

INFORME SOBRE EL COSTO FISCAL DEL PROYECTO DE LA CÁMARA 1004

Propone que toda empresa que administre el sistema eléctrico de Puerto Rico establezca y mantenga un sistema de procesamiento de querellas.

PREPARADO POR LA OFICINA DE PRESUPUESTO DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA

EFFECTO FISCAL ESTIMADO:

De aprobarse el P. de la C. 1004, **no conllevaría costos fiscales sobre el Fondo General**. El costo recaería sobre la entidad que administre el sistema eléctrico, y se estima, en promedio, en **\$110,000**.

CONTENIDOS

I. Resumen Ejecutivo	2
II. Introducción	2
III. Descripción del Proyecto	2
IV. Resultados	3

I. Resumen Ejecutivo

La Oficina de Presupuesto de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico (OPAL)¹ estimó el costo fiscal del Proyecto de la Cámara 1004 (P. de la C. 1004) el cual propone que toda empresa que administre el sistema eléctrico de Puerto Rico establezca y mantenga un sistema de procesamiento de querellas.

La OPAL concluye que, la medida no representaría costo fiscal directo sobre Fondo General, sino que el mismo recaería en aquella entidad que administre el sistema eléctrico de Puerto Rico. Consistente con lo anterior, la OPAL considera que el costo al cual incurría la entidad sería, en promedio, cerca de \$110,000.

II. Introducción

El Informe 2026-372 de la Oficina de Presupuesto de la Asamblea Legislativa (OPAL) presenta el estimado de costo

fiscal del P. de la C. 1004² el cual establece que toda empresa que administre el sistema eléctrico de Puerto Rico establezca y mantenga un sistema uniforme de procesamiento de querellas el cual garantice que el consumidor pueda acceder y verificar eléctricamente el estatus de su reclamación.

En este Informe se describen las principales disposiciones de Proyecto, se presentan los datos, los supuestos junto a la metodología y, por último, los resultados y proyecciones.

III. Descripción del Proyecto³

El decreto del P. de la C. 1004 establece lo siguiente:

Sección 1.- Se enmienda la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, para añadir un nuevo inciso (q), el cual leerá como sigue:

¹ La Ley Núm. 1-2023, Ley de Investigación, Análisis y Fiscalización Presupuestaria de Puerto Rico crea la Oficina de Presupuesto de la Asamblea Legislativa (OPAL) adscrita a la Rama Legislativa. Su función primordial es medir el impacto fiscal de cada propuesta legislativa ante la consideración de la Asamblea Legislativa. En virtud del Artículo 2 de la Ley Núm. 1-2023, la OPAL desempeña un rol consultivo para la Asamblea Legislativa. La OPAL no participa de los procesos deliberativos ni de la toma de decisiones sobre los proyectos de ley, resoluciones y demás medidas ante la consideración de ambos cuerpos. La emisión de este Informe no implica un endoso o rechazo a la pieza legislativa aquí evaluada.

² Este documento puede ser citado como – Oficina de Presupuesto de la Asamblea Legislativa. (2026). Informe sobre el Proyecto de la Cámara 1004 (20^{ma}. Asamblea Legislativa) que propone que toda empresa que administre el sistema eléctrico de Puerto Rico establezca y mantenga un sistema de procesamiento de querellas. Disponible en: www.opal.pr.gov

³ Véase la medida del P. de la C. 1004 disponible en <https://sutra.oslpr.org/SutraFilesGen/159588/PC1004.docx>

“Sección 6. — Deberes y responsabilidades.

(a) ...

...

(q) Establecer y mantener un sistema uniforme de procesamiento de querellas radicadas por los consumidores, que documente cada trámite del proceso incluyendo fecha y hora de radicación, identificación de la unidad o división asignada, acciones tomadas y determinación final. La empresa que administre el sistema eléctrico de Puerto Rico no podrá cerrar una querella sin que exista una explicación escrita, notificada al consumidor, que describa la acción tomada, la resolución ofrecida y la determinación final. De igual forma, se garantizará que el consumidor pueda acceder y verificar electrónicamente el estatus de su reclamación, prohibiéndose la creación de nuevos números

de querellas para una misma incidencia no resuelta, desde su radicación original hasta el cierre real del caso”

En síntesis, la legislación propuesta dispone que aquellas empresas que administren el sistema eléctrico de Puerto Rico cuenten con un sistema uniforme de querellas radicadas. La medida establece que dicho sistema debería documentar cada trámite del procedimiento desde la fecha y hora de radicación culminando con la determinación final. En ese sentido, el sistema debería estar disponible electrónicamente.

IV. Resultados⁴

El P. de la C. 1004 no conllevaría un costo fiscal directo sobre el Fondo General. En todo caso, los costos asociados recaerían sobre la función de costos de la empresa o corporación pública que administre el sistema eléctrico. Entiéndase que, la entidad deberá desarrollar y mantener un sistema uniforme de procesamiento de querellas de manera electrónica, lo cual

⁴ Los estimados de costo preparados por la OPAL se basan en la información y los datos disponibles al momento de emitir el Informe. La OPAL evalúa la razonabilidad de los datos e información obtenida de agencias gubernamentales y otras fuentes, pero no asume responsabilidad por cambios o variaciones que puedan tener los mismos.

Los estimados son cálculos aproximados y descansan en supuestos que pueden variar a través del tiempo. Dichos estimados son preparados en función del deber ministerial de la OPAL, según lo establece la Ley 1 del 3 de enero de 2023 y su única intención es proveer a la Asamblea Legislativa un estimado del costo de las medidas bajo su consideración. Por lo tanto, la OPAL no asume ninguna responsabilidad por un uso no adecuado de la información provista.

formaría parte de sus costos operacionales.

En ese sentido, para estimar el incremento en costos para la entidad que administre el sistema eléctrico, la OPAL tomó de referencia algunos contratos públicos suscritos entre Agencias de Gobierno y empresas privadas para el desarrollo, implementación y mantenimiento de plataformas digitales destinadas a registrar, actualizar y mantener flujos de trabajos relacionados con solicitudes de servicios. Expuesto lo anterior, la Tabla 1 incluye agencias gubernamentales que han contratado el desarrollo e implementación de plataformas de manejo de reclamaciones junto a las respectivas cuantías:

Tabla 1. Contratos suscritos por agencias gubernamentales para la implementación de plataformas.

Agencia	Cuantía
DACO*	\$106,627
CASP**	\$110,000
OCS***	\$200,000
Punto medio	\$110,000

Fuente: Elaborado por la OPAL mediante los registros de contratos de la Oficina del Contralor.

*Contrato Número 2026-000017 del Departamento de Asuntos al Consumidor (DACO).⁵

**Contrato Número 2016-000005 de la Comisión Apelativa del Servicio Público (CASP).⁶

***Contrato Número 2020-000029 de la Oficina del Comisionado de Seguros (OCS).⁷

Si se tomara de partida el punto medio como el costo promedio de implementar un sistema uniforme de procesamiento de querellas, tal y como lo dispone la medida, la OPAL concluye que, en promedio, el costo al cual incurrirían las entidades que administren el sistema eléctrico sería de cerca de \$110,000. El costo meramente contempla el desarrollo e implementación de la plataforma para el manejo uniforme de las reclamaciones de los clientes del

⁵ Oficina del Contralor de Puerto Rico. (2026). Contrato Núm. 2026-000017 del Departamento de Asuntos al Consumidor. Disponible en <https://consultacontratos.ocpr.gov.pr/contract/downloadaddocument?code=059e0654-f179-4955-b9d5-e27b3b8a754f>

⁶ Oficina del Contralor de Puerto Rico. (2015). Contrato Núm. 2016-000005 de la Comisión Apelativa del Servicio Público. Disponible en <https://consultacontratos.ocpr.gov.pr/contract/downloadaddocument?code=12db446b-e2c7-4836-b891-cdbed7350544>

⁷ Oficina del Contralor de Puerto Rico. (2019). Contrato Núm. 2020-000029 de la Oficina del Comisionado de Seguros. Disponible en <https://consultacontratos.ocpr.gov.pr/contract/downloadaddocument?code=4bed8c3e-f388-4dfd-aeda-4a36537e1c9f>

sistema eléctrico y no contempla cualquier costo adicional de recursos humanos o de consultores externos que sea necesario para la evaluación en los méritos de las reclamaciones. Asimismo, destacamos que el estimado presentado pudiera variar según la necesidad del servicio y los precios de mercado a la fecha del requerimiento del servicio.

Por último, la OPAL considera que la puesta en vigor de la medida deberá ser consistente con cualquier acuerdo de administración y mantenimiento del sistema eléctrico de Puerto Rico vigente a la puesta en vigor de la ley.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'HDM'.

Lcdo. Hecrian D. Martínez Martínez
Director Ejecutivo
Oficina de Presupuesto de la Asamblea
Legislativa