NEPR

Received:

Oct 9, 2026

2:12 PM

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

EILEEN SASSO
Querellante

v.

LUMA ENERGY, LLC
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

CASO NÚM.: NEPR-RV-2026-0265

ASUNTO: ALTO CONSUMO

POSICIÓN DE LA QUERELLANTE EN OPOSICIÓN A LA MOCIÓN DE DESESTIMACIÓN Y SOLICITUD DE REMEDIO

AL HONORABLE NEGOCIADO DE ENERGÍA:

COMPARECE la parte Querellante, Eileen Sasso, por derecho propio, y muy respetuosamente expone, alega y solicita:

I. INTRODUCCIÓN

1. Comparezco respetuosamente ante este Honorable Negociado para fijar mi posición en relación con la Moción de Desestimación con Perjuicio presentada por LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC.
2. No estoy de acuerdo con la solicitud de LUMA de que mi reclamación sea desestimada con perjuicio.
3. Mi intención al acudir ante este Honorable Negociado nunca ha sido evadir una obligación de pago ni negarme a cumplir con mis responsabilidades como cliente. Por el contrario, mi interés ha sido encontrar una solución razonable que me permita cumplir con el balance reclamado mediante un plan de pago que sea viable para mí y que, a la misma vez, me permita mantener el servicio eléctrico.
4. Mi solicitud principal ha sido y continúa siendo que se me permita establecer un nuevo plan de pago razonable y que se garantice la continuidad de mi servicio mientras se atiende y resuelve esta controversia.

II. NIEGO HABER RECIBIDO LAS LLAMADAS QUE LUMA ALEGA HABER REALIZADO

5. LUMA sostiene en su Moción que, tomando en consideración mi edad y mi situación personal, funcionarios de LUMA intentaron comunicarse conmigo para ofrecerme alternativas disponibles para satisfacer el balance adeudado.
6. Respetuosamente, debo aclarar que **nunca fui notificada de esos supuestos intentos de comunicación ni recibí las llamadas que LUMA alega haber realizado**.
7. No tuve una conversación con funcionarios de LUMA mediante la cual se me explicaran alternativas de pago, ni tuve la oportunidad real de evaluar o aceptar un nuevo plan de pago.
8. Por tal razón, no considero correcto que se utilice como fundamento para desestimar mi reclamación el argumento de que LUMA intentó ofrecerme alternativas cuando esas alternativas nunca llegaron efectivamente a mi conocimiento.
9. Si LUMA sostiene que realizó llamadas telefónicas para comunicarse conmigo, respetuosamente solicito que se le requiera identificar las fechas, horas, números telefónicos utilizados y cualquier registro que evidencie dichos intentos de comunicación.

III. MI INTENCIÓN ES PAGAR Y LLEGAR A UN ACUERDO RAZONABLE

10. Quiero dejar claramente establecido que mi reclamación no pretende obtener el servicio eléctrico sin pagar.
11. Mi intención es poder **cumplir con el balance mediante un plan de pago razonable, realista y acorde con mi capacidad económica**.
12. Ya he tenido planes de pago anteriormente y mi interés es poder establecer nuevamente un mecanismo que me permita cumplir con mis obligaciones sin que ello resulte en la interrupción de un servicio esencial para mi hogar.
13. La propia Moción de LUMA reconoce que anteriormente había acordado planes de pago y que mi solicitud ante el Negociado incluía que se reinstalara el plan anterior o que se me concediera un nuevo plan de pago.
14. Por tanto, existe una alternativa concreta para resolver la controversia: que LUMA y yo podamos establecer un nuevo plan de pago y que dicho acuerdo quede debidamente documentado en mi cuenta.

IV. SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y LA DESESTIMACIÓN CON PERJUICIO

15. Entiendo que LUMA plantea que mi reclamación debe ser desestimada porque, según su interpretación, no se agotó correctamente el procedimiento administrativo previo.
16. No obstante, solicito respetuosamente que, antes de imponer la consecuencia extrema de una desestimación con perjuicio, este Honorable Negociado considere las circunstancias particulares de mi caso y mi disposición expresa de cumplir con cualquier procedimiento que corresponda.
17. La propia información oficial del Negociado reconoce que el procedimiento de revisión de facturas existe precisamente para atender y resolver disputas relacionadas con las facturas de los clientes.
18. Asimismo, la Ley Núm. 57-2014 establece un procedimiento administrativo para que los clientes puedan objetar cargos o facturas y solicitar una investigación ante la compañía de energía.
19. En mi caso, solicito que se me permita continuar el proceso de manera efectiva y que no se me cierre la puerta a obtener un remedio por una situación procesal que puede ser subsanada, particularmente cuando mi disposición es resolver el asunto de buena fe.
20. De entender este Honorable Negociado que falta algún trámite administrativo previo, solicito respetuosamente que se me permita completarlo o que se me instruya sobre el procedimiento específico que debo seguir, en lugar de desestimar mi reclamación con perjuicio.

V. MI EDAD Y MIS CIRCUNSTANCIAS PERSONALES

21. Soy una persona de edad avanzada y el servicio eléctrico representa un servicio esencial para mi bienestar y para las necesidades de mi hogar.
22. La propia LUMA reconoce en su Moción que mi edad y mis circunstancias personales fueron parte de las razones por las cuales supuestamente intentó comunicarse conmigo para ofrecerme alternativas.
23. Precisamente por ello, solicito que mi situación sea considerada de manera individualizada y con sensibilidad.
24. No estoy solicitando un trato privilegiado. Estoy solicitando una oportunidad razonable para cumplir con mi obligación mediante un acuerdo de pago que pueda cumplir y que me permita conservar un servicio esencial.

VI. MI PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA ELÉCTRICO

25. También solicito que se tome en consideración mi relación particular con el sistema eléctrico, incluyendo que mi residencia cuenta con generación de energía y que, en determinados periodos, mi aportación al sistema mediante la

energía que exporto puede superar significativamente la energía que consumo de la red.

26. Esta circunstancia demuestra que mi relación con el sistema eléctrico no se limita únicamente al consumo de energía, sino que también existe una aportación de energía al sistema.
27. No planteo esta circunstancia como una excusa para dejar de pagar cualquier balance que legítimamente corresponda. La planteo como un elemento adicional que considero pertinente para que mi situación sea evaluada de manera completa y justa.

VII. SOLICITUD DE REMEDIO

POR TODO LO ANTERIOR, respetuosamente SOLICITO a este Honorable Negociado que:

A. **DECLARE NO HA LUGAR la Moción de Desestimación con Perjuicio presentada por LUMA**, o, en la alternativa, que no se desestime mi reclamación con perjuicio.

B. Permita que mi reclamación continúe para que pueda ser atendida de manera efectiva.

C. Ordene o facilite que LUMA me permita **establecer un nuevo plan de pago razonable y viable**, tomando en consideración mi capacidad económica y mis circunstancias particulares.

D. Se me permita completar cualquier procedimiento administrativo que este Honorable Negociado determine que sea necesario antes de continuar con la consideración de mi reclamación.

E. Se requiera a LUMA que informe y evidencie las gestiones de comunicación que alega haber realizado conmigo, incluyendo las fechas y horas de las llamadas y cualquier otra notificación que supuestamente me haya enviado.

F. Se considere mi edad y mis circunstancias personales al evaluar cualquier determinación relacionada con la continuidad del servicio eléctrico.

G. Se tomen las medidas necesarias para evitar que mi servicio eléctrico sea suspendido mientras se atiende mi solicitud de un nuevo plan de pago, en la medida permitida por las leyes y reglamentos aplicables.

H. Se conceda cualquier otro remedio que este Honorable Negociado considere justo, razonable y procedente en derecho.

VIII. CONCLUSIÓN

Reitero respetuosamente que **mi intención no es dejar de pagar**. Mi intención es poder pagar y cumplir con mis obligaciones mediante un plan de pago que sea razonable y que pueda cumplir.

Nunca fui notificada de las supuestas llamadas que LUMA indica haber realizado para ofrecerme alternativas. Por tanto, considero injusto que se pretenda cerrar mi reclamación con perjuicio alegando que esas alternativas fueron ofrecidas cuando, en realidad, nunca tuve la oportunidad de conocerlas, discutirlas o aceptarlas.

Solicito respetuosamente que se me conceda una oportunidad real de resolver esta situación, establecer un nuevo plan de pago y preservar mi servicio eléctrico mientras se atiende el asunto.

POR TODO LO CUAL, respetuosamente solicito que este Honorable Negociado tome conocimiento de mi posición, deniegue la solicitud de desestimación con perjuicio y conceda el remedio solicitado o cualquier otro remedio que estime justo y procedente.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDA.

En San Juan, Puerto Rico, a 9 de octubre de 2026.

EILEEN SASSO
Querellante, por derecho propio
Caso Núm. NEPR-RV-2026-0265