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

NEPR
Received:
Jul 14, 2026
12:08 AM

Janice Avilés Carreras
QUERELLANTE

vs.

Luma Energy LLC
QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR QR 2026 0282

ASUNTO:
Incumplimiento con la ley de transformación y alivio energético y alivio energético ley 57-2014, Según enmendada y ley de política pública energética Ley Núm. 17-2019

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: Janice I. Avilés Carreras
2. Dirección física: A I - Bo. Jaguitas Carr. Nueva Km 1.6 Hormigueros PR 00660
3. Dirección postal: PO. Box 1294 Hormigueros P.R. 00660
4. Teléfono: 939-250-4543
5. Correo electrónico: Janycompositor@gmail.com
6. Representación legal: N/A
7. Número de RUA: N/A
8. Dirección postal: N/A
9. Correo electrónico: N/A
10. Teléfono: N/A

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

1. Nombre completo: Luma Energy, LLC y LUMA ENERGY Servco, LLC
2. Dirección física: 644 Fernández Juncos Ave., Suite 301, San Juan PR 00907

3. Dirección postal: Po Box 364267, San Juan P.R. 00936-4267
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: apoyo@luma.pr.com

C. Querella

Relación sucinta de hechos:
El día [6 de julio de 2026 a las 10:15 am] personal de la empresa Luma Energy procedió a suspender físicamente el servicio de energía eléctrica en mi residencia bajo el número de cuenta [#954613727 8] debido a un balance pendiente de pago. Esta suspensión se ejecutó en flagrante violación (EL RELATO DE LOS HECHOS CONTINÚA EN LA HOJA COMPLEMENTARIA ADJUNTA).

Disposiciones legales aplicables:
Reglamento num. 8863 del negociado de energía
Terminos y Condiciones generales del Servicio Electrico de LUMA energy
Ley Núm. 57-2014

Remedio solicitado:
Se declare a lugar esta querella, determinando que LUMA ENERGY ejecutó una suspensión ilegal de un servicio esencial al omitir el mandatario Aviso de suspensión con diez días de antelación. (EL REMEDIO SOLICITADO CONTINÚA EN LA HOJA COMPLEMENTARIA 2)

¿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":

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

- [x] Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- [x] Otros: ___

Yo Janice I Avilés Carreras **hoy** 13 **de** Julio **de 2026 en** Hormigueros, **Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

Janice Avilés		13-Julio-26
Nombre	Firma	Fecha

GOBIERNO DE PUERTO RICO

HOJA COMPLEMENTARIA

Instrucciones:

- Utilice esta hoja cuando necesite espacio adicional para la contestación de alguna de las preguntas de los formularios y entréguela en conjunto con los demás documentos.

Para ser completado por el (la) solicitante

1. Nombre de la Compañía de Servicio Eléctrico: Luma energy LLC
2. Nombre del Solicitante: Janice Aviles Carreras
3. Título del formulario que se complementa: RELACIÓN SUCINTA DE ECHOS
4. Fecha del formulario que se complementa: 13 de Julio de 2026
5. Provea la información adicional: (Especifique el inciso del formulario que está completando)

al debido proceso de ley a la reglamentación vigente, toda vez que LUMA no emitió, cursó ni entregó el mandatorio "Aviso de Suspensión" con los (10) diez días de antelación mínimos que exige la ley. El corte del servicio ocurrió de forma sorpresiva privando a mi núcleo familiar de un servicio esencial sin darnos la oportunidad previa de conciliar la deuda o solicitar un plan de pago.

Posteriormente, me comuniqué con servicio al cliente de LUMA para solicitar una explicación y requerir la evidencia documental de la orden administrativa de suspensión. Sin embargo, el personal de la empresa se negó rotundamente a proveer copia de los documentos oficiales que justificaran su proceder arbitrario. Ante la urgencia de proteger la salud y seguridad de mi familia me vi obligada a efectuar el pago del balance bajo estricta coacción (bajo protesto) para lograr la restitución de la luz.

Comparezco ante este honorable negociado para solicitar que se declare ha lugar esta querella, se ordene a LUMA el reembolso o crédito de cualquier cargo por desconexión/reconexión facturado ilegalmente y se fiscalice esta práctica lesiva al consumidor. Los detalles cronológicos y la evidencia correspondientes se acompañan en el documento principal y sus anejos.

NEPR-201 (Rev. Enero 2019) "Hoja Complementaria"

(Continuación de remedio solicitado)

2- Se ordene a LUMA ENERGY El reembolso inmediato o la acreditación a mi cuenta, por cualquier cargo por desconexión o reconexión que haya sido facturado, toda vez que el corte de servicio fue nulo y el pago se efectuó bajo estricta coacción para salvaguardar la seguridad de mi familia.

3 Se ordene a LUMA Energy la remoción de cualquier historial de morosidad o penalidad en mi récord de cliente relacionado a los incidentes específicos.

4 Se impongan las sanciones o multas administrativas correspondientes a la empresa fiscalizada por el incumplimiento crasso con el reglamento núm. 8863 del negociado de energía.

NEPR

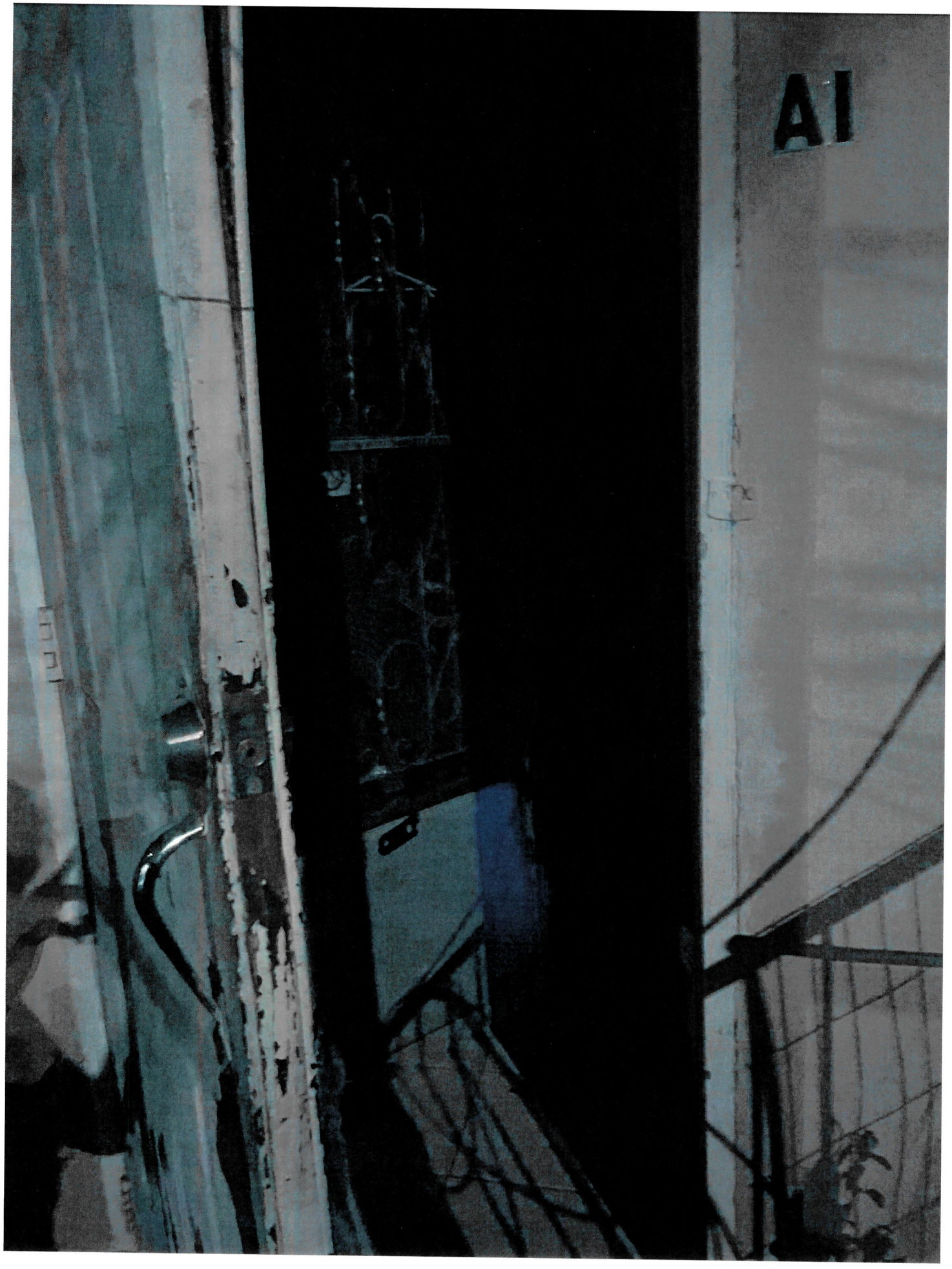
Received:

Jul 14, 2026

12:08 AM



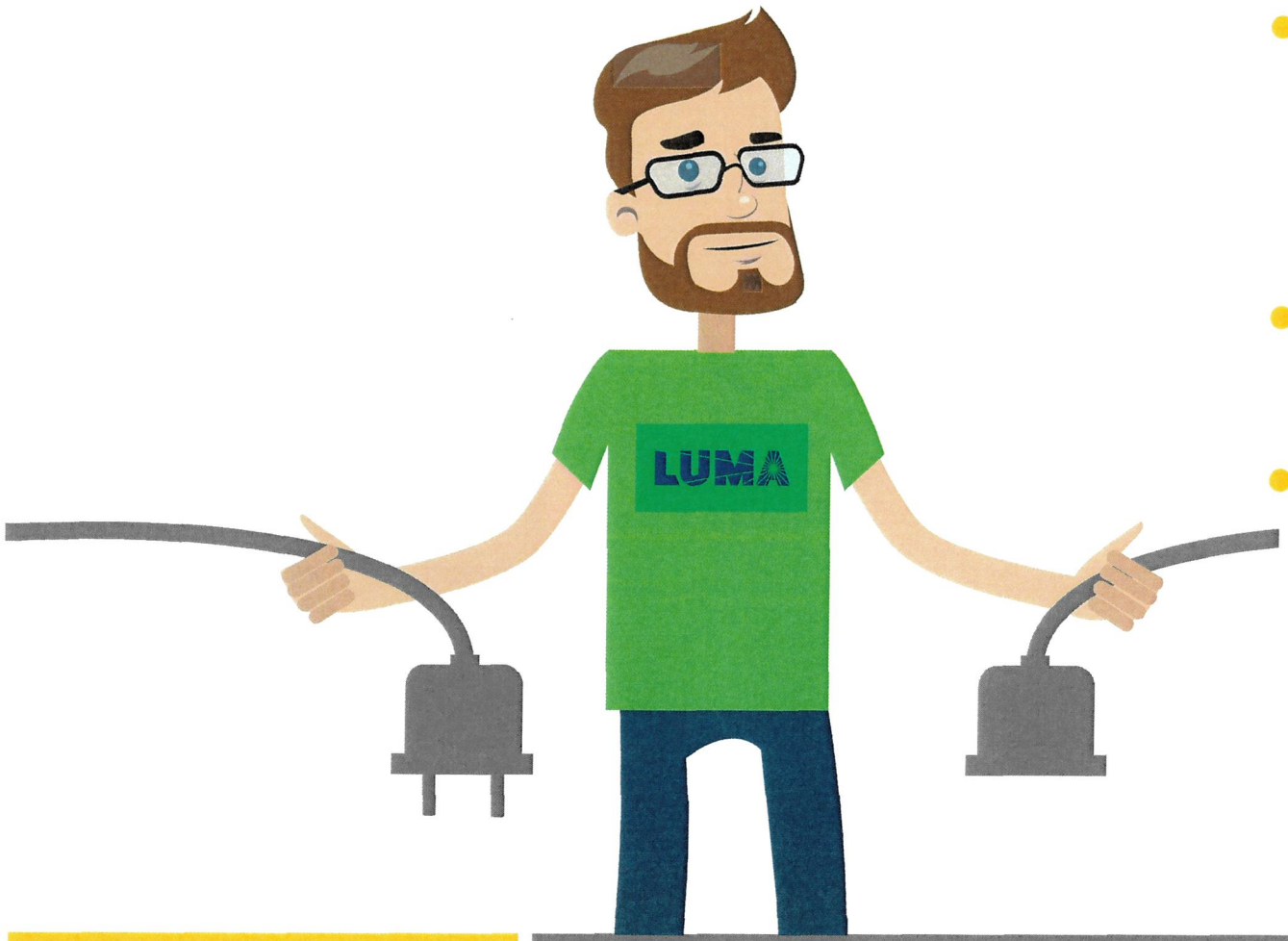

A1


A1

NEPR

Received:
Jul 14, 2026
12:08 AM

¿En qué circunstancias LUMA te puede **suspender el servicio eléctrico?**



- Como norma general, LUMA puede suspender el servicio cuando usted no efectúe el pago y no haya utilizado o agotado el procedimiento para objetar facturas dentro de los treinta (30) días de recibida.
- LUMA podrá suspender el servicio eléctrico hasta tanto cumplas con el pago de la deuda.
- Es importante que conozcas que LUMA debe apercibirte por escrito al menos (10) días antes de iniciar el procedimiento de suspensión del servicio y en la notificación deberá indicar la fecha exacta a partir de la cual se podrá suspender el mismo.
- No te pueden suspender el servicio ni viernes, ni sábado, ni domingo o día feriado, ni el día laborable anterior al día feriado.
- Si objetaste tu factura y cumpliste con todos los requisitos, LUMA no puede suspenderte el servicio por la cantidad impugnada hasta que haya culminado dicho procedimiento. De ocurrir esto, debes acudir lo antes posible a la Oficina Comercial más cercana o llamar al 1-844-888-5862 para que te restablezcan el servicio a la brevedad posible.

Recuerda, participar y expresarte es tu derecho.

¡Ejércelo!

JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO DE PUERTO RICO

OIPC

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

www.oipc.pr.gov

info@oipc.pr.gov

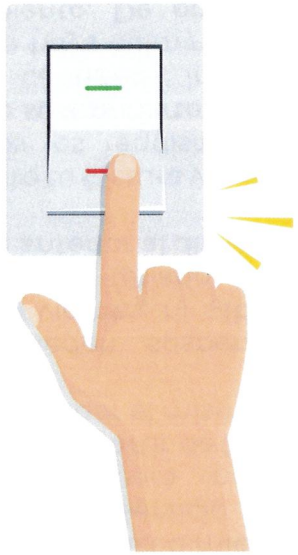
787.523.6962

268 The Hato Rey Center, Suite 802,
Ave. Ponce de León, San Juan, P.R. 00918

Búscanos en:

OIPC

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



Suspensión del servicio eléctrico

JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO DE PUERTO RICO

NEPR

Received:

Jul 14, 2026

12:08 AM

