From: Miguel Oppenheimer
<miguelo@oppenheimerlaw.com>
Sent: Tuesday, September 29, 2026 8:51 AM
To: Sonia Seda <sseda@jrsp.pr.gov>
Subject: NEPR-QR-2026-0282 Informe Oficial Examinador y Resolucion Final

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

JANICE AVILÉS CARRERAS **QUERELLANTE** V. LUMA ENERGY LLC; LUMA ENERGY SERVCO, LLC **QUERELLADA**	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0282 **ASUNTO:** QUERELLA

INFORME OFICIAL EXAMINADOR

I. Introducción y Tracto Procesal

El 14 de julio de 2026, la señora Janice Avilés Carreras ("Querellante") presentó ante el Negociado de Energía de Puerto Rico ("Negociado de Energía") una Querella contra LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC ("LUMA"), relacionada con la suspensión de su servicio de energía eléctrica, he identifica el asunto como un alegado incumplimiento con la Ley Núm. 57-2014[1], y la Ley Núm. 17-2019[2].

Según surge de la Querella, la parte Querellante alegó que el 6 de julio de 2026 a las 10:15 am, el servicio eléctrico de su residencia fue suspendido físicamente por personal de LUMA sin que, a su entender, se hubiese cumplido con el aviso previo correspondiente. Como remedio, solicitó que se determinara que LUMA efectuó una suspensión ilegal del servicio esencial, que se acreditara o reembolsara cualquier cargo relacionado con la suspensión o reconexión, que se removiera cualquier historial de morosidad o penalidad de su cuenta y que se impusieran las sanciones administrativas correspondientes.

El 12 de agosto de 2026, LUMA presentó una *Moción Solicitando Desestimación con Perjuicio*. En esta, LUMA sostuvo que la parte Querellante alegó que su servicio eléctrico había sido suspendido sin el aviso correspondiente y que, como consecuencia, tuvo que atender el balance adeudado para obtener la reconexión. Como fundamento de su solicitud de desestimación, LUMA informó que investigó la cuenta de servicio núm. 9546137278 y que no encontró ninguna objeción presentada por la parte Querellante bajo dicha cuenta. Por tal razón, sostuvo que no se había agotado el procedimiento administrativo informal requerido antes de acudir al Negociado de Energía y que este carecía de jurisdicción para atender la reclamación.

LUMA expuso que el 21 de abril de 2026 su sistema automatizado notificó un aviso de deuda y que el 14 de mayo de 2026 realizó una llamada para reiterar dicho aviso y que el

[1] Ley de Transformación y ALIVIO Energético
[2] Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico

21 de mayo de 2026 remitió una comunicación informando que el servicio sería desconectado en treinta (30) días de no satisfacerse el balance adeudado. Asimismo, indicó que el 22 de junio de 2026 realizó otra llamada anunciando que el servicio sería desconectado dentro de cuarenta y ocho (48) horas y que el 26 de junio de 2026 se inició el proceso de suspensión. Según LUMA, el servicio eléctrico fue desconectado el 7 de julio de 2026. Ese mismo día, la parte Querellante se comunicó con LUMA y recibió orientación respecto a la cantidad requerida para la reconexión. Posteriormente, el 13 de julio de 2026, la parte Querellante concretó un acuerdo de plan de pago sobre el balance adeudado y como resultado, el servicio fue reconectado el 14 de julio de 2026. LUMA sostuvo, además que luego de dichas gestiones la parte Querellante no presentó una objeción de factura ante la compañía y que tampoco acompañó su Querella con evidencia de haber agotado el procedimiento informal de objeción previo a acudir al Negociado de Energía.

El 13 de agosto de 2026, el Oficial Examinador emitió una Orden mediante la cual concedió a la parte Querellante un término de quince (15) días para presentar su contestación y/o exponer su posición respecto a la *Moción Solicitando Desestimación con Perjuicio*, si así lo deseaba. Asimismo, apercibió que, de no recibirse oposición o contestación, se entendería que no existía objeción al remedio solicitado y que la parte Querellante se allanaba a lo solicitado por LUMA. Transcurrido el término concedido sin que surja del expediente oposición o contestación de la parte Querellante a la *Moción Solicitando Desestimación con Perjuicio*, corresponde evaluar la solicitud presentada por la parte Querellada conforme al derecho aplicable.

II. Derecho aplicable y análisis:

a. *Jurisdicción del Negociado de Energía*

El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley 57-2014 establece, entre otras cosas, que el Negociado de Energía tendrá jurisdicción primaria y exclusiva con relación a los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico. A esos fines, el Artículo 1.2(p) de la Ley 57-2014 establece como política pública que "[l]as disputas sobre facturas o servicios de electricidad se tramitarán de forma equitativa y diligente."

De otra parte, el Artículo 6.3(nn) de la Ley 57-2014 establece que el Negociado de Energía tendrá el poder y la facultad de "emitir órdenes y confeccionar y otorgar cualesquiera remedios legales que fueran necesarios para hacer efectivos los propósitos de [la Ley 57-2014] y hacer que se cumplan sus reglas, reglamentos, órdenes y determinaciones."[3] A esos fines, el inciso (4) del referido Artículo 6.3(nn) establece, *inter alia*, que el Negociado de Energía puede ordenar que se lleve a cabo cualquier acto en cumplimiento de las disposiciones de sus reglamentos. Más aún, la Sección 3.01 del Reglamento 8543[4] establece que "[t]oda persona con legitimación activa podrá iniciar un

[3] Énfasis suplido.

[4] *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*.

procedimiento adjudicativo ante [el Negociado de Energía] con relación a cualquier asunto que esté bajo su jurisdicción."

b. *Solicitud de Revisión de Factura Ley 57-2014*

En lo pertinente, el Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014, *supra*, establece que el término para que un cliente de una compañía de servicio eléctrico presente su objeción de factura y solicite una investigación es de 30 días. De otra parte, el Artículo 6.27(a)(2) de la Ley 57-2014, *supra*, establece que el cliente de una compañía de servicio eléctrico "podrá notificar su objeción y solicitud de investigación de su factura a la compañía de energía certificada mediante correo certificado, teléfono, fax o correo electrónico, siempre que dicha objeción y solicitud se someta a través de los contactos específicos provistos para esos propósitos por la compañía de energía certificada y se pueda establecer con certeza la fecha del envío de la objeción y solicitud de investigación".

Finalmente, el Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014, *supra*, requiere que, para poder objetar la factura y solicitar la correspondiente investigación, la persona pague "la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas durante los últimos seis (6) meses", en cuyo defecto la compañía de energía certificada no vendrá obligada a iniciar la investigación hasta tanto dicha cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas haya sido pagada.

El Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863 disponen que la compañía de energía certificada tendrá treinta (30) días a partir de la presentación de la objeción para iniciar la investigación o procedimiento administrativo correspondiente. De igual forma, una vez iniciada la investigación, la Autoridad tiene un periodo de sesenta (60) días para emitir su determinación inicial.

El Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y sus posteriores enmiendas, establece en lo pertinente el siguiente procedimiento para que el cliente pida revisión de facturas sobre servicio eléctrico.

(a) Antes de acudir a la Comisión de Energía para solicitar una revisión de factura de servicio eléctrico, toda persona **deberá** agotar, ante la Autoridad o cualquier compañía de energía certificada que le cobró dicha factura, el procedimiento administrativo informal que se establece en este Artículo y en los reglamentos que adopte la Comisión (…). (Énfasis suplido)

(1) Todo 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 (…).

(2) La persona podrá notificar su objeción y solicitud de investigación de su factura a la compañía de energía certificada mediante correo certificado, teléfono, fax o correo electrónico, siempre que dicha objeción y solicitud se someta a través de los contactos específicos provistos para esos propósitos por la compañía de energía certificada y se pueda establecer con certeza la fecha del envío de la objeción y solicitud de investigación.

(3) Una vez notificada la objeción y depositada la cantidad correspondiente, la compañía de energía certificada deberá iniciar la investigación o el proceso adjudicativo que proceda dentro del término de treinta (30) días, contados a

partir de la fecha en que el cliente notificó su objeción. En caso de que la compañía de energía certificada no inicie el proceso dentro del término de treinta (30) días, la objeción será adjudicada a favor del cliente. La compañía de energía certificada deberá concluir la investigación o proceso administrativo, emitir la correspondiente resolución e informar al cliente el resultado dentro de un término de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de comienzo de la investigación o proceso adjudicativo. Si la compañía de energía certificada no emite la referida resolución o no informa al cliente de la misma dentro del término de sesenta (60) días, la objeción será adjudicada a favor del cliente. Al notificar el resultado de la investigación, la compañía de servicio eléctrico informará al cliente sobre su derecho a solicitar la reconsideración de dicho resultado y el término dentro del cual deberá solicitar la reconsideración.

(4) Si el cliente no está conforme con el resultado de la investigación de la compañía de servicio eléctrico, deberá solicitar por escrito a dicha compañía la reconsideración de esa decisión inicial por parte de un funcionario de mayor jerarquía. Toda solicitud de reconsideración deberá presentarse dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la notificación de la decisión de la compañía de servicio eléctrico sobre el resultado de la investigación. El cliente podrá presentar y notificar su solicitud de reconsideración a la compañía de servicio eléctrico mediante correo certificado, fax o correo electrónico, siempre y cuando ésta se someta a través de los contactos específicos provistos por la compañía para estos propósitos.

La palabra 'deberá' es considerada el futuro simple de la palabra 'deber' la cual está definida por la Real Academia Española cómo "estar obligado a algo por la ley divina natural o positiva".

El Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 en su inciso (d) establece que al presentar su querella ante el Negociado de Energía el cliente querellante deberá demostrar que ha cumplido con los requisitos establecidos en ese Artículo. De la misma manera, la Compañía de Servicio Eléctrico querellada deberá establecer en su primera comparecencia ante el Negociado de Energía que han cumplido fielmente con los requisitos establecidos en dicho artículo.

c. *Reglamento 8863*

El Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago (Reglamento 8863) se adoptó al amparo de los Artículos 6.3, 6.4 y 6.27 de la Ley 57 – 2014. Dicho Reglamento establece las normas que rigen los mecanismos y procedimientos de las Compañías de Servicio Eléctrico a los fines de atender y resolver toda disputa que surja en relación a las facturas que éstas emitan por concepto de consumo de energía. De igual forma establece el procedimiento para la objeción de factura ante las Compañías de Servicio Eléctrico y que deberá ser agotado antes de solicitar una revisión ante el Negociado de Energía.

El Reglamento en su Sección 4.08 sobre respuesta inicial a la compañía de servicio eléctrico establece:

"Al momento de radicar la notificación de objeción de factura y solicitud de investigación por parte de un cliente, la compañía de servicio eléctrico le asignará un

número de referencia (o número de caso) y acusará recibo de la misma mediante respuesta automatizada por correo electrónico, entrega personal si la notificación se hace en alguna oficina de servicio al cliente, o cualquier otro método identificado por el cliente en su notificación de objeción o en sus datos de cuenta con la Compañía de Servicio Eléctrico. Toda comunicación de parte de la compañía de servicio eléctrico referente a la objeción presentada por el cliente deberá contener el número de referencia (o número de caso) asignado."

Igualmente el Reglamento en su Sección 4.09 sobre objeción defectuosa establece:

> "Si la objeción de factura y solicitud de investigación presentado por el cliente fuere insuficiente o estuviese incompleta por no cumplir con los requisitos establecidos en las Secciones 4.05 y 4.07 de este Reglamento, la compañía así lo notificará por escrito al cliente e identificará los motivos de la insuficiencia o la información que el cliente dejó de incluir al presentar su objeción. La compañía hará esta notificación escrita dentro de un término que no excederá de diez (10) días a partir de la fecha en que el cliente sometió la objeción defectuosa.
>
> El cliente deberá corregir cualquier deficiencia en la solicitud de objeción de factura señalada por la Compañía de Servicio Eléctrico dentro del término de quince (15) días contados a partir del tercer día subsiguiente a la fecha de notificación. En aquellos casos en que el cliente no corrija las deficiencias notificadas por la Compañía de Servicio Eléctrico dentro del término establecido en esta sección, la solicitud de objeción de factura y solicitud de investigación se considerará como no presentada. El término de treinta (30) días para la notificación por escrito al cliente del inicio de la investigación o proceso administrativo establecido en la Sección 4.10 de este reglamento comenzará a transcurrir nuevamente a partir de la fecha en que el cliente corrija las deficiencias en la solicitud de objeción de factura y solicitud de investigación." (Énfasis suplido).

d. *Doctrina de Jurisdicción Judicial*

La jurisdicción de un tribunal ha sido definida como la "autoridad que por una ley o la Constitución se le ha concedido al foro para considerar y decidir casos o controversias". *Yumac Home Furniture v. Empresas Massó*, 194 DPR 96, 103 (2015). En atención a ello, la doctrina de jurisdicción judicial dispone que los tribunales deben ser guardianes de la jurisdicción que se les ha concedido a tal punto que es menester examinar si tienen jurisdicción sobre el caso, incluso cuando no haya sido planteado por ninguna de las partes. El propósito de esta doctrina es asegurar que los tribunales de justicia no actúen a entera discreción y prudencia, pues la soberanía en nuestro sistema de gobierno republicano encarna del propio pueblo. *Yumac Home Furniture v. Empresas Massó*, supra. En otras palabras, dicha doctrina limita las actuaciones de los tribunales al llevar a cabo su función de revisión judicial. No obstante, al llevar a cabo dicha encomienda, los tribunales están llamados constitucionalmente a interpretar los propios estatutos que conceden la jurisdicción en aras de determinar si existe o no jurisdicción. *Yumac Home Furniture v. Empresas Massó,* supra.

El Tribunal Supremo ha reiterado que tanto los foros de instancia como los apelativos y administrativos tienen el deber de analizar en todo caso si poseen jurisdicción para atender

las controversias presentadas ante sí, puesto que los tribunales están llamados a ser fieles guardianes de su jurisdicción. Véase, *Cordero et al. v. ARPe et al.,* 187 DPR 445, 457 (2012); *Constructora Estelar v. Aut. Edif. Púb*., 183 DPR 1 (2011); *Aguadilla Paint Center v. Esso*, 183 DPR 904 (2011). Por tal razón, los asuntos relacionados con la jurisdicción son privilegiados y deben ser resueltos con preferencia sobre cualquier otro asunto. *Mun. San Sebastián v. QMC Telecom*, 190 DPR 652 (2014). Es norma reiterada en nuestro ordenamiento legal que "los tribunales deben ser celosos guardianes de su jurisdicción y que no tienen discreción para asumir jurisdicción allí donde no la tienen". *S.L.G. Szendrey-Ramos v. F. Castillo*, 169 DPR 873, 882 (2007); *Peerless Oil v. Hnos. Torres Pérez*, 186 DPR 239, 250 (2012).

La ausencia de jurisdicción trae varias consecuencias, tales como el que no sea susceptible de ser subsanada; las partes no puedan conferírsela voluntariamente a un tribunal como tampoco puede este arrogársela; conlleva la nulidad de los dicta menes emitidos; impone a los tribunales el ineludible deber de auscultar su propia jurisdicción; obliga a los tribunales apelativos a examinar la jurisdicción del foro de donde procede el recurso, y puede presentarse en cualquier etapa del procedimiento, a instancia de las partes o por el tribunal motu proprio. *Allied Management Group, Inc. v. Oriental Bank*, 2020 TSPR 52, resuelto el 30 de junio de 2020.

Ante la falta de jurisdicción, el tribunal debe así declararlo y proceder a la desestimación del recurso, toda vez que cualquier sentencia dictada sin jurisdicción es nula en derecho, pues la ausencia de jurisdicción es insubsanable. El razonamiento que sostiene dicha determinación se basa en que, ante la inexistencia de autoridad para tender el recurso, dicha determinación carecería de eficacia y efecto jurídico alguno. *S.L.G. Szendrey-Ramos,* supra.

Un foro administrativo no tiene discreción para asumir jurisdicción cuando por ley no la tiene. *Maldonado v. Pichardo, 104 DPR 778 (1976), Martínez v. Junta de Planificación, 109 DPR 839 (1980).* A modo de analogía, en el ámbito judicial, la falta de jurisdicción implica una carencia de poder o autoridad para adjudicar una controversia en la que esté involucrada una materia que los tribunales no están autorizados a adjudicar. La falta de jurisdicción sobre la materia, a diferencia de la falta de jurisdicción sobre la persona, no es un derecho renunciable. *Márquez v. Barreto, 143 D.P.R. 137, 146 (1997). En Vázquez v. A.R.P.E., 128 D.P.R. 513, 537 (1991)* nuestro Tribunal Supremo expresó:

> La falta de jurisdicción sobre la materia conlleva las siguientes consecuencias inexorablemente fatales: (1) esta falta de jurisdicción no es susceptible de ser subsanada; (2) las partes no pueden voluntariamente otorgarle jurisdicción sobre la materia a un tribunal ni el tribunal puede abrogársela; (3) los dictámenes de un foro sin jurisdicción sobre la materia son nulos (nulidad absoluta), *Rodríguez v. Registrador*, 75 D.P.R. 712, 716 y 726 (1953); (4) los tribunales tienen el ineludible deber de auscultar su propia jurisdicción; (5) los tribunales apelativos, además, deberán examinar la jurisdicción del foro de donde procede el recurso; y, (6) el planteamiento de la falta de jurisdicción sobre la materia puede hacerse en cualquier etapa del procedimiento por cualquiera de las partes o por el tribunal motu propio, *López Rivera v. Autoridad Fuentes Fluviales*, 89 D.P.R. 414, 419 (1963).

La controversia planteada por la parte Querellante está directamente relacionada con la suspensión de su servicio por falta de pago y con las consecuencias económicas asociadas a dicha actuación. Entre los remedios solicitados se encuentran el reembolso o crédito de

cargos relacionados con la desconexión o reconexión y la eliminación de cualquier historial de morosidad o penalidad asociado a su cuenta. Sin embargo, de la documentación presentada por LUMA surge que, luego de investigar la cuenta núm. 9546137278, no encontró registro de que la parte Querellante hubiese presentado una objeción mediante el procedimiento administrativo informal establecido para controvertir los cargos o actuaciones relacionados con su cuenta. La propia secuencia procesal expuesta por LUMA refleja que, luego de la desconexión ocurrida el 7 de julio de 2026, la parte Querellante se comunicó con la compañía, posteriormente formalizó un acuerdo de plan de pago el 13 de julio de 2026 y obtuvo la reconexión del servicio el 14 de julio de 2026. No obstante, LUMA sostiene que ninguna de esas gestiones constituyó la presentación de una objeción formal que iniciara el procedimiento administrativo informal de revisión.

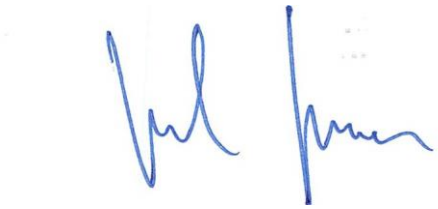
En ausencia de una objeción inicial, tampoco existe en el expediente una determinación final de LUMA susceptible de revisión por el Negociado de Energía. La *Moción* señala precisamente que el procedimiento administrativo informal contempla la presentación de la objeción y la correspondiente determinación de la compañía antes de que el cliente pueda recurrir formalmente al Negociado de Energía.

Además, mediante la Orden del 13 de agosto de 2026, se brindó a la parte Querellante la oportunidad de controvertir el planteamiento jurisdiccional de LUMA o presentar evidencia que demostrara haber agotado el procedimiento administrativo informal. El expediente provisto no contiene una oposición dentro del término concedido. Por consiguiente, de la documentación que obra en el expediente no surge que la parte Querellante haya agotado el procedimiento administrativo informal requerido para que el Negociado pueda revisar los cargos y actuaciones impugnados. Ante la ausencia de dicho trámite previo y de una determinación final susceptible de revisión, procede la desestimación de la Querella por falta de jurisdicción.

III. Conclusión

En vista de lo anterior, se recomienda declarar **HA LUGAR** la *Moción Solicitando Desestimación con Perjuicio* presentada por la parte Querellada, y se recomienda la desestimación de la *Querella* radicada el 14 de julio de 2026 ya que la parte Querellante no agotó los remedios ante la Compañía de Servicio Eléctrico lo cual deja al Negociado de Energía sin jurisdicción para atender la *Querella* y se recomienda además se proceda al cierre y archivo de esta.

Notifíquese y publíquese.



_____

Miguel Oppenheimer
Oficial Examinador