NEPR

Received:

Apr 1, 2026

11:39 PM

## PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA OBJECIÓN DE FACTURA Y SUSPENSION DE SERVICIO POR FALTA DE PAGO

De acuerdo con la **Ley 57 del 27 de mayo de 2014** y el Reglamento Núm. 8863, Reglamento sobre el ***Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*** de la Comisión de Energía, la Autoridad adopto el siguiente procedimiento para el Proceso Administrativo Informal de Objeción de factura y para la suspensión del servicio por falta de pago:

OBJECIÓN DE FACTURAS

El cliente podrá objetar **su factura** y solicitar una investigación sobre la misma no más tarde de treinta (30) días de la fecha de la factura, (cuentas de gobierno 45 días) ante el funcionario designado en la oficina local o de distrito que atiende la cuenta, por correo (PO BOX 9100, San Juan, PR, 00908-9100), o, internet (www.lumapr.com) o llamando al 1-844-888-5862. Toda factura deberá advertir al cliente sobre su derecho a objetar y sobre el procedimiento disponible para ello. El termino desde él envió de la factura hasta la fecha de vencimiento indicada nunca podrá ser menor **de treinta {30) días**.

Si el cliente objeta **una factura** dentro del término establecido, **paga el importe correspondiente al promedio de seis (6) meses de las facturas no objetadas,** LUMA le aceptará la radicación de una objeción de factura y se le asignará un numero de reclamación, el cual deberá conservar para referencia futura. Además, el cliente deberá proveer la siguiente información: nombre, número de cuenta, cantidad de la factura, razones que motivan la objeción, su número de teléfono, dirección física y postal, correo electrónico y copia del recibo de pago del promedio de las facturas no objetadas. Si pago por teléfono, deberá ofrecer el número de confirmación del recibo de pago.

El Supervisor de la oficina que atiende la reclamación de la factura notificara al cliente el comienzo de la investigación no más tarde de treinta (30) días a partir de la fecha que se presentó la objeción y referirá a la oficina de distrito correspondiente para que realice las **investigaciones necesarias.** El Supervisor de la Oficina Reclamaciones de Facturas notificara el resultado por escrito, no más tarde de sesenta (60) días a partir de la fecha del comienzo de la investigación o proceso administrativo. En la misma le advertirá su derecho de solicitar reconsideración ante un funcionario de mayor jerarquía. Además, le indicara los contactos y la información necesaria para someter dicha reconsideración. **Si el cliente no está conforme con el resultado de la investigación** tendrá **veinte (20)** días a partir de la notificación, para solicitar **una reconsideración** de la decisión **inicial.** La solicitud de reconsideración deberá radicarse según las instrucciones indicadas en la notificación del resultado de la investigación, mediante correo postal, correo electrónico o a través de los contactos específicos provistos y se pueda establecer con certeza la fecha del envío de la objeción y solicitud de investigación.

El Supervisor de la Oficina que atiende la reclamación refiere el expediente del case al funcionario de mayor jerarquía correspondiente. Este evaluara el mismo y notificara por escrito su decisión al cliente en un término de treinta (30) días. En la notificación le advierte al cliente sobre su derecho de solicitar revisión ante el Negociado de Energía dentro de los próximos treinta (30)

días calendarios luego de haberse notificado la decisión final. Además, le indicara la información necesaria y de contacto para presentar su solicitud ante el Negociado de Energía.

Si el cliente no está conforme con la decisión final de LUMA, podrá iniciar un procedimiento formal de revisión ante la Negociado de Energía de Puerto Rico dentro del término de treinta (30} días, contados a partir de la fecha de la notificación final.

Al presentar su solicitud de revisión, el cliente deberá demostrar que ha cumplido con los requisitos establecidos. El querellante deberá presentar ante el Negociado de Energía, copia de las notificaciones que recibió de LUMA, incluyendo evidencia de la fecha de notificación y toda la documentación que a su entender sustente sus reclamos.

El Negociado de Energía revisará la objeción presentada por el cliente nuevamente desde su inicio y emitirá una resolución final.

Cualquier parte que este inconforme con la resolución final que emita el Negociado de Energía, podrá acudir al Tribunal de Apelaciones, conforme a lo dispuesto en la Ley 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

## SUSPENSION DE SERVICIO POR FALTA DE PAGO

Si el cliente no efectúa el pago y no utiliza ni agota el procedimiento para objetar facturas, LUMA podrá suspenderle el servicio por falta de pago. En tal caso, LUMA le enviara la notificación sobre su intención de suspender el servicio eléctrico hasta que pague.

La suspensión se efectuará en una fecha posterior al termino de diez (10) días a partir del envió de la notificación y **apercibimiento de suspensión. La suspensión de servicio eléctrico** nunca ocurrirá en viernes, sábado, domingo o día feriado, ni el día laborable anterior a este último. La notificación y **apercibimiento de suspensión** podrá aparecer impresa en la factura, cuando la misma refleje atrasos que no hayan sido objetados de acuerdo con este procedimiento, o que, habiendo sido objetados, se sostuvo su corrección durante el proceso, o podrá enviarse en forma independiente de la factura.

Los funcionarios del Directorado de Servicio al Cliente estarán disponibles para explicar personalmente al cliente este procedimiento o para aclararle cualquier duda que pueda tener sabre el mismo. Para información adicional puede llamar al Centro de Servicio al Cliente, o visitar cualquier Oficina de Servicio al Cliente.

LUMA