NEPR

Received:

May 11, 2026

4:05 PM

GOBIERNO DE PUERTO RICO
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

GLORIA MICHELLE FERNÁNDEZ CORDERO
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC,
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

CASO NÚM. NEPR-QR-2026-0006

ASUNTO: Informe de Conferencia con Antelación a Vista Administrativa

INFORME DE CONFERENCIA CON ANTELACIÓN A VISTA ADMINISTRATIVA

AL HONORABLE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO:

COMPARECEN la Sra. Gloria M. Fernández Cordero (en adelante, "Fernández" o "la Querellante"), por derecho propio; y LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC (colectivamente "LUMA") por conducto del Lcdo. Luis G. Fuentes Vázquez, y muy respetuosamente, presentan su Informe de Conferencia con Antelación a Vista Administrativa:

I. ESTIPULACIONES DE HECHOS, DOCUMENTOS Y OTROS ASUNTOS

Hechos estipulados por las partes:

1. El número de cuenta de servicio de energía eléctrica de la Querellante con LUMA es 9529157796, con medidor número 4000123755 y predio ubicado en 242 C Viena, Urb. College Park, San Juan, PR, 00901.

2. El número de teléfono que está atado a la cuenta de servicio de energía eléctrica de la Querellante es 787-593-4246.

3. El 25 de agosto de 2025, la Querellante se comunicó con LUMA para reportar problemas de voltaje en su residencia y, a dicho evento, se le asignó el número S25082500842.

4. La Querellante es cliente del Programa de Medición Neta desde el 23 de septiembre de 2025.

Relación de hechos propuestos por la parte querellante:

1. Desde agosto 2025 la parte querellante ha realizado múltiples gestiones y reclamos previos ante LUMA relacionados tanto a condiciones de alto voltaje, los cuales no fueron debidamente procesados ni atendidos oportunamente por LUMA.

2. Desde octubre 2025 la parte querellante ha estado confrontando problemas con la facturación del servicio eléctrico debido a la existencia de alto voltaje en su residencia, lo cual afectó directamente el comportamiento del sistema fotovoltaico y la capacidad de exportación bajo Medición Neta.

3. Específicamente, el 9 de octubre de 2025, la Querellante se comunicó con LUMA para reportar problemas de fluctuación de voltaje y, a dicho evento, se le asignó el número S25100900145.

4. El 4 de noviembre de 2025, la Querellante se comunicó con LUMA para dar seguimiento a su reporte de problemas de voltaje y también en atención a los problemas de facturación. Se generó el evento S25110400001.

5. El 5 de noviembre de 2025, la Querellante se comunicó con LUMA via email para reportar problemas de voltaje y también de facturación, adjuntando evidencia provista por el proveedor del sistema fotovoltaico (Sunrun), la cual evidenciaba la existencia de voltaje fuera de norma y su impacto en el funcionamiento del sistema y, a dicho evento, se le asignó el número S25110500108.

6. El 14 de noviembre de 2025, la Querellante de comunicó con LUMA para reportar problemas de fluctuación de voltaje y de facturación y, a dicho evento, se le asignó el número S25111400087.

7. El 17 de diciembre de 2025, la Querellante se comunicó con LUMA para dar seguimiento a su reporte de problemas de voltaje y de facturación. Se generó el evento S25121700065.

8. El 30 de diciembre de 2025, la Querellante se comunicó con LUMA para dar seguimiento a su reporte de problemas de voltaje y de facturación.

9. El historial de objeciones de la parte querellante ante LUMA refleja que desde octubre de 2025 la parte querellante ha consignado múltiples objeciones sobre no solo alto voltaje, sino también sobre la facturación incorrecta la cual es consecuencia directa del alto voltaje que se experimentaba en el hogar desde aproximadamente agosto de 2025 y previo a la instalación del sistema fotovoltaico.

10. Tras la inercia de LUMA en no resolver el problema de alto voltaje ni de facturación, la parte querellante se vio obligada a recurrir ante el Negociado de Energía por lo cual el 8 de enero de 2026, la parte querellante presento la querella de epígrafe.

11. Aunque la parte querellante reconoce que personal técnico de LUMA corrigió el alto voltaje el 13 de enero de 2026, esto solo ocurrió porque al ver un vehículo de LUMA en la urbanización donde reside la parte querellante, la madre de la querellante le solicito asistencia a dicho empleado de LUMA. Lo anterior demuestra que la corrección del problema no ocurrió como resultado de un despacho diligente por parte de LUMA, sino por intervención directa de la parte querellante.

12. Aunque la parte querellante reconoce que desde la visita de personal técnico de LUMA a su residencia el 13 de enero de 2026, el voltaje al presente aparenta haberse corregido mediante ajuste de TAP, comoquiera persiste la controversia en cuanto al impacto económico previo y la necesidad de ajustes retroactivos de facturación, ya que el consumo registrado durante el periodo que persistió el problema de alto voltaje no representa el uso real de energía, sino que está directamente influenciado por la condición de alto voltaje.

13. Tanto así que tras el personal de LUMA haber corregido el alto voltaje el 13 de enero de 2026, la factura del próximo mes de la parte querellante comenzó a reflejar el uso real de energía, según lo evidencia la propia factura, la cual se incluye aquí como evidencia.

14. Las querellas de alto voltaje que la parte querellante presento desde agosto 2025 como las objeciones de facturación de octubre de 2025 al presente fueron consignadas en un sinnúmero de ocasiones ante LUMA.

15. La alegación por parte de LUMA de que la única objeción de factura que la parte querellante consigno fue en enero de 2026 es incorrecta, toda vez que no refleja la totalidad del historial de reclamaciones, ya que la parte querellante previa y oportunamente reporto problemas de voltaje que incidían directamente en la facturación según lo evidencian los Hechos Estipulados de las Partes.

16. El cierre de la objeción de facturación por parte de LUMA por alegada deficiencia no constituye una adjudicación válida de los méritos de la controversia, ya que el problema principal era de naturaleza técnica (*i.e.,* alto voltaje) y no meramente de facturación.

17. Durante el periodo en controversia, la querellante realizo pagos parciales de buena fe, en la medida que le era posible, mientras intentaba resolver una condición técnica de voltaje fuera de norma que afectaba directamente la facturación. Dichos balances reflejan una controversia

legitima sobre la corrección de los cargos facturados y no una negativa a cumplir con sus obligaciones de pago.

Relación de hechos propuestos por LUMA:

1. El 9 de octubre de 2025, la Querellante se comunicó con LUMA para reportar problemas de fluctuación de voltaje y, a dicho evento, se le asignó el número S25100900145.

2. El 4 de noviembre de 2025, la Querellante se comunicó con LUMA para dar seguimiento a su reporte de problemas de voltaje. Se generó el evento S25110400001.

3. El 5 de noviembre de 2025, la Querellante se comunicó con LUMA para reportar problemas de voltaje y, a dicho evento, se le asignó el número S25110500108.

4. El 14 de noviembre de 2025, la Querellante de comunicó con LUMA para reportar problemas de fluctuación de voltaje y, a dicho evento, se le asignó el número S25111400087.

5. El 17 de diciembre de 2025, la Querellante se comunicó con LUMA para dar seguimiento a su reporte de problemas de voltaje. Se generó el evento S25121700065.

6. El 30 de diciembre de 2025, la Querellante se comunicó con LUMA para dar seguimiento a su reporte de problemas de voltaje.

7. La única objeción de factura registrada en la cuenta de servicio de energía eléctrica número 9529157796 es la OBW20260122952604198424, presentada el 22 de enero de 2026 en relación con la factura emitida el 21 de enero de 2026.

8. La factura de 21 de enero de 2026 fue emitida por la cantidad de $917.87 ($862.48 adeudados del periodo anterior y $55.39 por concepto de cargos corrientes).

9. Las lecturas del medidor número 4000123755 son regulares y progresivas.

10. El 13 de enero de 2026, el predio del Querellante fue visitado por personal de campo del grupo SJCM04.

11. Durante la visita de 13 de enero de 2026, el *Journeyman Lineworker* Amid Lind Correa tomó lecturas de voltaje que arrojaron lecturas de 261v. A esos efectos, este procedió a regular el mismo bajando el TAP del transformador del nivel 3 al 1.

12. Luego de los trabajos correspondientes el 13 de enero de 2026, el personal volvió a tomar lecturas de voltaje que arrojaron resultados de 245v.

13. La lectura de 245v se encuentra dentro del estándar nominal de voltaje para la industria de energía eléctrica.

14. LUMA ya corrigió el problema de voltaje que afectaba el predio atado a la cuenta de servicio de energía eléctrica número 9529157796.

15. El 30 de enero de 2026, LUMA emitió Carta de Deficiencia en torno a la OBW20260122952604198424.

16. El término para que la Querellante subsanara la deficiencia señalada mediante carta de 30 de enero de 2026 venció el 14 de febrero de 2026 sin que esta cumpliera con lo solicitado.

17. El 17 de febrero de 2026 se cerró la objeción OBW20260122952604198424 en deficiencia.

Otros Asuntos:

Parte Querellante: para efectos del presente informe, se identifican las siguientes controversias:

1. Que el alto voltaje afectó la capacidad de exportación de energía del sistema fotovoltaico bajo el programa de Medición Neta.

2. Que las facturas emitidas durante el periodo afectado no reflejan el consumo real de la querellante.

3. Que el ajuste retroactivo correspondiente permanece pendiente.

4. Que la corrección técnica del voltaje no subsanó el daño económico ocasionado.

5. En resumen, la presente controversia no se limita a una objeción de factura aislada, sino que surge de una condición técnica reconocida por LUMA que afectó el funcionamiento del sistema eléctrico y su facturación durante varios meses.

II. IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Identificaciones de la parte querellante:

1. Evidencia documental de facturación antes y después de la corrección por parte de LUMA.

2. Evidencia del comportamiento del sistema fotovoltaico desde que se instalo hasta que LUMA corrigio el problema de alto voltaje.

3. Informe técnico o evidencia provista por Sunrun relacionada a niveles de voltaje y funcionamiento del sistema fotovoltaico.

4. Cálculo estimado del ajuste retroactivo al cual la parte querellante tiene derecho.

La parte querellante se reserva el derecho de no utilizar la evidencia anunciada sin que ello constituya o se interprete como una inferencia adversa en su contra. Igualmente, la parte querellante también se reserva el derecho de objetar toda la documentación, prueba, testimonio o informe —incluyendo pericial— de cualquier tipo que LUMA no haya anunciado al momento de que se presente este *Informe de Conferencia con Antelación a la Vista Administrativa*.

Identificaciones de LUMA:

1. Identificación 1 – Contexto Actual
2. Identificación 2 – S25082500842
3. Identificación 3 – S25100900145
4. Identificación 4 – S25110400001
5. Identificación 5 – S25110500108
6. Identificación 6 – S25111400087

7. Identificación 7 – S25121700065

8. Identificación 8 – Factura de 21 de enero de 2026

9. Identificación 9 – Objeciones registradas en cuenta número 9529157796

10. Identificación 10 – Carta de Deficiencia OBW20260122952604198424

11. Identificación 11 – Historial de lecturas medidor 4000123755

12. Identificación 12 – Historial de negativas medidor 4000123755

13. Identificación 13 – Historial Pagos cuenta número 9529157796

LUMA se reserva el derecho de no utilizar la evidencia anunciada sin que ello constituya o se interprete como una inferencia adversa en su contra. Finalmente, LUMA también se reserva el derecho de objetar toda la documentación, prueba, testimonio o informe —incluyendo pericial— de cualquier tipo que la parte querellante no haya anunciado al momento de que se presente este *Informe de Conferencia con Antelación a la Vista Administrativa*.

II. PRUEBA DOCUMENTAL SOBRE LA CUAL EXISTE CONTROVERSIA

1. Carta de Deficiencia OBW20260122952604198424

III. TESTIGOS A PRESENTARSE

Querellante:

1. ***Gloria Michelle Fernandez Cordero:*** La parte querellante declarará que, desde aproximadamente agosto de 2025, comenzó a experimentar condiciones de alto voltaje en su residencia que afectaron directamente el funcionamiento de su sistema fotovoltaico y provocaron una facturación eléctrica incorrecta. A esos efectos, testificará sobre las múltiples gestiones, reclamaciones y objeciones de alto voltaje como de facturación presentadas ante LUMA entre octubre de 2025 y enero de 2026, cuya corrección es objetivo de controversia, relacionadas con fluctuaciones de voltaje y consumo energético. Evidencia técnica provista por terceros (incluyendo

proveedor del sistema fotovoltaico) relacionada a condiciones de voltaje y funcionamiento del sistema. Dicha evidencia demuestra que el problema de voltaje era conocido y documentado previo a su corrección por parte de LUMA. Registros del sistema de medición y consumos energéticos cuya interpretación está en disputa. Asimismo, declarará que, pese a dichas gestiones, la situación no fue atendida por LUMA oportunamente, lo que motivó la presentación de la presente querella ante el Negociado de Energía el 8 de enero de 2026. La parte querellante además sostendrá que el 13 de enero de 2026 personal técnico de LUMA realizó ajustes relacionados con TAP que corrigieron la condición de alto voltaje existente en la residencia y que, posteriormente, la facturación comenzó a reflejar el consumo real de energía. A base de ello, la parte querellante establecerá que procede la revisión y ajuste retroactivo de las facturas emitidas durante el período en controversia.

LUMA:

1. **Ami Lind Correa** (o, en su defecto, algún empleado de Operaciones) - *Journeyman Lineworker* de LUMA - Podrá declarar en relación con la inspección realizada el 13 de enero de 2026 en el predio de la Querellante, las mediciones de voltaje y los trabajos realizados en dicho predio, entre otros asuntos técnicos pertinentes al caso.

2. **Alexandra Otero Navarro** - Analista de Facturación de LUMA - quien es custodia del sistema de facturación CC&B y la base de datos LEX, de acuerdo con el contrato entre la AEE y LUMA. Podrá declarar en relación con los procesos de facturación de LUMA, sobre la información contenida en los sistemas CC&B y LEX bajo el nombre de la Querellante, procesos de lectura, estimados del sistema, preparación de ajustes, desconexión del servicio, acuerdos de pago, actividades de campo y toda información pertinente al caso. Podrá también autenticar documentos y testificar en relación con las leyes y reglamentos aplicables, así como declarar respecto al

establecimiento de los contratos de servicio eléctrico con los clientes comerciales y residenciales, y cualquier otro asunto pertinente a la reclamación de epígrafe.

LUMA se reserva el derecho de sustituir a sus testigos en caso de que estos no se encuentren disponibles el día de la vista y/o solicitar que se posponga la fecha de los testigos anunciados, así como de anunciar nuevos testigos de entenderlo necesario.

IV. PERSONAS TESTIGOS QUE NO SEAN PARTE EN EL CASO Y CUYA CITACIÓN PARA VISTA SOLICITAN A LA COMISIÓN

Querellante:

Ninguna al momento. La parte querellante se reserva el derecho de anunciar y solicitar la comparecencia de testigos que no sean parte del caso, de resultar necesario, para poder presentar adecuadamente su caso en el asunto de epígrafe y proteger su debido proceso de ley.

LUMA:

Ninguna al momento. No obstante, LUMA se reserva el derecho de anunciar y solicitar la comparecencia de testigos que no sean parte del caso, de resultar necesario, para poder presentar adecuadamente su defensa en el asunto de epígrafe y proteger su debido proceso de ley.

V. TESTIGOS PERITOS

Querellante:

Ninguna al momento. La parte querellante se reserva el derecho de anunciar y solicitar la comparecencia de testigos que no sean parte del caso, de resultar necesario, para poder presentar adecuadamente su caso en el asunto de epígrafe y proteger su debido proceso de ley.

LUMA:

Ninguno al momento. No obstante, LUMA se reserva el derecho de anunciar y solicitar la comparecencia de peritos, de resultar necesario, para poder presentar adecuadamente su defensa en el asunto de epígrafe y proteger su debido proceso de ley.

VI. POSIBILIDAD DE UNA TRANSACCIÓN

Querellante:

Ninguna al momento. El interés de la parte querellante es la corrección de las facturas en cuestión por estas no reflejar el uso real de energía durante el periodo en controversia.

LUMA:

LUMA nunca ha descartado la posibilidad de una transacción razonable.

VIII. MEDIDAS ADICIONALES PARA FACILITAR LA MÁS PRONTA TERMINACIÓN O ADJUDICACIÓN DEL CASO

Querellante:

Se solicita que LUMA produzca las lecturas de voltaje y datos de consumo utilizados para la facturación correspondiente al periodo en controversia, con el fin de evaluar la corrección de los cargos facturados.

LUMA:

Ninguna, al momento.

IX. ASUNTOS ADICIONALES:

Querellante:

La controversia ante el Negociado no se limita al cumplimiento de requisitos procedimentales, sino a la adjudicación de un daño económico real causado por una condición técnica reconocida por LUMA. La querellante actuó de buena fe al continuar realizando pagos por concepto de servicio eléctrico, a la vez que reclama la corrección de las condiciones técnicas que afectaban la facturación.

LUMA:

Ninguno, por el momento.

POR TODO LO ANTERIOR, LUMA muy respetuosamente solicita al Negociado de Energía que tome conocimiento de lo antes indicado, junto con cualquier otro pronunciamiento que en derecho proceda.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDA.

En San Juan, Puerto Rico, el 11 de mayo de 2026.

CERTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN

CERTIFICAMOS que este escrito ha sido presentado a través del sistema de Radicación Electrónica del Negociado de Energía de Puerto Rico (https://radicacion.energia.pr.gov/), mediante el cual el Negociado y las partes recibirán notificación.

Querellante

f/Gloria Michelle Fernández Cordero
Sra. Gloria Michelle Fernández Cordero
PO Box 190837
San Juan, PR 00919
(787) 593-4246
fernandez.gmichelle@gmail.com

Representación Legal de la Querellada

f/Luis G. Fuentes Vázquez
Lcdo. Luis G. Fuentes Vázquez
LUMA- Departamento Legal
RUA Núm. 15663
PO BOX 364267
San Juan, PR, 00936-4267
(787) 349-4792
luis.fuentes@lumapr.com