NEPR

Received:

May 4, 2026

10:19 AM

CONTESTACION A LA RESPUESTA DE LA QUERELLA

DEFENSAS AFIRMATIVAS Y RÉPLICA A LA CONTESTACIÓN DE LUMA ENERGY

Al Honorable Negociado de Energía de Puerto Rico:

Comparece la parte querellante y, muy respetuosamente, expone y sostiene las siguientes objeciones, aclaraciones y defensas afirmativas en respuesta a la contestación presentada por LUMA Energy, a los fines de dejar claramente establecido que los cobros reclamados resultan improcedentes, excesivos y contrarios a derecho, particularmente bajo las disposiciones de la Ley Núm. 272 de Puerto Rico.

I. SOBRE LOS REGISTROS DE LLAMADAS Y LAS GESTIONES REALIZADAS

Sí existieron múltiples gestiones, reclamaciones y objeciones relacionadas con el mal funcionamiento del contador, lecturas incorrectas y facturaciones incorrectas.

La segunda oración del párrafo impugnado puede ser confirmada mediante los registros de llamadas de LUMA Energy. En cada ocasión en que se realizaban llamadas para reportar el problema de lectura y facturación, los propios representantes de LUMA concluían que el contador presentaba defectos y fallas operacionales, ya que no respondía adecuadamente a las pruebas internas realizadas por dicha entidad.

Las llamadas y reclamaciones constan, entre otras fechas, en los siguientes periodos:

1. Julio 2024
2. Enero de 2025
3. Febrero de 2025
4. Abril de 2025
5. Julio de 2025
6. Diciembre de 2025

Dichos registros evidencian una conducta consistente por parte del querellante de notificar oportunamente el problema, desmintiendo cualquier insinuación de inacción o falta de diligencia.

II. SOBRE LA CANTIDAD DE OBJECIONES FORMALMENTE REGISTRADAS

Si en el expediente únicamente aparecen dos objeciones formales en la cuenta, ello responde precisamente a la orientación provista por los propios agentes de LUMA.

Los representantes indicaban expresamente que no era necesario continuar generando nuevas objeciones, ya que el problema principal —relacionado con el contador defectuoso— ya constaba en el sistema y estaba siendo atendido internamente. Incluso se orientó a la parte querellante que la creación de múltiples objeciones podía retrasar el proceso de investigación.

Por tanto, resulta improcedente que ahora se pretenda utilizar esa circunstancia como argumento en perjuicio del querellante, cuando dicha actuación fue realizada siguiendo instrucciones directas del propio personal de LUMA.

III. SOBRE EL CAMBIO DEL CONTADOR Y LA ADMISIÓN IMPLÍCITA DE FALLAS

Está plenamente evidenciado y confirmado que el contador número 00005184905 fue sustituido por el contador número 59262521.

Este hecho constituye una clara admisión implícita de que el contador original presentaba desperfectos, fallas operacionales y errores en la medición del consumo eléctrico. De no existir defecto alguno, no habría sido necesario su reemplazo.

Asimismo, la propia necesidad del cambio demuestra errores administrativos y de facturación por parte de LUMA, ya que durante el periodo en controversia se emitieron múltiples facturas basadas en lecturas “estimadas” y no en lecturas reales de consumo.

IV. SOBRE LAS FACTURAS ESTIMADAS Y LA IMPROCEDENCIA DE LOS AJUSTES RETROACTIVOS

Nuestros registros y evidencia reflejan que desde abril de 2024 la cuenta no estaba siendo facturada correctamente, toda vez que el contador reflejaba lecturas estimadas y no lecturas reales.

Ante esta situación, se presentó una reclamación formal en julio de 2024, la cual fue atendida por LUMA, reconociendo fallas en el sistema al eliminar los cargos correspondientes a mayo, junio y julio de 2024.

Sin embargo, en septiembre de 2024 en adelante, volvió a presentarse exactamente el mismo problema: nuevamente el contador reflejaba lecturas estimadas incorrectas, sin relación real con el consumo efectivo.

Fue precisamente gracias a las múltiples llamadas, reclamaciones y objeciones presentadas por la parte querellante que LUMA finalmente reconoció que el contador estaba defectuoso, enviando personal técnico para su verificación, cuyo resultado fue la determinación de que debía reemplazarse el medidor.

No puede ahora pretender justificarse dicha actuación bajo el argumento de cancelaciones de órdenes por "falta de inventario", cuando el hecho incontrovertible es que finalmente sí hubo sustitución del contador porque el mismo estaba dañado y malogrado.

V. SOBRE LA APLICACIÓN DE LA LEY NÚM. 272 DE PUERTO RICO

La parte querellada parece minimizar o ignorar la aplicación de la Ley Núm. 272 de Puerto Rico, lo cual resulta jurídicamente improcedente.

Dicha ley establece claramente un término máximo de ciento veinte (120) días a partir de la expedición de las facturas para notificar errores en el cálculo de cargos por consumo de energía eléctrica.

La ley dispone expresamente que, transcurrido dicho término, la Autoridad de Energía Eléctrica y/o LUMA no podrá reclamar cargos retroactivos derivados de errores administrativos, operacionales o de lectura errónea de contadores.

Específicamente, la Ley 272 establece:

> "...una vez concluido dicho término, la Autoridad no podrá reclamar cargos retroactivos por concepto de dichos errores, tales como aquellos de índole administrativo, operacional o de la lectura errónea de los contadores de consumo de electricidad."

En el presente caso, los ajustes y refacturaciones reclamadas exceden claramente dicho término de 120 días, constituyendo una violación directa a la protección legal del consumidor.

No se trata de una mera discrepancia administrativa, sino de una actuación contraria a ley que genera un cobro indebido, excesivo y manifiestamente improcedente.

VI. CONCLUSIÓN

La evidencia documental, los registros de llamadas, la sustitución del contador defectuoso, la existencia reiterada de facturación estimada y la clara aplicación de la Ley 272 de Puerto Rico demuestran que la responsabilidad recae sobre LUMA Energy y no sobre la parte querellante.

Por tanto, reclamamos que se rechacen los cobros retroactivos impugnados, se eliminen los cargos indebidos facturados fuera del término legal permitido y su cuenta sea reiniciada debidamente.

Respetuosamente sometido.

En San Juan, Puerto Rico, el 4 de mayo de 2026