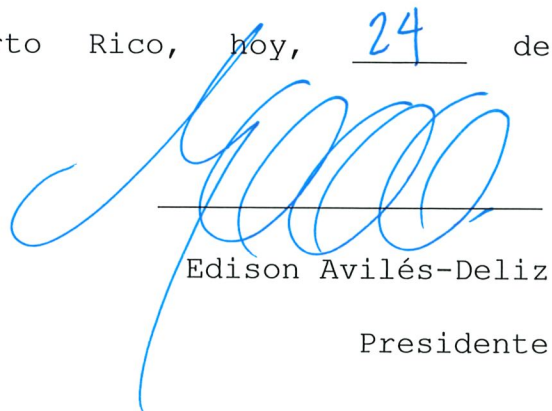
El Director de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor tendrá la autoridad y responsabilidad de resolver cualquier situación que no esté contemplada en este Reglamento.

Artículo 18: Vigencia

Las disposiciones de este Reglamento entrarán en vigor de conformidad a lo dispuesto en la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico".

Artículo 19: Aprobación

Aprobado en San Juan, Puerto Rico, hoy, 24 de mayo de 2023.


Edison Avilés-Deliz
Presidente