

## AUTORIDAD LEGISLATIVA

La Comisión de Servicios Pùblicos de Nevada (PUCN) es un organismo regulador que garantiza que las empresas de servicios pùblicos cumplan las leyes promulgadas por la Legislatura de Nevada. Los capítulos 703 y 704 de los Estatutos Revisados de Nevada (NRS) contienen la legislación habilitante que establece y define las obligaciones reguladoras de la PUCN. La PUCN crea reglamentos que tienen fuerza y efecto de ley; están contenidos en el Código Administrativo de Nevada (NAC).

Para explicar cómo funciona la regulación de los servicios pùblicos en Nevada, tenga en cuenta el Estándar de Cartera de Renovables (RPS, por sus siglas en inglés) de Nevada, ubicado en NRS 704.7801 - 704.7828. El RPS fue creado por la Legislatura para exigir que un determinado porcentaje de la electricidad vendida por cada compañía eléctrica a sus clientes proceda de recursos energéticos renovables. La PUCN garantiza el cumplimiento del RPS por parte de cada empresa de servicios pùblicos a través de las regulaciones de la NAC 704.8831 a la 704.8899, y mediante la revisión de las presentaciones individuales realizadas por las empresas de servicios pùblicos para demostrar que han cumplido con los requisitos del RPS. Las empresas de servicios pùblicos que no cumplen con el RPS pueden ser multadas administrativamente.

## OBLIGACIONES REGLAMENTARIAS

Los deberes reguladores básicos de la PUCN definidos por la Legislatura incluyen:

- Proporcionar una regulación justa e imparcial de los servicios pùblicos.
- Proporcionar un funcionamiento y un servicio seguros, económicos, eficientes, sensatos y fiables de los servicios pùblicos.
- Equilibrar los intereses de los clientes y de los accionistas de las empresas de servicios pùblicos proporcionándoles la oportunidad de obtener un rendimiento justo de sus inversiones al tiempo que ofrecen a los clientes unas tarifas justas y razonables.

## ESTRUCTURA DE LA AGENCIA

La PUCN está formada por dos grupos distintos. Un grupo trabaja en el lado que actúa como tomador de decisiones, como un tribunal. El otro grupo participa como parte en los procedimientos ante la parte decisoria. La parte de la PUCN que emite las decisiones está formada por los comisionados, el director ejecutivo, la administración, el asesor general, los oficiales de audiencias y el análisis de políticas. El otro lado de la PUCN es el personal de operaciones reguladoras (el personal), que actúa como parte en los procedimientos de la PUCN e incluye al director de operaciones reguladoras, al personal de asesoría, de análisis de recursos y mercados, de análisis financiero, de ingeniería, de seguridad ferroviaria y de resolución de quejas de los consumidores.

## NORTE DE NEVADA

1150 E. Williams St., Carson City, NV 89701

Ph: (775) 684-6101 | Fax: (775) 684-6110

Quejas de consumidores: (775) 684-6100

[puc.nv.gov](http://puc.nv.gov)



**La Comisión de Servicios Pùblicos de Nevada (PUCN, por sus siglas en inglés) es una agencia estatal que regula los servicios pùblicos de electricidad, gas natural, teléfono, agua y aguas residuales; las instalaciones geotérmicas; el servicio de "contador maestro" de gas y electricidad en parques de casas móviles; y algunos sistemas de propano. La PUCN también inspecciona la seguridad de los ferrocarriles de Nevada y supervisa los gasoductos de todo el estado.**

*La PUCN no regula las cooperativas ni los servicios pùblicos de propiedad municipal.*

## INVESTIGACIONES, ELABORACIÓN DE NORMAS Y CASOS IMPUGNADOS

La PUCN es casi judicial, similar a un tribunal, y está obligada por ley a tomar decisiones basadas en pruebas aceptadas formalmente en el expediente. Las decisiones de la PUCN se formulan a través de procesos formales que comienzan cuando una empresa de servicios pùblicos u otra entidad presenta una solicitud a la PUCN. Los expedientes incluyen solicitudes, peticiones, informes, quejas y planes. Dependiendo del tipo de presentación, el caso resultante ante la PUCN puede ser impugnado o no

impugnado. La PUCN también lleva a cabo investigaciones, a veces por iniciativa propia y otras en respuesta a una solicitud. Dependiendo del propósito de una investigación y de la información recopilada en el transcurso del procedimiento, una investigación puede desembocar en una reglamentación en la que la PUCN establezca normas.

**1. Investigaciones:** Las investigaciones se abren por diversas razones, pero generalmente se llevan a cabo para recabar información. Las investigaciones pueden tratarse como casos impugnados o no impugnados. En la mayoría de las investigaciones, la PUCN recaba información solicitando comentarios y celebrando talleres, pero también pueden intervenir otros pasos en función de cada investigación. Algunas investigaciones se inician por una petición del personal en respuesta a un problema con un servicio público. En este tipo de investigaciones, la PUCN puede exigir a la empresa de servicios pùblicos en cuestión que participe y facilite información para determinar si existe un problema y cuál es la mejor forma de resolverlo.

**2. Elaboración de normas:** La PUCN crea reglamentos a través de un proceso denominado elaboración de normas. La mayoría de los reglamentos creados por la PUCN figuran en los capítulos 701B, 703 y 704 de la NAC. La elaboración de normas debe llevarse a cabo según un proceso formal detallado en el capítulo 233B de la NRS, que incluye un taller y una audiencia. Los reglamentos deben ser aprobados por la Oficina de Asesoramiento Legislativo y la Comisión Legislativa para entrar en vigor y codificarse en la NAC.

**3. Casos impugnados y no impugnados:** Un caso es impugnado si están en juego derechos u obligaciones importantes de la empresa de servicios pùblicos, si la NRS exige que sea un caso impugnado o si una persona o entidad solicita participar como coadyuvante. Un intervintante es una persona u organización que solicita participar para proteger sus propios intereses sustanciales que puedan verse afectados por la decisión de la PUCN en el caso. La PUCN debe conceder permiso a un intervintante para participar como parte en un caso, pero el personal siempre puede participar como parte. Un ejemplo de un caso impugnado es la solicitud de una empresa de servicios pùblicos para modificar las tarifas que cobra a sus clientes. Los casos impugnados en la PUCN implican la presentación de testimonios escritos por las partes y un proceso formal de audiencia probatoria. Sin embargo, si las partes llegan a un convenio de finiquito antes de la presentación de testimonios o de

## SUR DE NEVADA

9075 W. Diablo Dr., #250, Las Vegas, NV 89148

Ph: (702) 486-7210 | Fax: (702) 486-7206

Quejas de consumidores: (702) 486-2600

## ¿QUIÉN PUEDE PARTICIPAR EN UN CASO IMPUGNADO?

La participación en la conferencia previa a la audiencia y en las audiencias formales de un caso de impugnación está limitada a las partes que participen de pleno derecho y a aquellas que hayan solicitado y a las que el presidente del tribunal haya concedido la condición de coadyuvantes

**PARTES DE PLENO DERECHO:** El solicitante/la empresa de servicios públicos, el personal de operaciones reguladoras de la PUCN (el personal) y la Oficina de Protección al Consumidor participan de pleno derecho.

**INTERVINIENTES:** Un intervintante es una persona u organización cuyos intereses sustanciales pueden verse afectados por la decisión de la PUCN en el expediente. Los intervintantes pueden presentar pruebas técnicas a través de testigos e interrogar a los testigos de las otras partes. Dado que el BCP representa los intereses colectivos de los consumidores residenciales y de pequeñas empresas en los procedimientos de la PUCN, a estos dos grupos no se les suele conceder la condición de intervintantes.

**OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (BCP):** La BCP forma parte de la Oficina del Fiscal General de Nevada. La BCP representa a los clientes residenciales y de pequeñas empresas ante la PUCN. El papel de la BCP es abogar por un servicio de utilidad confiable al menor costo razonable para los consumidores residenciales y de pequeñas empresas

**COMENTADORES:** Una persona u organización puede participar como comentarista presentando comentarios por escrito antes de un procedimiento programado e identificándose a sí misma o a la organización como comentarista. Los comentarios deben ceñirse a los requisitos para la presentación de un escrito descritos en NAC 703.560. De conformidad con la NAC 703.491, los comentaristas pueden presentar observaciones por escrito sobre cuestiones del procedimiento, pero no son partes en el mismo. Aunque los comentarios son valiosos y pueden dar lugar a la presentación de pruebas por una de las partes (como el personal o el BCP), los comentarios no son pruebas según la NRS 233B.123.

la fecha prevista para el inicio de la audiencia, esos puntos pueden cancelarse. Los presidentes y sus asesores tienen prohibido discutir cuestiones de hecho o de derecho implicadas en casos impugnados con cualquier parte individual, incluido el personal, a menos que se notifique a todas las partes del caso y se les dé la oportunidad de participar en la discusión. Esto se denomina la regla ex parte.

### PROCESO DE AUDIENCIA PROBATORIA FORMAL EN CASOS IMPUGNADOS

**1. Solicitud recibida:** Los casos impugnados suelen comenzar con una presentación inicial por parte de una empresa de servicios públicos, que pone en marcha el proceso que se describe a continuación. Este proceso también puede comenzar con la presentación de una denuncia por parte de un consumidor.

**2. Presidente designado:** La PUCN cuenta con tres comisarios, uno de los cuales ejerce de presidente. Tras la recepción de una solicitud, la presidenta se asigna a sí misma, a uno de los otros dos comisionados o a un consejero auditor, si procede, para supervisar el procedimiento como presidenta.

**3. Número de expediente asignado:** La división de Servicios de Procesos Empresariales (BPS) de la PUCN asigna un número de expediente a la presentación inicial. Todos los documentos posteriores (notificaciones, testimonios, órdenes, etc.) emitidos por la PUCN o presentados por las partes del caso se identificarán con el mismo número de expediente a efectos de seguimiento.

**4. Notificación inicial emitida:** En un plazo de 10 días laborables, la PUCN emite un aviso de la presentación, normalmente en combinación con un aviso de una conferencia previa a la audiencia. Los avisos iniciales contienen una breve descripción del expediente o procedimiento; el efecto que tendrá sobre los consumidores si se aprueba tal y como se solicita; la fecha en la que deben presentarse las solicitudes de participación; y la fecha en la que se celebrará una conferencia previa a la audiencia. La notificación se publica en los principales periódicos de los condados que se verán afectados por la solicitud. La notificación también se publica en las oficinas de la PUCN en Las Vegas y Carson City y en la página "Docket Info" del sitio web de la PUCN. También se informará de la presentación a las personas suscritas a las listas de servicios de la PUCN aplicables. Los suscriptores de la lista de servicio específica del expediente recibirán las notificaciones y órdenes posteriores emitidas por la PUCN.

**5. Presentación de pruebas realizada:** Desde el momento en que se presenta una solicitud hasta poco antes de que comience una audiencia, el personal investiga los hechos y las cuestiones planteadas en la solicitud de la empresa de servicios públicos llevando a cabo la presentación de pruebas. El proceso de presentación de pruebas implica el intercambio de información por las partes para avanzar en su investigación y formular sus posiciones; la información obtenida a través de la presentación de pruebas no es información pública. Como parte de la presentación de pruebas, las partes solicitan pruebas a la empresa de servicios públicos, incluidas respuestas a interrogatorios y solicitudes de documentación. Todas las partes tienen derecho a la presentación de pruebas. El personal también puede realizar inspecciones de la infraestructura, revisar los registros financieros y de la planta y evaluar la calidad del servicio al cliente de la empresa de servicios públicos.

### 6. Celebración de la conferencia previa a la audiencia:

Se celebra una conferencia previa a la audiencia para simplificar las cuestiones y fijar un calendario de audiencias y procedimientos. También se fijan las fechas límite para el testimonio del personal y de los intervintantes, el testimonio de refutación de la empresa de servicios públicos y se determinan las fechas para las sesiones con los consumidores que se celebrarán como parte del caso.

**7. Emisión de la orden de procedimiento:** La PUCN suele emitir una orden procesal para hacer constar el calendario fijado en la conferencia previa a la audiencia. El orden procesal de un determinado expediente está disponible en la página "Docket Info" del sitio web de la PUCN. Las personas suscritas a la(s) lista(s) de servicio correspondiente(s) también serán informadas de la orden de procedimiento.

**8. Celebración de las sesiones del consumidor:** Por ley, la PUCN está obligada a celebrar sesiones de consumidores para determinados expedientes, y la empresa de servicios públicos está obligada a notificar por escrito la sesión de consumidores a sus clientes. Por lo general, la empresa de servicios públicos proporciona este aviso en la factura del cliente o como anexo a esta. La PUCN también realiza notificaciones públicas. Las sesiones de consumidores ofrecen un foro para que el público exprese sus opiniones sobre la presentación directamente a los comisionados y al personal de la PUCN, así como al BCP.

**9. Audiencias celebradas:** Durante las audiencias, las partes presentan pruebas e interrogan a los testigos de la otra parte. El

presidente del tribunal también puede hacer preguntas a los testigos. Las pruebas presentadas se convertirán en el expediente en el que la PUCN basará su decisión. Las audiencias son transcritas por un taquígrafo judicial.

**10. Emisión del proyecto de resolución:** Al término del procedimiento, el presidente, con la ayuda de los asesores políticos y abogados de la PUCN, redacta un borrador de orden. El proyecto de resolución se basa en las pruebas que constan en el expediente (por ejemplo, solicitud, testimonios escritos previos, transcripciones). En el proyecto de resolución, el presidente podrá recomendar que se conceda o deniegue la reparación solicitada en la presentación. El proyecto de orden está disponible en la página "Docket Info" del sitio web de la PUCN antes de la reunión del orden del día. El proyecto de resolución está sujeto a cambios en la reunión del orden del día.

**11. Orden del día:** El proyecto de resolución se presenta a la Comisión en pleno (dos comisarios y el presidente) en una reunión del orden del día debidamente anunciada. En la reunión del orden del día, los comisarios tienen la oportunidad de discutir las pruebas que constan en el expediente y hacer modificaciones al proyecto de resolución. Al término de este debate, votan si se debe emitir el proyecto de resolución y si se deben conceder las medidas solicitadas.

**12. Petición de reconsideración o nueva audiencia:** Si alguna de las partes no está de acuerdo con la orden final de la PUCN, dispone de 10 días laborables a partir de la fecha de emisión de la orden (la fecha en que se firma la orden) para presentar una Petición de Reconsideración o de Nueva Audiencia. La PUCN tiene 40 días para conceder o denegar una petición; si la PUCN no toma ninguna medida, la petición se considera denegada. La parte puede apelar una denegación ante el Tribunal de Distrito.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS PROCEDIMIENTOS DEL PUCN/SESIONES DE CONSUMIDORES

**Ley de Foro Abierto:** La PUCN está sujeta a los requisitos de la Ley de Reuniones Abiertas de Nevada, lo que significa que todos los procedimientos de la PUCN están abiertos al público (a menos que se apliquen excepciones específicas). La PUCN también debe designar un tiempo para los comentarios del público en el orden del día de las reuniones, sin embargo, los comentarios no son pruebas y, por tanto, no pueden ser tenidos en cuenta por la PUCN a la hora de tomar una decisión en un expediente concreto.

**Sesiones del consumidor:** Los ciudadanos pueden influir participando en las sesiones de consumidores. Existen dos tipos de sesiones de consumidores: sesiones de consumidores generales y sesiones de consumidores para casos específicos. Todas las sesiones de consumidores son gratuitas y están abiertas al público. El personal de la PUCN facilita las sesiones de consumidores saludando a los asistentes, inscribiendo a los que desean hablar y respondiendo a las preguntas sobre el proceso. Los representantes del BCP y de las empresas de servicios públicos están disponibles en las sesiones para consumidores de casos específicos.

- **Sesiones generales del consumidor:** Cada año natural, la PUCN debe celebrar al menos una sesión general de consumidores en el condado con mayor población (Clark) y en el condado con la segunda mayor población (Washoe). La sesión general de consumidores permite al público hacer aportaciones sobre cualquier tema relacionado con los servicios públicos regulados por la PUCN. El acta de la sesión de consumidores se facilita a la Asamblea Legislativa.
- **Sesiones con consumidores para casos específicos:** La PUCN está obligada a celebrar sesiones de consumidores específicas para determinados casos. La PUCN debe celebrar sesiones con los consumidores cuando las empresas de servicios públicos presenten solicitudes que cumplan ciertos requisitos, incluidas las solicitudes de tarifas generales; las solicitudes para recuperar el aumento del coste del combustible comprado, la energía comprada o el gas natural comprado para su reventa; las solicitudes de ajuste anual de la contabilidad de energía diferida; y las solicitudes de ajuste anual de tarifas. La PUCN puede celebrar sesiones adicionales con consumidores para casos específicos, aunque no está obligada a hacerlo por ley. Las sesiones de consumidores sobre casos específicos ofrecen un foro para que el público exprese sus opiniones sobre la presentación directamente a los comisionados y al personal de la PUCN.

## MÁS INFORMACIÓN

Siga a la PUCN en Facebook y Twitter Visite [puc.nv.gov](http://puc.nv.gov) para obtener más información sobre las listas de servicios e inscribirse para recibir información sobre los procedimientos abiertos.

## ORGANIGRAMA DE LA PUCN

