NEPR

Received:

Jun 1, 2026

3:48 PM

ASUNTO: Solicitud de Reconsideración y Oposición a la Desestimación del Caso

Honorables miembros del Negociado de Energía de Puerto Rico:

Comparezco respetuosamente para solicitar que no se desestime mi caso y que se evalúen los méritos de la controversia planteada contra LUMA Energy, ya que existen circunstancias extraordinarias y hechos importantes que demuestran que nunca tuve una oportunidad real y justa para objetar el cargo impuesto.

LUMA sostiene que los clientes tienen treinta (30) días para presentar objeciones relacionadas con cargos por alegadas irregularidades. Sin embargo, en mi caso particular, nunca recibí notificación efectiva dentro de dicho término.

La factura que incluye el cargo por alegado hurto de energía fue emitida el 28 de septiembre de 2025 con fecha de vencimiento al 28 de octubre de 2025. No obstante, yo no tenía conocimiento de la alegación ni de la supuesta investigación realizada por LUMA.

Posteriormente, el 18 de noviembre de 2025 acudí personalmente a las oficinas de LUMA en Caguas, donde fui atendida por la señora Brenda Lee Camacho. Durante dicha visita se me informó por primera vez que LUMA alegadamente había enviado una carta certificada relacionada con esta situación. Sin embargo, la propia representante me indicó que dicha correspondencia fue devuelta por el correo y nunca llegó a mis manos.

Fue en esa fecha, 18 de noviembre de 2025, cuando por primera vez recibí copia de dicha comunicación, la cual firmé como recibida. Por consiguiente, cualquier término para objetar o defenderme no podía comenzar a transcurrir antes de esa fecha, ya que no tenía conocimiento de la alegación ni acceso a la información necesaria para ejercer mi derecho de defensa.

Ese mismo día entregué personalmente una carta a LUMA, la cual recibieron y sellaron, solicitando copia de toda la evidencia relacionada con la investigación, incluyendo informes técnicos, evidencia física, fotografías, resultados periciales y cualquier documento utilizado para justificar la deuda reclamada.

A pesar de ello, nunca recibí respuesta alguna de LUMA.

Hasta el día de hoy, LUMA no ha entregado la evidencia solicitada el día 18 de noviembre 2025, que demuestre la existencia de la alegada manipulación, sin embargo ellos exigen a los clientes lo que ellos mismos no cumplen.

Por el contrario, mientras mi solicitud permanecía sin contestación, LUMA comenzó a enviarme comunicaciones y a realizar gestiones para que transfiriera el servicio a mi nombre, sin antes atender ni resolver la controversia relacionada con la deuda impugnada.

La alegación de LUMA es que el contador tenía una resistencia que provocó consumo no facturado desde el año 2019 hasta el año 2024, y que como resultado de dicha investigación el contador fue reemplazado el 21 de junio de 2024.

Sin embargo, esa afirmación presenta inconsistencias significativas.

El 21 de junio de 2024 no se realizó un cambio de contador como consecuencia de una investigación por hurto de energía. Esa fecha corresponde precisamente a la instalación del contador de medición neta requerida para la interconexión de mi sistema solar. Dicho hecho puede corroborarse mediante la documentación de aprobación e interconexión emitida por LUMA y la empresa instaladora del sistema solar.

Mi sistema solar fue instalado en marzo de 2024 y quedó formalmente interconectado mediante medición neta el 21 de junio de 2024. Desde entonces, el sistema ha operado bajo supervisión y monitoreo de LUMA.

Resulta difícil comprender cómo una supuesta investigación relacionada con un alegado consumo no facturado desde 2019 culmina exactamente el mismo día en que se instala un contador de medición neta para un proyecto solar previamente aprobado, sin que se me notificara investigación alguna, sin inspecciones documentadas notificadas al cliente y sin evidencia entregada para sustentar las conclusiones alcanzadas.

Además, la deuda fue impuesta aproximadamente un año y varios meses después de la instalación del contador de medición neta, sin previo aviso, sin oportunidad de participación y sin acceso a la evidencia utilizada por LUMA.

Como si fuera poco, posteriormente también se me removieron los beneficios de medición neta, sin ninguna justificación y notificación previa, provocando que se me facturara energía como si la propiedad no contara con sistema solar, aun cuando el sistema permanece instalado y operativo. Esto ha generado una carga económica adicional que continúa afectando mis finanzas.

Soy viuda. La cuenta originalmente se encontraba a nombre de mi esposo, quien falleció. He intentado atender esta situación de buena fe, solicitando información, compareciendo personalmente a las oficinas de LUMA y agotando los canales disponibles para poder buscar soluciones al asunto.

Por todo lo anterior, solicito respetuosamente que este Honorable Negociado:

1. No desestime el presente caso por alegada falta de presentación oportuna, ya que la notificación nunca fue recibida y la propia LUMA reconoce que la correspondencia fue devuelta por el correo.
2. Ordene a LUMA producir toda la evidencia técnica y documental relacionada con la investigación y la determinación del cargo reclamado.
3. Evalúe la legalidad, razonabilidad y fundamento técnico del cargo impuesto.
4. Examine las circunstancias relacionadas con la instalación del sistema solar y el cambio de contador efectuado el 21 de junio de 2024.
5. Evalúe la eliminación de la medición neta y sus efectos económicos sobre mi cuenta.
6. Conceda cualquier otro remedio que en derecho proceda para proteger mis derechos como consumidora.

Agradezco la atención brindada y confío en que este Honorable Negociado evaluará los hechos de manera objetiva, garantizando el debido proceso de ley y la protección del interés público.

Respetuosamente sometido,

Leonor Torres Borges
1 de junio 2026