

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
LA FORTALEZA  
SAN JUAN, PUERTO RICO

Boletín Administrativo Núm.: OE-2007-35

ORDEN EJECUTIVA DEL GOBERNADOR DEL ESTADO LIBRE  
ASOCIADO DE PUERTO RICO PARA CREAR UN COMITÉ DE  
JUSTICIA AL CLIENTE QUE PRESENTARÁ  
RECOMENDACIONES PARA RESOLVER PROBLEMAS  
RELACIONADOS CON LA TRAMITACIÓN DE QUERELLAS  
ANTE LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y OTRAS  
CORPORACIONES PÚBLICAS

**POR CUANTO:** Es compromiso de esta Administración asegurar que las agencias y corporaciones públicas brinden un servicio de excelencia a la ciudadanía y que, además, sus procedimientos para la atención de querellas y agravios sean accesibles, rápidos, efectivos y justos.

**POR CUANTO:** Con frecuencia, agencias y corporaciones públicas reciben quejas de problemas relacionados con la tramitación de querellas que presentan los consumidores. La insatisfacción de la ciudadanía se agrava por la ineficiencia en los procesos de tramitación de querellas de muchas de estas agencias y corporaciones públicas. En particular, es de conocimiento público que la atención a las querellas que se presentan ante la Autoridad de Energía Eléctrica no es ágil, eficiente ni satisfactoria.

**POR CUANTO:** Todo ciudadano tiene la obligación de pagar por el consumo de los servicios que reciba de la Autoridad de Energía Eléctrica, Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, así como por cualquier servicio que reciba de otra corporación pública. De la misma forma, estas corporaciones públicas sólo pueden cobrar por la cantidad de servicio consumido por dicho ciudadano.

**POR CUANTO:** La Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, dispone el procedimiento para objetar una factura por concepto de las tarifas, derechos, rentas u otros cargos facturados por los servicios esenciales que brindan algunas agencias o corporaciones públicas.

**POR TANTO:** YO, ANÍBAL ACEVEDO VILÁ, Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, en virtud de los poderes inherentes a mi cargo y de la autoridad que me ha sido conferida por la Constitución y las Leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, por la presente dispongo lo siguiente:

**PRIMERO:** Autorizo y ordeno la creación de un comité que se conocerá como Comité de Justicia al Cliente, el cual se encargará de presentar alternativas para resolver los problemas en la tramitación de querellas y reclamos de los consumidores de la Autoridad de Energía Eléctrica, en específico el trámite dispuesto en la Ley Núm. 33, *supra*, y la gestión de la Autoridad de Energía Eléctrica en la implementación de dicha ley. En el ejercicio de esta encomienda, el Comité podrá evaluar y hacer recomendaciones sobre el proceso de tramitación de querellas ante otras corporaciones públicas.

**SEGUNDO:** El Comité estará compuesto por cinco miembros y será presidido por el Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor. Habrá tres representantes de los consumidores: dos representantes residenciales (siendo uno de éstos residente de alguna de las Comunidades Especiales de Puerto Rico); y otro comercial. Formará parte del Comité, además, el Director de la Oficina de Servicios al Ciudadano de La Fortaleza.

**TERCERO:** El Gobernador nombrará los miembros del Comité, según identificado en el Por Tanto SEGUNDO de esta Orden.

**CUARTO:** El Comité examinará los procedimientos para la tramitación de querellas de la Autoridad de Energía Eléctrica, así como de cualquier otra corporación pública que estime apropiado. Además, el Comité hará recomendaciones y presentará alternativas para mejorar los referidos procesos.

**QUINTO:** Asimismo, rendirá un informe al Gobernador a los 90 días de su creación y comienzo de operaciones. Disponiéndose, además, que



cualquier estudio o asesoramiento que sea necesario realizar para cumplir cabalmente con los propósitos de esta Orden, deberá ser previamente autorizado por el Secretario de la Gobernación, y será suplido y/o sufragado por la corporación pública concernida.

**SEXTO:**

Se requiere a la Autoridad de Energía Eléctrica, así como a cualquier otra corporación pública cuyo trámite de querellas sea objeto de estudio por el Comité de Justicia al Cliente, que provea toda la información requerida y el apoyo necesario para que el Comité pueda cumplir con los fines de esta encomienda.

**SÉPTIMO:**

Los integrantes del grupo prestarán sus servicios *ad honorem*.

**OCTAVO:**


Esta Orden Ejecutiva tendrá vigencia inmediata.

**EN TESTIMONIO DE LO CUAL**, expido la presente bajo mi firma y hago estampar el Gran Sello del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, en la ciudad de San Juan, hoy día **20** de septiembre de 2007.



  
ANÍBAL ACEVEDO VILA  
Gobernador

Promulgada de acuerdo con la ley, hoy día **21** de septiembre de 2007.

  
FERNANDO J. BONILLA  
Secretario de Estado