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

SOL ANDRA GUZMÁN CURET **QUERELLANTE** VS. LUMA ENERGY, LLC, LUMA ENERGY SERVCO, LLC **QUERELLADAS**	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0291 **ASUNTO:** Violación al debido proceso administrativo, error de hecho y derecho en investigación de irregularidad, e incumplimiento de la Ley Núm. 36 de 2024

RESOLUCIÓN Y ORDEN

El 17 de julio de 2026, la parte querellante, Sol Andra Guzmán Curet ("Querellante"), presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía") una *Querella* ("Querella") contra LUMA Energy, LLC, y LUMA Energy Servco, LLC (conjuntamente denominadas "LUMA" o "Querelladas"), por alegada facturación excesiva relacionada con un caso de irregularidad en el equipo de medición. La Querellante aduce, además, violaciones al debido proceso en la determinación de LUMA, pues ésta alegadamente contiene fechas contradictorias e indica un término para solicitar revisión vencido antes de recibir la comunicación. Asimismo, la Querellante cuestiona los cálculos utilizados para imponer el cargo y sostiene que la reclamación está fuera del término de 120 días que entiende aplicable bajo la Ley Núm. 36-2024. A la *Querella*, la Querellante anejó copias de los siguientes documentos: (a) anotaciones a manuscrito sobre llamadas y gestiones realizadas desde 2020 y 2021 para reportar problemas con el contador; (b) carta de LUMA, fechada 14 de mayo de 2024, requiriendo la relocalización del medidor por encontrarse encerrado o inaccesible; (c) *Certificación de Instalación Eléctrica*, fechada 2 de julio de 2024; (d) correo electrónico de la Querellante a la Oficina Independiente de Protección al Consumidor ("OIPC"), con fecha de 19 de mayo de 2026, carta de determinación inicial, o primer nivel de LUMA, fechada 25 de junio de 2024; (e) correo electrónico de la Querellante a LUMA, fechado 19 de mayo de 2026, intitulado Cumplimiento de Requisitos y Radicación Formal de Objeción – Caso OB20260518rQLW - Cuenta: 5548832000; (f) tabla de LUMA, intitulada *Ajuste de Manual para Cuentas Residencial*, que cubre el período entre el 19 de julio de 2023 y el 21 de mayo de 2024; y (g) carta de LUMA, fechada 8 de mayo de 2024, informando una irregularidad detectada en el equipo de medición y/o componentes del sistema eléctrico.

Presentada la *Querella*, y de conformidad con la Sección 3.05 del Reglamento Núm. 8543 de 18 de diciembre de 2014, intitulado *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*, del Negociado de Energía ("Reglamento 8543"), el 20 de julio de 2026 la Secretaría del Negociado de Energía expidió la correspondiente *Citación*, concediendo a las Querelladas un término de veinte (20) días, contados a partir de la fecha de la notificación de la *Citación* y copia de la *Querella*, para presentar su contestación a la *Querella*. Así pues, el 22 de julio de 2026 la Querellante presentó *Moción Informativa sobre Cumplimiento de Notificación y Diligenciamiento de Querella y Citación*, a la que acompañó evidencia de, en la misma fecha, haber hecho la correspondiente notificación a LUMA mediante correo certificado con acuse de recibo.

El 18 de agosto de 2026, la Querellante presentó *Moción Solicitando Anotación de Rebeldía a la Parte Querellada*, en la que alega que el 22 de julio de 2026 notificó a LUMA copia de la *Querella* y la *Citación* mediante correo certificado y que, transcurrido el término de veinte (20) días, LUMA no había presentado contestación o solicitud de prórroga. Así pues, la Querellante solicitó que se anotara la rebeldía de LUMA y que el caso se resolviera a su favor conforme a la prueba documental obrante en el expediente.

El 26 de agosto de 2026 las Querelladas comparecieron mediante *5. Moción en Solicitud de Prórroga para Presentar Alegación Responsiva*. En la misma, LUMA informó que la *Querella*

y la *Citación* estuvieron disponibles para recogido y fueron recibidas el 29 de julio de 2026, por lo que sostuvo que el término de veinte (20) días para contestar vencía el 18 de agosto de 2026. Las Querelladas informaron, además, que aún se encontraban investigando las alegaciones de la *Querella* y solicitó un término adicional de veinte (20) días, hasta el 7 de septiembre de 2026, para presentar su contestación.

Así las cosas, el 8 de septiembre de 2026 LUMA presentó *Moción en Solicitud de Desestimación por Falta de Jurisdicción*. En la misma, las Querelladas fundamentan su solicitud de desestimación en que, antes de acudir al Negociado de Energía, la Querellante no agotó el procedimiento administrativo informal de objeción de facturas establecido en el Reglamento Núm. 8863 del Negociado de Energía, intitulado *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*. Exponen las Querelladas que, durante el cambio de contador realizado el 27 de febrero de 2026, detectaron alegadas manipulaciones en el medidor retirado —sello roto, falta de sello y cables de bobina empatados— y, tras analizar el historial de consumo, determinaron cargos por $1,553.25 correspondientes al período entre el 19 de julio de 2023 y el 21 de mayo de 2024. Según expuso LUMA, la Querellante objetó la factura el 18 de mayo de 2026, subsanó posteriormente una deficiencia relacionada con el pago promedio y LUMA abrió formalmente la investigación. Indica, además, que el 26 de junio de 2026 emitió su determinación de primer nivel, concluyendo que las lecturas eran correctas, que no procedía ajuste y que el balance ascendía a $1,628.44. las Querelladas reconocieron, sin embargo, que dicha carta contenía dos errores clericales: estaba fechada incorrectamente como 25 de junio de 2024 y señalaba como fecha límite para solicitar revisión el 15 de junio de 2026, cuando, según LUMA, debía indicar el 16 de julio de 2026. Así pues, la Querellante no solicitó reconsideración ante LUMA y acudió directamente al Negociado de Energía.

De otra parte, como fundamento jurídico, LUMA invoca las Secciones 2.02, 4.01, 4.05 y 4.09 del Reglamento 8863, particularmente la obligación del cliente de agotar ante la compañía de servicio eléctrico el procedimiento administrativo informal antes de solicitar revisión formal ante el Negociado de Energía, así como la Sección 3.04 del Reglamento 8543, que contempla la revisión ante el Negociado de Energía luego de una determinación final de la compañía. Respecto a los errores en la carta, LUMA reconoce que la notificación fue defectuosa, pero argumenta que ello no convierte en nula su determinación. Apoyándose en jurisprudencia del Tribunal Supremo, sostiene que una notificación defectuosa impide que comiencen a transcurrir los términos para solicitar reconsideración o revisión, y que el remedio correspondiente es emitir una nueva notificación correcta.

En síntesis, LUMA sostiene que la determinación de primer nivel no constituye la culminación del procedimiento administrativo, pues la Querellante debía solicitar reconsideración ante LUMA; por tanto, al acudir directamente al Negociado de Energía sin antes haber solicitado reconsideración, la Querellante no agotó los remedios administrativos y el Negociado de Energía carece de jurisdicción en esta etapa. Así pues, las Querelladas solicitan la desestimación de la *Querella* por falta de jurisdicción. En apoyo a su solicitud de desestimación, LUMA acompañó copias de los siguientes documentos: (a) Expediente de Irregularidad, relacionado con la investigación del medidor y la alegada manipulación detectada el 27 de febrero de 2026; (b) carta notificando irregularidad y el cargo de $1,553.25, fechada 8 de mayo de 2026; (c) factura de 8 de mayo de 2026, que incluye el cargo de $1,553.25; (d) carta de deficiencia con fecha de 19 de mayo de 2026, relacionada con el requisito del pago promedio de $78.76; (e) carta de caso abierto, de 4 de junio de 2026, mediante la cual LUMA acusó recibo de la objeción y notificó que cumplía con los requisitos reglamentarios; y carta de primer nivel, fechada 26 de junio de 2024, que contiene la determinación de LUMA sobre la objeción y los errores de fecha y término para solicitar revisión que LUMA reconoce en su moción.

Ante lo anterior, el 9 de septiembre de 2026 la Querellante presentó *Moción en Oposición a Moción de Desestimación por Falta de Jurisdicción; Solicitud de Denegatoria o Auxilio en la Alternativa*. En la misma, la Querellante se opone a la alegación de LUMA a los efectos de

que no agotó el trámite administrativo antes de acudir al Negociado de Energía, sosteniendo que cumplió con el procedimiento de objeción respecto al cargo de $1,553.25, pero que LUMA emitió una determinación con errores sustanciales, pues estaba fechada erróneamente en 2024 y establecía como fecha límite para solicitar reconsideración el 15 de junio de 2026, fecha anterior a su emisión y recepción por la Querellante, dejándola sin una vía administrativa clara para continuar el trámite. Argumentó, además, que LUMA no puede beneficiarse de sus propios errores para invocar la falta de agotamiento y que el Negociado de Energía tiene jurisdicción para atender la controversia. Así pues, la Querellante solicita que se deniegue la solicitud de desestimación y que se mantenga la jurisdicción para atender el caso. En la alternativa, la Querellante solicita que se ordene a LUMA emitir una notificación corregida dentro de cinco días laborables, abstenerse de suspender el servicio o cobrar la cantidad controvertida mientras continúa el trámite y que el Negociado de Energía retenga jurisdicción sobre el caso.

Examinadas la *Moción Solicitando Anotación de Rebeldía a la Parte Querellada* presentada por la Querellante, la *Moción en Solicitud de Desestimación por Falta de Jurisdicción* presentada por LUMA y la *Moción en Oposición a Moción de Desestimación por Falta de Jurisdicción; Solicitud de Denegatoria o Auxilio en la Alternativa* de la Querellante, **SE DECLARA** No Ha Lugar la *Moción Solicitando Anotación de Rebeldía a la Parte Querellada*, por académica; y, para análisis de la solicitud de desestimación, **SE CONCEDE** a LUMA un término improrrogable de cinco (5) días, vencedero el 23 de septiembre de 2026, informar si y cuándo se notificó o se notificará a la Querellante una carta de determinación de primer nivel sin defectos. De haberse notificado, deberá acompañar copia. Una vez recibida dicha información y documentación, el Negociado de Energía resolverá la solicitud de desestimación.

Notifíquese y publíquese.

Lcda. Vanessa M. Mullet Sánchez
Oficial Examinadora

CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó la Oficial Examinadora en este caso, Lcda. Vanessa M. Mullet Sánchez, el 18 de septiembre de 2026. Certifico además que hoy, 18 de septiembre de 2026, he procedido con el archivo en autos de esta *Resolución y Orden* con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2026-0291 y fue notificada mediante correo electrónico a: guzmans2@gmail.com; jose.rodriguezguzman@lumapr.com.

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 18 de septiembre de 2026.

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

Sonia Seda Gaztambide
Secretaria