GOBIERNO DE PUERTO RICO
Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía de Puerto Rico

NEPR

Received:

Jul 1, 2026

11:58 PM

EILEEN SASSO

QUERELLANTE

vs.

LUMA ENERGY
LUMA ENERGY LLC

QUERELLADO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO: Solicitud de intervención urgente para detener suspensión del servicio eléctrico, evitar desconexión y reinstalar plan de pago con LUMA Energy LLC.

QUERELLA

Instrucciones:

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimiento Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, revisio4n de Tarifas e Investigaciones, y asegúrese de ofrecer la información requerida.
- Complete todos los encasillados e indique N/A donde no aplique.
- De necesitar espacio adicional para sus respuestas, utilice la Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- Incluya los documentos requeridos conforme al Reglamento Núm. 8543 para cada una de las partes de este Formulario o de su Hoja Complementaria.

A. Información General del Querellante

1. Nombre completo: Eileen Sasso
2. Dirección física: Ext Alameda A 19 calle B San Juan PR 00926
3. Dirección postal:
4. Teléfono: 787-564-2744
5. Correo electrónico: lmsasso17@gmail.com
6. Representación legal: La querellante comparece por derecho propio, sin representación legal.
7. Número de RUA: La querellante comparece por derecho propio, sin representación legal.
8. Dirección postal: Ext Alameda A 19 Calle B San Juan PR 00926
9. Correo electrónico: lmsasso17@gmail.com
10. Teléfono: 787-564-2744

B. Información General del Querellado x☐ Individuo ☐ Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo: Luma Energy LLC

2.	Dirección física:	Edificio NEOM, Primer Piso 1800 Carr. 8838 San Juan, PR 00926
3.	Dirección postal:	PO Box 364267 San Juan, PR 00936-4267
4.	Teléfono:	1-844-888-5862
5.	Correo electrónico:	

C. **Querella**

Relación sucinta de hechos: _____ Soy una persona pensionada de 76 años. Durante meses recibí facturas excesivas de LUMA a pesar de tener un sistema de placas solares, mientras también pagaba el financiamiento de dicho sistema. Luego de radicar una querella, acepté un plan de pago y cumplí con los pagos acordados. El plan fue cancelado automáticamente debido a un error involuntario al ingresar un dígito incorrecto del número de cuenta al realizar un pago. Tan pronto detecté el error intenté pagar, pero LUMA se negó a reinstalar el plan y me informó que suspendería el servicio eléctrico si no pagaba el balance completo. Además, incorrectamente indicó que este era mi tercer plan de pago, cuando en realidad el primero fue un plan de emergencia que quedó sin efecto al radicarse la querella. Soy una persona de edad avanzada con múltiples condiciones de salud y dependo del servicio eléctrico para mi bienestar y necesidades médicas._**Tambien estos planes de pago deberían ser incluidos en las facturas corriente para uno no tener confuciones con dos facturas diferentes a la vez porque en la corriente no se ve el plan de pago eso uno lo tiene que tener en la memoria y yo soy mayor.**

_____

Disposiciones legales aplicables: Me acojo a la **Ley Núm. 121 de 12 de julio de 1986, según enmendada**, conocida como la **Carta de Derechos y la Política Pública del Gobierno a Favor de los Adultos Mayores.**
___ Protección de los consumidores y clientes del servicio eléctrico conforme a la reglamentación vigente Del Negociado de Energía de Puerto Rico y las disposiciones aplicables para planes de pago y suspensión del servicio. Protección especial a las personas de edad avanzada conforme a la política pública y las leyes de Puerto Rico, garantizando un trato justo y razonable y evitando la interrupción de un servicio esencial cuando el cliente ha actuado de buena fe y mantiene disposición de cumplir con sus obligaciones.__Tambien la leyes ; • **Ley Núm. 147-2019**, **Ley de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad** (8 LPRA §§ 1541-1549), la cual dispone que, cuando una reclamación afecta la salud, seguridad o bienestar de una persona de edad avanzada, la agencia deberá iniciar el trámite dentro de treinta (30) días y resolver el procedimiento dentro del término dispuesto por la ley.
• **Ley Núm. 38-2017**, **Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico**, que garantiza el debido proceso de ley, la razonabilidad de las determinaciones administrativas y la protección de los derechos de los
ciudadanos._____

Remedio solicitado:
_____ **Que se ordene a LUMA reinstalar el plan de pago previamente acordado o, en su defecto, conceder un nuevo plan de pago con términos razonables y asequibles, considerando mi edad, condición de pensionada, múltiples condiciones de salud y mi historial de cumplimiento. Además, solicito que no se suspenda el servicio eléctrico mientras se atiende esta reclamación y que se me brinden las protecciones aplicables a las personas de edad avanzada para garantizar la continuidad de un servicio esencial.__Esta**

situación afecta mi salud emocional y necesito actúen de inmediato._____

¿Solicita daños? _____ Sí _____ No Valorización de los daños: _____
Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución": _____Solicito proteger mi servicios y que no permitan la desconexión y llegar a un acuerdo conmigo nuevamente.

_____
_____
_____

Anejos: (Incluya toda la evidencia que entienda pertinente para sostener su reclamación).

x☐ Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
☐ Otros: _____

Yo __Eilen Sasso hoy __1___ de _julio_____de 2026__, en _____, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Eileen Sasso	Eileen Sasso 7/1/26	
Nombre	Firma	Fecha