NEPR

Received:

Mar 24, 2026

3:37 PM

Querella

María de Mater O'Neill

Calle Campanilla P17, Urbanización Lomas Verde, Bayamón, Puerto Rico 00956

787 407-9725, mmoneillb@gmail.com

8002042000

Miércoles, 25 de marzo de 2026

I. Comparece

Yo, María de Mater O'Neill, comparezco ante el Negociado de Energía de Puerto Rico para presentar querella contra LUMA Energy, LLC, por incumplimiento del procedimiento administrativo aplicable a la objeción de facturas, así como por falta de transparencia en la aplicación del Artículo 4(b) del Programa de Medición Neta.

II. Hechos

1. La querellante es cliente residencial de LUMA Energy bajo el programa de medición neta.
2. La presente querella se fundamenta en la factura correspondiente al periodo **18 de octubre al 18 de noviembre de 2025**, la cual fue oportunamente objetada.
3. LUMA Energy asignó el número de objeción **OBW20251210800552693968** y caso **7936481550**, notificando el inicio de investigación el **30 de diciembre de 2025**.
4. LUMA Energy emitió respuesta el **8 de enero de 2026**, indicando que no procedía ajuste a la factura.
5. Dentro del término reglamentario, la querellante presentó solicitud de reconsideración el **25 de enero de 2026**.
6. En dicha reconsideración, la querellante solicitó expresamente:
    - Explicación detallada de la metodología utilizada
    - Aplicación del Artículo 4(b) del Programa de Medición Neta
    - Base normativa del cálculo aplicado
7. A la fecha de esta querella, **LUMA Energy no ha respondido la solicitud de reconsideración dentro del término aplicable**.

8. Adicionalmente, la querellante presentó solicitud formal el **3 de marzo de 2026** requiriendo aclaración metodológica del Artículo 4(b), sin haber recibido respuesta sustantiva.

III. Incumplimiento procesal

9. La falta de respuesta a la reconsideración presentada constituye un incumplimiento del procedimiento administrativo establecido en el Reglamento Núm. 8863 del Negociado de Energía de Puerto Rico, el cual regula el proceso de revisión de facturas y requiere que la empresa provea una determinación fundamentada dentro de los términos aplicables.
10. Esta omisión priva a la querellante de una revisión adecuada e informada de su reclamación, afectando su derecho a un debido proceso administrativo.
11. Asimismo, LUMA Energy no ha cumplido con su obligación de explicar los fundamentos de su determinación.
12. Conforme a la Sección 4.14 del Reglamento Núm. 8863, la Compañía de Servicio Eléctrico debe notificar por escrito su decisión final dentro de treinta (30) días a partir de la solicitud de reconsideración.
13. En el presente caso, LUMA Energy no emitió ni notificó su decisión dentro de dicho término.
14. Por lo tanto, conforme al propio Reglamento, se entiende que la objeción de la querellante ha sido declarada con lugar, obligando a la Compañía a realizar los ajustes correspondientes en la factura objetada.

IV. Falta de transparencia en la aplicación del artículo 4(b)

15. La querellante ha solicitado en múltiples ocasiones explicación clara sobre la aplicación del Artículo 4(b), específicamente en cuanto a:
    - El cálculo del crédito por energía exportada
    - La relación entre dicho crédito y la tarifa cobrada
16. LUMA Energy no ha provisto una explicación clara, detallada ni verificable.
17. Esta omisión impide validar si los créditos han sido correctamente aplicados.

V. Patrón de conducta

18. La situación descrita no es un incidente aislado.

19. La querellante ha enfrentado el mismo problema en múltiples facturas anteriores (incluyendo periodos entre septiembre y noviembre de 2025), en las cuales:

- Se solicitó explicación del Artículo 4(b)
- No se obtuvo respuesta clara
- Se repite la falta de transparencia

20. Este patrón evidencia una práctica consistente que afecta la capacidad del cliente de verificar su facturación.

VI. Consecuencia

21. Debido a lo anterior, la querellante no puede validar la exactitud de los cargos facturados.

22. La conducta de LUMA Energy refleja:

- Incumplimiento procesal
- Falta de respuesta dentro de término
- Falta de transparencia en la aplicación de la normativa aplicable

VII. Solicitud

Por todo lo anterior, la querellante solicita al Negociado de Energía:

1. Que determine que LUMA Energy incumplió con el procedimiento administrativo aplicable al no responder la reconsideración dentro del término reglamentario.
2. Que evalúe la falta de transparencia en la aplicación del Artículo 4(b) del Programa de Medición Neta.
3. Que **interprete la correcta aplicación del Artículo 4(b)** ante la falta de claridad provista por LUMA Energy.
4. Que ordene a LUMA Energy:
    - Explicar detalladamente la metodología utilizada

- Cumplir con lo dispuesto en la Sección 4.14 del Reglamento 8863, realizando el ajuste correspondiente a la factura objetada, al haberse configurado la aceptación de la objeción por falta de respuesta dentro del término.
- Notificar por escrito el detalle de los ajustes realizados, incluyendo desglose claro y verificable de los cálculos aplicados.
- Cualquier otro remedio que en derecho proceda

5. Que se ordene a LUMA Energy notificar por escrito el detalle de los ajustes realizados, incluyendo desglose claro y verificable de los cálculos aplicados.
6. Que, de determinarse que existe un error en la aplicación del Artículo 4(b), se evalúe si dicho error afecta otras facturas del mismo servicio, y se ordene la corrección correspondiente.

VIII. Solicitud de acomodo razonable

La querellante informa que cuenta con un diagnóstico de procesamiento auditivo y dislexia, lo cual puede dificultar la comprensión de información altamente técnica o numérica.

Por tal razón, solicita respetuosamente acomodo razonable en este proceso, incluyendo:

- Que toda comunicación se realice por escrito
- Que las explicaciones incluyan un desglose claro, estructurado y paso a paso de los cálculos aplicados
- Que se utilice lenguaje claro que permita comprender adecuadamente la información provista

Esto con el fin de garantizar una participación efectiva e informada en el proceso administrativo.

Maria de Mater O'Neill

Digitally signed by Maria de Mater O'Neill
Date: 2026.03.24 15:22:58 -04'00'

María de Mater O'Neill