NEPR

Received:

Aug 11, 2026

2:28 PM

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

LEONOR TORRES BORGES
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC,
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

CASO NÚM. NEPR-QR-2026-0024

ASUNTO: Contestación a Querella

CONTESTACION A QUERELLA

AL NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO:

COMPARECEN las partes querelladas, LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC (en adelante "LUMA") por conducto de la representación legal que suscribe y muy respetuosamente **EXPONEN, ALEGAN** y **SOLICITAN:**

1. Se niegan las alegaciones de la Querella.

2. El titular de la cuenta 2265281000 es Luis E. De León Rivera entró al predio con una tarifa residencial el 17 de marzo de 1986. El 3 de junio de 2024, personal de terreno de LUMA, indica que el Sr. Luis E. De León Rivera falleció según le indicaron en la visita. Se solicitó enviar una carta para legalizar el servicio a nombre de la persona que vivía en la propiedad.

3. El 18 de junio de 2024 se hizo un cambio del contador para uno de medición neta. Medidor estaba visible, pero no estaba accesible. Se encontró una irregularidad. El sello interior estaba manipulado o roto, el medidor tenía el mecanismo intervenido mediante un resistor en el potencial en la parte interna.

4. El 25 de septiembre de 2025 se envió una carta por correo certificado con acuse de recibo por cargos por irregularidad por $6,491.82.

5. El 8 de octubre de 2025 personal de LUMA se comunicó con la Sra. Leonor Borges Torres, parte querellante, quien aparece autorizada en la cuenta, como esposa de Luis E. De León Rivera. La Querellante informó que no había recibido la notificación, se le orientó sobre el cargo por irregularidad y se le envió carta de irregularidad por correo electrónico, la cual fue recibida. Querellante comunica que Sr. De León falleció. La Querellante informa que nadie vive en la propiedad. Se le informó que, al ser la esposa del cliente principal, es responsable de la deuda. Además, se le informó sobre el proceso de desconexión y se le ofrece alternativas de planes de pago. Cliente informa no puede pagar la deuda. No obstante, la propiedad tiene placas solares y tiene tarifa de medición neta desde el 12 de junio de 2024.

6. El 13 de noviembre de 2025 LUMA eliminó la tarifa de medición neta.

7. El 18 de noviembre de 2025 la Sra. Leonor Torres visitó la oficina de servicio al cliente para indagar sobre el balance, se le orientó sobre el cargo por irregularidad facturado el 25 de septiembre de 2025. Se le orientó que el 8 de octubre de 2025 recibió llamada de LUMA del área de irregularidades. Cliente informa que no recibió carta por correo certificado, que no recibió correo electrónico y que vive en los Estados Unidos. Sin embargo, el 8 de octubre de 2025 hay una nota que si recibió la carta de irregularidad. Aun así, el 18 de noviembre de 2025 se le entregó personalmente la carta de irregularidad, se solicitó se firmara como recibida y se recibe acta de defunción de Luis E. De León Rivera. Se le orientó que no puede objetar factura porque venció. Cliente indicó que no iba a legalizar la cuenta hasta que se resolviera la situación. Se le orientó sobre la Ley 7 en la cual le corresponde el balance adeudado, se recibe carta de cliente solicitando

investigación y en la cual solicita se le aplique la Ley 272. Se envió a departamento de irregularidades para evaluación. Se explicó a cliente que no aplicaba la Ley 272 porque no se hizo una refacturación.

8. El 20 de noviembre de 2025 se recibió carta de cliente sin fecha, ponchada en LUMA con fecha de 18 de noviembre de 2025. Se analizó pero, el caso fue referido para la legalización del servicio. Había transcurrido el término que tenía la Querellante para objetar el cargo por irregularidad. Además, en caso de una irregularidad, no aplica ningún subsidio a la cuenta. Por último, cliente utiliza el servicio a nombre de otra persona que había fallecido.

9. El 20 de noviembre de 2025 se envió carta solicitando la legalización de la cuenta a nombre de la Querellante. Se menciona que el titular falleció en agosto de 2019. Se elimina tarifa de medición neta. Importante destacar que el proyecto de medición neta fue trabajado y completado en el 2024. Se menciona que la hija, que es la usuaria del servicio, debe legalizar y asumir la deuda.

10. El 8 de diciembre de 2025 se hace llamada para solicitar la legalización de la cuenta. No obstante, no contestaron y se dejó mensaje.

11. El 15 de enero de 2026 se envía carta de legalización ya que surge que titular no es usuario ni se beneficia del servicio eléctrico.

12. El balance al 18 de febrero de 2026 es $6,785.44 dólares. Hay alternativas de planes de pago disponibles para la Querellante.

13. Del sistema de la cuenta, no hay objeciones a la factura presentadas.

14. La Sra. Leonor Torres Borges, parte querellante, aparece como autorizada en la cuenta.

15. El ajuste realizado a la cuenta se hizo para los periodos entre el 18 de junio de 2019 a 18 de junio de 2024.

16. La dirección postal donde fue enviada la carta es Parque Del Monte, BB 19 Calle Guarionex Caguas PR 00725. Esta es la misma dirección que la parte querellante informa en la querella de epígrafe. La dirección es la misma que aparece en la factura que se ha expedido en esta cuenta.

17. LUMA notificó dicho cargo dentro del término prescriptivo.

18. Conforme al Reglamento de Términos y Condiciones, Articulo A (2) de la Sección IX del Reglamento de Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica, Reglamento Núm. 7982 de 14 de enero de 2010, el cliente es responsable de velar porque no se intervenga, interfiera o manipule con los medidores de la Autoridad de Energía Eléctrica. Además, el Reglamento, Sección XI sobre uso indebido, en su artículo A, menciona que el cliente, usuario o usuario no autorizado es responsable del pago por el servicio no facturado o no medido, gastos de investigación y multa. Además, debe eliminar la condición detectada.

DEFENSAS AFIRMATIVAS

1. El recurso instado contra LUMA no presenta una reclamación que justifique la concesión de un remedio.
2. El recurso es inmeritorio.
3. El Negociado carece de jurisdicción sobre la persona o sobre la materia.
4. LUMA hizo correctamente el cálculo del cargo por irregularidad.
5. Conforme al Artículo A (2) de la Sección IX del Reglamento de Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica, Reglamento Núm.

7982 de 14 de enero de 2010, el cliente es responsable de velar porque no se intervenga, interfiera o manipule con los medidores de la Autoridad de Energía Eléctrica.

6. El Reglamento, Sección XI sobre uso indebido, en su artículo A, menciona que el cliente, usuario o persona natural o jurídica que se haya aprovechado de energía eléctrica no facturada o no medida está obligado a pagar los gastos de investigación, eliminar la condición detectada y pagar cualquier multa. Además, el cliente o cualquier usuario o usuario no autorizado que se haya aprovechado indebidamente del servicio es responsable de pagar el importe del estimado que se haga de la energía eléctrica dejada de registrar por el medidor que no se facturó.
7. LUMA notificó el cargo por irregularidad dentro del término prescriptivo.

POR LO CUAL, se solicita al Negociado que declare ha lugar esta moción, declare no ha lugar la Querella, con cualquier otro pronunciamiento que en derecho proceda.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDA.

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

CERTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN

CERTIFICO 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. Asimismo, se envió copia de cortesía al Querellante a leonortorresborges@gmail.com

F/Michelle M. Acosta Rodríguez
Lcda. Michelle M. Acosta Rodríguez
RUA 18239
LUMA – Departamento Legal
PO BOX 364267
San Juan, PR, 00936-4267

(787) 349-3028
michelle.acosta@lumapr.com