



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico

Ing. Javier A. Quintana Méndez
Director Ejecutivo

18 de abril de 2016

Lcdo. José A. Pérez Vélez, Director
Oficina Independiente Protección al Consumidor
268 Ave. Ponce de León, Suite 524
Edificio Hato Rey Center
San Juan, PR 00918

Estimado licenciado Pérez:

RE: Error en Gráficas de las Facturas

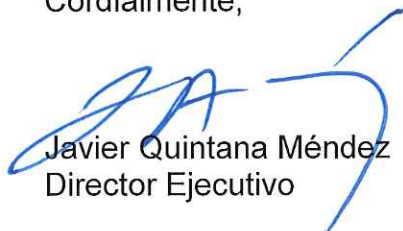
Recibimos su carta del 9 de marzo de 2016 en la cual informa sobre un error en la gráfica de costo del kilovatio hora incluida en las facturas de nuestros clientes.

Realizamos una investigación sobre la facturación de marzo 2016 y encontramos que la barra de la gráfica indica un costo de 30¢/kWh, aunque el texto que acompaña la gráfica en la parte inferior izquierda indica el costo correcto por kWh facturado. El programa que se utiliza para hacer las gráficas en las facturas generó un error y fue corregido para la impresión de las facturas del ciclo 10 de facturación en adelante.

Es nuestra responsabilidad ofrecer a nuestros clientes información transparente y clara de los cargos facturados. Por tal razón, solicitamos a nuestra Oficina de Comunicaciones emitir un aviso público donde se aclare este error y reafirmar que la Autoridad no ha aumentado el costo de proveerles el servicio de energía eléctrica a sus clientes sin el debido proceso de ley. Esperamos haber aclarado esta situación.

De necesitar información adicional, puede comunicarse con la Sra. Carmen Flores Torres, Directora de Servicio al Cliente a través del 787-521-4102 o 787-521-4103.

Cordialmente,



Javier Quintana Méndez
Director Ejecutivo

APARTADO 364267 SAN JUAN, PUERTO RICO 00936-4267 TELÉFONO: (787) 521-4666 TELEFAX: (787) 521-4665

"Somos un patrono con igualdad de oportunidades en el empleo y no discriminamos por razón de raza, color, sexo, edad, origen social o nacional, condición social, afiliación política, ideas políticas o religiosas; por ser víctima o ser percibida(o) como víctima de violencia doméstica, agresión sexual o acoso, sin importar estado civil, orientación sexual, identidad de género o estatus migratorio; por impedimento físico, mental o ambos, por condición de veterano(a) o por información genética."