

INFORME SOBRE EL COSTO FISCAL DE LA RESOLUCIÓN CONJUNTA DE LA CÁMARA 259

Para ordenar al NET a establecer una línea telefónica de asistencia para la atención de emergencias de servicio, averías infraestructura y querellas de los consumidores de telecomunicaciones.

PREPARADO POR LA OFICINA DE PRESUPUESTO DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA

EFECTO FISCAL ESTIMADO:

La OPAL estima que el costo fiscal de la R. C. de la C. 259, pudiera ser, en promedio, **\$948,643**. No obstante, el costo fiscal real pudiera diferir significativamente del estimado presentado, debido a los términos y condiciones que se pacten en su momento.

*En el resto de este Informe se podrá encontrar un análisis detallado acerca de la R. C. de la C. 259.

CONTENIDOS

I. Resumen Ejecutivo	2
II. Introducción	2
III. Descripción de la Resolución	2
IV. Datos	3
V. Resultados	4

I. Resumen Ejecutivo

La Oficina de Presupuesto de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico (OPAL)¹ estimó el costo fiscal de la Resolución Conjunta de la Cámara 259 (R. C. de la C. 259) el cual le ordena al Negociado de Telecomunicaciones (NET) el establecimiento de una línea telefónica para atender emergencias y querellas asociadas a las disrupciones en los servicios de telecomunicaciones.

La OPAL estima que el costo fiscal de la R. C. de la C. 259, pudiera ser, en promedio, \$948,643. No obstante, el costo fiscal real pudiera diferir significativamente del estimado presentado, debido a los términos y condiciones que pacten las partes al momento de la contratación.

II. Introducción

El Informe 2026-508 de la Oficina de Presupuesto de la Asamblea Legislativa

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 la Resolución Conjunta de la Cámara 259 (20^{ma}. Asamblea Legislativa) el cual le ordena al NET el establecimiento de una línea telefónica para atender emergencias y querellas asociadas a las disrupciones en los servicios de telecomunicaciones. Disponible en: www.opal.pr.gov

³ Véase la medida de la R. C. de la C. 259, disponible en: <https://sutra.oslpr.org/SutraFilesGen/159647/RCC0259.docx>

(OPAL) presenta el análisis de la R. C. de la C. 259² el cual le ordena al NET a establecer y operar una línea telefónica de asistencia directa, libre de costos, dedicada exclusivamente a la atención de emergencias de servicio, averías de infraestructura y querellas de los consumidores de telecomunicaciones.

En este Informe se describe la Resolución, se presenta la sección de Datos y, por último, el análisis de los resultados.

III. Descripción de la Resolución³

Las principales disposiciones del Resuélvase de la R. C. de la C. 259:

Sección 1.- Se ordena al Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico (en adelante, "NET"), creado en virtud del Plan de Reorganización de la Junta Reglamentadora de Servicio Público, establecer una línea

telefónica de asistencia directa y libre de cargos para el consumidor.

Sección 2.- La línea telefónica establecida en la Sección 1 tendrá los siguientes propósitos y funciones principales:

Recibir reportes de emergencias relacionadas con la infraestructura de telecomunicaciones, tales como postes caídos, cables expuestos o situaciones que representen un peligro para la seguridad pública, facilitando la coordinación que exige la ley para su reparación o remoción.

Canalizar querellas urgentes sobre interrupciones de servicio que excedan un tiempo razonable, para asegurar la acreditación de la parte proporcional de la renta básica según dispone la ley.

Orientar a los consumidores sobre el proceso de resolución de disputas y querellas de facturación establecido en el Capítulo III, Artículo 12 de la Ley 213-1996.

Recibir denuncias sobre prácticas prohibidas como la imposición de proveedor ("slamming") o cargos no solicitados ("cramming")

Sección 3. — El NET adoptará los protocolos necesarios para que esta línea opere de manera eficiente, integrando, cuando sea posible, esta herramienta con sus facultades existentes para conducir inspecciones e investigaciones.

Sección 4. — Se ordena al NET realizar una campaña de orientación masiva para divulgar el número de esta línea de emergencia y quejas a través de toda la Isla. El NET podrá requerir a las compañías de telecomunicaciones que incluyan dicho número en sus facturas o portales web, amparándose en su facultad para adoptar reglas que aseguren el cumplimiento de la ley y la protección de los consumidores.

En síntesis, la R. C. de la C. 259 ordena al NET a establecer y operar una línea telefónica de emergencia para recibir reportes de emergencias, canalizar querellas urgentes sobre interrupciones de servicio, recibir denuncias y para orientar a los consumidores sobre el proceso de resolución de disputas.

IV. Datos

Distintas agencias y entidades del Gobierno de Puerto Rico han suscrito acuerdos contractuales con proveedores del sector privado a los fines de operar centros de llamadas telefónicas dirigidos a atender diversos asuntos de la ciudadanía.

En consecuencia, la OPAL examinó diversos contratos del Gobierno de Puerto Rico para servicios en centros de llamadas e identificó 3 contratos cuyas descripciones se asemejan al ordenamiento de la R. C. de la C. 259.

En primer lugar, se identificó el Contrato Núm. 2025-000020 mediante el cual la Administración de Familias y Niños del Departamento de la Familia (ADFAN) delegó, por una cuantía de \$2.2 millones, la responsabilidad de operar un sistema especial de comunicaciones para la denuncia de situaciones de maltrato.⁴ Asimismo, se identificó el Contrato Núm. 2020-DS0877 del Departamento de Salud, en el cual la entidad contratada prestó servicio al cliente para atender llamadas sobre orientación general acerca del COVID-19 por una cuantía de \$99,999.⁵ Finalmente, se identificó el Contrato Núm. 2021-000002, mediante el cual, por \$500,738, el Centro de Recaudaciones de Ingresos Municipales (CRIM) contrató una entidad privada para la operación de un

centro de llamadas de servicios al contribuyente.⁶

V. Resultados⁷

Un estimado de costo fiscal para la R. C. de la C. 259 sugiere un alto nivel de incertidumbre, toda vez que el costo fiscal real dependerá, en gran medida, de las condiciones del mercado al momento de la contratación y de los términos y condiciones que acuerden las partes para la operación de la línea telefónica de emergencia del NET. Sin embargo, al examinar contratos previos suscritos por otras agencias para fines similares, se infiere que el costo fiscal pudiera ubicarse en el promedio de las cuantías de los contratos presentados. En ese sentido, se estima que el costo fiscal de la R. C. de la

⁴ Administración de Familias y Niños. (2024). Contrato Núm. 2025-000020 para servicios de centros de llamadas. Disponible en <https://consultacontratos.ocpr.gov.pr/contract/downloaddocument?code=991d0422-d8e8-4425-9c05-9f46f10e0a46>

⁵ Departamento de Salud. (2020). Contrato Núm. 2020-DS0877 para servicios de centros de llamadas. Disponible en <https://consultacontratos.ocpr.gov.pr/contract/downloaddocument?code=0b15f01c-2a7e-4491-89e1-1e4145d0b7b1>

⁶ Centro de Recaudación de Impuestos Municipales. (2020). Contrato Núm. 2021-000002 del para servicios de centros de llamadas. Disponible en <https://consultacontratos.ocpr.gov.pr/contract/downloaddocument?code=979423db-5f2a-4b98-8d54-efb5dc9bf1c7>

⁷ 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.

C. 259 pudiera ascender, en promedio, a **\$948,643** con cargo al presupuesto del NET. Ello, reconociendo que el costo fiscal final pudiera diferir significativamente del estimado, dependiendo del acuerdo que suscriban las partes.

No obstante lo anterior, la OPAL destaca que, en la actualidad, la empresa encargada de la transmisión y distribución de energía eléctrica en Puerto Rico cuenta con un sistema de reporte de avería, en el cual los ciudadanos pueden notificar emergencias relacionadas con el sistema eléctrico, tales como líneas en el piso, postes caídos o arboles sobre la servidumbre, entre otras emergencias relacionadas.

En ese sentido, la OPAL reconoce que mediante uso conjunto el ente administrador del sistema eléctrico de Puerto Rico comparte servidumbre con empresas de telecomunicaciones. En consecuencia, parte del ordenamiento dispuesto en la R. C. de la C. 259 ya pudiera estar atendida por el ente administrador del sistema eléctrico de Puerto Rico.



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