NEPR
Received:
Sep 2, 2026
11:23 PM

DOCUMENTO DE IMPUGNACIÓN Y RECURSO URGENTE

RECURSO URGENTE DE PROTECCIÓN, IMPUGNACIÓN DE GESTIONES DE COBRO Y SOLICITUD DE PLAN DE PAGO FLEXIBLE (REGLAMENTO 8863 NEPR / OMBUDSMAN)

FECHA:	1 de septiembre de 2026
Nombre:	Yaitza Barez
Dirección:	32 Calle Sauce, Urb. Palma Royale, Las Piedras, PR 00771
Número de Cuenta LUMA:	1946964044
Estado:	URGENTE / RIESGO INMINENTE DE DESCONEXIÓN

NEPR.QR.2026.0414

DIRIGIDO A:

1 Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR) - Oficina de Gerencia de Servicios al Consumidor

2 Oficina del Ombudsman (Procurador del Ciudadano de Puerto Rico)
CC: LUMA Energy ServCo, LLC - Departamento de Objeción de Facturas y Querellas

ASUNTO: RECURSO URGENTE POR ERRORES DE NOTIFICACIÓN DE LUMA ENERGY, FALTA DE NOTIFICACIÓN OPORTUNA DE CONSOLIDACIÓN DE BALANCES, DENEGACIÓN DE QUERELLA, MALTRATO AL CONSUMIDOR Y SOLICITUD DE DETENCIÓN INMEDIATA DE CORTE (REGLAMENTO 8863 NEPR). PETICIÓN FORMAL DE PLAN DE PAGO FLEXIBLE CON DEPÓSITO RAZONABLE Y PROTECCIÓN A HOGAR EN NIVEL DE POBREZA (BENEFICIARIA PAN Y MEDICAID), CONSIDERANDO ADEMÁS EL IMPACTO DEL BALANCE SOBRE EL ACCESO A ASISTENCIA LIHEAP.

Estimados Comisionados y Oficiales del Ombudsman:

Por medio de la presente, acudo con carácter de EXTREMA URGENCIA ante el Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR) y la Oficina del Ombudsman, con copia formal a LUMA Energy, para solicitar su intervención inmediata ante graves faltas administrativas, orientación engañosa previa, deficiencias de notificación, denegación del derecho a querella, trato humillante por personal de la empresa y la amenaza inminente de suspensión del servicio eléctrico en mi residencia.

Deseo reiterar enfáticamente que NO ME ESTOY NEGANDO A PAGAR Y RECONOZCO EL BALANCE TOTAL DEUDOR. Soy consciente del balance acumulado de la quiebra desestimada ($4,000+) y del balance de la cuenta nueva. Sin embargo, atravesar por un estado de insolvencia económica NO me convierte en una criminal ni me priva de mis derechos constitucionales y reglamentarios como consumidora. El deber de cobro de LUMA no la exime de conducirse con verdad, respeto, apego a sus propias instrucciones por escrito y estricto cumplimiento del Reglamento 8863.

I. HECHOS, ORIENTACIÓN ENGAÑOSA, DILEMA ESTRUCTURAL Y MALTRATO

1. Diligencia Responsable y Orientación Engañosa del Depto. de Quiebras de LUMA: Actué con extrema responsabilidad. Mantuve comunicación constante con el Departamento de Quiebras de LUMA desde el mes de junio. Antes de desestimar mi caso de Quiebra (Capítulo 13), pregunté expresamente qué opciones tendría para acordar un plan de pago. La representación de LUMA me indicó formalmente por correo electrónico (comunicaciones que poseo en mi poder como evidencia) que debía desestimar la quiebra primero y luego comunicarme para trabajar las alternativas. Expresé claramente mi preocupación de que al consolidar ambos balances el inicial/depósito para el acuerdo resultaría inalcanzable. LUMA reaseguró que desestimara primero y llamara. No obstante, tras seguir sus instrucciones exactas, la empresa rehusó brindar las alternativas prometidas y exigió de golpe un pronto

pago punitivo e inalcanzable de $1,400.00.

2. Dilema Inducido por la Estructura de Facturación ("Encrucijada Sin Salida"): Era imposible formalizar un plan de pago previo a la consolidación. Si hubiese hecho un plan sobre la cuenta nueva antes de unir los balances, en el momento en que se consolidaran los $4,000.00 de la quiebra, dicha suma ingresaría como balance atrasado actual a una cuenta ya sujeta a un acuerdo previo, lo que hubiese provocado un incumplimiento automático del plan sin remedio alguno. Esta encrucijada me colocó en un estado de indefensión provocado por la propia dinámica operativa de LUMA.

3. Falta de Notificación Escrita y Oportuna de la Consolidación de Balances: No fui notificada por escrito ni con antelación suficiente de que los balances serían efectivamente consolidados, ni de la fecha en que dicha consolidación se realizaría, ni del nuevo balance total que resultaría de ella. Esta ausencia de notificación me privó de una oportunidad real para conocer con certeza el estado de mi cuenta, organizar mis finanzas, procurar asistencia y evaluar alternativas antes de que el balance consolidado fuera utilizado como fundamento para exigir un pronto pago elevado y amenazar con la suspensión del servicio.

4. Inducción a Error por Certificación Oficial del 4 de Agosto de 2026: El 4 de agosto de 2026, LUMA me emitió un documento escrito certificado indicando un balance oficial de $2,368.67 en la cuenta nueva. Amparada en dicho documento escrito y en la buena fe, confié en que dicho balance servía de base para negociar un depósito inicial proporcional a mi capacidad. Es inaceptable que existan discrepancias abismales entre los documentos escritos que LUMA envía por correo y los datos que luego reflejan verbalmente sus representantes.

5. Discrepancia e Incongruencia en Fechas de Desconexión (Email vs. SMS): Poseo una certificación enviada por LUMA a mi email señalando el corte para el 4 de septiembre de 2026. Sin embargo, el 31 de agosto recibí un mensaje de texto (SMS) automatizado amenazando con un corte en 48 horas (2 de septiembre). Esta flagrante inconsistencia institucional contraviene los requisitos de notificación clara y previa.

6. Denegación de Querella y Trato Indigno/Humillante por Representante de LUMA: El 31 de agosto, llamé a Servicio al Cliente para radicar una Querella Formal bajo el Reglamento 8863. El personal me transfirió a Protección de Ingresos, donde SE NEGARON ROTUNDAMENTE A RADICAR LA QUERELLA. Peor aún, el representante incurrió en comentarios despectivos y juzgadores, haciéndome sentir mal por tener una cuenta sin pagar desde tiempo atrás. Es inadmisible que un representante administrativo juzgue o humille a un consumidor. Tener una deuda tras salir de una quiebra no quita el derecho a recibir un trato digno y el debido proceso legal.

7. Pérdida de Acceso Potencial a la Ayuda Energética LIHEAP: Soy participante activa del Programa de Asistencia Nutricional (PAN) y, por mi condición económica, podía potencialmente cualificar, sujeto a los requisitos aplicables, para asistencia del Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP), programa gubernamental dirigido a ayudar a hogares de bajos ingresos con sus costos de energía. Sin embargo, el balance elevado que ahora refleja mi cuenta, particularmente luego de la consolidación, me impide solicitar o aprovechar dicha ayuda en las condiciones actuales de la cuenta. Esto me coloca en una situación especialmente perjudicial: el mismo balance que se me exige pagar dificulta que pueda utilizar una ayuda gubernamental destinada precisamente a personas de escasos recursos para atender el servicio eléctrico. De haber recibido notificación escrita y oportuna sobre la consolidación y su impacto, habría tenido la oportunidad de explorar esta asistencia antes de quedar en la situación actual.

VULNERABILIDAD FINANCIERA

- Nivel de Pobreza e Ingresos: Vengo de atravesar un doloroso proceso de quiebra donde perdí bienes e ingresos. Soy beneficiaria activa del Programa de Asistencia Nutricional (PAN) y de MEDICAID. Exigir un pronto pago de $1,400.00 resulta inalcanzable bajo mi situación económica actual.

- Menor en el hogar: En mi residencia vive un niño pequeño y no contamos con planta eléctrica ni placas solares, circunstancia que solicito sea considerada al evaluar la urgencia de evitar una interrupción del servicio.

II. FUNDAMENTOS LEGALES (REGLAMENTO 8863 DEL NEPR)

El Reglamento 8863 del NEPR prohíbe las prácticas arbitrarias de cobro y garantiza:

- Derecho Absoluto a Radicación de Querella: Todo cliente tiene derecho a objetar procedimientos de cobro. La negativa verbal a abrir un expediente formal viola el Reglamento.
- Paralización Obligatoria de Desconexión (Sección 3.03): La presentación de este recurso ante el NEPR y Ombudsman PARALIZA DE INMEDIATO toda orden de corte hasta la adjudicación final.
- Planes de Pago Flexibles y Trato Justo (Sección 2.06): La empresa debe adecuar las exigencias de depósito a la realidad económica demostrada del consumidor, absteniéndose de exigir pronto pagos punitivos cuando ha habido orientación errónea por parte de sus propios oficiales.

III. SOLICITUD FORMAL Y PETICIONES (REMEDIOS REQUERIDOS)

Por todo lo expuesto, pido respetuosamente al NEPR y al Ombudsman que ordenen a LUMA Energy:

1. PARALIZACIÓN INMEDIATA DE CORTE: Se ordene detener y suspender cualquier orden de corte de luz en la cuenta #1946964044 para proteger el debido proceso mientras se atiende este recurso.

2. ORDEN DE APERTURA DE QUERELLA Y APERTURA DE INVESTIGACIÓN: Se obligue a LUMA a abrir la Querella Formal denegada ayer y se investigue la orientación engañosa del Depto. de Quiebras, la falta de notificación escrita y oportuna de la consolidación de balances y el trato vejatorio recibido.

3. CONCESIÓN DE PLAN DE PAGO ADAPTADO A MI REALIDAD (PAN/MEDICAID): Se ordene a LUMA autorizar un plan de pago estructurado con un depósito/pronto pago sustancialmente menor y verdaderamente accesible a mi condición económica, reconociendo mi comunicación constante desde junio.

4. CONSIDERACIÓN DEL IMPACTO SOBRE LIHEAP: Se tome expresamente en consideración que el balance consolidado elevado obstaculiza mi posibilidad de solicitar o aprovechar la asistencia energética LIHEAP para la cual podía potencialmente cualificar como participante del PAN y hogar de bajos ingresos, sujeto a los requisitos del programa, y que esta circunstancia agrava las consecuencias de la falta de notificación oportuna sobre la consolidación.

Reitero mi compromiso firme de pagar la deuda acumulada mediante un acuerdo que mi condición de vulnerabilidad financiera pueda sostener, así como de pagar el consumo corriente mensual.

Respetuosamente sometido,

Yaitza Barez
Cliente / Consumidora
Cuenta LUMA Núm.: 1946964044
32 Calle Sauce, Urb. Palma Royale, Las Piedras PR 00771

NEPR
Received:
Sep 2, 2026
11:23 PM

Ayer • 1:47 p.m.

Mensajes de texto con 86903 (SMS/MMS)

LUMA: Su servicio eléctrico será suspendido en un plazo de 48 horas. Llame al 1-844-888-5862 para opciones de pago y evitar la suspensión del servicio.

LUMA

EXPERIENCIA DEL CLIENTE



NEPR

Received:

Sep 2, 2026

11:23 PM

CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA OFICIAL

Certificación Num. CC-26-08-05524

Certificación de Balance

08/24/2026 04:08 PM

Información General	Información del Cliente
LUMA	BAREZ DIAZ,YAITZA ENID
+1 (844) 888-5862	Número del Cuenta: 1946964044
https://lumapr.com	32 CALLE 3, PALMA ROYALE, LAS PIEDRAS, PR, 00771

Observaciones

De acuerdo con nuestros archivos BAREZ DIAZ,YAITZA ENID con Seguro Social XXX-XX-8278 tiene servicio de energía eléctrica bajo la cuenta 1946964044 desde 04/14/2025 hasta 08/24/2026. El balance pendiente a la fecha de esta certificación es de $7117.17 con atraso de $6839.15. La localización de este servicio es en 32 CALLE 3, PALMA ROYALE, LAS PIEDRAS, PR, 00771. Este balance no incluye balances pendientes por acuerdo de pago existente y no facturado, ni balances pendientes por facturar.

Comentarios: *POSIBLE SUSPENSION DE SERVICIO PARA EL 4 DE SEPTIEMBRE 2026*

EQUIPO DE LUMA PARA LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

LUMA Energy
PO Box 364267
San Juan, PR 00936-4267

LUMAPR.COM
NEPR
Received:
Sep 2, 2026
11:23 PM

30-DAY NOTICE
Prevent Service Disconnection Due to Overdue Bill Payments

04 de agosto de 2026

677

BAREZ DIAZ,YAITZA ENID
URB PALMA ROYALE
32 CALLE 3
LAS PIEDRAS, PR 00771

PLEASE CONTACT US AT 1-844-888-5862 TO RESOLVE YOUR OUTSTANDING ELECTRIC BILL BALANCE TO AVOID DISCONNECTION.

Dear BAREZ DIAZ,YAITZA ENID:

As the operator of Puerto Rico's transmission and distribution system on behalf of the Puerto Rico Electric Power Authority (PREPA), LUMA is responsible for working with customers whose accounts are overdue. Please know that we have made multiple attempts to contact you regarding the outstanding balance on your electricity bill.

Account Balance

Currently, your account 1946964044 is overdue and has a balance of $2,368.67. To help avoid the potential disconnection of your electrical service, we urge you to take steps to resolve your overdue balance by 2026-09-02.

To be clear, we never want to disconnect anyone's power, and only take this action as a last resort. Our first priority is always to work with customers, like you, to identify payment solutions. To help resolve your overdue balance, please contact us at 1-844-888-LUMA (5862) and one of our LUMA customer service representatives will help process your payment. You may also process your payment at any of our Customer Service Centers, on the www.lumapr.com website, or through the Mi LUMA application. Any payment processed via financial institutions may take several days to be reflected in your account.

Reconnection of Service

Again, we would like to work with you to avoid disconnecting your electric service, so please contact us by 2026-09-02. If we do not hear from you regarding your overdue balance, your service may be disconnected. If this happens, your service can be restored when the entire balance is paid, plus an additional charge for reconnection. If you have already paid the overdue balance on your account, please disregard this letter and accept our sincere gratitude for your payment.

Regards,

LUMA Customer Experience Team