NEPR

Received:

Sep 21, 2026

8:37 PM

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

EILEEN SASSO
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC,
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

CASO NÚM. NEPR-RV-2026-0265

ASUNTO: Alto Consumo

MOCIÓN DE DESESTIMACIÓN CON PERJUICIO

AL HONORABLE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO:

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

I. INTRODUCCIÓN

1. El 1 de julio de 2026, Eileen Sasso (la "Querellante") presentó la Querella que nos ocupa (la "Querella"), mediante la cual alegó haber recibido facturas con consumo excesivo. La Querellante alegó que previamente ha acordado varios planes de pago con LUMA, de los cuales el último fue cancelado por error o falta de pago. La Querellante enfatizó que es una persona de edad avanzada que sufre de múltiples condiciones de salud, y quien depende del servicio eléctrico para su bienestar y necesidades médicas. Además, la Querellante solicitó que los planes de pago sean incluidos en sus facturas para evitar confusión al momento de hacer el pago.

2. La Querellante solicitó al Negociado lo siguiente:

   a. Que se le ordene a LUMA a reinstalar el plan de pago previo o conceder un nuevo plan de pago.

b. Que se le ordene a LUMA la paralización de cualquier gestión de corte de servicio mientras se atiende la presente reclamación.

3. LUMA sostiene respetuosamente que la Querella adolece de vicios insalvables que privan a este Honorable Negociado de jurisdicción sobre la materia, por lo que procede la desestimación de la Querella con perjuicio.

4. Sin embargo, y tomando en consideración las alegaciones de la Querellante, en cuanto a su edad avanzada y su estado de salud, funcionarios de LUMA han intentado comunicarse con la Querellante para ofrecer alternativas disponibles para satisfacer el balance adeudado bajo su cuenta. Sin embargo, dichos intentos han resultado infructuosos.

5. Así pues, y ante la realidad innegable de la falta de jurisdicción de este Honorable Negociado sobre la materia del caso de epígrafe, procede la desestimación de la Querella, con perjuicio. Veamos.

II. TRASFONDO FÁCTICO PERTINENTE

6. La Querellante es la titular de una cuenta residencial, cuyo predio está ubicado en la Ext. Alameda, A 19 Calle B, San Juan, PR 00926.

7. La Querellante no acompañó su Querella con la factura objetada ni evidencia de haber completado el procedimiento administrativo informal requerido por ley y que todo cliente debe completar ante LUMA previo a acudir a este Honorable Negociado.

8. Tampoco existe prueba en el expediente administrativo que demuestre que la Querellante haya solicitado una revisión formal dentro del término de treinta (30) días desde la determinación final de LUMA, conforme exige la Ley Núm. 57 de 27 de Mayo de 2014, según enmendada, conocida como “Ley de Transformación y ALIVIO Energético”, el Reglamento Núm. 8863 del 1 de diciembre de 2016 (en adelante, Ley 57), el Reglamento sobre el Procedimiento para

la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago (en adelante, Reglamento Núm. 8863" y el Reglamento Núm. 8543 de 18 de diciembre de 2014 conocido como el "Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones" (en adelante, Reglamento Núm. 8543).

9. Es decir, en esta Querella no se menciona ningún número de objeción de factura, no se menciona una factura específica, no se menciona ningún proceso de objeción de factura completado, no se envía evidencia de las determinaciones que tomó LUMA en el proceso de objeción de factura ni se envía evidencia de que se haya realizado el pago promedio de las últimas seis (6) facturas no objetadas como requisito previo de objetar una factura.

10. Por tanto, de las mismas alegaciones de la Querella se puede apreciar que la Querellante no agotó los remedios administrativos requeridos por ley previo a acudir al Negociado.

11. Esto lo confirma el sistema de datos *Oracle Utilities Customer Care and Billing* (en adelante, "CC&B"), una plataforma integral diseñada para gestionar todos los aspectos del ciclo de vida del cliente en empresas de servicios públicos. En LUMA, la información contenida en el sistema CC&B incluye todos los aspectos del ciclo de una cuenta de servicio eléctrico, desde la solicitud de un acuerdo de servicio nuevo, su facturación, lectura de los contadores, objeciones de facturas, gestiones de cobro, el procesamiento de pagos y gestiones de pagos.

12. De una evaluación del sistema de CC&B bajo la cuenta de la querellante identificada bajo el número de cliente 7389922000 se desprende que solo aparece una objeción presentada el 11 de febrero de 2020 para objetar la factura emitida el 7 de febrero de 2020, identificada con el número OB20200211N1I3. Véase, **Anejo A – Registro de Objeciones**.

13. Sin embargo, conforme a los registros de LUMA, dicha objeción fue cerrada el 30 de marzo de 2026. Véase, **Anejo B – Captura de pantalla del 30 de marzo de 2020**. La objeción

número OB20200211N1I3 fue cerrada en el sistema de LUMA debido a que la Querellante no solicitó la revisión de la determinación inicial de LUMA. Véase, **Anejo C - Captura de pantalla con las características de la objeción número OB20200211N1I3**. Por lo tanto, el caso creado en LUMA para atender la objeción número OB20200211N1I3 fue reclasificado como un caso cancelado. **Véase, Anejo D – Registro de Caso**.

14. Por ende, en esta cuenta no se agotaron los remedios administrativos antes de acudir al Negociado.

15. Tampoco existe una determinación final de LUMA de la cual la Querellante haya acudido al Negociado dentro de los treinta (30) días previo a la radicación de esta Querella.Id.

16. Por tanto, en vista de que la Querellante no agotó los remedios administrativos para ninguna factura, y a consecuencia de ello, no existe una determinación final dentro de los treinta (30) días previo a la radicación de este recurso, LUMA entiende respetuosamente que este Ilustre Negociado carece de jurisdicción para atender la Querella y solicita la desestimación de esta Querella con perjuicio.

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.

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, debidamente establecido por LUMA. Dicho procedimiento incluye la presentación de una objeción, la notificación al cliente 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 por la compañía eléctrica, 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.

En el presente caso, no existe una determinación final que se pueda revisar. Esto, a todas luces, demuestra que la Querellante no agotó los remedios administrativos disponibles, ya que no completó el proceso administrativo informal dentro de LUMA para la única objeción que aparece en el sistema bajo la cuenta eléctrica número 7389922000. Así pues, es un hecho inexorable que la Querellante incumplió con los requisitos procesales mínimos para acudir a este foro adjudicativo. Por lo tanto, resulta forzoso concluir que este Ilustre Negociado carece de jurisdicción para atender la Querella de epígrafe.

La jurisprudencia administrativa ha reiterado que el incumplimiento con los términos jurisdiccionales establecidos para la revisión de decisiones administrativas constituye causa suficiente para la desestimación de la acción.

Viabilizar que una querellante pueda presentar una querella, a pesar de no haber completado ningún proceso de objeción de factura o que no haya acudido al Negociado dentro de los treinta (30) días de una determinación final de LUMA, sentaría un precedente sumamente perjudicial y abriría la puerta a que cualquier cliente, ya sea industrial, residencial, comercial o gubernamental, con deudas significativas evite la desconexión de su servicio eléctrico simplemente radicando una querella ante el Negociado, omitiendo hechos esenciales y sin cumplir con sus obligaciones legales y contractuales. Ello atentaría contra la sostenibilidad del sistema eléctrico, afectando a los abonados que sí pagan sus facturas y fomentando prácticas impropias e irresponsables.

V. CONCLUSIÓN

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

VI. SÚPLICA

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.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDA.

En San Juan, Puerto Rico, el 21 de septiembre de 2026.

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 saber: lmsasso17@gmail.com.



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

Go Actions

Row text contains '7389922000'

Anejo A

Numero Control	Fecha Objecion	Nombre	Cuenta	Num Empleado	Tipo Formulario	Numero Factura	Razon Objecion	Explicacion	Numero Confirmacion	Fecha Factura
OB20200211N2I3	11-FEB-2020 12:37PM	SASSO SERRANO,EILEEN R	7389922000	-	-	-	Alto consumo	A quien pueda interesar: Soy una persona de casi 73 años, discapacitada y vivo sola. No reside ni se hospeda nadie mas en mi hogar. Tampoco se ha quedado nadie durante estos dias en mi residencia. Mi casa tiene ventanas en toda las paredes exteriores por lo tanto recibo luz solar TODO el dia. En mi hogar no necesito ni prendo las luces, estas molestan a mi vista ya que padezco de migrañas. Cada vez se utilizan menos los enseres electricos, apenas me cocino, lavo ropa, o se utiliza el aire acondicionado ya que a mi edad las personas son friolentas y mis condiciones medicas (arthritis, fibromyalgia, etc.) no me permiten en lo absoluto aguantar el frio. Esta objeccion de pago es para la factura de enero 7/8, 2020 (el sistema no me permite cambiar esta fecha en este documento). Ya pague la cantidad que entiendo es adecuada y razonable para lo que yo consumi durante ese mes. Como podra ver se me quiere cobrar EL DOBLE de lo que normalmente he consumido en las ultimas facturas. Que mas evidencia que las 6 facturas anteriores y la siguiente y ultima factura (Feb 7) que salio para el consumo de electricidad de mi residencia. Lo que tienen es un abuso y quieren aprovecharse de las personas mayores como yo. Gracias por su atencion y espero su pronta diligencia en relacion a este asunto. Atentamente Sra. Sasso	XCF3V84LLA2	07-FEB-2020 01:00AM

1 - 1

Anejo B

Caso

Duplicar | Refrescar

Principal | Portal de Caso | Registro

INFORMACIÓN DE CASO Cerrado - Caso Cancelado, Reclamación Ley 33, 2336 Días de Antigüedad, ENGLAND,VIRGIN C., Creado: 02-20-2020 04:45:25PM

ID DE CASO * 2511380200

TIPO DE CASO * CM_DISPUTE Reclamación Ley 33

ESTADO Caso Cancelado

FECHA/HORA DE APERTURA 02-20-2020 04:45:25PM FECHA/HORA DE CIERRE 03-30-2020 04:05:16PM

SCRIPT Dispute Case Transfer Adjustment

COMENTARIO OB20200211N2I3-- LECTURA PROGRESIVA

PERSONA 3006831000 SASSO SERRANO,EILEEN R - (787) 720-7751

CUENTA 7389922000 SASSO SERRANO,EILEEN R, Residencial, $2,447.92, 7389922000,

PREDIO 7389922565 C B BLQ A LOT 19, EXT LA ALAMEDA, SAN JUAN, PR, 00901

USUARIO RESPONSABLE 10104 ENGLAND, VIRGIN C.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

PERSONA DE CONTACTO 3006831000 SASSO SERRANO,EILEEN R - (787) 720-7751

MÉTODO DE CONTACTO PREFERIDO Código Postal EXT ALAMEDA N/A, A19 CALLE B, SAN JUAN, PR, 00926-5705

INSTRUCCIONES DE CONTACTO

TIPO DE TELÉFONO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA Casa

NÚMERO DE TELÉFONO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA (787) 374-8930 EXTENSIÓN FORMATO DE TELÉFONO (999) 999-9999

CARACTERÍSTICAS

		TIPO DE CARACTERÍSTICA	VALOR DE CARACTERÍSTICA

Enlace Formulario Objeción LEY 57

Historial de Lecturas

Alertas

Último Contacto: Ayer - Ortiz Irizarry,Fernando J

2 Cobros en los últimos 180 días

Proceso de Seguimiento de Cobros Activo

2 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)

Contexto Actual

SASSO SERRANO,EILEEN R - (787) 720-7751

7389922000 5 SASSO SERRANO,EILEEN R, Residencial, $2,447.92, 7389922000,

C B BLQ A LOT 19, EXT LA ALAMEDA, SAN JUAN, PR, 00901

Información Financiera

Balance Actual $2,447.92

Balance de Liquidación $2,278.04

Último Pago 07-01-2026, $86.82

Última Facturación 07-06-2026,

Anejo C

Caso

Duplicar | Refrescar

Principal | Portal de Caso | Registro

PREDIO 7389922565 C B BLQ A LOT 19, EXT LA ALAMEDA, SAN JUAN, PR, 00901

USUARIO RESPONSABLE 10104 ENGLAND, VIRGIN C.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

PERSONA DE CONTACTO 3006831000 SASSO SERRANO,EILEEN R - (787) 720-7751

MÉTODO DE CONTACTO PREFERIDO Código Postal EXT ALAMEDA N/A, A19 CALLE B, SAN JUAN, PR, 00926-5705

INSTRUCCIONES DE CONTACTO

TIPO DE TELÉFONO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA Casa

NÚMERO DE TELÉFONO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA (787) 374-8930 EXTENSIÓN FORMATO DE TELÉFONO (999) 999-9999

CARACTERÍSTICAS

TIPO DE CARACTERÍSTICA	VALOR DE CARACTERÍSTICA
ID De Factura	738990384184 Fecha: 01-09-2020, Finalizado, Vencimiento: 02-11-2020, $189.30, Ciclo 12 / 01-08-2020
Cantidad En Reclamación	189.30
Código De Razón De Reclamación	B Alto Consumo
Razón De Cancelación De Reclamación	NO SOLICITO REVISION
Acuerdo de Servicio	7389922059 AEE / Residencial - Servicio medido, NGRS, Activo, 05-10-2006, Medición Neta - Incapacitados, 7389922059
Es Un Caso De Reclamación	Y Sí
ID Segmento De Facturación	738996014627 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 12-09-2019 - 01-08-2020, $189.30, 7389922059

Enlace Formulario Objeción LEY 57

Historial de Lecturas

Alertas

Último Contacto: Ayer - Ortiz Irizarry,Fernando J

2 Cobros en los últimos 180 días

Proceso de Seguimiento de Cobros Activo

2 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)

Contexto Actual

SASSO SERRANO,EILEEN R - (787) 720-7751

7389922000 5 SASSO SERRANO,EILEEN R, Residencial, $2,447.92, 7389922000,

C B BLQ A LOT 19, EXT LA ALAMEDA, SAN JUAN, PR, 00901

Información Financiera

Balance Actual $2,447.92

Balance de Liquidación $2,278.04

Último Pago 07-01-2026, $86.82

Última Facturación 07-06-2026,

Caso

Anejo D

Duplicar Refrescar

Principal | Portal de Caso | Registro

INFORMACIÓN DE CASO Cerrado - Caso Cancelado, Reclamación Ley 33, 2336 Días de Antigüedad, ENGLAND,VIRGIN C., Creado: 02-20-2020 04:45:25PM

ID DE CASO * 2511380200

		FECHA/HORA	DETALLES	USUARIO DE REGISTRO	TIPO DE REGISTRO
+		03-30-2020 04:05:16PM	Estado cambió a Caso Cancelado	ENGLAND, VIRGIN C. (10104)	Transición de Estado
+		03-30-2020 04:05:02PM	SE VERF EMAIL Y CLIENTE NO SOLICITO REVISION CASO CERRADO	ENGLAND, VIRGIN C. (10104)	Detalles de Usuario
+		02-20-2020 04:45:25PM	Caso creado.	ENGLAND, VIRGIN C. (10104)	Creado

Enlace Formulario Objeción LEY 57

Historial de Lecturas

Alertas

Último Contacto: Ayer - Ortiz Irizarry,Fernando J

2 Cobros en los últimos 180 días

Proceso de Seguimiento de Cobros Activo

2 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)

Contexto Actual

SASSO SERRANO,EILEEN R - (787) 720-7751

7389922000 5 SASSO SERRANO,EILEEN R, Residencial, $2,447.92, 7389922000,

C B BLQ A LOT 19, EXT LA ALAMEDA, SAN JUAN, PR, 00901

Información Financiera