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

BETTY DEL PILAR AYALA MORÁN **QUERELLANTE** VS. LUMA ENERGY, LLC, LUMA ENERGY SERVCO, LLC **QUERELLADAS**	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0357 **ASUNTO:** Querella por Cobro Indebido Número de Cuenta 6077732000

RESOLUCIÓN

El 12 de agosto de 2026, la parte querellante, Betty del Pilar Ayala Morán ("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 un alegado cobro indebido. A la *Querella*, la Querellante anejó copias de los siguientes documentos: (a) factura fechada 16 de julio de 2026; y (b) factura fechada 17 de junio de 2026. Posteriormente, el 15 de agosto de 2026, la Querellante presentó copia de la factura fechada 14 de agosto de 2026; y, el 17 de agosto de 2026, presentó una segunda "Hoja Complementaria" a la *Querella*.

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 12 de agosto 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 15 de agosto de 2026 la Querellante presentó evidencia de que, en misma fecha, notificó a LUMA la *Citación* y copia de la *Querella* por correo certificado. Asimismo, el 24 de agosto de 2026 la Querellante presentó evidencia de LUMA recibió la referida notificación el 19 de agosto de 2026.

El 8 de septiembre de 2026 las Querelladas comparecieron mediante *Solicitud de Prórroga para Contestar Querella*, en la que confirmaron que la *Querella* le fue notificada mediante correo certificado y estuvo disponible para recogido el 19 de agosto de 2026, por lo que el término para contestar la misma vencía ese mismo 8 de septiembre de 2026; informan que aún están investigando las alegaciones objeto de la *Querella*; y solicitaron un término adicional de veinte (20) días, hasta el 28 de septiembre de 2026, para presentar su contestación a la *Querella*. Así pues, mediante *Resolución y Orden* notificada el 18 de septiembre de 2026, el Negociado de Energía declaró Ha Lugar la *Solicitud de Prórroga para Contestar Querella* y concedió a LUMA el término adicional solicitado, hasta el 28 de septiembre de 2026, para presentar su alegación responsiva a la *Querella*, so pena de anotarle la rebeldía y dar por admitidas las alegaciones en su contra. No se concederá prórrogas o términos adicionales.

El 18 de septiembre de 2026 el Querellante presentó copia de la factura fechada 15 de septiembre de 2026. Asimismo, el 20 de septiembre de 2026, el Querellante presentó *Notificación Carta Informativa* en la que alega que, el 1 de julio de 2026, un empleado de LUMA sustituyó el contador existente por un contador inteligente, sin interrumpir previamente el servicio eléctrico, pese a que se le preguntó si era necesario hacerlo. Según el Querellante, la instalación del nuevo contador "en caliente" provocó un "glitch" o desfase transitorio de frecuencia o voltaje que dejó congelado el sistema de seguridad del sistema fotovoltaico. Sostiene el Querellante que, desde ese momento, surgieron problemas con la generación de energía y, como consecuencia, con la facturación de LUMA. El Querellante aduce, además, que una de las líneas del sistema de placas dejó de funcionar y que fue necesario solicitar servicio técnico, ocasionando gastos adicionales que atribuye a la

actuación de las Querelladas. A su escrito, el Querellante anejó capturas de pantalla del equipo Deye del sistema fotovoltaico. Además, el 21 de septiembre de 2026 el Querellante presentó una fotografía no identificada. En atención a lo anterior, el 21 de septiembre de 2026 el Negociado de Energía notificó *Resolución* tomando conocimiento de los documentos presentados por el Querellante los días 18, 20 y 21 de septiembre de 2026. Posteriormente, en la misma fecha, el Querellante presentó nuevamente la fotografía no identificada y presentada en la misma fecha, acompañada de un párrafo explicativo. En atención a lo anterior, mediante Resolución notificada el 22 de septiembre de 2026, el Negociado de Energía tomó conocimiento del documento.

El 22 de septiembre de 2026 el Querellante presentó *Moción Informativa* en la en la que alega que el cambio del contador realizado por un empleado de LUMA ocasionó daños a su sistema solar, incluyendo un panel y un módulo de seguridad; que González Solar Energy realizó la reparación; y solicita que LUMA le reembolse el costo de $580.00. Asimismo, el Querellante indica que no recibe facturas de LUMA desde marzo de 2025; manifiesta que no autoriza a LUMA a debitar cantidades del balance de su cuenta y solicita que se corrija los cobros efectuados en julio, agosto y septiembre de 2026 y se acrediten a su cuenta. A la *Moción Informativa*, el Querellante anejó copia de una factura de González Solar Energy por $580.00, correspondiente a un panel solar, un módulo de seguridad TS4-A-F y los trabajos de instalación y verificación del sistema, además de fotografías del sistema solar y del equipo instalado.

Así pues, mediante *Resolución y Orden* notificada el 30 de septiembre de 2026, el Negociado de Energía declaró No Ha Lugar los daños reclamados y solicitud de reembolso toda vez que el objeto de la presente *Querella* es un alegado cobro indebido y la misma no contiene alegaciones de daños; disponiéndose que las demás alegaciones serán objeto de prueba en la Vista Administrativa. Además, habiendo las Querelladas presentado su *Contestación a Querella* el 28 de septiembre de 2026, el Negociado de Energía señaló Conferencia con Antelación a Vista ("Conferencia") y la Vista Administrativa para el 10 de noviembre de 2026, a las 9:30 a.m. y 10:00 a.m., respectivamente, en el Salón de Vistas del Negociado de Energía. Asimismo, el Negociado de Energía concedió a las partes hasta el las partes tendrán hasta el 30 de octubre de 2025 para concluir el descubrimiento de prueba y hasta el 2 de noviembre de 2026 para presentar vía electrónico el Informe requerido por la Sección 9.01 (B) del Reglamento 8543. El Negociado de Energía también apercibió a las partes que, de no recibirse el Informe en la fecha y manera requeridas se suspendería la Conferencia, sin menoscabo de las sanciones que el Negociado de Energía pueda imponer.

Posteriormente, el 30 de septiembre de 2026 la Querellante presentó un escrito en el que reitera que su reclamación contra LUMA se relaciona con cobros indebidos surgidos después de la sustitución del contador eléctrico, cuando, según alega, su sistema fotovoltaico funcionaba correctamente. Sostiene la Querellante que el empleado de LUMA realizó el cambio del contador sin interrumpir el servicio eléctrico, lo que atribuye como causa de los daños sufridos por un panel solar y un dispositivo de seguridad del sistema. Indica, además, que presentó reclamaciones ante LUMA sin recibir atención adecuada, razón por la cual acudió al Negociado de Energía. Finalmente, manifiesta que es una persona retirada que ha realizado sacrificios económicos para adquirir su sistema solar y que ha tenido que incurrir en gastos adicionales como consecuencia de la alegada negligencia de las Querelladas. Así pues, mediante *Resolución* notificada el 14 de octubre de 2026, el Negociado de Energía se dio por enterado de la presentación de dicho escrito.

Así las cosas, el 13 de octubre de 2026 la Querellante presentó copia de un formulario de LUMA, intitulado *Informe de Investigación de Reclamación por Daños a la Propiedad*, cumplimentado por la Querellante, en el que ésta describe los daños alegadamente ocasionados a su sistema de placas solares cuando el 1 de julio de 2026 un empleado de LUMA sustituyó el contador inteligente, según aduce sin interrumpir el servicio eléctrico; y solicita el reembolso de $580.00 en concepto de reparación y créditos por los cargos facturados durante julio, agosto y septiembre de 2026 como consecuencia del funcionamiento defectuoso del sistema solar.

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

Examinado el *Informe de Investigación de Reclamación por Daños a la Propiedad* presentado por la Querellante, el Negociado de Energía **SE DA POR ENTERADO** del mismo.

Notifíquese y publíquese.

Lcda. Vanessa M. Mullet Sánchez
Oficial Examinadora

CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó la Oficial Examinadora en este caso, Lcda. Vanessa M. Mullet Sánchez, el 14 de octubre de 2026. Certifico además que hoy, 14 de octubre de 2026, he procedido con el archivo en autos de esta *Resolución* con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2026-0357 y fue notificada mediante correo electrónico a: javieromar@prtc.net; cristina.santiagoama@lumapr.com.

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 14 de octubre de 2026.

Sonia Seda Gaztambide
Secretaria