AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA

DEPARTAMENTO DE ESTADO

Núm. Reglamento: 6748

Fecha Radicación: 7 de enero de 2004
Aprobado: Janet Cortés Vázquez
Secretaria de Estado Interina

Por: _____
Giselle Romero García
Secretaria Auxiliar de Servicios

REGLAMENTO PARA DAR PRIORIDAD EN LOS SERVICIOS A PERSONAS CON IMPEDIMENTOS O DE EDAD AVANZADA

JUNIO 2003

Guías Efectivas, una Empresa Competitiva

"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, impedimento físico, mental o ambos o condición de veterano"

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO

REGLAMENTO PARA DAR PRIORIDAD EN LOS SERVICIOS A PERSONAS CON IMPEDIMENTOS O DE EDAD AVANZADA

ÍNDICE

Sección — Página

I. **INTRODUCCIÓN** 1

Artículo A: Título 1

Artículo B: Base Legal 1

Artículo C: Propósito 1

Artículo D: Aplicabilidad 2

II. **DEFINICIONES** 2

Artículo A: Autoridad 2

Artículo B: Certificado de Autorización 2

Artículo C: Familiar o Encargado de la Persona con Impedimentos 2

Artículo D: Fila de Servicio Expreso 2

Artículo E: Persona de Edad Avanzada 2

Artículo F: Persona con Impedimentos 2

Artículo G: Querella 3

Artículo H: Querellado 3

Artículo I: Querellante 3

Artículo J: Tarjeta de Identificación 3

Artículo K: Turnos de Prioridad 3

Artículo L: Vista 3

III. **DISPOSICIONES GENERALES** 4

Artículo A: Política de la Autoridad de Energía Eléctrica 4

Artículo B: Rotulación 4

Artículo C: Cumplimiento 4

Sección Página

Artículo D: Personas Que Tienen Prioridad....5

IV. REQUISITOS PARA HACER GESTIONES A NOMBRE DE UNA PERSONA CON IMPEDIMENTOS O DE EDAD AVANZADA 5

V. PROCESO PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS CON PRIORIDAD 5

Artículo A: Sistema de Turnos Prioritarios....6

Artículo B: Sistema de Fila de Servicio Expreso 6

VI. RECONSIDERACIÓN 6

VII. REVISIÓN JUDICIAL 6

VIII. DECLARACIÓN DE INCONSTITUCIONALIDAD 6

IX. VIGENCIA 7

X. APROBACIÓN 7

Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico

REGLAMENTO PARA DAR PRIORIDAD EN LOS SERVICIOS A PERSONAS CON IMPEDIMENTOS O DE EDAD AVANZADA

SECCIÓN I: INTRODUCCIÓN

Artículo A: Título

Este Reglamento será conocido y citado como *Reglamento para Dar Prioridad en los Servicios a Personas con Impedimentos o de Edad Avanzada.*

Artículo B: Base Legal

Este Reglamento se promulga de acuerdo con la Ley Núm. 83 del 2 de mayo de 1941, según enmendada, que crea la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico y le confiere la facultad de prescribir, derogar y enmendar normas y reglamentos para su funcionamiento. Se establece, además, de conformidad con la Ley Núm. 51 del 4 de julio de 2001, conocida como *Ley para Establecer la Obligación de las Agencias y Corporaciones Públicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, para crear un sistema fila de servicio expreso*, la Ley Núm. 354 del 2 de septiembre de 2000, conocida como la *Ley para Ordenar a las Agencias del Estado Libre Asociado, sus municipios y a entidades privadas que reciban fondos públicos, conceder turnos de prioridad a personas con limitaciones* y la Ley Núm.170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.*

Artículo C: Propósito

Este Reglamento se establece con el propósito de ofrecer a las personas con limitaciones físicas o de edad avanzada la oportunidad de realizar gestiones en la Autoridad en forma rápida y sencilla, utilizando el sistema fila de servicio expreso. Establece además, el sistema de turnos de prioridad para beneficiar a personas con impedimentos físicos, mentales o sensoriales cuando visiten las instalaciones de la Autoridad por sí mismas o en compañía de familiares, tutores o personas que hagan gestiones a nombre de éstos para efectuar diligencias y gestiones administrativas.

Artículo D: Aplicabilidad

Este Reglamento aplica a todas las instalaciones de la Autoridad donde un particular solicite los servicios y pueda beneficiarse del sistema fila de servicio expreso o turnos de prioridad, según corresponda.

SECCIÓN II: DEFINICIONES

Artículo A: Autoridad

A los fines de este Reglamento, significa la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico.

Artículo B: Certificado de Autorización

Documento de autorización en representación de una persona con impedimento o de sesenta años o más. Puede ser, pero sin limitarse a, una declaración jurada, una sentencia de los tribunales de Puerto Rico que establece tutela, un documento preparado y firmado por la persona a cuyo nombre se harán las gestiones, un certificado de nacimiento o de matrimonio que establece la relación entre la persona que necesita el servicio y la que gestiona los mismos.

Artículo C: Familiar o Encargado de la Persona con Impedimentos

Persona que comparece con autorización escrita u otro método de certificación de parte de la persona con impedimentos, para hacer gestiones a nombre de ésta.

Artículo D: Fila de Servicio Expreso

Línea de servicio designada como exclusiva para personas con impedimentos, personas de sesenta años o más o su familiar o encargado que comparezca a las dependencias de la Autoridad para procurar servicios. En las oficinas donde sólo hay una fila o ventanilla para servicio o para pago se atiende con prioridad alternadamente con los clientes regulares a las personas con impedimentos, personas de edad avanzada, su familiar o encargado.

Artículo E: Persona de Edad Avanzada

Persona natural que al momento de solicitar servicios a la Autoridad ha cumplido sesenta años o más.

Artículo F: Persona con Impedimentos

Toda persona que, como consecuencia o resultado de una condición congénita, enfermedad, deficiencia en su desarrollo, accidente o cualquier otra razón tenga

una condición física o mental que le prive permanente o indefinidamente de funciones, tales como: movilidad, comunicación, cuidado propio, autodirección y que lo limite seriamente o impida su capacidad para obtener servicio.

Artículo G: Querella

Reclamación que presente una persona en las dependencias de la Autoridad para que le sea reconocido o se le conceda su derecho.

Artículo H: Querellado

Persona natural o jurídica a quien cualquier persona interesada o la Autoridad Adjudicativa le imputa el cometer una violación o infracción de las leyes y reglamentos que administra la Autoridad.

Artículo I: Querellante

Persona natural o jurídica que imputa la comisión de una violación o infracción de las leyes y reglamentos que administra la Autoridad.

Artículo J: Tarjeta de Identificación

Documento expedido por el Departamento de Salud de conformidad con la Ley Núm. 107 del 3 de julio de 1998, conocida como *Ley para Conceder e Derecho a Descuento para Personas con Impedimentos* y la Ley Núm. 108 de 12 de julio de 1985, según enmendada, conocida como *Mitad de precio la admisión para personas mayores de 60 años de edad.* Esta tarjeta certifica la condición de su beneficiario como persona con impedimento o como persona mayor de 60 años, de acuerdo con la Ley Núm. 108, *supra.* Además, cualquier identificación emitida por el Estado Libre Asociado de Puerto Rico o el Gobierno Federal de los Estados Unidos de América que tenga la fecha de nacimiento y establezca que la persona tiene sesenta años o más.

Artículo K: Turnos de Prioridad

Sistema de espera para recibir servicio en el cual las personas con impedimentos, sus familiares o encargados se atienden antes que las personas sin impedimentos.

Artículo L: Vista

Procedimiento administrativo para establecer las alegaciones de las partes. Es presidida por un Oficial Examinador designado por el foro Adjudicativo pertinente y está regida de conformidad con la Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988.

SECCIÓN III: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo A: Política de la Autoridad

Es política de la Autoridad de Energía Eléctrica atender de forma prioritaria las personas con impedimentos, de edad avanzada, su familiar o encargado según definido en este Reglamento, cuando solicitan los servicios de la Autoridad. A estos efectos, y de acuerdo con las necesidades particulares de cada oficina, se utiliza el sistema de turnos prioritarios o de fila expreso.

Artículo B: Rotulación

Cada dependencia de la Autoridad coloca rótulos en los centros u oficinas del Directorado de Servicio al Cliente, según sean necesarios. Éstos indican que está disponible el servicio de fila expreso para personas con impedimentos, de sesenta años o más, su familiar o encargado.

Cada dependencia de la Autoridad, además, ubica de forma visible a todo el público un letrero o rótulo que exponga claramente lo siguiente:

> "*Ley Núm. 51 del 4 de julio de 2001* y *Ley Núm. 354 del 2 de septiembre de 2000* La Autoridad de Energía Eléctrica cumple con las disposiciones de la ley de fila de servicio expreso para personas con impedimentos y personas de sesenta años o más y la ley de turnos de prioridad a personas con impedimentos físicos, mentales o sensoriales. De confrontar problemas o entender que no se cumple con estas leyes, podrá presentar una querella ante la AEE, la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos (787)725-2333, la Oficina para Asuntos de la Vejez (787) 721-6121 o la Oficina de la Gobernadora (787) 721-6121."

Artículo C: Cumplimiento

La Autoridad tiene un encargado de turno en cada una de las unidades u oficinas de servicio al público, el cual está a cargo de garantizar la implantación y el cumplimiento de este *Reglamento*. En la oficina en donde hay un solo empleado, éste será el encargado.

Los oficiales de la Autoridad verifican que el sistema que se establezca en cada una de las oficinas de Servicio al Cliente no afecte los derechos de aquellas personas sin impedimento o menores de sesenta años que solicitan servicios en dichas oficinas. La oficina que es atendida por un solo empleado y solicitan

turnos prioritarios varias personas con derecho al mismo simultáneamente, el empleado atenderá una persona con derecho a turno prioritario por cada persona sin este derecho que haya llegado antes.

Artículo D: Personas que Tienen Prioridad

La persona que presente identificación, según se describe en la Sección II: Definiciones, Artículos B y J, tiene derecho a utilizar el sistema establecido en la instalación para dar prioridad: fila de servicio expreso ò turnos de prioridad. No se acepta copia fotostática del rótulo removible para uso de estacionamiento de personas con impedimentos, toda vez que la reproducción es ilegal y está sujeta a penalidades de acuerdo con el Artículo 2.25 de la Ley Núm. 22 del 7 de enero de 2000, *Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico*. Tiene prioridad, además, cualquier familiar o encargado autorizado a hacer gestiones a nombre de la persona con impedimentos, conforme a la Ley Núm. 354 del 2 de septiembre de 2000.

SECCIÓN IV: REQUISITOS PARA HACER GESTIONES A NOMBRE DE UNA PERSONA CON IMPEDIMENTOS O DE EDAD AVANZADA

El familiar o encargado que solicita acogerse al turno de prioridad presenta una autorización firmada por el cliente del derecho que la Ley Núm. 354 del 2 de septiembre de 2000 establece, u otro documento, acompañado de la correspondiente identificación de la persona con impedimentos y la suya propia. Estos documentos son necesarios para certificar que la comparecencia del familiar o encargado es para llevar a cabo las gestiones personales que le delega la persona con impedimento. Una persona no puede firmar un contrato a nombre de otro a no ser que presente un documento legal que lo autorice. En estos casos se procesan los documentos y se envían al cliente para que los devuelva firmados. Si se determina que se ha ofrecido información falsa en el certificado de autorización, el portador del certificado se refiere a las autoridades competentes por falsificación de documentos públicos y está sujeto a las penalidades establecidas en el Código Penal de Puerto Rico para este tipo de delito.

SECCIÓN IV: PROCESO PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS CON PRIORIDAD

Las personas con impedimentos o de edad avanzada, familiar o representante autorizado tendrán que solicitar los servicios de la Autoridad con la evidencia establecida en este *Reglamento*.

Artículo A: Sistemas de Turnos Prioritarios

La Autoridad, a solicitud de las personas con impedimentos o de edad avanzada, familiar o representante autorizado, indica exclusivamente a los clientes que tengan derecho al turno prioritario cuál será el oficial asignado para establecer la prioridad del turno con números alternos o mediante registro en una lista alterna de clientes con turnos prioritarios.

Artículo B: Sistema Fila de Servicio Expreso

La Autoridad identificará la fila de servicio expreso reservada para el uso de los clientes con este derecho.

SECCIÓN VI: RECONSIDERACIÓN

La parte adversamente afectada por una determinación de la Autoridad puede radicar una querella, solicitud o petición de reconsideración, dentro de un término de veinte días a partir de la notificación del proceso interno, de acuerdo con las disposiciones del *Reglamento para los Procedimientos de Adjudicación de Querellas de la Autoridad de Energía Eléctrica*. La solicitud se presenta ante la Secretaría de Procedimientos Adjudicativos de la Autoridad de Energía Eléctrica, ubicada en la oficina central en Santurce o a la siguiente dirección: PO BOX 363928, San Juan, P.R. 00936-3928. Se le advierte a la parte adversamente afectada que la moción de reconsideración es jurisdiccional para solicitar revisión judicial.

SECCIÓN VII: REVISIÓN JUDICIAL

La parte adversamente afectada por una resolución final de la Autoridad, después de agotar todos los remedios provistos, puede presentar una solicitud de revisión ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones dentro del término de treinta días contados a partir del archivo en autos de la copia de la notificación final de la Autoridad.

SECCIÓN VIII: DECLARACIÓN DE INCONSTITUCIONALIDAD

La declaración de inconstitucionalidad de cualquier parte de este Reglamento por un tribunal de jurisdicción competente, no afecta la validez de sus restantes disposiciones.

SECCIÓN IX: VIGENCIA

Este Reglamento entra en vigor treinta días después de su radicación y aprobación ante el Departamento de Estado de Puerto Rico, de acuerdo con las disposiciones de la Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.*

SECCIÓN X: APROBACIÓN

La Junta de Gobierno de la Autoridad de Energía Eléctrica aprueba este Reglamento mediante la Resolución Núm. 3128, del 19 de agosto de 2003.

Héctor R. Rosario
Director Ejecutivo

11/13/03
Fecha

VR/ZM

10-31-03