NEPR

Received:

Oct 7, 2026

8:42 AM

ESTE ACUERDO FUE ENVIADO A RAQUEL.ROMANMORALES@LUMAPR.COM - NO SE RECIBIO RESPUESTA.

Sólo estoy solicitando poder realizar un acuerdo de pago con un depósito accesible y poder finalizar esta situación.

COMUNICACIÓN FORMAL DE PROPUESTA TRANSACCIONAL EXTRAJUDICIAL Y RESERVA DE DERECHOS

*(Emitida estrictamente **SIN PERJUICIO** de la querella activa ante el NEPR)*

FECHA: 29 de septiembre de 2026

A: LUMA Energy ServCo, LLC – División de Asuntos Legales y Servicio al Cliente

DE: Yaitza Barez Díaz

NÚMERO DE CUENTA: 1946964044

DIRECCIÓN DE SERVICIO: 32 Calle Sauce, Urb. Palma Royale, Las Piedras, PR 00771

ASUNTO / QUERELLA: Querella Activa ante el NEPR – Caso Núm. NEPR-QR-2026-0414

A QUIEN PUEDA INTERESAR:

Por medio de la presente, me dirijo a la representación legal y administrativa de LUMA Energy ServCo, LLC ("LUMA"), a los fines de presentar formalmente una **Propuesta Transaccional Extrajudicial** encaminada a la resolución definitiva de la controversia de epígrafe.

Se hace constar expresamente que esta comunicación se realiza **sin perjuicio** de los procedimientos administrativos pendientes ante el Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR) y no constituye una renuncia a las reclamaciones, defensas o acciones legales a mi favor, a menos que se perfeccione un acuerdo formal, escrito y vinculante entre ambas partes.

I. EXPOSICIÓN DE HECHOS, IRREGULARIDADES Y MALA FE OPERATIVA

Mi intención y conducta frente a la obligación tarifaria siempre han sido guiadas por la más estricta buena fe. Prueba fehaciente de ello es que procedí con la desestimación voluntaria de mi procedimiento de quiebra bajo el Capítulo 13 de la Ley Federal de Quiebras, **luego de que personal de la División de Quiebras de LUMA me indicara por escrito que me comunicara para establecer un plan de pago una vez concluyera dicho trámite**.

A pesar de haber actuado en estricto cumplimiento con sus indicaciones y de haber notificado oportunamente antes y después del trámite judicial, la respuesta institucional de LUMA ha sido la siguiente:

1. **Inconsistencias y Deficiencias de Facturación:** Omisión total de notificación formal al momento de consolidar las cuentas en el sistema. Asimismo, se hizo ignominia de mis peticiones escritas para aclarar por qué recibí avisos de cobro por balances menores discrepantes cuando el sistema ya reflejaba deudas consolidadas.
2. **Deficiencia Crasa en el Procesamiento de Pagos:** Registro de un pago como "procesado" que fue devuelto por el sistema más de tres (3) semanas después, evidenciando una grave falta de confiabilidad administrativa en los sistemas de contabilización de la empresa.
3. **Privación de Acceso a Ayudas Públicas (LIHEAP):** Soy beneficiaria del Programa de Asistencia Nutricional (PAN) y cualifico por nivel de ingresos para el *Programa de Asistencia para Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP)* administrado por la ADSEF. No obstante, las demoras, falta de respuesta e inconsistencias de LUMA provocaron que el balance acumulado superara el techo máximo permitido por la reglamentación estatal/federal de dicho programa ($5,000), privándome arbitrariamente del acceso a fondos públicos federales de hasta $1,000 dirigidos a mitigar deudas energéticas.
4. **Sometimiento de Mociones Improcedentes:** La radicación de mociones de desestimación ante el NEPR alegando que el asunto se ha tornado "académico", evadiendo responder por la conducta lesiva y las fallas en el servicio.

II. MARCO LEGAL Y DAÑOS CAUSADOS

Las actuaciones y omisiones de LUMA contravienen la **Ley de Garantía del Debido Proceso de Ley en los Procedimientos Administrativos de Puerto Rico (Ley 38-2017)** y los Reglamentos aplicables del NEPR. Tener una acreencia o balance adeudado no priva a la parte consumidora del derecho a un trato digno, justo, transparente y libre de arbitrariedades.

La incertidumbre, la inducción a desestimar una quiebra para luego entorpecer las alternativas de pago y las continuas fallas del sistema me han ocasionado **graves angustias mentales, daños emocionales e impacto a mi salud**, colocándome en una situación de vulnerabilidad extrema.

III. PROPUESTA TRANSACCIONAL DE ACUERDO Y PLAN DE PAGO VIABLE

A los fines de **mitigar los errores cometidos por LUMA**, reparar el perjuicio provocado y viabilizar una solución real que no resulte en un fraude a mi capacidad de pago, solicito la aprobación de un acuerdo estructurado bajo los siguientes términos:

1. **Ajuste y Crédito por Deficiencias Operativas:** Se solicita la aplicación de un crédito/ajuste transaccional sobre el balance adeudado en compensación por los daños, deficiencias administrativas y por la privación al programa LIHEAP, ajustando el balance principal a un monto que reubique la cuenta en una categoría manejable.

2. **Aplicación de Depósitos / Fianza:** Verificación e integración inmediata de cualquier depósito de garantía retribuible en la cuenta para amortizar el balance adeudado.
3. **Plan de Pago Viable (Sin Pronto Pago ni Depósito de Entrada):**
    - Mi factura de consumo corriente alcanza aproximadamente $300.00 mensuales, a pesar de mantener medidas estrictas de conservación energética (uso regulado de lavado, abanicos y un único equipo de aire acondicionado).
    - **Un plan de pago estandarizado que exija cuotas de $200.00 o más (sumando $500.00 mensuales) resulta totalmente inalcanzable e insostenible.**
    - Por ende, solicito la exoneración total del pronto pago/depósito de entrada y la fijación de una **cuota fija mensual simbólica y accesible** sobre el remanente de la deuda, adecuada a mi presupuesto real.
4. **Inclusión en Tarifas/Subsidios Protegidos:** Que LUMA proceda a evaluar y certificar formalmente mi cuenta dentro de las **tarifas fijas/subsidios especiales para beneficiarios del PAN** y clientes de bajos ingresos, garantizando que el consumo corriente se estabilice en la tasa más baja aplicable.

IV. ADVERTENCIA Y RESERVA DE ACCIONES LEGALES

De no recibir una contestación afirmativa o una propuesta formal de negociación ajustada a los términos de viabilidad económica dentro de los próximos **cinco (5) días laborables**, entenderé rechazada la presente oferta transaccional y procederé a:

1. Mantener y llevar hasta sus últimas consecuencias la Querella ante el **NEPR (Caso Núm. NEPR-QR-2026-0414)**, solicitando la comparecencia obligatoria de la división legal de LUMA y el señalamiento formal de sus deficiencias operativas.
2. Solicitar la intervención y representación de la **Oficina del Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)**.
3. Reservarme expresamente el derecho de iniciar una causa de acción civil ante el **Tribunal de Primera Instancia** por negligencia, mala fe contractual y **daños y perjuicios (daño emocional y angustias mentales)** derivados del patrón de conducta de la empresa.

En la expectativa de una pronta y sensata respuesta que privilegie la equidad y la solución de este asunto, quedo a su disposición.

Atentamente,

Yaitza Barez Díaz

32 Calle Sauce, Urb. Palma Royale

Las Piedras, PR 00771

Tel. (787) 451-3691

Correo-E: Yaitzabarez@gmail.com