

**"Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la  
Suspensión de Servicios Públicos Esenciales"**

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

**27 L.P.R.A. § 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.)

**Aplicabilidad.** El art. 1 de la Ley de Enero 3, 2003, Núm. 38, adicionó un art. 2A a la Ley de Junio 27, 1985, Núm. 33, que dispone: "Esta Ley será de aplicación a todas las compañías de telecomunicaciones, cable y cualquier otro sistema que sean certificadas por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones."

**27 L.P.R.A. § 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 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; Septiembre 12, 1996, Núm. 218, sec. 2.)

**27 L.P.R.A. § 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 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 o Internet, siempre y cuando la misma se someta a través de las direcciones y/o números específicos provistos por la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico o la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, según corresponda, para estos propósitos.

- (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) de esta sección, 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 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.

- (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 de Primera Instancia 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 de Primera Instancia. 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; Julio 27, 1996, Núm. 83, art. 1; Diciembre 16, 2003, Núm. 304, art. 1; Septiembre 30, 2004, Núm. 545, art. 1.)

### **27 L.P.R.A. § 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. 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 la sec. 262b(a) de este título.

(Junio 27, 1985, Núm. 33, p. 131, art. 4; Enero 5, 2002, Núm. 14, art. 1.)

**27 L.P.R.A. § 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.
- (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.

(Junio 27, 1985, Núm. 33, p. 131, art. 5; Octubre 11, 2007, Núm. 146, art. 1.)

**27 L.P.R.A. § 262e Información al abonado - En toda factura.**

En toda factura que la instrumentalidad curse al abonado ésta 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 quede afectado.

(Junio 27, 1985, Núm. 33, p. 131, art. 6; Diciembre 16, 2003, Núm. 304, art. 2; Septiembre 30, 2004, Núm. 545, art. 2.)

**27 L.P.R.A. § 262e-1 Interrupción del servicio; notificación.**

Toda autoridad, corporación pública u otra instrumentalidad gubernamental 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 las secciones que la preceden.

(Junio 27, 1985, Núm. 33, adicionado como art. 7 en Abril 29, 2000, Núm. 73, art. 1.)

**27 L.P.R.A. § 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.

(Junio 27, 1985, Núm. 33, p. 131, art. 7; renumerado como art. 8 en Abril 29, 2000, Núm. 73, art. 2.)

**27 L.P.R.A. § 262g. Garantía de acceso al Sistema 9-1-1**

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.

(Junio 27, 1985, Núm. 33, p. 131, adicionado como art. 9 en Febrero 14, 2006, Núm. 60, sec. 1.)