From: mulletlaw@gmail.com
<mulletlaw@gmail.com>
Sent: Tuesday, October 13, 2026 6:45 PM
To: Sonia Seda <sseda@jrsp.pr.gov>
Subject: NEPR-QR-2026-0291

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

SOL ANDRA GUZMÁN CURET **QUERELLANTE** vs. LUMA ENERGY, LLC, LUMA ENERGY SERVCO, LLC **QUERELLADAS**	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0291 **ASUNTO:** Violación al debido proceso administrativo, error de hecho y derecho en investigación de irregularidad, e incumplimiento de la Ley Núm. 36 de 2024

INFORME DE OFICIAL EXAMINADORA

I. Hechos y trasfondo procesal:

El 17 de julio de 2026, la parte querellante, Sol Andra Guzmán Curet ("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 relacionada con un caso de irregularidad en el equipo de medición. La Querellante aduce, además, violaciones al debido proceso en la determinación de LUMA, pues ésta alegadamente contiene fechas contradictorias e indica un término para solicitar revisión vencido antes de recibir la comunicación. Asimismo, la Querellante cuestiona los cálculos utilizados para imponer el cargo y sostiene que la reclamación está fuera del término de 120 días que entiende aplicable bajo la Ley Núm. 36-2024. A la *Querella*, la Querellante anejó copias de los siguientes documentos: (a) anotaciones a manuscrito sobre llamadas y gestiones realizadas desde 2020 y 2021 para reportar problemas con el contador; (b) carta de LUMA, fechada 14 de mayo de 2024, requiriendo la relocalización del medidor por encontrarse encerrado o inaccesible; (c) *Certificación de Instalación Eléctrica*, fechada 2 de julio de 2024; (d) correo electrónico de la Querellante a la Oficina Independiente de Protección al Consumidor ("OIPC"), con fecha de 19 de mayo de 2026, carta de determinación inicial, o primer nivel de LUMA, fechada 25 de junio de 2024; (e) correo electrónico de la Querellante a LUMA, fechado 19 de mayo de 2026, intitulado Cumplimiento de Requisitos y Radicación Formal de Objeción – Caso OB2026O518rQLW - Cuenta: 5548832000; (f) tabla de LUMA, intitulada *Ajuste de Manual para Cuentas Residencial*, que cubre el período entre el 19 de julio de 2023 y el 21 de mayo de 2024; y (g) carta de LUMA, fechada 8 de mayo de 2024, informando una irregularidad detectada en el equipo de medición y/o componentes del sistema eléctrico.

Presentada la *Querella*, y de conformidad con la Sección 3.05 del Reglamento Núm. 8543 de 18 de diciembre de 2014, intitulado *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*, del Negociado de Energía ("Reglamento 8543"), el 20 de julio 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* y copia de la *Querella*, para presentar su contestación a la *Querella*. Así pues, el 22 de julio de 2026 la Querellante presentó *Moción Informativa sobre Cumplimiento de Notificación y Diligenciamiento de Querella y Citación*, a la que acompañó evidencia de, en la misma fecha, haber hecho la correspondiente notificación a LUMA mediante correo certificado con acuse de recibo.

El 18 de agosto de 2026, la Querellante presentó *Moción Solicitando Anotación de Rebeldía a la Parte Querellada*, en la que alega que el 22 de julio de 2026 notificó a LUMA copia de la *Querella* y la *Citación* mediante correo certificado y que, transcurrido el término de veinte (20) días, LUMA no había presentado contestación o solicitud de prórroga. Así pues, la Querellante solicitó que se anotara la rebeldía de LUMA y que el caso se resolviera a su favor conforme a la prueba documental obrante en el expediente.

El 26 de agosto de 2026 las Querelladas comparecieron mediante *Moción en Solicitud de Prórroga para Presentar Alegación Responsiva*. En la misma, LUMA informó que la *Querella* y la *Citación* estuvieron disponibles para recogido y fueron recibidas el 29 de julio de 2026, por lo que sostuvo que el término de veinte (20) días para contestar vencía el 18 de agosto de 2026. Las Querelladas informaron, además, que aún se encontraban investigando las alegaciones de la *Querella* y solicitó un término adicional de veinte (20) días, hasta el 7 de septiembre de 2026, para presentar su contestación.

El 8 de septiembre de 2026 LUMA presentó *Moción en Solicitud de Desestimación por Falta de Jurisdicción*. En la misma, las Querelladas fundamentan su solicitud de desestimación en que, antes de acudir al Negociado de Energía, la Querellante no agotó el procedimiento administrativo informal de objeción de facturas establecido en el Reglamento Núm. 8863 del Negociado de Energía, intitulado *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*. Exponen las Querelladas que, durante el cambio de contador realizado el 27 de febrero de 2026, detectaron alegadas manipulaciones en el medidor retirado —sello roto, falta de sello y cables de bobina empatados— y, tras analizar el historial de consumo, determinaron cargos por $1,553.25 correspondientes al período entre el 19 de julio de 2023 y el 21 de mayo de 2024. Según expuso LUMA, la Querellante objetó la factura el 18 de mayo de 2026, subsanó posteriormente una deficiencia relacionada con el pago promedio y LUMA abrió formalmente la investigación. Indica, además, que el 26 de junio de 2026 emitió su determinación de primer nivel, concluyendo que las lecturas eran correctas, que no procedía ajuste y que el balance ascendía a $1,628.44. las Querelladas reconocieron, sin embargo, que dicha carta contenía dos errores clericales: estaba fechada incorrectamente como 25 de junio de 2024 y señalaba como fecha límite para solicitar revisión el 15 de junio de 2026, cuando, según LUMA, debía indicar el 16 de julio de 2026. Así pues, la Querellante no solicitó reconsideración ante LUMA y acudió directamente al Negociado de Energía.

De otra parte, como fundamento jurídico, LUMA invoca las Secciones 2.02, 4.01, 4.05 y 4.09 del Reglamento 8863, particularmente la obligación del cliente de agotar ante la compañía de servicio eléctrico el procedimiento administrativo informal antes de solicitar revisión formal ante el Negociado de Energía, así como la Sección 3.04 del Reglamento 8543, que contempla la revisión ante el Negociado de Energía luego de una determinación final de la compañía. Respecto a los errores en la carta, LUMA reconoce que la notificación fue defectuosa, pero argumenta que ello no convierte en nula su determinación. Apoyándose en jurisprudencia del Tribunal Supremo, sostiene que una notificación defectuosa impide que comiencen a transcurrir los términos para solicitar reconsideración o revisión, y que el remedio correspondiente es emitir una nueva notificación correcta.

En síntesis, LUMA sostiene que la determinación de primer nivel no constituye la culminación del procedimiento administrativo, pues la Querellante debía solicitar reconsideración ante LUMA; por tanto, al acudir directamente al Negociado de Energía sin antes haber solicitado reconsideración, la Querellante no agotó los remedios administrativos y el Negociado de Energía carece de jurisdicción en esta etapa. Así pues, las Querelladas solicitan la desestimación de la *Querella* por falta de jurisdicción. En apoyo a su solicitud de desestimación, LUMA acompañó copias de los siguientes documentos: (a) Expediente de Irregularidad, relacionado con la investigación del medidor y la alegada manipulación detectada el 27 de febrero de 2026; (b) carta notificando irregularidad y el cargo de $1,553.25, fechada 8 de mayo de 2026; (c) factura de 8 de mayo de 2026, que incluye el cargo de $1,553.25; (d) carta de deficiencia con fecha de 19 de mayo de 2026, relacionada con el requisito del pago promedio de $78.76; (e) carta de caso abierto, de 4 de junio de 2026, mediante la cual LUMA acusó recibo de la objeción y notificó que cumplía con los requisitos reglamentarios; y carta de primer nivel, fechada 26 de junio de 2024, que contiene la determinación de LUMA sobre la objeción y los errores de fecha y término para solicitar revisión que LUMA reconoce en su moción.

Ante lo anterior, el 9 de septiembre de 2026 la Querellante presentó *Moción en Oposición a Moción de Desestimación por Falta de Jurisdicción; Solicitud de Denegatoria o Auxilio en la Alternativa*. En la misma, la Querellante se opone a la alegación de LUMA a los efectos de que no agotó el trámite administrativo antes de acudir al Negociado de Energía, sosteniendo que cumplió con el procedimiento de objeción respecto al cargo de $1,553.25, pero que LUMA emitió una determinación con errores sustanciales, pues estaba fechada erróneamente en 2024 y establecía como fecha límite para solicitar reconsideración el 15 de junio de 2026, fecha anterior a su emisión y recepción por la Querellante, dejándola sin una vía administrativa clara para continuar el trámite. Argumentó, además, que LUMA no puede beneficiarse de sus propios errores para invocar la falta de agotamiento y que el Negociado de Energía tiene jurisdicción para atender la controversia. Así pues, la Querellante solicita que se deniegue la solicitud de desestimación y que se mantenga la jurisdicción para atender el caso. En la alternativa, la Querellante solicita que se ordene a LUMA emitir una notificación corregida dentro de cinco días laborables, abstenerse de suspender el servicio o cobrar la cantidad controvertida mientras continúa el trámite y que el Negociado de Energía retenga jurisdicción sobre el caso.

Así pues, mediante *Resolución y Orden* notificada el 18 de septiembre de 2026, el Negociado de Energía declaró No Ha Lugar la *Moción Solicitando Anotación de Rebeldía a la Parte Querellada*, por académica; y concedió a LUMA hasta el 23 de septiembre de 2026 para informar si y cuándo se notificó o se notificaría a la Querellante una carta de determinación de primer nivel sin defectos. Disponiéndose que, de haberse notificado, debía acompañar copia.

Así las cosas, el 28 de septiembre de 2026 la Querellante presentó *Moción Informativa sobre Recepción Tardía de Determinación Corregida y Solicitud de Retención*, informando que, en la misma fecha, recibió una determinación inicial o de primer nivel de LUMA y alegando que la nueva notificación confirma los defectos de la anterior y el incumplimiento de LUMA con el término concedido. Asimismo, la Querellante indicó que solicitaría reconsideración ante LUMA dentro del plazo establecido, vencedero el 18 de octubre de 2026, y solicitó que el Negociado de Energía mantuviera en suspenso el procedimiento, retuviera jurisdicción mientras se agota el trámite administrativo ante LUMA y ordenara a LUMA abstenerse de suspender el servicio o realizar gestiones de cobro sobre el balance disputado. Como anejo a su escrito, la Querellante acompañó la determinación corregida de LUMA, fechada 28 de septiembre de 2026, en la que se sostiene la procedencia de los cargos objetados por $1,553.25.

En atención a lo anterior, el mismo 28 de septiembre de 2026 las Querelladas presentaron un escrito incorrectamente intitulado *Moción en Solicitud de Prórroga para Presentar Alegación Responsiva*, en el que reconoce que, por inadvertencia de su representación legal, incumplió el término improrrogable del 23 de septiembre de 2026 concedido por el Negociado de Energía para informar sobre la notificación de una determinación de primer nivel sin defectos. Indica LUMA que el 28 de septiembre de 2026 notificó a la Querellante una determinación corregida que, según sostiene, subsana los defectos anteriores y permite reanudar el procedimiento administrativo informal de revisión ante LUMA. Así pues, solicita que el Negociado de Energía tome conocimiento del cumplimiento tardío, desestime la *Querella* y remita la controversia a LUMA para continuar el trámite administrativo informal. Como Anejo 1, las Querelladas acompañaron a su escrito la determinación de primer nivel corregida y fechada 28 de septiembre de 2026, mediante la cual LUMA sostuvo la procedencia de la factura objetada de $1,553.25, rechazó efectuar ajustes, informó un balance de $1,713.47 y concedió a la aquí Querellante hasta el 18 de octubre de 2026 para solicitar revisión en segundo nivel.

En respuesta al escrito presentado por las Querelladas, el 28 de septiembre de 2026 la Querellante presentó *Oposición a Solicitud de Desestimación y Solicitud de Retención de Jurisdicción*. En la misma, la Querellante aduce que LUMA admitió haber incumplido, por inadvertencia, la *Orden* notificada por el Negociado de Energía el 18 de septiembre de 2026 y que no fue hasta el 28 de septiembre de 2026 que notificó una determinación de primer nivel corregida, concediéndole hasta el 18 de octubre de 2026 para solicitar reconsideración. La Querellante sostiene que desestimar la *Querella* permitiría a LUMA subsanar sus incumplimientos procesales sin supervisión del Negociado de Energía y la dejaría desprotegida. En vista de ello, la Querellante solicita que se deniegue la desestimación, se paralicen los procedimientos y se retenga jurisdicción mientras se

completa el trámite de reconsideración ante LUMA, y que se ordene a las Querelladas abstenerse de realizar gestiones de cobro sobre el balance disputado o suspender el servicio eléctrico.

Por otro lado, el 7 de octubre de 2026 la Querellante presentó ante el Negociado de Energía copia de una *Solicitud de Revisión y Reconsideración de Segundo Nivel*, dirigida a LUMA e impugnando la determinación de primer nivel de 28 de septiembre de 2026. En la misma, la Querellante rechaza la alegada irregularidad del contador y el consumo no registrado, sosteniendo que la reducción en el consumo desde julio de 2024 responde a la generación de su sistema fotovoltaico de 21 paneles solares, debidamente certificado. Asimismo, la Querellante aduce que LUMA ignoró los reportes de fallas del contador realizados entre 2020 y 2021 y las gestiones de inspección y relocalización en 2024; y solicitó revocar la determinación, eliminar la deuda y los recargos, ajustar la cuenta conforme a la generación solar y abstenerse de realizar gestiones de cobro o suspender el servicio mientras se tramita la reconsideración.

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 Querellante presentó la *Querella* ante el Negociado de Energía el 17 de julio de 2026, luego de haber objetado ante LUMA el cargo de $1,553.25 relacionado con una alegada irregularidad en el equipo de medición. Aunque LUMA emitió una determinación de primer nivel en junio de 2026, dicha comunicación contenía errores en su fecha de emisión y en el término concedido para solicitar reconsideración, circunstancia que las propias Querelladas

reconocieron. En particular, la comunicación estaba fechada incorrectamente en el año 2024 y establecía como fecha límite para solicitar reconsideración el 15 de junio de 2026, fecha anterior a la emisión y notificación de la determinación. Por consiguiente, la Querellante acudió al Negociado de Energía sin haber completado el procedimiento administrativo informal de revisión ante LUMA.

No obstante, la notificación defectuosa de la determinación de primer nivel impidió que comenzara a transcurrir válidamente el término para solicitar reconsideración ante LUMA. Por ello, el remedio correspondiente era que las Querelladas notificaran una determinación corregida que informara adecuadamente a la Querellante sobre su derecho a solicitar revisión y el término disponible para ejercerlo. Precisamente, mediante *Resolución y Orden* notificada el 18 de septiembre de 2026, el Negociado de Energía concedió a LUMA hasta el 23 de septiembre de 2026 para informar si había notificado o notificaría una determinación de primer nivel sin defectos.

Aunque LUMA incumplió el término concedido, el 28 de septiembre de 2026 notificó a la Querellante una determinación de primer nivel corregida, mediante la cual sostuvo la procedencia del cargo objetado de $1,553.25, informó un balance de cuenta de $1,713.47 y concedió a la Querellante hasta el 18 de octubre de 2026 para solicitar reconsideración en segundo nivel. Así, se subsanó los defectos de notificación que habían impedido a la Querellante continuar adecuadamente el procedimiento administrativo informal.

Más aún, el 7 de octubre de 2026 la propia Querellante presentó ante LUMA una *Solicitud de Revisión y Reconsideración de Segundo Nivel*, impugnando expresamente la determinación corregida de 28 de septiembre de 2026. En dicha solicitud, la Querellante cuestiona la alegada irregularidad del contador, los cargos por consumo no registrado y la corrección de la facturación, al igual que solicita la eliminación de las cantidades reclamadas y el correspondiente ajuste de su cuenta. Esta actuación confirma que la controversia se encuentra actualmente sometida al procedimiento administrativo informal de revisión ante LUMA y que todavía no existe una determinación final de dicha compañía sobre la objeción presentada.

La Querellante sostiene que el Negociado de Energía debe mantener en suspenso los procedimientos y retener jurisdicción mientras se tramita la reconsideración ante LUMA, particularmente en atención a los errores de notificación y al incumplimiento de las Querelladas con el término concedido mediante la *Resolución y Orden* notificada el 18 de septiembre de 2026. Sin embargo, tales circunstancias no sustituyen el requisito de agotamiento del procedimiento administrativo informal establecido en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y en el Reglamento 8863. Si bien los defectos de notificación justificaban requerir a LUMA la emisión de una determinación corregida, no confieren al Negociado de Energía jurisdicción para adjudicar una controversia cuya revisión administrativa informal todavía no ha concluido. Del mismo modo, el incumplimiento de las Querelladas con el término concedido por el Negociado de Energía no constituye, por sí solo, una excepción al requisito de agotamiento de remedios.

En consecuencia, habiéndose notificado una determinación de primer nivel corregida y presentado la Querellante su correspondiente solicitud de reconsideración en segundo nivel, corresponde a LUMA completar el procedimiento administrativo informal y emitir su determinación final. Solo entonces, de no estar conforme con dicha determinación, la Querellante podrá acudir al Negociado de Energía mediante el procedimiento de revisión formal establecido en la Sección 5.01 del Reglamento 8863.

Así pues, al momento de presentarse la *Querella* no se había agotado el procedimiento administrativo informal ante LUMA y, al presente, dicho procedimiento continúa pendiente de una determinación final. Por consiguiente, la Querellante no cumple con el requisito reglamentario para solicitar revisión formal ante el Negociado de Energía, por lo que este foro carece de jurisdicción para adjudicar la controversia en esta etapa.

III. Conclusión

En vista de que la Querellante no agotó el procedimiento administrativo informal ante LUMA antes de presentar la *Querella* y que actualmente se encuentra pendiente de adjudicación su *Solicitud de Revisión y Reconsideración de Segundo Nivel* ante LUMA, procede la desestimación de la *Querella* por falta de jurisdicción, sin perjuicio de que la Querellante pueda solicitar revisión formal ante el Negociado de Energía una vez agotado dicho procedimiento, conforme a los términos y requisitos legales y reglamentarios aplicables.

En San Juan, Puerto Rico, a 13 de octubre de 2026.



Lcda. Vanessa M. Mullet Sánchez
Oficial Examinadora