

CAPÍTULO 17 SUSPENSIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS ESENCIALES; REQUISITOS PROCESALES MÍNIMOS

∞ 262. Título y propósito.

Este Capítulo será conocido como "Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales". Tiene el propósito de garantizar a los abonados o usuarios una adecuada oportunidad de objetar la corrección y procedencia de los cargos facturados, una adecuada notificación de la decisión de suspenderle el servicio por falta de pago y garantizar además la adecuada divulgación de la totalidad del procedimiento establecido.

(Junio 27, 1985, Núm. 33, p. 131, art. 1, ef. Junio 27, 1985.)

∞ 262a. Aplicabilidad.

Este Capítulo será de aplicación a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico, la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, la Autoridad de Teléfonos, la Autoridad de Comunicaciones, las subsidiarias de dichas corporaciones públicas y a otras empresas de servicios públicos establecidas o que se establezcan en el futuro y a sus subsidiarias.

(Junio 27, 1985, Núm. 33, p. 131, art. 2, ef. Junio 27, 1985.)

∞ 262b. Procedimiento.

Toda autoridad, corporación pública u otra instrumentalidad gubernamental que provea servicios esenciales a la ciudadanía dispondrá un procedimiento administrativo para la suspensión del servicio por falta de pago que deberá ajustarse para conceder los mecanismos y garantías mínimas al abonado, conforme al procedimiento dispuesto a continuación:

(a) A partir del envío de una factura de cobro por concepto de pagos de tarifas, derechos, rentas u otros cargos facturados, por servicios esenciales, el abonado tendrá quince (15) días para pagar u objetar y solicitar una investigación de la misma ante el funcionario designado en la oficina local donde ubica la estructura que recibe el servicio, quien estará facultado para corregir errores o sobrecargos.

(b) La instrumentalidad deberá concluir la investigación e informarle el resultado de la misma al abonado dentro de los sesenta (60) días de la objeción original, y en aquellos casos en que se requiera un tiempo adicional la instrumentalidad, si así lo determinara, lo hará según lo dispuesto en las secs. 2101 *et seq.* del Título 3. El resultado de la investigación se le notificará al abonado por escrito quien, si el resultado de la investigación le es adverso, tendrá diez (10) días a partir de la notificación para pagar la factura o para objetar la decisión del funcionario de la Oficina local ante otro funcionario designado representante de la región o distrito en que el usuario recibe el servicio, quien tendrá veinte (20) días a partir de la fecha de objeción para resolver tal solicitud.

(c) La decisión del funcionario de la región o distrito se le notificará por escrito al abonado, quien, si la decisión le es adversa, tendrá diez (10) días a partir de la notificación para pagar o solicitar una

revisión de esa decisión y vista ante el director ejecutivo de la autoridad concernida.

(d) En ningún momento mientras se desarrollen estos procedimientos administrativos la instrumentalidad podrá suspender el servicio.

(e) Si el abonado solicita la revisión y vista administrativa dispuesta en el inciso (c) anterior, deberá pagar, previo a la celebración de la vista, una cantidad igual al promedio de la facturación de consumo mensual o bimensual, según fuere el caso, tomándose como base el historial de consumo del abonado durante los seis (6) meses precedentes.

(f) En esta última etapa la instrumentalidad nombrará a un abogado que no será empleado de la misma para que actúe como examinador o árbitro y dilucide los planteamientos del abonado, dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha en que se hubiere sometido el caso.

(g) Si el examinador o árbitro resuelve en contra del abonado y confirma la exigibilidad del pago de la factura, el abonado deberá pagar el balance de la deuda en un plazo de veinte (20) días a partir de la notificación de la decisión. La instrumentalidad podrá, a su discreción, establecer un plan de pago de la deuda. Si el abonado no cumple con el pago la instrumentalidad podrá suspender, desconectar y dar de baja el servicio.

(h) El abonado tendrá veinte (20) días a partir de la notificación de la decisión del examinador o árbitro para recurrir en revisión al Tribunal Superior de Puerto Rico conforme a las disposiciones de las secs. 1 *et seq.* del Título 4, y a las Reglas Aplicables a los Recursos para la Revisión de Decisiones Administrativas ante el Tribunal Superior, Ap. VIII del Título 4. El tribunal revisará la decisión del Examinador a base del récord administrativo y sólo en cuanto a las conclusiones de derecho; las determinaciones de hecho serán concluyentes para el tribunal si están sostenidas por evidencia sustancial.

(Junio 27, 1985, Núm. 33, p. 131, art. 3; Agosto 11, 1994, Núm. 59, art. 1, ef. 30 días después de Agosto 11, 1994.)

∞ [262c.](#) Resultado favorable al abonado.

Si el resultado de la vista administrativa o de la revisión judicial es favorable al abonado, la autoridad concernida le devolverá o acreditará cualquier cantidad que éste haya pagado en exceso más intereses a razón de un diez (10) por ciento anual.

Si el abonado no efectúa el pago y no utiliza ni agota el procedimiento establecido para objetar cargos la autoridad podrá suspenderle el servicio. La suspensión se efectuará en una fecha posterior al término de veinte (20) días a partir del envío de la notificación de suspensión y nunca ocurrirá un viernes, sábado, domingo o día feriado, ni el día laborable anterior a éste último.

(Junio 27, 1985, Núm. 33, p. 131, art. 4, ef. Junio 27, 1985.)

∞ [262d.](#) Información al abonado - Al perfeccionar su contrato.

Al momento en que el abonado perfeccione el contrato de servicio con la instrumentalidad, ésta le informará por escrito el procedimiento establecido en cumplimiento de lo dispuesto por este Capítulo. La información deberá advertir lo siguiente:

(a) Cada etapa del proceso y los términos dispuestos para cada una.

(b) Los derechos, facultades y obligaciones que cobijan a cada parte, o sea, a la instrumentalidad y al abonado.

(c) La disponibilidad de parte de la instrumentalidad de explicar personalmente al abonado el proceso o de aclarar cualquier duda que éste tuviere en relación al mismo.

(Junio 27, 1985, Núm. 33, p. 131, art. 5, ef. Junio 27, 1985.)

∞ [262e](#). En toda factura.

En toda factura que la instrumentalidad curse al abonado ésta deberá advertirle que dispondrá de quince (15) días para pagar u objetar la misma y para solicitar una investigación por parte de la instrumentalidad, todo esto sin que su servicio quede afectado. Deberá advertirle, además, que la instrumentalidad tiene dispuesto un procedimiento para canalizar objeciones por concepto de facturación y que podrá obtener información escrita y orientación personal sobre el mismo mediante una visita o llamada telefónica a la misma. En caso de que el abonado visite la instrumentalidad para objetar la facturación de que fue objeto, ésta deberá proveerle un escrito que incluya la relación de todo el procedimiento. Este documento debe ajustarse a lo dispuesto en la sec. 262c de este título.

(Junio 27, 1985, p. 131, art. 6, ef. Junio 27, 1985.)

∞ [262f](#). Salvedad.

Nada de lo aquí dispuesto impedirá que la instrumentalidad le conceda a sus abonados o usuarios otros derechos más amplios que los prescritos anteriormente.