NEPR

Received:

Oct 21, 2026

5:44 PM

AL NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO (NEPR)

ASUNTO: Comunicación sobre acuerdos de pago ofrecidos por LUMA Energy, reclamaciones pendientes y solicitud de intervención

Saludos cordiales:

Muy respetuosamente, me dirijo a este Honorable Negociado para poner en su conocimiento y consideración el mensaje que remití a la licenciada que representa a LUMA Energy, en respuesta a las alternativas de acuerdo de pago que me fueron enviadas. Incluyo a continuación copia íntegra de esa comunicación y estaré acompañando, además, las propuestas de pago recibidas, para que se examinen en conjunto con las circunstancias de mi reclamación.

Desde mis primeras gestiones se me había informado que, mediante una autorización especial, podía comenzar un acuerdo de pago con un depósito inicial de aproximadamente $1,400. Sin embargo, después de meses de espera, comunicaciones y esfuerzos para dirimir esta situación mediante un acuerdo directo con LUMA, ahora se me ofrecen alternativas que exigen depósitos iniciales considerablemente mayores. Aunque durante este proceso se hayan generado facturas adicionales, no encuentro razonable que ese hecho, por sí solo, explique una diferencia tan marcada. Solicito que se verifique la oferta anterior y se explique de forma precisa el cálculo de las nuevas cantidades.

He procurado resolver esta controversia de buena fe, incluso mediante comunicaciones directas con la licenciada representante de LUMA. He formulado preguntas sobre el manejo de las facturas corrientes, la posibilidad de recibir ayudas gubernamentales y tarifas subsidiadas, y las actuaciones que dieron origen a mi reclamación. Varias de esas preguntas permanecen sin contestación. Tampoco se me ha informado qué investigación se realizó sobre el trato denunciado, si se determinaron incumplimientos o si se adoptaron medidas correctivas o disciplinarias. Ni siquiera he recibido una disculpa por las situaciones que señalé. Entiendo que algunos asuntos internos pueden ser confidenciales, pero ello no elimina la necesidad de una respuesta sustantiva a mi reclamación.

Hay otra circunstancia especialmente importante: mientras me encontraba acogida a un procedimiento de quiebra bajo el Capítulo 13, personal del departamento de LUMA que trabaja los asuntos de quiebras me indicó que debía desestimar ese procedimiento para poder gestionar un acuerdo de pago directamente con la compañía. Confiando en esa orientación y buscando cumplir voluntariamente, realicé las gestiones para desestimar la quiebra. Lejos de facilitar una solución, esa decisión me ha dejado enfrentando condiciones económicas cada vez más difíciles.

Según me explicó mi abogado de quiebras, durante el periodo en que estuve acogida al Capítulo 13, LUMA no recibió pagos por la deuda incluida en aquel procedimiento; los pagos del plan estaban dirigidos a otras obligaciones, entre ellas la relacionada con mi vehículo. Esta afirmación se refiere específicamente a lo ocurrido en mi caso, según la orientación legal que recibí. Por eso me resulta contradictorio que, cuando LUMA no estaba recibiendo pagos sobre esa acreencia, se me orientara a salir del procedimiento para establecer un acuerdo, y que ahora, cuando expreso mi disposición de pagar, no se me ofrezca una alternativa verdaderamente accesible. ¿No sería más razonable facilitar pagos periódicos sostenibles que insistir en un depósito inicial que la compañía sabe que no puedo

sufragar?

Esta situación no es simplemente una cifra en un estado de cuenta. Detrás de cada balance existe una persona, una familia y necesidades esenciales. En mi hogar hay niños; diariamente hago esfuerzos para llevar alimentos a la mesa, subsistir, reconstruir mi estabilidad económica y comenzar nuevamente desde cero. Nadie conoce por completo las otras cargas personales que puedo estar enfrentando ni el peso emocional que he soportado durante estos meses. He intentado mantener la calma, la fe, la paciencia y una comunicación respetuosa, aunque cada nueva dificultad representa más preocupación, angustia y desgaste.

Las controversias prolongadas, las respuestas que no llegan y las exigencias económicas que resultan imposibles de cumplir drenan emocionalmente al ciudadano y pueden deteriorar su bienestar psicológico y familiar. No todas las personas cuentan con los mismos recursos emocionales para soportar tanta incertidumbre. Las entidades que administran servicios esenciales deben reconocer el impacto humano de sus determinaciones y atender estas situaciones con sensibilidad, respeto y responsabilidad. Mi paciencia no significa ausencia de sufrimiento; mi respeto no significa conformidad; y mi disposición de pagar no significa que deba aceptar condiciones imposibles.

También solicito atención a la facturación corriente. Mi factura más reciente fue de aproximadamente $340 y tantos dólares, pese a que paso gran parte del tiempo fuera de mi hogar, contamos con un solo acondicionador de aire que se utiliza principalmente por las noches y nuestras actividades de cocina son limitadas. Reconozco que una factura puede responder a múltiples factores y no afirmo sin investigación que exista un error; precisamente por ello solicito que se verifiquen las lecturas, el consumo registrado y los demás elementos que explican ese importe. Resulta humanamente insostenible atender una deuda acumulada mientras siguen llegando facturas de esta magnitud.

A pesar de todo, he evitado convertir esta controversia en un asunto mediático o exponerla en redes sociales. Tengo la posibilidad de buscar asesoramiento legal y acudir a otras personas y foros para dar a conocer lo sucedido, pero he preferido recurrir a los canales institucionales y documentar mis gestiones de manera diplomática. No deseo perjudicar a nadie ni alimentar controversias públicas; deseo un trato justo y respetuoso. Mi situación económica actual no determina mi dignidad, mis derechos ni el valor de mi palabra como ciudadana.

Me preocupa que se privilegie exclusivamente la recuperación de una deuda sin considerar las circunstancias humanas del caso. Reconozco que LUMA tiene derecho a gestionar el cobro de balances legítimos, pero ello debe coexistir con el deber de brindar orientación adecuada, respuestas claras y un trato digno. No solicito privilegios indebidos ni que se elimine arbitrariamente una deuda. Solicito una oportunidad real de cumplir con mis obligaciones sin sacrificar las necesidades esenciales de mi familia.

Por todo lo anterior, solicito respetuosamente al NEPR que incorpore esta comunicación y el mensaje adjunto al expediente correspondiente; que, dentro del alcance de sus facultades, examine las alternativas de pago ofrecidas, la orientación recibida del departamento de quiebras de LUMA, las demoras y las reclamaciones no contestadas; y que considere requerir una respuesta formal, completa y fundamentada sobre estos asuntos. También solicito que se evalúe la posibilidad de un plan de pago accesible, la revisión del consumo facturado y la orientación sobre las ayudas y tarifas

subsidiadas que pudieran corresponderme.

No deseo recurrir nuevamente a procedimientos judiciales, pero, de continuar sin una solución viable, tendré que evaluar con asesoramiento legal las alternativas disponibles, incluyendo un posible nuevo procedimiento bajo el Capítulo 13. Mi propósito sigue siendo resolver esta situación de manera pacífica, responsable y justa para ambas partes.

Agradezco la atención que este Honorable Negociado pueda brindar a esta solicitud. Confío en que se considere no solo el balance pendiente, sino también el trato recibido, las orientaciones brindadas, mis esfuerzos de buena fe y las consecuencias que este proceso ha tenido sobre mi familia y mi estabilidad emocional.

Respetuosamente,

Yaitza Barez

• • •

ADJUNTO: MENSAJE ENVIADO A LA LICENCIADA REPRESENTANTE DE LUMA ENERGY

Se reproduce a continuación el texto de la comunicación enviada por correo electrónico a la licenciada, en respuesta a las propuestas de acuerdo de pago.

Saludos, licenciada:

Gracias por su comunicación y por las gestiones realizadas hasta el momento.

No obstante, tengo varias observaciones y preocupaciones importantes respecto a las alternativas de pago que se me están ofreciendo, así como al manejo que se le ha dado a mi reclamación.

1. Sobre el aumento del depósito inicial y las alternativas de pago

Entiendo que ha transcurrido tiempo desde que iniciamos este proceso y que, durante este periodo, se han generado dos facturas adicionales, lo que posiblemente ha provocado un aumento en el balance adeudado y, por consiguiente, en el depósito inicial requerido.

Sin embargo, las alternativas que actualmente me presentan son prácticamente las mismas que usualmente ofrece la compañía, e incluso requieren depósitos iniciales considerablemente más altos que los que se me habían ofrecido anteriormente.

Quiero señalar que, en mi última comunicación telefónica con el Departamento de Protección de Riesgo, se me había ofrecido un depósito inicial de aproximadamente $1,400, luego de que, según se me explicó, solicitaran una autorización especial para reducirlo a un 20%, si mal no recuerdo. Esta información también debe constar en las comunicaciones iniciales relacionadas con la querella que presenté en septiembre.

Por tal razón, mi pregunta es la siguiente: ¿Por qué, si anteriormente se me había ofrecido un depósito inicial de aproximadamente $1,400, ahora se me presentan alternativas con depósitos iniciales considerablemente más elevados?

Comprendo que las dos facturas adicionales hayan incrementado el balance total adeudado. Sin embargo, considero que ese aumento no guarda proporción con el incremento tan significativo que ahora se pretende aplicar al depósito inicial. Por ejemplo, aun suponiendo que ambas facturas representaran aproximadamente $700 adicionales, si el depósito inicial previamente autorizado correspondía al 20% de la deuda, ese aumento representaría apenas unos $140 adicionales al depósito inicial.

Por lo tanto, no resulta razonable que la acumulación de esas dos facturas, por sí sola, justifique un incremento tan considerable en la cantidad requerida como pago inicial. Entiendo que debe existir una explicación para esa diferencia y agradecería que se me aclarara.

2. Sobre las demoras en la comunicación y la falta de respuesta a mis solicitudes

Otro aspecto que considero importante señalar es que hace varias semanas envié una comunicación formal en la que establecí un término específico para recibir una respuesta. Sin embargo, dicho término transcurrió sin que se atendiera mi solicitud dentro del plazo indicado.

Durante este proceso también me he comunicado directamente con usted para expresar mi preocupación de que, mientras más tiempo transcurre sin llegar a una solución, más continúa aumentando la deuda.

Incluso, pregunté expresamente cómo debía proceder con las facturas corrientes mientras se atendía mi reclamación, incluyendo si debía continuar pagándolas por separado o si existía algún procedimiento particular que debía seguir. Esa pregunta tampoco recibió respuesta.

Esto me preocupa particularmente porque he procurado mantener una comunicación abierta y actuar responsablemente, pero la falta de orientación y las demoras en las respuestas han contribuido a prolongar una situación que precisamente estoy intentando resolver.

Considero injusto que, después de haber solicitado oportunamente un acuerdo de pago, de haber establecido términos para recibir respuesta y de haber advertido sobre las consecuencias económicas de la espera, ahora se me presenten alternativas considerablemente más onerosas, sin que se tome en consideración el tiempo transcurrido y la falta de respuestas oportunas a mis gestiones.

3. Sobre mi solicitud de asistencia gubernamental y tarifas subsidiadas

Otro asunto importante que tampoco ha recibido una respuesta formal es mi solicitud para que se evaluaran alternativas que permitieran ajustar o manejar el balance de mi cuenta de manera que pudiera cumplir con los requisitos de elegibilidad de los programas gubernamentales de asistencia energética.

Específicamente, había solicitado orientación sobre cómo se podía trabajar el balance adeudado para poder solicitar los beneficios del Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP), administrado por ADSEF.

Según la información que recibí sobre este programa, uno de los requisitos para determinada asistencia establece que la deuda de electricidad no puede exceder los $5,000. Debido a que mi balance actual supera esa cantidad, no puedo cualificar bajo ese criterio.

Precisamente por esa razón solicité que se evaluara si existía alguna alternativa administrativa, un acuerdo de pago o algún mecanismo permitido que pudiera ayudarme a reducir o manejar el balance de manera que pudiera cumplir legítimamente con los requisitos del programa. Sin embargo, tampoco recibí una respuesta concreta a esa petición.

Mi intención al hacer esta solicitud era identificar recursos adicionales que me permitieran atender la deuda y evitar que la situación continuara agravándose. Considero que, tratándose de programas diseñados precisamente para ayudar a personas con limitaciones económicas, era importante recibir orientación sobre las alternativas disponibles.

Asimismo, tampoco he recibido una respuesta sobre la posibilidad de acogerme a la Tarifa Residencial Subsidiada T-110 para beneficiarios del Programa de Asistencia Nutricional (PAN), ni sobre cualquier otra tarifa preferencial, subsidio o modalidad de facturación que pudiera corresponder a mi situación económica.

Solicito que se me informe expresamente si puedo cualificar para dicha tarifa, qué documentos debo presentar, si existe algún impedimento relacionado con el balance pendiente y cuáles serían los pasos para solicitarla.

También agradecería que se evaluara la posibilidad de establecer un plan de pagos con mensualidades fijas y manejables, o cualquier otra alternativa disponible que me permita cumplir con mis obligaciones sin comprometer mis necesidades económicas esenciales.

Lo que me preocupa es que he solicitado orientación sobre diferentes mecanismos de ayuda y alternativas de pago, pero las respuestas que recibo continúan limitándose a planes con depósitos iniciales que ya he explicado que no puedo sufragar.

No estoy solicitando que se elimine arbitrariamente una deuda legítima ni que se incumplan los requisitos de los programas gubernamentales. Estoy solicitando que se evalúen responsablemente las alternativas legales y administrativas disponibles para que pueda atender mi situación económica y aprovechar las ayudas para las cuales pudiera resultar elegible.

4. Sobre las reclamaciones originales relacionadas con el trato recibido y los procedimientos de facturación y cobranza

También quiero dejar claramente establecido que, independientemente de que logremos alcanzar un acuerdo de pago, todavía existen asuntos importantes de mi reclamación original que no han sido atendidos ni contestados.

Mi insatisfacción no se limita exclusivamente al balance adeudado ni a las condiciones de pago. Desde el inicio he expresado mi descontento con el trato que recibí, la manera en que se condujo el representante que me atendió, cómo esa interacción me hizo sentir y los posibles incumplimientos relacionados con los procedimientos de facturación y los protocolos de cobranza de LUMA.

Hasta el momento, no he recibido una respuesta concreta sobre estos señalamientos, ni una explicación sobre las actuaciones que denuncié. Me preocupa que las comunicaciones se hayan concentrado exclusivamente en las alternativas de cobro, dejando sin atender los demás aspectos de

mi reclamación.

Quiero ser muy claro en algo: el hecho de que yo tenga una deuda pendiente no justifica que se me trate de manera inadecuada, ni exime a la compañía de cumplir con sus obligaciones, procedimientos y protocolos aplicables.

Reconozco mi responsabilidad respecto al balance adeudado y he demostrado mi disposición de atenderlo. Sin embargo, eso no significa que deba aceptar o pasar por alto actuaciones que considero improcedentes o que pudieron haber afectado mis derechos como consumidor.

Inicialmente, estaba dispuesto a dejar atrás estas situaciones si lográbamos alcanzar una solución razonable y satisfactoria. No obstante, ante la ausencia de respuestas sobre estos señalamientos, considero necesario que también sean atendidos formalmente.

Por tal razón, solicito que se me informe qué evaluación se ha realizado sobre las situaciones denunciadas, si se han investigado los posibles incumplimientos señalados y cuál es la posición de la compañía respecto a mi reclamación original.

De no recibir una respuesta sustantiva sobre estos asuntos, me veré en la necesidad de considerar la asistencia de un abogado para evaluar las posibles acciones legales que correspondan, incluyendo cualquier reclamación por daños y perjuicios que pudiera proceder conforme a derecho.

5. Sobre mi situación económica y la urgencia de alcanzar una solución

Precisamente, mi intención al comunicarme con ustedes y procurar un acuerdo de pago antes de continuar esperando por la celebración de una vista era encontrar una alternativa realista, razonable y ajustada a mi capacidad económica actual.

Desde el inicio he manifestado mi disposición de pagar la deuda y cumplir con mis obligaciones. Sin embargo, también he sido claro en que no cuento con los recursos económicos para realizar un depósito inicial de las cantidades que actualmente se me están exigiendo.

Mi intención nunca ha sido evadir mi responsabilidad, sino encontrar una manera de cumplir con ella dentro de mis posibilidades económicas. Considero que ese debe ser precisamente el propósito de un acuerdo de pago: facilitar que el cliente pueda atender su deuda mediante condiciones que realmente pueda cumplir.

Por eso, me preocupa que, después de todo este tiempo y de las gestiones realizadas, las alternativas ofrecidas no representen un alivio ni una solución viable a mi situación.

Quiero enfatizar que esta situación ya requiere una atención urgente. De no lograr un acuerdo de pago económicamente viable, lamentablemente me veré en la necesidad de considerar nuevamente acogerme a un proceso de quiebra bajo el Capítulo 13, tan pronto como la próxima semana, con el propósito de procurar la protección de mi servicio de energía eléctrica y atender mis obligaciones económicas mediante los mecanismos legales disponibles.

Esta no es la alternativa que deseo tomar. Por el contrario, he hecho múltiples gestiones precisamente para evitar llegar a ese punto. Sin embargo, no puedo continuar esperando indefinidamente mientras

la deuda aumenta y las alternativas que se me presentan resultan cada vez más difíciles de cumplir.

6. Solicitud de reconsideración y respuesta a los asuntos pendientes

Respetuosamente, le solicito que realice las gestiones necesarias para que:

Se verifique la oferta inicial de aproximadamente $1,400 que se me había realizado y se reconsidere el depósito inicial tomando como referencia aquella autorización.

Se me explique de manera específica cómo se calcularon los nuevos depósitos iniciales y qué justifica la diferencia respecto a la oferta anterior.

Se tome en consideración el tiempo transcurrido, las demoras en las respuestas y mis intentos de resolver esta situación oportunamente.

Se me ofrezca una respuesta formal sobre mi solicitud de alternativas para manejar el balance adeudado y poder cumplir con los requisitos de elegibilidad del programa LIHEAP, incluyendo cualquier mecanismo permitido para reducir el balance.

Se evalúe mi elegibilidad para la Tarifa Residencial Subsidiada T-110 para beneficiarios del PAN y se me oriente sobre cualquier otro subsidio, tarifa preferencial o programa de asistencia disponible.

Se atiendan y contesten formalmente los señalamientos originales relacionados con el trato recibido y los posibles incumplimientos en los procedimientos de facturación y cobranza.

Se evalúe una alternativa de pago verdaderamente accesible, que responda a mi situación económica actual y me permita comenzar a saldar la deuda.

Reitero que mi interés genuino es resolver esta situación de manera responsable y mediante un acuerdo justo y razonable para ambas partes. Sin embargo, también considero importante que se reconozca que esta reclamación no se limita únicamente a una deuda, sino que comprende otros asuntos que merecen atención y una respuesta formal.

Agradeceré que pueda dar carácter urgente a esta solicitud, considerando que, de no alcanzarse una solución viable, tendré que evaluar las alternativas legales mencionadas a partir de la próxima semana.

Quedo atento a su pronta respuesta y agradezco de antemano su atención y colaboración.

Cordialmente,

Yaitza Barez