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

BETTY DEL PILAR AYALA MORÁN **QUERELLANTE** VS. LUMA ENERGY, LLC, LUMA ENERGY SERVCO, LLC **QUERELLADAS**	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0357 **ASUNTO:** Querella por Cobro Indebido Número de Cuenta 6077732000

RESOLUCIÓN

El 12 de agosto de 2026, la parte querellante, Betty del Pilar Ayala Morán ("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 un alegado cobro indebido. A la *Querella*, la Querellante anejó copias de los siguientes documentos: (a) factura fechada 16 de julio de 2026; y (b) factura fechada 17 de junio de 2026. Posteriormente, el 15 de agosto de 2026, la Querellante presentó copia de la factura fechada 14 de agosto de 2026; y, el 17 de agosto de 2026, presentó una segunda "Hoja Complementaria" a la *Querella*.

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 12 de agosto 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 15 de agosto de 2026 la Querellante presentó evidencia de que, en misma fecha, notificó a LUMA la *Citación* y copia de la *Querella* por correo certificado. Asimismo, el 24 de agosto de 2026 la Querellante presentó evidencia de LUMA recibió la referida notificación el 19 de agosto de 2026.

El 8 de septiembre de 2026 las Querelladas comparecieron mediante *Solicitud de Prórroga para Contestar Querella*, en la que confirmaron que la *Querella* le fue notificada mediante correo certificado y estuvo disponible para recogido el 19 de agosto de 2026, por lo que el término para contestar la misma vencía ese mismo 8 de septiembre de 2026; informan que aún están investigando las alegaciones objeto de la *Querella*; y solicitaron un término adicional de veinte (20) días, hasta el 28 de septiembre de 2026, para presentar su contestación a la *Querella*. Así pues, mediante *Resolución y Orden* notificada el 18 de septiembre de 2026, el Negociado de Energía declaró Ha Lugar la *Solicitud de Prórroga para Contestar Querella* y concedió a LUMA el término adicional solicitado, hasta el 28 de septiembre de 2026, para presentar su alegación responsiva a la *Querella*, so pena de anotarle la rebeldía y dar por admitidas las alegaciones en su contra. No se concederá prórrogas o términos adicionales.

Así las cosas, el 18 de septiembre de 2026 el Querellante presentó copia de la factura fechada 15 de septiembre de 2026. Asimismo, el 20 de septiembre de 2026, el Querellante presentó *Notificación Carta Informativa* en la que alega que, el 1 de julio de 2026, un empleado de LUMA sustituyó el contador existente por un contador inteligente, sin interrumpir previamente el servicio eléctrico, pese a que se le preguntó si era necesario hacerlo. Según el Querellante, la instalación del nuevo contador "en caliente" provocó un "glitch" o desfase transitorio de frecuencia o voltaje que dejó congelado el sistema de seguridad del sistema fotovoltaico. Sostiene el Querellante que, desde ese momento, surgieron problemas con la generación de energía y, como consecuencia, con la facturación de LUMA. El Querellante aduce, además, que una de las líneas del sistema de placas dejó de

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

funcionar y que fue necesario solicitar servicio técnico, ocasionando gastos adicionales que atribuye a la actuación de las Querelladas. A su escrito, el Querellante anejó capturas de pantalla del equipo Deye del sistema fotovoltaico. Finalmente, el 21 de septiembre de 2026 el Querellante presentó una fotografía no identificada.

Examinados los documentos presentados por el Querellante los días 18, 20 y 21 de septiembre de 2026, el Negociado de Energía **TOMA CONOCIMIENTO** de los mismos.

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 21 de septiembre de 2026. Certifico además que hoy, 21 de septiembre de 2026, he procedido con el archivo en autos de esta *Resolución* con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2026-0357 y fue notificada mediante correo electrónico a: javieromar@prtc.net; cristina.santiagoama@lumapr.com.

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 21 de septiembre de 2026.

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

Sonia Seda Gaztambide
Secretaria