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

MICHAEL FLORES OLIVAS **QUERELLANTE** v. LUMA ENERGY, LLC, LUMA ENERGY SERVCO, LLC **QUERELLADAS**	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0168 **ASUNTO:** Resolución Final y Orden

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal:

El 28 de mayo de 2026, la parte querellante, Michael Flores Olivas ("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 alegada facturación excesiva. A la *Querella*, la Querellante anejó copias de los siguientes documentos: (a) Objeción Núm. OBW20250716956668026296, fechada 16 de julio de 2025; (b) Objeción Núm. OBW20251024956336859774, fechada 24 de octubre de 2024; (c) Objeción Núm. OBW20260424956689308126, fechada 24 de abril de 2026; (d) comunicación de LUMA, fechada 21 de julio de 2025, acusando recibo de la Objeción Núm. OBW20250716956668026296 e informando que la misma no cumple con los requisitos establecidos; (e) factura de 16 de junio de 2025; (f) factura de 17 de julio de 2025; (g) recibo de pago fechado 4 de octubre de 2025; (h) recibo de pago fechado 7 de mayo de 2025; (i) factura de 16 de mayo de 2025; y (j) recibo de pago fechado 16 de julio de 2025.

Presentada la *Querella*, y de conformidad con la Sección 3.05 del Reglamento Núm. 8543, *Reglamento sobre Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones* ("Reglamento 8543"), el 29 de mayo 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*, para presentar su contestación a la *Querella*. Así pues, el 16 de junio de 2026 el Querellante presentó *Moción Informando Notificación a la Parte Recurrida*, mediante la cual evidenció haber hecho la correspondiente notificación a LUMA mediante correo certificado con acuse de recibo. En la misma fecha, el Querellante también presentó *Moción Informativa — Sometimiento de Prueba Documental Adicional*, a la que acompañó prueba documental dirigida a impugnar las facturas de electricidad de julio y agosto de 2025, incluyendo confirmaciones de vuelos de American Airlines y estados de cuenta de su tarjeta de crédito, con el propósito de demostrar que durante ese período se encontraba mayormente fuera de Puerto Rico y que su residencia estaba desocupada. Alegó que ello demuestra que el consumo facturado por LUMA es incorrecto o producto de un error de medición o estimación, por lo que solicitó que se requiera a LUMA justificar técnica y documentalmente el consumo; y, de no poder hacerlo, se ordene el ajuste, crédito o anulación de las facturas impugnadas.

El 13 de julio de 2026 LUMA compareció mediante *Solicitud de Prórroga Para Contestar Querella*, en la que niega haber realizado un cobro indebido y solicita una prórroga de 30 días para completar la investigación del Departamento de Facturación, anunciar nueva representación legal y extender los términos pendientes, debido a la salida temporal de su abogada por órdenes militares; además, planteó varias defensas afirmativas, entre ellas falta de jurisdicción, presentación tardía de la *Querella* y que la cantidad adeudada no es atribuible a LUMA. Posteriormente, el 10 de julio de 2026, las Querelladas presentaron *Moción Informativa Sobre Notificación al Negociado de Energía*, en la que informaron que su

abogada estaría temporalmente fuera de funciones desde el 10 de julio de 2026 hasta principios de octubre por órdenes militares, por lo que reasignaría sus casos; y solicitaron treinta (30) días para anunciar nueva representación legal y prorrogar los términos pendientes.

Posteriormente, el 10 de agosto de 2026 LUMA presentó *Moción Para Unirse a Representación Legal* en la que señaló, entre otros extremos, que se encontraba realizando la investigación necesaria para evaluar las alegaciones y preparar una contestación debidamente fundamentada; y solicitó un término adicional de veinte (20) días, hasta el 3 de agosto de 2026, para presentar alegación responsiva a la *Querella*. No obstante, toda vez que transcurridos más de treinta (30) días desde que expiró el término solicitado las Querelladas no habían presentado su alegación responsiva a la *Querella*, el 9 de septiembre de 2026 el Negociado de Energía notificó *Orden* concediendo a LUMA un término improrrogable de cinco (5) días presentar su alegación responsiva a la *Querella*, so pena de anotarle la rebeldía y dar por admitidas las alegaciones en su contra.

Oportunamente, el 14 de septiembre de 2026 las Querelladas presentaron *Moción de Desestimación con Perjuicio* por falta de jurisdicción fundamentada en que, alegadamente, el Querellante no había agotado remedios administrativos. Específicamente, LUMA expuso que el Querellante no había completado el procedimiento administrativo informal de objeción de facturas toda vez que: (a) presentó una primera objeción el 16 de julio de 2025, pero LUMA le notificó una deficiencia por no haber realizado el pago promedio requerido y, al no subsanarla antes del 5 de agosto de 2025, la objeción fue cerrada; (b) una segunda objeción presentada el 24 de octubre de 2025 fue igualmente cerrada al no subsanarse la deficiencia antes del 11 de noviembre de 2025; (c) el 24 de abril de 2026 presentó otra objeción relacionada con la factura de julio de 2025, pero LUMA le informó que había transcurrido el término de treinta (30) días para objetar la misma y que, para esa fecha, la única factura susceptible de objeción era la emitida el 17 de abril de 2026; (d) el Querellante no presentó documentación adicional ni otra objeción después de esa comunicación. Así pues, las Querelladas argumentan que el Querellante acudió al Negociado de Energía sin antes haber agotado los remedios administrativos ni obtenido una determinación final de LUMA susceptible de revisión, por lo que solicitaron la desestimación con perjuicio de la *Querella* por falta de jurisdicción. En apoyo a su solicitud, las Querelladas anejaron los siguientes documentos: (a) Registro de Objeciones del Querellante; (b) carta de deficiencia fechada 21 de julio de 2025 con relación a la Objeción Núm. OBW20250716956668026296, informando que la misma no cumplía con los requisitos del Reglamento Núm. 8863 por falta del pago promedio requerido y concediendo hasta el 5 de agosto de 2025 para subsanar la deficiencia;[1] (c) carta de deficiencia con fecha de 27 de octubre de 2025, relacionada con la Objeción Núm. OBW20251024956336859774, indicando la falta del pago promedio requerido y concediendo hasta el 11 de noviembre de 2025 para completar la objeción; y (d) carta fechada 27 de abril de 2026 en torno a la Objeción Núm. OBW20260424956689308126, informando al Querellante que las facturas solo pueden objetarse dentro de los treinta (30) días correspondientes y que, a la fecha de dicha objeción, la única factura objetable era aquélla emitida el 17 de abril de 2026.

Asimismo, el 14 de septiembre de 2026 LUMA también presentó *Moción en Cumplimiento de Orden* en la que informa que, en la misma fecha y en cumplimiento con la *Orden* notificada el 9 de septiembre de 2026, presentó *Moción de Desestimación con Perjuicio* en el caso de epígrafe y solicita se dé por cumplida dicha *Orden*.

Así las cosas, mediante *Resolución y Orden* notificada el 16 de septiembre de 2026, el Negociado de Energía declaró Ha Lugar la *Moción en Cumplimiento de Orden* presentada por las Querelladas, dando por cumplida la *Orden* notificada el 9 de septiembre de 2026; y concedió al Querellante un término improrrogable de diez (10) días para mostrar causa por la cual la *Querella* no debiera ser desestimada por los fundamentos contenidos en la solicitud de desestimación presentada por LUMA; y le apercibió de que su incumplimiento con dicha *Resolución y Orden* podría conllevar sanciones y resultar en la desestimación de

[1] El Querellante también presentó copia de esta carta como anejo a la *Querella*.

la *Querella* por los fundamentos alegados por las Querelladas y por incumplimiento con las órdenes del Negociado de Energía.

Oportunamente, en cumplimiento con la *Resolución y Orden* de 16 de septiembre de 2026, el 18 de septiembre de 2026 el Querellante presentó *Moción para Mostrar Causa y Oposición a Moción de Desestimación con Perjuicio*. En la misma, el Querellante se opone al planteamiento de LUMA a los efectos de que el Negociado de Energía carece de jurisdicción por falta de agotamiento de los remedios administrativos, alegando que realizó múltiples gestiones para resolver la controversia directamente con LUMA. Indica el Querellante que presentó objeciones formales los días 16 de julio de 2025, 24 de octubre de 2025 y 24 de abril de 2026, las cuales, según reconoce el Querellante, LUMA cerró por incumplimiento del requisito de pago promedio, sin atender el planteamiento del Querellante a los efectos de que la propiedad se encontraba desocupada y de que el consumo facturado era irreal. El Querellante aduce, además, que realizó numerosas gestiones mediante correo electrónico, sin obtener una respuesta efectiva, incluyendo una consulta el 9 de julio de 2026, a la que LUMA respondió con un correo electrónico automatizado indicándole que se comunicara con Servicio al Cliente. El Querellante también señala que ha continuado realizando pagos mensuales durante el período en controversia, incluyendo pagos en mayo, julio y octubre de 2025 y julio y septiembre de 2026, por lo que argumentó que había actuado de buena fe y cumplido con las cantidades no controvertidas. Finalmente, el Querellante sostiene que el cierre de sus objeciones por razones que calificó como burocráticas no demuestra falta de agotamiento de remedios, sino que le ha impedido obtener una resolución interna sobre los méritos de su reclamación. El Querellante solicita que se declarara No Ha Lugar la *Moción de Desestimación con Perjuicio* presentada por LUMA, que se determine que el Querellante cumplió con el requisito de agotamiento de remedios administrativos y que se ordene a LUMA justificar técnica y documentalmente el consumo impugnado. En apoyo a su escrito, el Querellante presentó un historial de pagos de la cuenta y un récord de comunicaciones con LUMA. El récord de comunicaciones con LUMA incluye una solicitud de reconsideración el 1 de mayo de 2026 en torno a la Objeción Núm. OBW20260424956689308126, en la que el Querellante sostiene que la controversia se origina en la objeción presentada el 16 de julio de 2025 y solicita que los pagos mensuales de $300.00 sean considerados en cumplimiento del requisito de pago promedio.

II. Derecho Aplicable y Análisis:

El Artículo 6.27(a)(1) de la Ley Núm. 57 de 27 de mayo de 2014, según enmendada, conocida como la *Ley de Transformación y ALIVIO Energético* ("Ley 57-2014"), sobre la revisión de facturas sobre el servicio eléctrico y normas para la suspensión del servicio eléctrico, 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 este Artículo y en los reglamentos que adopte el Negociado de Energía. En este proceso administrativo informal no aplicarán las disposiciones del Capítulo III de la Ley 38-2017, según enmendada, conocida como la "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico".
>
> (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. No obstante lo anterior, ningún cliente podrá utilizar este procedimiento para objetar o impugnar la tarifa vigente o el Cargo de Transición por la estructura de titulización *(securitization)* facturado por la Autoridad. **Para poder objetar la factura y solicitar la correspondiente investigación, la persona deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las**

> **facturas no disputadas durante los últimos seis (6) meses. La compañía de energía certificada no vendrá obligada a iniciar la investigación hasta que la cantidad indicada haya sido pagada.** Las entidades o instrumentalidades públicas, incluyendo los municipios, que deseen objetar su factura tendrán un término de cuarenta y cinco (45) días para plantear la objeción y solicitar la investigación de la compañía de servicio eléctrico. (Énfasis suplido)

Por otro lado, la Sección 4.05 del Reglamento Núm. 8863 del Negociado de Energía de 1 de diciembre de 2016, *Reglamento Sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago* ("Reglamento 8863"), sobre el requisito de pago sobre la factura objetada, dispone como sigue:

> **Para poder objetar la Factura y solicitar la correspondiente investigación, el Cliente deberá pagar una cantidad igual al promedio de las Facturas no** objetadas durante los seis (6) meses anteriores a la Factura objetada. En caso de que no haya un historial de al menos seis (6) meses de Facturas no objetadas, el Cliente deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las Facturas previas no objetadas. En ambos casos, si el monto de la factura objetada es menor al promedio de las facturas no objetadas, el Cliente deberá pagar la totalidad de la factura objetada.
>
> En aquellos casos en que la Factura objetada sea la primera Factura que haya emitido la Compañía al Cliente, este deberá pagar una suma equivalente al depósito que le fue requerido al momento de suscribir el contrato de servicio eléctrico o el monto de la factura objetada, lo que sea menor. **La Compañía de Servicio Eléctrico no estará obligada a iniciar la investigación hasta tanto la referida cantidad haya sido pagada.** [...] (Énfasis suplido)

Asimismo, la Sección 5.01 del Reglamento 8863, sobre legitimación activa para la revisión de disputas ante el Negociado de Energía, establece lo siguiente:

> Todo Cliente que no esté conforme con la **decisión final** de la Compañía de Servicio Eléctrico referente a una querella o una objeción de Factura **podrá iniciar un procedimiento formal de revisión ante la Comisión de Energía dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de notificación de la decisión final.** Al presentar su solicitud de revisión, el querellante deberá demostrar que ha cumplido fielmente con los requisitos establecidos en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y en este Reglamento. [...] (Énfasis suplido)

Del expediente administrativo de este caso se desprende que la *Querella* contiene cinco (5) páginas y diez (10) anejos, ninguno de los cuales constituye una decisión o determinación final de LUMA. De dichos anejos, hay una sola comunicación de LUMA al Querellante, fechada 21 de julio de 2025, mediante la cual las Querelladas acusan recibo de la Objeción Núm. 0BW20250716956668026296 e informan al Querellante que la misma no cumple con los requisitos establecidos por no haberse realizado el pago del promedio requerido en la Sección 4.05 del Reglamento 8863. En dicha comunicación, LUMA informa al Querellante que su promedio a pagar es de $132.21 y le apercibe de que:

> Su reclamación no podrá ser procesada hasta tanto provea la información requerida. Según el Artículo 4.09 del Reglamento 8863-2016, usted tiene hasta el **5 de agosto de 2025** para someter esta información y completar la solicitud de objeción. De no recibir la información y/o documentos solicitados dentro de dicho término, su reclamación se considerará como no presentada y no tendrá efecto alguno. (Énfasis en original).

NEGOCIADO DE ENERGÍA
NEPR
AUTORIDAD REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO
PUERTO RICO

Asimismo, en la *Moción para Mostrar Causa y Oposición a Moción de Desestimación con Perjuicio*, tras alegar que presentó varias objeciones formales -- el 16 de julio de 2025 (OBW20250716956668026296), el 24 de octubre de 2025 y el 24 de abril de 2026 -- el propio Querellante admite LUMA cerró las mismas "excusándose en un supuesto 'pago promedio requerido'".[2]

Así pues, el Querellante acudió al Negociado de Energía antes de haber presentado ante la compañía de servicio eléctrico una objeción completa y en cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios establecidos; es decir, el Querellante no agotó el procedimiento administrativo ante LUMA. En vista de lo anterior, el Negociado de Energía no tiene jurisdicción para adjudicar la *Querella*.

III. Conclusión

En vista de falta de jurisdicción del Negociado de Energía, **SE DESESTIMA** la *Querella* de epígrafe y, por consiguiente, **SE ORDENA** el cierre y archivo de la misma.

Cualquier parte adversamente afectada por la presente Resolución Final y Orden podrá presentar una moción de reconsideración ante el Negociado de Energía, de conformidad con la Sección 11.01 del Reglamento 8543 y las disposiciones aplicables de la Ley 38-2017, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico" ("LPAU"). La moción a tales efectos debe ser presentada dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la fecha de archivo en autos de la notificación de esta Resolución Final y Orden. Dicha solicitud debe ser entregada en la Secretaría del Negociado de Energía ubicada en el Edificio World Plaza, 268 Ave. Muñoz Rivera, Nivel Plaza Ste. 202, San Juan, P.R. 00918. Copia de la solicitud deberá ser enviada a todas las partes notificadas de esta Resolución Final y Orden, dentro del término aquí establecido.

El Negociado de Energía deberá considerar dicha moción dentro de los quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de los quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a transcurrir nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o desde que expiren los quince (15) días, según sea el caso. Si el Negociado de Energía acoge la solicitud de reconsideración, el término para solicitar revisión empezará a contarse desde la fecha en que se archive en autos una copia de la notificación de la resolución del Negociado de Energía resolviendo definitivamente la moción de reconsideración. Tal resolución deberá ser emitida y archivada en autos dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la moción de reconsideración. Si el Negociado de Energía acoge la moción de reconsideración, pero deja de tomar alguna acción con relación a la moción dentro de los noventa (90) días de ésta haber sido radicada, perderá jurisdicción sobre la misma y el término para solicitar revisión judicial empezará a contarse a partir de la expiración de dicho término de noventa (90) días, salvo que el Negociado de Energía, por justa causa y dentro de esos noventa (90) días, prorrogue el término para resolver por un periodo que no excederá de treinta (30) días adicionales.

De no optarse por el procedimiento de reconsideración antes expuesto, la parte afectada podrá, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir del archivo en autos de esta Resolución Final y Orden, presentar recurso de revisión judicial ante el Tribunal de Apelaciones. Lo anterior conforme a la Sección 11.03 del Reglamento Núm. 8543, las disposiciones aplicables de la LPAU y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones.

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

[2] Moción para Mostrar Causa y Oposición a Moción de Desestimación con Perjuicio, a la pág. 1, ¶3.

Notifíquese y publíquese.

Edison Avilés Deliz
Presidente

NO INTERVINO
Ferdinand A. Ramos Soegaard
Comisionado Asociado

Sylvia B. Ugarte Araujo
Comisionada Asociada

Antonio Torres Miranda
Comisionado Asociado

Omar M. Rodríguez González
Comisionado Asociado

CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó la mayoría de los miembros del Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico el 7 de octubre de 2026. El Comisionado Asociado Ferdinand A. Ramos Soegaard no intervino. Certifico además que el 8 de octubre de 2026 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2026-0168 y he enviado copia de la misma a: cristina.santiagoama@lumapr.com; mike@formalbuilder.com, alondra@greekformal.com. Asimismo, certifico que copia de esta Resolución Final y Orden fue enviada a:

LUMA ENERGY, LLC
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
LCDA. CRISTINA SANTIAGO
PO BOX 364267
SAN JUAN, PR 00936-4267

MICHAEL FLORES OLIVAS
1 CALLE TAFT
PLAYA GRANDE
SAN JUAN, PR 00911

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 8 de octubre de 2026.

Sonia Seda Gaztambide
Secretaria

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