

“Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales”

Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada

(Contiene enmiendas incorporadas por las siguientes leyes:

Ley Núm. 59 de 11 de agosto de 1994

Ley Núm. 83 de 27 de julio de 1996

Ley Núm. 218 de 12 de septiembre de 1996

Ley Núm. 73 de 29 de abril de 2000

Ley Núm. 14 de 5 de enero de 2002

[Ley Núm. 304 de 16 de diciembre de 2003](#)

[Ley Núm. 545 de 30 de septiembre de 2004](#)

[Ley Núm. 60 de 14 de febrero de 2006](#)

[Ley Núm. 146 de 11 de octubre de 2007](#)

[Ley Núm. 25 de 25 de febrero de 2011](#)

[Ley Núm. 57 de 27 de mayo de 2014](#)

[Ley Núm. 104 de 30 de mayo de 2018](#)

[Ley Núm. 182 de 5 de agosto de 2018](#)

[Ley Núm. 207 de 17 de septiembre de 2024\)](#)

Para establecer unos requisitos procesales mínimos, que garanticen a los abonados o usuarios de servicios públicos una adecuada oportunidad de objetar la corrección y procedencia de los cargos facturados y una adecuada notificación de la decisión de suspenderle el servicio por falta de pago; y para garantizar una adecuada divulgación de la totalidad del procedimiento a esos fines establecido.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Existen en nuestro ordenamiento gubernamental varias instrumentalidades públicas que son responsables de proveerle al pueblo servicios de gran necesidad. Entre esas instrumentalidades están la Autoridad de Energía Eléctrica, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, la Autoridad de Teléfonos y la Autoridad de Comunicaciones. Los servicios que prestan estas corporaciones públicas constituyen una necesidad esencial en la vida del pueblo. Toda suspensión o interrupción de esos servicios puede representar una seria amenaza a la salud y al bienestar de los consumidores.

La Asamblea Legislativa creó estos organismos gubernamentales con plena capacidad operacional, como si se tratase de entidades privadas. Pero a distinción de éstas, les impuso desarrollar una política pública por razón de que sus servicios están revestidos de un interés público vital.

La Asamblea Legislativa tiene el deber de salvaguardar los intereses fundamentales del pueblo, pero su poder de reglamentación no debe ser arbitrario o irrazonable.

Estas corporaciones públicas tienen obligaciones contractuales que no deben ser menoscabadas por legislación, según lo dispone el Artículo II, Sección 7, de la Constitución del Estado Libre Asociado." No obstante, esa contratación privada no puede impedir el ejercicio del poder de reglamentación del Estado. Por razones de orden público, la contratación privada puede quedar subordinada al poder de reglamentación del Estado.

Las leyes orgánicas de las Autoridades antes mencionadas reconocen y afirman el derecho que tienen de suspender la prestación de servicios en aquellos casos en que los abonados o usuarios dejen de pagar los cargos y tarifas que se les haya facturado. Conjuntamente con esa prerrogativa de las Autoridades, los abonados o usuarios tienen, también, el derecho a cuestionar la corrección de lo facturado y de los procedimientos que utilicen dichas corporaciones públicas para suspender el servicio prestado.

El Tribunal Supremo de los Estados Unidos ha reconocido, en el caso de Memphis Light, Gas and Water Division v. Craft, 436 U.S. 1 (1978), que como parte de la garantía constitucional a no ser privado de su propiedad sin un debido procedimiento de ley, todo abonado o usuario de un servicio público esencial tiene el derecho a recibir una adecuada notificación de la decisión de suspenderle el servicio, cuando se aduzca falta de pago de las tarifas y cargos facturados. El debido procedimiento de ley exige la disponibilidad de un procedimiento administrativo informal para que el abonado tenga la oportunidad de presentar sus objeciones a las facturas a un empleado de la empresa designado para ese propósito y con autoridad para corregir los errores. Exige, también, que las empresas notifiquen al abonado o usuario la disponibilidad de ese procedimiento.

Esta decisión establece que, como parte de la obligación de la empresa pública de garantizar un debido procedimiento de ley al abonado, ésta debe hacer asequible al consumidor de manera clara y descriptiva la totalidad del procedimiento disponible. Esto significa que debe explicar y divulgar de la manera más efectiva tanto los derechos del consumidor como las facultades de la agencia en el curso del proceso, y los pasos a seguir con el abonado, explicándole no sólo la dinámica del proceso sino también su contenido.

Esta Asamblea Legislativa desea establecer por ley unos requisitos procesales mínimos que garanticen los derechos de los abonados o usuarios cuando se enfrentan a suspensiones de servicios públicos.

Algunas de estas corporaciones públicas tienen procedimientos administrativos que aseguran al abonado o usuario el debido procedimiento de ley. No obstante, es la intención de esta Asamblea Legislativa dejar consignado por ley lo que serán los requisitos procesales mínimos para el abonado o usuario de que recibirá, con tiempo suficiente para objetarla, una notificación de suspensión del servicio, que tendrá derecho a un procedimiento administrativo para protestar de la anunciada suspensión y que la agencia divulgará de manera efectiva y de alcance a todo abonado la descripción en contenido y forma del procedimiento para objetar una facturación por servicios.

Decrétase por la Asamblea Legislativa de Puerto Rico:

Artículo 1. — (27 L.P.R.A. § 262)

Esta ley será conocida 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.

Artículo 2. — (27 L.P.R.A. § 262a)

Esta Ley será de aplicación a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico, y a otras empresas de servicios públicos establecidas o que se establezcan en el futuro y a sus subsidiarias.

Artículo 3. — (27 L.P.R.A. § 262b)

Toda autoridad, corporación pública, alianza público-privada participativa, u otra instrumentalidad gubernamental que provea servicios esenciales a la ciudadanía dispondrá de un procedimiento administrativo para la suspensión del servicio por falta de pago que deberá ajustarse para conceder los mecanismos y garantías mínimos 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 veinte (20) 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 servicio, quien estará facultado para corregir errores o sobrecargos. La objeción y solicitud de investigación podrá solicitarse mediante correo, teléfono, fax, internet y aplicaciones móviles, siempre y cuando la misma se someta a través de las direcciones y/o números específicos provistos por la autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública, y/o alianza público-privada participativa, según corresponda, para estos propósitos.
- (b) La autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública, y/o alianza público-privada participativa, deberá concluir la investigación e informarle el resultado al abonado dentro de los treinta (30) días de la objeción original. 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 solicitar una reconsideración de esa decisión y vista administrativa ante el director ejecutivo regional de la autoridad concernida.
- (c) En ningún momento mientras se desarrollen estos procedimientos administrativos la autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública, y/o alianza público-privada participativa, podrá suspender el servicio.
- (d) Si el abonado solicita la reconsideración y vista administrativa dispuesta en el inciso (b) anterior, deberá pagar, previo a la celebración de la vista, una cantidad igual al promedio de la facturación de consumo mensual o bisemanal, según fuere el caso, tomándose como base el historial de consumo del abonado durante los 12 meses precedentes. En los casos de abonados

con menos de 12 meses de servicio, se considerará para el promedio de la facturación el tiempo durante el cual el servicio haya sido utilizado.

- (e) En esta última etapa la autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública, y/o alianza público-privada participativa, podrá designar un abogado debidamente admitido a la profesión legal en Puerto Rico, pero que no sea empleado de la misma, para que actúe como examinador o árbitro y dilucide los planteamientos del abonado, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que hubiere sometido el caso. Dicho término es de cumplimiento estricto, el cual podrá ser prorrogable hasta un máximo de 15 días adicionales únicamente mediando justa causa.
- (f) 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 autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública, y/o alianza público-privada participativa, establecerá un plan de pago de la deuda que no será mayor al 50% del total de la deuda. Si el abonado no cumple con el pago, la autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública y/o alianza público-privada participativa podrá suspender, desconectar y dar de baja el servicio.
- (g) El abonado tendrá veinte (20) días a partir de la notificación de la decisión del examinador o árbitro para recurrir en revisión al Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico, conforme a las disposiciones de la [Ley 201-2003, según enmendada](#), y a las Reglas Aplicables a los Recursos para la Revisión de Decisiones Administrativas ante el Tribunal de Apelaciones. 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.
- (h) La autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública y/o alianza público-privada participativa, proveerá al abonado un enlace a través de los medios digitales, telefónicos o por correo postal, para informar el estado actualizado de la objeción del abonado en cada uno de los pasos establecidos en esta ley. Si cualquiera de las partes incumpliera con cualquiera de los términos dispuestos mediante esta ley, la controversia se resolverá a favor de la parte que se encuentre en cumplimiento.

Artículo 4. — (27 L.P.R.A. § 262c)

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 por ciento (10%) 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. Disponiéndose, que dicha notificación no podrá efectuarse antes de transcurrido el término de quince (15) días que tiene el abonado para pagar u objetar y solicitar una investigación de la factura de cobro, según establecido en el inciso (a) del Artículo 3 de esta Ley.

Artículo 5. — (27 L.P.R.A. § 262d)

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 esta ley. 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.
- (d) El derecho del abonado a requerir que la facturación por el servicio se base en la lectura de los instrumentos de medición del consumo, y no por estimado del consumo, salvo aquellos casos en que le sea físicamente imposible a la corporación pública realizar una lectura del contador.

Artículo 6. — (27 L.P.R.A. § 262e)

En toda factura que la instrumentalidad curse al abonado deberá advertirle que dispondrá de veinte (20) días para pagar u objetar la misma y para solicitar una investigación por parte de la instrumentalidad, todo esto sin que su servicio se afecte. Además, la autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública y/o alianza público-privada participativa tendrá disponible para el abonado información que describa el funcionamiento de los contadores, cómo el abonado puede interpretarlo, y cualquier otra información que la autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública y/o alianza público-privada participativa estime pertinente que permita al cliente pagar u objetar una factura de manera informada.

A tales fines, cada autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública y/o alianza público-privada participativa determinará el lugar donde se proveerá tal información, pudiendo ser la misma publicada en su portal cibernético.

Artículo 7.— Interrupción del servicio; notificación (27 L.P.R.A. § 262e-1)

Toda autoridad, corporación pública, instrumentalidad gubernamental y/o alianza público-privada participativa, que provea servicios esenciales a la ciudadanía y que haya programado con por lo menos, quince (15) días de antelación, la interrupción del servicio público que brinda, en una o varias áreas, le notificará dicha interrupción del servicio, con, por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación a los abonados que se verán afectados. Dicha notificación podrá llevarse a cabo a través de los medios de comunicación. Esta disposición no queda sujeta a los términos de los Artículos que la preceden.

La autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública y/o alianza público-privada participativa, deberá notificar al abonado, en un término de cuarenta y ocho (48) horas previo a la suspensión del servicio por falta de pago. Dicha notificación deberá ser, pero sin limitarse, mediante mensaje automático generado vía llamada telefónica al número de contacto del abonado, además, a través de los medios electrónicos disponibles en el récord de éste en la autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública y/o alianza público-privada

participativa. Si la autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública y/o alianza público-privada participativa incumple con lo dispuesto en este Artículo, no podrá cobrar el cargo por reconexión del servicio.

Artículo 8. — (27 L.P.R.A. § 262f)

Nada de lo aquí dispuesto impedirá que la autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública y/o alianzas público-privadas participativas, le conceda a sus abonados o usuarios otros derechos más amplios que los prescritos anteriormente.

Cuando los cargos incluyan tres (3) o más mensualidades vencidas por servicios que no habían sido previamente facturados, la autoridad, instrumentalidad gubernamental, corporación pública y/o alianza público-privada participativa deberá ofrecerle al abonado o usuario un plan de pago razonable, de acuerdo a sus medios económicos, cuya duración podrá extenderse hasta por veinticuatro (24) meses.

Artículo 9. — (27 L.P.R.A. § 262g)

Ninguna compañía de telecomunicaciones, que ofrezca servicio telefónico a una persona natural o jurídica, podrá eliminar el acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1 durante la suspensión parcial de sus servicios al cliente por falta de pago.

Artículo 10. — Esta ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.

Nota. Este documento fue compilado por personal de la [Oficina de Gerencia y Presupuesto](#) del Gobierno de Puerto Rico, como un medio de alertar a los usuarios de nuestra Biblioteca de las últimas enmiendas aprobadas para esta Ley. Aunque hemos puesto todo nuestro esfuerzo en la preparación del mismo, este no es una compilación oficial y podría no estar completamente libre de errores inadvertidos; los cuales al ser tomados en conocimiento son corregidos de inmediato ([mail: biblioteca OGP](mailto:biblioteca.ogp)). En el mismo se han incorporado todas las enmiendas hechas a la Ley a fin de facilitar su consulta. Para exactitud y precisión, refiérase a los textos originales de dicha ley y a la colección de Leyes de Puerto Rico Anotadas L.P.R.A.. Las anotaciones en letra cursiva y entre corchetes añadidas al texto, no forman parte de la Ley; las mismas solo se incluyen para el caso en que alguna ley fue derogada y ha sido sustituida por otra que está vigente. Los enlaces al Internet solo se dirigen a fuentes gubernamentales. Los enlaces a las leyes enmendatorias pertenecen a la página web de la [Oficina de Servicios Legislativos](#) de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico. Los enlaces a las leyes federales pertenecen a la página web de la [US Government Publishing Office GPO](#) de los Estados Unidos de Norteamérica. Los enlaces a los Reglamentos y Ordenes Ejecutivas del Gobernador, pertenecen a la página web del [Departamento de Estado](#) del Gobierno de Puerto Rico. Compilado por la Biblioteca de la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

“Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales”
[Ley Núm. 33 de 27 de Junio de 1985, según enmendada]

Véase además la [Versión Original de esta Ley](#), tal como fue aprobada por la Legislatura de Puerto Rico.

⇒ ⇒ ⇒ Verifique en la Biblioteca Virtual de OGP la **Última Copia Revisada** (Rev.) para esta compilación.

Ir a: www.ogp.pr.gov ⇒ Biblioteca Virtual ⇒ Leyes de Referencia— SERVICIOS ESENCIALES.