NEPR

Received:

Aug 12, 2026

10:45 AM

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

JANICE AVILÉS CARRERAS **Querellante** VS. LUMA ENERGY LLC Y LUMA ENERGY SERVCO, LLC **Querelladas**	**CASO NÚM.** NEPR-QR-2026-0282 **ASUNTO:** Moción solicitando desestimación con perjuicio

MOCIÓN SOLICITANDO DESESTIMACIÓN CON PERJUICIO

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

I. INTRODUCCIÓN

1. El 14 de julio de 2026, Janice Avilés Carreras (la "Querellante") presentó la Querella que nos ocupa (la "Querella"), mediante la cual alegó que LUMA le suspendió el servicio de energía eléctrica sin enviar el aviso correspondiente, por lo que se vio obligada a pagar la cantidad total adeudada para reestablecer su servicio eléctrico.

2. La Querellante solicitó al Negociado lo siguiente:

   a. Que se le ordene a LUMA el reembolso o crédito a la Querellante de cualquier cargo por desconexión o reconexión.
   b. La eliminación de cualquier historial de morosidad de la cuenta de la Querellante.
   c. La imposición de multas administrativas a LUMA.

3. Al recibir la Querella, LUMA realizó una investigación de la cuenta de la Querellante, identificada con el número 9546137278. Sin embargo, no se encontró ninguna objeción presentada en LUMA bajo dicha cuenta. Véase, **Anejo A – Registro de Objeciones**. Por lo tanto, LUMA entiende respetuosamente que este Ilustre Negociado carece de jurisdicción para

atender la Querella. Veamos.

II. HECHOS PERTINENTES

4. El 21 de abril de 2026, el sistema automatizado de LUMA notificó una carta a la Querellante sobre aviso de deuda. Véase, **Anejo B – Contacto con cliente 04/21/26**.

5. El 14 de mayo de 2026, LUMA realizó una llamada a la Querellante para reiterar el aviso de deuda notificado el 21 de abril de 2026. Véase, **Anejo C – Contacto con cliente 05/14/26.**

6. El 21 de mayo de 2026, LUMA envió una carta a la Querellante para anunciar que su servicio de electricidad sería desconectado en treinta (30) días, de no saldarse el balance adeudado en la cuenta de servicio. Véase, **Anejo D – Contacto con cliente 05/14/26.**

7. Ante la inacción de la Querellante, el 22 de junio de 2026, LUMA realizó una llamada a la Querellante para anunciar que el servicio de energía eléctrica sería desconectado en cuarenta y ocho (48) horas. Véase, **Anejo E – Contacto con cliente 06/22/26.**

8. Así las cosas, el 26 de junio de 2026, el sistema automatizado de LUMA inició la suspensión del servicio eléctrico de la cuenta de la Querellante. Véase, **Anejo F – Proceso de Seguimiento de Cobros.**

9. El 7 de julio de 2026, el servicio eléctrico del predio de la Querellante fue desconectado. Ese mismo día, la Querellante se comunicó con LUMA para informar la desconexión. La Querellante también recibió orientación sobre la cantidad que debía pagar para la reconexión del servicio eléctrico. Véase, **Anejo G – Historial de Contacto al Cliente.**

10. La Querellante se comunicó nuevamente con LUMA el 8 de julio de 2026 para alegar que el servicio eléctrico fue desconectado sin previo aviso. Sin embargo, LUMA le informó que no ha recibido pagos bajo la cuenta de la Querellante desde el 4 de mayo de 2026. Véase,

Anejo G – Historial de Contacto al Cliente.

11. Finalmente, el 13 de julio de 2026, la Querellante se comunicó con LUMA para solicitar la reconexión del servicio eléctrico en su cuenta. Durante dicha llamada la Querellante concretó un acuerdo de plan de pago para el balance adeudado. Como resultado, el 14 de julio de 2026, el servicio de energía eléctrica en la cuenta de la Querellante fue reconectado. Véase, **Anejo G – Historial de Contacto al Cliente**.

12. Posterior a la comunicación del 13 de julio de 2026, la Querellante no presentó, ni ha presentado actualmente, ninguna objeción de factura con LUMA. Véase – **Anejo A – Registro de Objeciones.**

13. El 14 de julio de 2026, la Querellante presentó la Querella de epígrafe para solicitar el reembolso o crédito de cualquier cargo por desconexión o reconexión, la eliminación de cualquier historial de morosidad de la cuenta de la Querellante y la imposición de multas administrativas en contra de LUMA. Sin embargo, la Querellante no acompaña a su Querella evidencia de haber cumplido con el proceso informal de objeción de factura en LUMA. Por lo tanto, la Querellante no agotó los remedios administrativos correspondientes previo a la presentación de la Querella ante este Ilustre Negociado.

III. DERECHO APLICABLE A LA CONTROVERSIA

A. Jurisdicción sobre la materia

La jurisdicción es el poder o autoridad que posee un foro para adjudicar casos o controversias. Ríos Martínez, Com. Alt. PNP v. CLE, 196 D.P.R. 289, 296 (2016). Por lo tanto, para que un foro, sea judicial o administrativo, pueda atender y adjudicar un caso debe tener jurisdicción sobre la materia y sobre las partes litigiosas. Shell v. Srio de Hacienda, 187 D.P.R. 109, 122 (2012). La falta de jurisdicción no puede ser subsanada, y el foro está impedido de

asumirla donde no existe. S.L.G. Szendrey-Ramos v. F. Castillo, 169 D.P.R. 873, 883 (2007); Souffront v. AAA, 164 D.P.R. 663, 674 (2005). Por lo tanto, los organismos administrativos, al igual que los tribunales, no pueden asumir jurisdicción donde no la tienen. Comisionado de Seguros de Puerto Rico v. Corporación para la Defensa del Poseedor de Licencia de Armas de Puerto Rico, Inc., 202 D.P.R. 842, 852 (2019).

La jurisdicción sobre la materia "se refiere a la capacidad del tribunal para atender y resolver una controversia legal." Rodríguez Rivera v. De León Otaño, 191 D.P.R. 700, 709 (2014) (referencias omitidas). A esos efectos, "[U]n organismo administrativo no podrá asumir jurisdicción sobre un asunto a menos que esté claramente autorizado en ley para ello". Comisionado de Seguros de Puerto Rico v. Corporación para la Defensa del Poseedor de Licencia de Armas de Puerto Rico, Inc., *supra*. Así pues, únicamente el Estado, a través de sus leyes, puede otorgar o privar de jurisdicción sobre la materia a un tribunal o agencia administrativa. Rodríguez Rivera v. De León Otaño, *supra*, pág. 708 (citando a Unisys v. Ramallo Brothers, 128 D.P.R. 842, 862 esc. 5 (1991); D. Fernández Quiñones, *Derecho administrativo y Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme* 582 (3ra ed. 2013)).

Por otra parte, nuestro Tribunal Supremo ha reiterado que la falta de jurisdicción sobre la materia conlleva las siguientes consecuencias inexorablemente fatales:

> (1) no es susceptible de ser subsanada; (2) las partes no pueden voluntariamente conferírsela a un tribunal como tampoco puede éste abrogársela; (3) conlleva la nulidad de los dictámenes emitidos; (4) impone a los tribunales el ineludible deber de auscultar su propia jurisdicción; (5) impone a los tribunales apelativos el deber de examinar la jurisdicción del foro de donde procede el recurso, y (6) puede presentarse en cualquier etapa del procedimiento, a instancia de las partes o por el tribunal *motu proprio*.

Pagán v. Alcalde Mun. de Cataño, 143 D.P.R. 314, 326 (1997).

B. Ley de Transformación y ALIVIO Energético

El inciso (a) del Art. 6.4 de la Ley de Transformación y ALIVIO Energético, Ley Núm. 57 del 27 de mayo de 2014, según enmendada (la "Ley Núm. 57"), 22 L.P.R.A § 1054c, establece que el Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria para:

> (1) La aprobación de tarifas y cargos que cobren las compañías de energía o un productor independiente de energía en relación con cualquier servicio eléctrico, al amparo de lo dispuesto en el Artículo 6.25 de esta Ley, así como los casos y controversias relacionadas con las tarifas que cobren las compañías de energía a sus clientes residenciales, comerciales o industriales, y sobre los casos y controversias relacionadas con las tarifas y cargos de cualquier productor independiente de energía.
>
> (2) Los casos y controversias relacionadas con la revisión de facturación de las compañías de energía a sus clientes por los servicios de energía eléctrica.
>
> (3) Los casos y controversias en el que se plantee el incumplimiento con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico según expresada en la "Ley de Política Publica Energética de Puerto Rico" vigente.
>
> (4) Los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con cualquiera de los mandatos establecidos en la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como "Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica" y con cualquiera de los mandatos establecidos en la "Ley de Política Publica Energética de Puerto Rico" en relación con el servicio eléctrico o en relación con asuntos energéticos.
>
> (5) Los casos y controversias sobre el trasbordo de energía eléctrica o interconexión con la red de transmisión y distribución, y toda persona que este, o interese estar, conectada a la red de energía eléctrica en Puerto Rico o toda persona con un interés directo o indirecto en esos servicios de energía eléctrica.
>
> (6) Los casos y controversias que surjan en relación con contratos entre la Autoridad, su sucesora, o el Contratante de la red de transmisión y distribución, los productores independientes de energía y las compañías de energía, así como sobre los casos y controversias entre productores independientes de energía. Esto incluirá, pero no se limitará, a los contratos de compraventa de energía mediante los cuales un productor independiente de energía se disponga a proveer energía a una compañía de energía para ser distribuida, y a los casos en que se cuestione la razonabilidad de las tarifas de interconexión, o la razonabilidad de los términos y condiciones de un contrato de energía.

Asimismo, el inciso (b) del Art. 6.4 de la Ley Núm. 57, *supra*, especifica la jurisdicción general exclusiva del Negociado de Energía sobre los siguientes asuntos o personas:

> (1) Jurisdicción regulatoria investigativa y adjudicativa sobre la Autoridad y cualquier otra compañía de energía certificada que rinda servicios dentro del Gobierno de Puerto Rico.
>
> (2) Cualquier persona natural o jurídica que viole las disposiciones de esta Ley en materia de energía eléctrica o los reglamentos del Negociado, incluyendo a cualquier persona natural o jurídica, o entidad que utilice su control sobre los servicios de energía eléctrica para llevar a cabo tal violación.
>
> (3) Cualquier persona natural o jurídica cuyas acciones afecten la prestación de servicios de energía eléctrica, incluyendo a cualquier persona o entidad que utilice su control sobre dichos servicios para afectar la prestación de dichos servicios.
>
> (4) Cualquier persona natural o jurídica que lleve a cabo cualquier actividad para la cual sea necesaria una certificación, autorización o endoso del Negociado de Energía.
>
> (5) Cualquier persona natural o jurídica cuyas acciones u omisiones resulten en perjuicio de las actividades, recursos o intereses sobre los cuales el Negociado posee poderes de reglamentación, investigación, adjudicación o fiscalización, incluyendo cualquier persona que utilice su control sobre servicios de energía eléctrica de tal manera que resulte en dicho perjuicio.

Por otra parte, el proceso para la revisión de las facturas eléctricas está detallado en el Art. 6.27 (a) de la Ley Núm. 57, el cual establece lo siguiente:

> Antes de acudir al Negociado de Energía para solicitar una revisión de factura de servicio eléctrico, toda persona deberá agotar, ante la compañía de energía certificada que le cobró dicha factura, el procedimiento administrativo informal que se establece en esta sección y en los reglamentos que adopte el Negociado de Energía. En este proceso administrativo informal no aplicarán las disposiciones de las secs. 9641 a 9661 del Título 3, conocidas como la 'Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico.

22 L.P.R.A. sec. 1054z.

Asimismo, el Art. 6.27 (a) (1) de la Ley Núm. 57 indica que:

> [T]odo cliente podrá objetar o impugnar cualquier cargo, clasificación errónea de tipo de tarifa, cálculo matemático o ajuste de la factura de servicio eléctrico y

> solicitar una investigación por parte de la compañía de energía certificada dentro de un término de treinta (30) días a partir de la fecha en que dicha factura sea depositada en el correo postal o sea enviada al cliente vía correo electrónico.

Así también, el Articulo 6.27 (d) de la Ley Núm. 57 establece que "al presentar su querella ante la Comisión el cliente querellante deberá demostrar que ha cumplido con los requisitos establecidos en este Articulo."

C. Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago

La Sección 2.02 del Reglamento Sobre el Procedimiento Administrativo para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, Reglamento 8863 de 1 de diciembre de 2016, establece que:

> [T]odo Cliente deberá agotar, ante la Compañía de Servicio Eléctrico, el Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas establecido en este Reglamento previo a solicitar una revisión formal de cualquier objeción por parte de la Comisi6n de Energía. Mediante este Procedimiento Administrativo Informal, el Cliente explicará los fundamentos de su objeción a la Compañía de Servicio Eléctrico e intentará alcanzar una solución al asunto directamente con la Compañía.

D. Presentación de querellas ante la Comisión de Energía y las solicitudes de desestimación

La Sección 3.04 del Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Aviso de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones, Reglamento Núm. 8543 de 18 de diciembre de 2014 (el "Reglamento Núm. 8543"), dispone lo siguiente con relación a la presentación de recursos ante la consideración del Negociado de Energía:

> [T]oda querella o recurso para solicitar a la Comisión la revisión (i) de facturas de la AEE o de cualquier otra compañía, por servicio eléctrico […] deberá ser presentada dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que la AEE o la compañía de servicio eléctrico de la que se trate haya emitido su determinación final sobre el asunto [énfasis suplido]. En caso de que la AEE o la compañía de servicio de la que se trate no haya emitido una determinación final, el

> referido término comenzará a transcurrir a partir de la fecha en que debió emitirse la decisión**.**

Nuestro ordenamiento jurídico establece que determinados actos deben realizarse dentro del correspondiente término dispuesto para ello. A esos fines, existen diferentes tipos de términos, entre los que se encuentran los de cumplimiento estricto y aquellos de carácter jurisdiccional.

Al igual que con los términos jurisdiccionales, el incumplimiento con los términos de cumplimiento estricto acarrea la consecuencia de privar a la entidad juzgadora de atender el asunto. No obstante, a diferencia de los términos jurisdiccionales, los términos de cumplimiento estricto pueden ser prorrogados por justa causa. Rosario Domínguez v. ELA, 198 D.P.R. 197, 209-210 (2017). Es decir, dichos términos no son prorrogables automáticamente. Soto Pino v. Uno Radio Group, 189 D.P.R. 84, 92 (2013).

Para que los términos de cumplimiento estricto puedan ser prorrogados, "se requiere que la parte que solicita la prórroga, o que actúa fuera de término, presente justa causa por la cual no puede cumplir con el término establecido". Cruz Parrilla v. Dpto. de la Vivienda, 184 D.P.R. 393, 403 (2012). Mas aún, "[l]a parte que actúa tardíamente debe hacer constar las circunstancias específicas que ameriten reconocerse como justa causa para prorrogar un término de cumplimiento estricto". Soto Pino v. Uno Radio Group, *supra.* No obstante, "las vaguedades y las excusas o los planteamientos estereotipados no cumplen con el requisito de justa causa". Febles v. Romar, 159 D.P.R. 714, 720 (2003).

Por su parte, la Sección 6.01 del Reglamento Núm. 8543 dispone que:

> [e]n vez de, o además de presentar su contestación a una querella, recurso, reconvención, querella o recurso contra tercero, o querella o recurso contra coparte, cualquier promovido podrá solicitar a la Comisión la desestimación del recurso correspondiente mediante una moción debidamente fundamentada. En su moción de desestimación, el promovido podrá argumentar que el recurso instado en su contra no presenta una reclamación que justifique la concesión de un remedio, que el recurso es inmeritorio, que la Comisión carece de jurisdicción sobre la persona

o sobre la materia para atender las controversias planteadas en el recurso, o sustentar su solicitud de desestimación en cualquier otro fundamento que en Derecho proceda.

IV. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

Conforme surge expresamente del Artículo 6.27 de la Ley Núm. 57, antes de acudir al Negociado de Energía para solicitar una revisión de factura de servicio eléctrico, la Querellante debió agotar el procedimiento administrativo informal, establecido por LUMA. Dicho procedimiento incluye la presentación de una objeción, la notificación de una decisión inicial de LUMA, la solicitud de la reconsideración de la decisión inicial, de no estar de acuerdo con dicha decisión, y la emisión de una determinación final, de la cual se podrá recurrir al Negociado de Energía. Es decir, no es hasta que la Compañía de Servicio Eléctrico emite su determinación final, que el cliente puede iniciar el procedimiento formal de revisión ante el Negociado.

Los hechos pertinentes a la Querella confirman que la Querellante nunca presentó una objeción con LUMA para impugnar el proceso de desconexión del servicio eléctrico de su cuenta o los cargos relacionados. La ausencia de una objeción para comenzar el proceso administrativo informal implica necesariamente que LUMA no emitió una determinación final que podrá ser revisada por este Negociado.

Así pues, en el presente caso la Querellante acudió al Negociado sin haber agotado los remedios administrativos que requiere la ley. Por lo tanto, resulta forzoso concluir que este Ilustre Negociado carece de jurisdicción para atender la Querella de epígrafe.

Conforme surge del anterior recuento fáctico y procesal, la Querellante le ha negado a este Ilustre Foro la posibilidad de resolver la controversia de autos. En esa medida, y de acuerdo con la ley y los reglamentos anteriormente discutidos, LUMA muy respetuosamente expone que procede que se desestime la Querella de epígrafe.

POR TODO LO ANTERIOR, muy respetuosamente solicitamos al Negociado de Energía que declare HA LUGAR esta moción y desestime con perjuicio la Querella, con cualquier otro pronunciamiento que en derecho proceda.

CERTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN

CERTIFICO que este escrito ha sido presentado a la secretaria del Negociado de Energía a través del Sistema de radicación electrónica https://radicacion.energia.pr.gov/, mediante el cual el Negociado y las partes que hayan comparecido recibirán notificación. Certifico además que copia de cortesía fiel y exacta de este escrito se enviará a la parte querellante a: janycompositor@hotmail.com.

En San Juan, Puerto Rico, el 12 de agosto de 2026.



f/Cristina Santiago Amaro
Lcda. Cristina Santiago Amaro
RUA Núm. 17271
LUMA – Departamento Legal
PO BOX 364267
San Juan, PR, 00936-4267
Tel. 787-365-2455
cristina.santiagoama@lumapr.com

CONFIRMACION - Google Chrome

Not secure aeeappsx:7777/pls/apxprd/f?p=115:2:208907280271365::NO::P2_CONFIRMACION:NULL

Anejo A

Welcome: LIZ ARROYO Logout

FORMULARIO > OBJECIONES REGISTRADAS

Go Actions

Row text contains '9546137278'

No data found.

PRODUCCIÓN Oracle Utilities Customer Care and Billing

Anejo B

Liz Arroyo | Acerca de | Ayuda

Inicio | Menú | Admin | Buscar en Menú | Historial | Control Central | Información de Cuent

Contacto de Cliente

Elemento Anterior | Elemento Siguiente | Deseleccionar | Grabar | Refrescar

Principal | Registro | Características | Portal de Contacto de Cliente

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE CLIENTE AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Cobros / Carta de Aviso de Deuda Contactado 04-21-2026

ID DE CONTACTO DE CLIENTE * 2251919655

ABIERTO ☐ ID DE USUARIO SYSUSER System, English

ID DE PERSONA 2254892378 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA - (939) 250-4543

ID DE CUENTA 9546137278 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Residencial, $108.35, 9546137278,

ID DE PREDIO

MÉTODO DE CONTACTO PREFERIDO

FECHA/HORA DE CONTACTO * 04-21-2026 / * 07:37:34PM

CLASE DE CONTACTO * Cobros

TIPO DE CONTACTO * OVDREMLTR Carta de Aviso de Deuda

COMENTARIOS

REGISTROS RELACIONADOS

INFORMACIÓN DE CARTA Overdue Reminder Letter (OVDREMLTR) se imprimió el 04-22-2026 07:25:31PM.

Desplegar Carta

REIMPRIMIR CARTA ☐

			FECHA/HORA DE CREACIÓN	CREADO POR	REGISTRO DE ENTRADA	RECORDATORIO	ENVIAR A	FECHA DE ACTIVACIÓN

Alertas

Último Contacto: 14 días atrás - Gonzalez,Paola

2 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)

Contexto Actual

AVILES CARRERAS,JANICE IMARA - (939) 250-4543

9546137278 1 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Residencial, $108.35, 9546137278,

0 CARR NUEVA KM 1.6, BO JAGUITAS, HORMIGUEROS, PR, 00660

Información Financiera

Balance Actual $108.35

Balance de Liquidación $8.35

Último Pago 07-18-2026, $150.82

Última Facturación 07-17-2026, $259.17, Fecha de Vencimiento 08-19-2026

Factura Anterior 07-14-2026, $203.53

Fecha de Siguiente Factura 08-12-2026

Contacto de Cliente

PRODUCCIÓN Oracle Utilities Customer Care and Billing

Liz Arroyo | Acerca de | Ayuda

Anejo C

Inicio | Menú | Admin | Buscar en Menú | Historial | Control Central | Información de Cuenta

Contacto de Cliente

Elemento Anterior | Elemento Siguiente | Deseleccionar | Grabar | Refrescar

Principal | Registro | Características | Portal de Contacto de Cliente

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE CLIENTE AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Cobros / Llamada de Aviso de Deuda Contactado 05-14-2026

ID DE CONTACTO DE CLIENTE * 2252788075

ABIERTO ☐ ID DE USUARIO SYSUSER System, English

ID DE PERSONA 2254892378 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA - (939) 250-4543

ID DE CUENTA 9546137278 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Residencial, $108.35, 9546137278,

ID DE PREDIO

MÉTODO DE CONTACTO PREFERIDO

FECHA/HORA DE CONTACTO * 05-14-2026 / * 07:38:02PM

CLASE DE CONTACTO * Cobros

TIPO DE CONTACTO * OTBNDCALLREM Llamada de Aviso de Deuda

COMENTARIOS

REGISTROS RELACIONADOS Enlazado a Proceso de Seguimi9541110871,Event 030 (Llamada de Aviso de Deuda)

INFORMACIÓN DE CARTA

Desplegar Carta

REIMPRIMIR CARTA ☐

			FECHA/HORA DE CREACIÓN	CREADO POR	REGISTRO DE ENTRADA	RECORDATORIO	ENVIAR A	FECHA DE ACTIVACIÓN

Alertas

Último Contacto: 14 días atrás - Gonzalez,Paola

2 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)

Contexto Actual

AVILES CARRERAS,JANICE IMARA - (939) 250-4543

9546137278 1 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Residencial, $108.35, 9546137278,

0 CARR NUEVA KM 1.6, BO JAGUITAS, HORMIGUEROS, PR, 00660

Información Financiera

Balance Actual $108.35

Balance de Liquidación $8.35

Último Pago 07-18-2026, $150.82

Última Facturación 07-17-2026, $259.17, Fecha de Vencimiento 08-19-2026

Factura Anterior 07-14-2026, $203.53

Fecha de Siguiente Factura 08-12-2026

Contacto de Cliente

PRODUCCIÓN Oracle Utilities Customer Care and Billing

Liz Arroyo | Acerca de | Ayuda

Anejo D

Inicio | Menú | Admin | Buscar en Menú | Historial | Control Central | Información de Cuenta

Contacto de Cliente

Elemento Anterior | Elemento Siguiente | Deseleccionar | Grabar | Refrescar

Principal | Registro | Características | Portal de Contacto de Cliente

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE CLIENTE AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Cobros / Carta de desconexión en 30 días Contactado 05-21-2026

ID DE CONTACTO DE CLIENTE * 2257137598

ABIERTO ☐ ID DE USUARIO SYSUSER System, English

ID DE PERSONA 2254892378 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA - (939) 250-4543

ID DE CUENTA 9546137278 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Residencial, $108.35, 9546137278,

ID DE PREDIO

MÉTODO DE CONTACTO PREFERIDO

FECHA/HORA DE CONTACTO * 05-21-2026 / * 07:39:34PM

CLASE DE CONTACTO * Cobros

TIPO DE CONTACTO * 30DAYDISCLTR Carta de desconexión en 30 días

COMENTARIOS

REGISTROS RELACIONADOS

INFORMACIÓN DE CARTA 30 Day Disconnection Letter (30DAYDISCLTR) se imprimió el 05-22-2026 07:31:51PM. Desplegar Carta

REIMPRIMIR CARTA ☐

			FECHA/HORA DE CREACIÓN	CREADO POR	REGISTRO DE ENTRADA	RECORDATORIO	ENVIAR A	FECHA DE ACTIVACIÓN

Alertas

Último Contacto: 14 días atrás - Gonzalez,Paola

2 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)

Contexto Actual

AVILES CARRERAS,JANICE IMARA - (939) 250-4543

9546137278 1 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Residencial, $108.35, 9546137278,

0 CARR NUEVA KM 1.6, BO JAGUITAS, HORMIGUEROS, PR, 00660

Información Financiera

Balance Actual $108.35

Balance de Liquidación $8.35

Último Pago 07-18-2026, $150.82

Última Facturación 07-17-2026, $259.17, Fecha de Vencimiento 08-19-2026

Factura Anterior 07-14-2026, $203.53

Fecha de Siguiente Factura 08-12-2026

Contacto de Cliente

PRODUCCIÓN Oracle Utilities Customer Care and Billing

Liz Arroyo | Acerca de | Ayuda

Inicio | Menú | Admin | Buscar en Menú | Historial

Anejo E

Control Central | Información de Cuenta

Contacto de Cliente

Elemento Anterior | Elemento Siguiente | Deseleccionar | Grabar | Refrescar

Principal | Registro | Características | Portal de Contacto de Cliente

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE CLIENTE AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Cobros / Llamada de desconexion en 48 horas Contactado 06-22-2026

ID DE CONTACTO DE CLIENTE * 2251750522

ABIERTO ☐ ID DE USUARIO SYSUSER System, English

ID DE PERSONA 2254892378 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA - (939) 250-4543

ID DE CUENTA 9546137278 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Residencial, $108.35, 9546137278,

ID DE PREDIO

MÉTODO DE CONTACTO PREFERIDO

FECHA/HORA DE CONTACTO * 06-22-2026 / * 08:23:33PM

CLASE DE CONTACTO * Cobros

TIPO DE CONTACTO * 48HRDISNOTPC Llamada de desconexion en 48 horas

COMENTARIOS

REGISTROS RELACIONADOS Enlazado a Proceso de Seguimi9541110871,Event 050 (Llamada de desconexion en 48 h)

INFORMACIÓN DE CARTA

Desplegar Carta

REIMPRIMIR CARTA ☐

			FECHA/HORA DE CREACIÓN	CREADO POR	REGISTRO DE ENTRADA	RECORDATORIO	ENVIAR A	FECHA DE ACTIVACIÓN

Alertas

Último Contacto: 14 días atrás - Gonzalez,Paola

2 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)

Contexto Actual

AVILES CARRERAS,JANICE IMARA - (939) 250-4543

9546137278 1 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Residencial, $108.35, 9546137278,

0 CARR NUEVA KM 1.6, BO JAGUITAS, HORMIGUEROS, PR, 00660

Información Financiera

Balance Actual $108.35

Balance de Liquidación $8.35

Último Pago 07-18-2026, $150.82

Última Facturación 07-17-2026, $259.17, Fecha de Vencimiento 08-19-2026

Factura Anterior 07-14-2026, $203.53

Fecha de Siguiente Factura 08-12-2026

Contacto de Cliente

PRODUCCIÓN Oracle Utilities Customer Care and Billing

Liz Arroyo | Acerca de | Ayuda

Anejo F

Inicio | Menú | Admin | Buscar en Menú | Historial | Control Central | Información de Cuenta

Proceso de Seguimiento de Cobros

Deseleccionar | Grabar | Refrescar

Principal | Acuerdos de Servicio (ASs) | Eventos

PROCESO DE SEGUIMIENTO DE COBROS: AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Inactivo(Finalizado), Residential Residential Class Control, Creado 04-21-2026

ID DE PROCESO DE SEGUIMIENTO DE COBROS: 9541110871

ID DE CUENTA: 9546137278 — AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Residencial, $108.35, 9546137278,

ESTADO DE SEGUIMIENTO DE COBROS: Inactivo — MOTIVO: Finalizado — Anular

CONTROL DE CLASE DE SEGUIMIENTO DE COBROS: RESRES — Residential Residential Class Control

Proceso Seguimiento de Cobros creado para $1,879.71 vencido en más de 69 días en AS con clase de deuda RES

PLANTILLA DE PROCESO DE SEGUIMIENTO DE COBROS: RES 70 DIAS DE ATRASO

FECHA/HORA DE CREACIÓN: 04-21-2026 / 07:26:48PM

FECHA BASE DE IMPORTE DE SEGUIMIENTO DE COBROS: 02-11-2026 — CALCULAR FECHA UTILIZANDO: 0 DÍAS ATRASADOS.

COMENTARIOS

- Proceso de Seguimiento de Cobros - 9541110871 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Inactivo(Finalizado), Residential Residential Class Control, Creado 04-21-2026
  - AS - Importe de Crédito $-419.74 ; AEE / Residencial - Servicio medido, LRS, Activo, 11-18-2021, Subsidio - Pan, 9542438336
  - Evento - Finalizado, Carta de aviso de deuda, 04-21-2026, 04-21-2026
  - Evento - Finalizado, Llamada de Aviso de Deuda, 05-14-2026, 05-14-2026
  - Evento - Finalizado, Carta de desconexión en 30 días, 05-21-2026, 05-21-2026
  - Evento - Finalizado, Llamada de desconexion en 48 horas, 06-22-2026, 06-22-2026
  - Evento - Finalizado, Iniciar suspensión todos los SA, 06-26-2026, 06-26-2026
  - Clase de Deuda - Exento de cobro, Balance Actual: $0.00, Deuda Morosa: $0.00
  - Clase de Deuda - Acuerdo de Pago, Balance Actual: $0.00, Deuda Morosa: $0.00
  - Clase de Deuda - Residential Debt Class, Balance Actual: $108.35, Deuda Morosa: $0.00
  - Clase de Deuda - Servicio de Secundaria, Balance Actual: $0.00, Deuda Morosa: $0.00

Alertas

Último Contacto: 14 días atrás - Gonzalez,Paola

2 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)

Contexto Actual

AVILES CARRERAS,JANICE IMARA - (939) 250-4543

9546137278 1 AVILES CARRERAS,JANICE IMARA, Residencial, $108.35, 9546137278,

0 CARR NUEVA KM 1.6, BO JAGUITAS, HORMIGUEROS, PR, 00660

Información Financiera

Balance Actual $108.35

Balance de Liquidación $8.35

Último Pago 07-18-2026, $150.82

Última Facturación 07-17-2026, $259.17, Fecha de Vencimiento 08-19-2026

Factura Anterior 07-14-2026, $203.53

Fecha de Siguiente Factura 08-12-2026

Contacto de Cliente

Anejo G

Seguro Social : Numero Licencia : Tarjeta Electoral : Codigo de Cliente :

***Conyuge ==> Nombre : Apellidos : Seguro Social :

Total AR Balance : Cantidad Incobrable : Fecha Incobrable :

Cuenta de CSS : Fecha Inicio Servicio : Fecha Termino Servicio : Ultimo medidor en CSS :

Dirección Fisica : Dirección Postal :

Historial de Transacciones Financieras (CC&B) | Historial de Contacto al Cliente (CC&B) | Historial de Alertas en CC&B

Go Actions

ID De Contacto	ID Usuario	ID Persona	Fecha	Clase De Contacto	Tipo De Contacto	Descripción
2253769915	100757	2254892378	31-JUL-26	GEN	G	NEPR-QR-2026-0282-Caso Negociado de Energia-Se analiza cuenta y se sube documentacion al SP Legal.///LMA Analista PREB
2258688970	111847	2254892378	17-JUL-26	GEN	G	AVILES CARRERAS,JANICE IMARA SE COMUNICA YA QUE DESEA SABER SI AL RECIBIR LA AYDUA ACUERDO DE PAGO CAMBIA/BALANCE ACTUAL $796.47 EN CREDITO/SE INTERRUMPE ACUERDO DE PAGO YA QUE CUENTA ESTABA EN CREDITO DEBIDO A LA AYUDA QUE LE OTORGARON/BALANCE QUEDO EN $259.17/PGO CCH
2256995549	100520	2254892378	14-JUL-26	GEN	G	SE EDITA ACTIVIDAD DE CAMPO: 3257020261 DE RECONECTE METRO//NO SE ACTUALIZAN COORDENADAS SEGUN PROCEDIMIENTO // REMOTA NO DISPONIBLE// YAS-BILLING-7/14/2026.
2254296212	112592	2254892378	13-JUL-26	GEN	G	AVILES CARRERAS,JANICE/SE COMUNICA PARA RECONECCION DE SERICIO Y ACUERDO DE PAGO / BALANCE EN ATRASO DE 2199.47 MITAD 1149.73/ EFECTUA PAGO INCLUYE LOS 50 DEL RECONECTE CON DE PAGO/RJQMRMGTA05/ SE ORIENTA DE BALANCE ACTUAL DE 150.82/ VENCE EL 20DE JULIO/ SE COLOCA INSTRUCCIONES EN ACTIVIDAD DE CAMPO/ SE REALIZO ACUERDO DE PAGO DE DE 36 MESES CON 8 % DE INTERES CON PAGO DE 32.90 / SE ORIENTO DE DIAS DE RECONECCION DE 5 DIAS LABORABLES YA QUE TIENEN QUE VISITAR EL TERRENO/EAE/CIM
2252958666	112418	2254892378	08-JUL-26	GEN	G	AVILES CARRERAS,JANICE IMARA- SE COMUNICA PORQUE LE DESCONECTARON EL SERVICIO// ALEGA QUE EL SERVICIO FUE DESCONECTADO SIN PREVIO AVISO/ SE LE ORIENTA SOBRE PROVESO DE SEVERANCE// CUENTA NO RECIBE PAGOS DESDE 4-5-2024 CC-26-07-01894// JD CIM
2250573279	111485	2254892378	07-JUL-26	GEN	G	AVILES CARRERAS, JANICE IMARA SE COMUNICA POR UNA DESCONEXION DE SERVICIO POR FALTA DE PAGO //SE ORIENTA DEBE PAGAR LA CANTIDAD EN ATRASO $2213.62 O EL 50% $1106.81 MAS LA RECONEXION DEL SERVICIO SERIA $50.00//YRM/CCH
2250158742	101630	2254892378	07-JUL-26	GEN	G	ACTIVIDAD DE CAMPO 3259693746 CreatedBy: noe.sanchezacevedo@lumapr.com |VisitDate: 6 julio 2026 |Supervisor: raymond.velazquez@lumapr.com |Status: Completado en el campo |AccionTomadaNoCompletar: |AccionTomadaCompletar: SE VISITO EL PREDIO |SituacionEnPredio: |Estado_de_Predio: PREDIO NO EN USO SIN SERVICIO |SituacionEncontrada: |NewGeoLat: 18,14399142 |NewGeoLong: -67,10106584 |Estado_de_Contador: MEDIDOR ESTA VISIBLE Y ACCESIBLE |ContadorEnElField: 2100711 |PosibleLeerContador: Yes |NoPosibleLeerContador: |LecturaContador: 3388 |SelloInterno: |SelloExterno: C0399597 |ContadorRetirado: |NumContadorRetirado: |NumSelloIntContadorRetirado: |NumSelloExtContadorRetirado: AccionTomadaRetirar: |Comments: Current Location: 18,14399142,-67,10106584 Se realiza desconecte por falta de pago, SE DESCONECTO CON CAMISILLAS, SE INSTALO ARO SUPER, SE INSTALO SELLO EXTERIOR ROJO, SE TOMO LECTURA DE METRO, SE VISITO EL PREDIO, RRR BS 7/7/26
2257310389	107813	2254892378	06-JUL-26	GEN	G	AVILES CARRERAS,JANICE IMARA SE COMUNICA RECONECCION FALTA DE PAGO/ BALANCE $2,300.29//EN PROCESO CULMINA LLAMADA. //SE ACTAULIZA TELEFONO. // ENR-CIM
2251750522	SYSUSER	2254892378	22-JUN-26	CC	48HRDISNOTPC	
2257137598	SYSUSER	2254892378	21-MAY-26	CC	30DAYDISCLTR	
2252788075	SYSUSER	2254892378	14-MAY-26	CC	OTBNDCALLREM	
2251919655	SYSUSER	2254892378	21-APR-26	CC	OVDREMLTR	
2251966159	SOAUSR	2254892378	26-NOV-21	WEB	INQUIRE	Following fields of Account / Person have been added, updated or deleted: Primary Phone, Email Address
2257178760	102494	2254892378	17-NOV-21	GEN	G	CLIENTE VISITA PARA CONECTE DE SERVICIO EN PREDIO 3250195283// JUP 062

1 - 14