GOBIERNO DE PUERTO RICO
Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía de Puerto Rico

NEPR
Received:
Sep 29, 2026
10:42 AM

Carlos J. Meléndez Zayas
QUERELLANTE

vs.

LUMA Energy, LLC / LUMA Energy ServCo, LLC
QUERELLADO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO: Desconexión prematura — cuenta COMERCIAL 4110044981.
Incumplimiento Art. 6.27 Ley 57-2014 y Reglamento 8863.
Orden de cese y de hacer (Reglamento 8543, Sec. 10.01).

QUERELLA

Instrucciones:

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimiento Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, revisio4n de Tarifas e Investigaciones, y asegúrese de ofrecer la información requerida.
- Complete todos los encasillados e indique N/A donde no aplique.
- De necesitar espacio adicional para sus respuestas, utilice la Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- Incluya los documentos requeridos conforme al Reglamento Núm. 8543 para cada una de las partes de este Formulario o de su Hoja Complementaria.

A. Información General del Querellante

1. Nombre completo:	Carlos J. Meléndez Zayas
2. Dirección física:	1479 Ave. Ashford #315, Condado del Mar, San Juan, Puerto Rico 00907
3. Dirección postal:	HC 1 Box 5324, Orocovis, Puerto Rico 00720
4. Teléfono:	787-319-5213
5. Correo electrónico:	cmelendezz913@gmail.com
6. Representación legal:	Ninguna. Por derecho propio (individuo).
7. Número de RUA:	N/A
8. Dirección postal:	N/A
9. Correo electrónico:	N/A
10. Teléfono:	N/A

B. B. Información General del Querellado Individuo [X] Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo:	LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC

2. Dirección física: 1110 Avenida Juan Ponce de León, San Juan, PR 00936
3. Dirección postal: PO Box 364267, San Juan, Puerto Rico 00936-4267
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico:

C. Querella

Relación sucinta de hechos:
Soy titular de la cuenta COMERCIAL de LUMA Energy 4110044981. El 29 de agosto de 2026, LUMA Energy emitió "Aviso de 30 días" por $2,750.00, con plazo hasta el 27 de septiembre de 2026. El 28 de septiembre de 2026, LUMA Energy notificó vía mensaje de texto aviso de orden de suspensión de servicio en 48 horas, sin esperar los 10 días dispuestos en ley. Llamé al 1-844-888-5862 y no dejaron sin efecto la orden. Estoy identificando fondos para pagar dentro de los próximos 10 días. El aviso de 48 horas, de tomarse como válido, vencería el 30 de septiembre de 2026 en la tarde. Ver Anejo 3.

Disposiciones legales aplicables:
Art. 6.27(f) y (g) de la Ley Núm. 57-2014, según enmendada (inciso (g) por la Ley 170-2019); Reglamento Núm. 8863 (revisión de facturas y suspensión del servicio eléctrico); Reglamento Núm. 8543, Secciones 3.01, 3.02, 3.04 y 10.01. El carácter comercial de la cuenta no exime a LUMA Energy de cumplir el Art. 6.27.

Remedio solicitado:
EN CONJUNTO (no en la alternativa ni en sustitución) (A) Orden inmediata de cese para que LUMA Energy no desconecte la cuenta comercial 4110044981; (B) Orden de hacer: dejar sin efecto el aviso de 48 horas del 28 de septiembre de 2026 y respetar 10 días dispuestos en Ley para poder para pagar con el servicio activo; (C) cualquier otro remedio aplicable.

¿Solicita daños? ___ Sí [X] No Valorización de los daños: N/A en esta etapa
Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución": EN CONJUNTO, no en la alternativa ni "en sustitución".

Anejos: (Incluya toda la evidencia que entienda pertinente para sostener su reclamación).

Otros: Anejo 1 — Aviso de 30 días de LUMA (29 de agosto de 2026). Anejo 2 — aviso de desconexión en 48 horas (28 de septiembre de 2026) vía mensaje de texto.

Yo Carlos J. Meléndez Zayas hoy 29 de septiembre de 2026, en San Juan, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Carlos J. Meléndez Zayas		9/29/26
Nombre	Firma	Fecha

NEPR

Received:

Sep 29, 2026

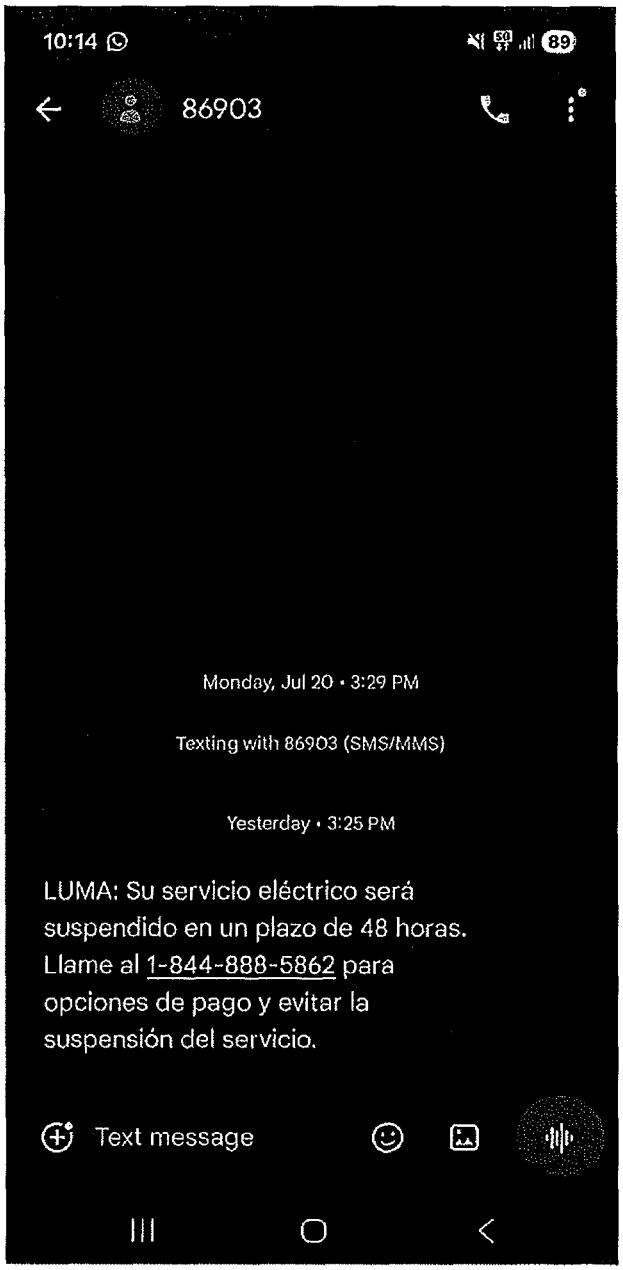
10:42 AM

Fecha del mensaje:

Lunes, 28/Sept/2026

Hora del mensaje:

3:25pm



LUMA Energy
PO Box 364267
San Juan, PR 00936-4267

LUMAPR.COMEPR
Received:
Sep 29, 2026
10:42 AM

AVISO DE 30 DÍAS
Evite la desconexión de su servicio por falta de pago

29 de agosto de 2026

707

MELENDEZ ZAYAS,CARLOS
HC 1 BOX 5324
OROCOVIS, PR 00720

FAVOR DE CONTACTARNOS AL 1-844-888-5862 PARA SALDAR EL BALANCE PENDIENTE DE SU FACTURA ELÉCTRICA Y EVITAR LA DESCONEXIÓN DEL SERVICIO.

Estimado(a) MELENDEZ ZAYAS,CARLOS:

Como operadora del sistema, LUMA es responsable de trabajar con los clientes que tengan cuentas en atraso en representación de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (AEE). Le informamos que hemos hecho múltiples intentos para comunicarnos con usted en relación con el balance en atraso en su factura de energía eléctrica.

Balance de la cuenta

Al presente, su cuenta 4110044981 se encuentra en atraso y tiene un balance de $2,750.00. Para asistirle en evitar la posibilidad de desconexión de su servicio eléctrico, le exhortamos a tomar medidas para saldar su balance en atraso en o antes de 2026-09-27.

Queremos dejar claro que no queremos desconectar el servicio eléctrico de nadie, y solo lo hacemos como último recurso. Nuestra prioridad siempre es trabajar con clientes como usted para identificar soluciones de pago. Para asistencia en saldar su balance en atraso, favor de contactarnos al 1-844-888-LUMA (5862), y uno de nuestros representantes de servicio al cliente le asistirá para procesar su pago. También puede procesar su pago en uno de nuestros centros de servicio al cliente, en nuestra página web www.lumapr.com o través de la aplicación Mi LUMA. Sepa que cualquier pago efectuado en instituciones financieras puede tomar varios días para reflejarse en su cuenta.

Reconexión del servicio

Nuevamente, deseamos evitar la desconexión de su servicio de energía eléctrica. Por favor, comuníquese con nosotros en o antes de 2026-09-27. De no saber de usted en relación con su balance pendiente, su servicio podría ser desconectado. De esto ocurrir, su servicio podría ser restablecido una vez que se pague la deuda total, más un cargo por la reconexión. De ya haber realizado el pago, haga caso omiso a este aviso y reciba nuestro agradecimiento por su pago.

Cordialmente,

Equipo de Experiencia del Cliente de LUMA