NEPR

Received:

Sep 8, 2026

11:04 PM

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

LEONOR TORRES BORGES
Querellante

v.

LUMA ENERGY, LLC
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0024

INFORME DE CONFERENCIA CON ANTELACIÓN A VISTA

PARTE QUERELLANTE

AL HONORABLE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO:

COMPARECE la parte Querellante, **Leonor Torres Borges**, por derecho propio, y muy respetuosamente EXPONE:

I. ESTIPULACIONES DE HECHOS

La parte Querellante acepta únicamente aquellos hechos que sean estrictamente objetivos y que no impliquen una admisión sobre la procedencia, legalidad o corrección del cargo objeto de controversia.

1. En la propiedad se instala un sistema de energía solar

En febrero de 2024 se instala un sistema de energía solar en la propiedad, debido a que la Querellante estaba considerando vivir de lleno en Puerto Rico.

Queremos dejar establecido que debido a un diagnostico de Cancer en la Médula Ósea del titular de la cuenta, se mudaron fuera de P.R. para recibir tratamientos.

El **18 de julio de 2024** se cambia el contador para colocar el contador correspondiente al sistema de **Medición Neta**.

2. Factura

La Querellante recibe una factura por la cantidad de **$6,482.00**, con fecha de vencimiento del **28 de octubre de 2025**.

3. Nunca hubo notificación de alguna investigación

Desde el cambio de contador efectuado el 18 de julio de 2024 hasta la llegada de la factura habían transcurrido aproximadamente **quince (15) meses**.

Durante ese periodo, la Querellante nunca fue notificada de ninguna irregularidad ni de que existiera una investigación relacionada con su servicio eléctrico.

4. Titularidad de la cuenta

La Querellante reconoce que la cuenta de servicio eléctrico número **2265281000** aparece a nombre de **Luis E. De León Rivera**, figurando **Leonor Torres Borges** como cónyuge.

La Querellante no entiende que dicha circunstancia resuelva la controversia sustantiva sobre la procedencia del cargo por irregularidad de **$6,482.00**.

5. Notificación alegada por LUMA

La Querellante no estipula, en los términos planteados por LUMA, que haya recibido efectivamente la notificación del cargo mediante todos los mecanismos alegados.

6. Carta devuelta por "unclaimed"

La Querellante reconoce únicamente que LUMA identifica en su informe un historial de rastreo en el cual la correspondencia aparece como devuelta bajo la clasificación **"unclaimed"**.

No obstante, la Querellante sostiene que el hecho de que una correspondencia haya sido clasificada como "unclaimed" no demuestra por sí mismo que la Querellante haya recibido efectivamente el contenido de la comunicación ni que haya tenido conocimiento oportuno del cargo de **$6,482.00** y del término para objetarlo.

La suficiencia de dicha notificación deberá ser determinada por el Honorable Negociado a base de la totalidad de la evidencia.

7. Notificación oficial

El **18 de noviembre de 2025**, la Querellante visitó personalmente las oficinas de LUMA en Caguas, Puerto Rico.

Al verificar la información en el sistema, la oficial de LUMA se percató de que la carta había sido devuelta y procedió a entregarle una copia personalmente a la Querellante.

La Querellante firmó dicha copia como recibida.

Por lo tanto, la Querellante sostiene que fue **notificada oficialmente el 18 de noviembre de 2025**, cuando recibió personalmente la comunicación en las oficinas de LUMA, y no el 25 de septiembre de 2025.

8. Supuesta ausencia de objeción

La Querellante **NO ESTIPULA** que no haya objetado el cargo.

Por el contrario, el **18 de noviembre de 2025**, luego de recibir personalmente la comunicación de LUMA, la Querellante presentó una comunicación escrita solicitando la revisión formal del cargo por irregularidad y cuestionando su procedencia.

La propia documentación presentada por LUMA reconoce la existencia de dicha comunicación. No obstante, LUMA sostiene que no la aceptó como una objeción a la factura.

La Querellante controvierte dicha posición.

9. Comunicación del 18 de noviembre de 2025

La comunicación presentada el **18 de noviembre de 2025** demuestra la intención de la Querellante de cuestionar el cargo y solicitar su revisión.

La Querellante sostiene que dicha comunicación debe ser considerada por el Honorable Negociado al determinar si cumplió con su obligación de objetar el cargo y solicitar la investigación correspondiente.

10. Eliminaron la medición neta

La Querellante al ver que su factura estaba creciendo se percató que LUMA le quitó la Medición Neta sin ningún aviso previo, ésto afectando su bolsillo con una doble facturación, ya que le paga su servicio energético a su empresa solar y también Luma le está facturando, la Querellante interpreta esto como una penalización de parte de LUMA por ésta controversia.

II. ASUNTOS QUE LA QUERELLANTE SOLICITA SEAN CONSIDERADOS EN LA VISTA

La Querellante comparece por derecho propio y entiende que los asuntos principales que deben ser considerados por el Honorable Negociado son:

1. La fecha en que la Querellante recibió efectivamente la notificación del cargo.

2. La circunstancia de que la comunicación enviada por LUMA aparece devuelta como **“unclaimed”**.

3. La ausencia de notificación previa a la Querellante sobre una investigación o irregularidad durante aproximadamente quince meses después del cambio del contador.

4. La visita personal de la Querellante a las oficinas de LUMA en Caguas el **18 de noviembre de 2025**.

5. La entrega personal de la comunicación de LUMA a la Querellante ese mismo día.

6. La comunicación escrita presentada por la Querellante a LUMA el **18 de noviembre de 2025** solicitando la revisión del cargo.

7. La determinación de LUMA de no reconocer dicha comunicación como una objeción.

8. La procedencia del cargo de **$6,482.00**.

9. Qué lecturas del contador fueron utilizadas por LUMA.

10. Si las lecturas utilizadas fueron lecturas reales, estimadas, corregidas o reconstruidas.

11. Previo a la instalación del Sistema Solar estaba establecida fuera de P.R.

12. La evidencia de notificación a la Querellante de la eliminación de la Medición Neta

III. EVIDENCIA QUE PRESENTARÁ LA QUERELLANTE

La Querellante presentará, según corresponda y esté disponible, la siguiente evidencia:

1. La factura por **$6,482.00**.

2. Las facturas sin Medición Neta.

3. Evidencia de la entrega y recibo de la comunicación en las oficinas de LUMA el 18 de noviembre de 2025.

4. La reclamación presentada por la Querellante a LUMA el **18 de noviembre de 2025**.

5. La comunicación recibida de LUMA.

6. Documentos relacionados con la instalación del sistema de energía solar.

7. Documentos relacionados con el cambio del contador realizado el **18 de julio de 2024** para establecer la Medición Neta.

8. Evidencia de que estaba residiendo fuera de P.R.

9. Cualquier otra evidencia directamente relacionada con los hechos expuestos en la Parte I de este informe.

IV. EVIDENCIA QUE LA QUERELLANTE SOLICITA SEA CONSIDERADA DE LUMA

La Querellante solicita que, durante la vista, LUMA presente la evidencia que sustenta el cargo de **$6,482.00**, incluyendo la evidencia relacionada con:

1. La alegada irregularidad.
2. La fecha del periodo en que supuestamente ocurrió.
3. La investigación realizada.
4. El fundamento utilizado para determinar el cargo.
5. El cálculo de los **$6,482.00**.
6. La notificación alegada por LUMA.
7. El tratamiento dado por LUMA a la comunicación presentada por la Querellante el **18 de noviembre de 2025**.

La Querellante solicita poder examinar dicha evidencia y presentar su posición respecto a la misma durante la vista.

V. POSICIÓN DE LA QUERELLANTE

La Querellante sostiene que la controversia debe ser evaluada tomando en consideración los hechos expuestos en este informe y la evidencia que será presentada durante la vista.

En particular, la Querellante solicita que el Honorable Negociado considere que:

- nunca recibió notificación previa de una investigación o irregularidad durante aproximadamente quince meses después del cambio del contador;
- la carta que LUMA alega haber enviado aparece devuelta como **“unclaimed”**;
- la Querellante recibió personalmente dicha comunicación en las oficinas de LUMA en Caguas el **18 de noviembre de 2025**;

- ese mismo día presentó una comunicación escrita cuestionando el cargo y solicitando su revisión; y
- LUMA no reconoció dicha comunicación como una objeción a la factura.
- LUMA eliminó la Medición Neta del hogar, cuando ésta cumplió con todos los procesos y certificaciones para ser aprobada, ademas no hubo ninguna notificación de su parte, añadiendo y aumentando innecesariamente la deuda en disputa.
- Previo al sistema solar el consumo era mucho mas bajo por que estaba fuera de P.R.

La Querellante sostiene que estos hechos deben ser considerados al determinar la procedencia del cargo reclamado.

VI. PETICIÓN Y REMEDIO SOLICITADO

POR TODO LO CUAL, la parte Querellante, **Leonor Torres Borges**, respetuosamente solicita al Honorable Negociado de Energía de Puerto Rico que, luego de considerar la totalidad de la evidencia presentada por ambas partes:

1. Determine que la Querellante fue notificada efectivamente del cargo el **18 de noviembre de 2025**, cuando recibió personalmente la comunicación en las oficinas de LUMA en Caguas.
2. Considere la comunicación presentada por la Querellante el **18 de noviembre de 2025** como evidencia de su intención de objetar y solicitar la revisión del cargo.
3. Considere las circunstancias relacionadas con la devolución de la carta bajo la clasificación **“unclaimed”**.
4. Evalúe la evidencia presentada por LUMA para determinar la existencia y procedencia de la alegada irregularidad.
5. Evalúe la evidencia que sustenta el cargo de **$6,482.00**.
6. **Determine que el cargo de $6,482.00 no procede y ordene a LUMA eliminar y dejar sin efecto dicha deuda de la cuenta de servicio eléctrico.**
7. **Determine que devuelvan la Medición Neta** al hogar y la apliquen retroactivamente a la factura.
8. Conceda cualquier otro remedio que en derecho proceda.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDA.

En Caguas, Puerto Rico, hoy 8 de septiembre de 2026.

LEONOR TORRES BORGES
Parte Querellante, por derecho propio

CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0024