

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

VERÓNICA M. TORRES BERMÚDEZ
QUERELLANTE

v.

LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY
SERVCO, LLC
QUERELLADAS

CASO NÚM.: NEPR-QR-2022-0069

ASUNTO: Señalamiento de Vista.

RESOLUCIÓN Y ORDEN

El 16 de noviembre de 2022, Verónica M. Torres Bermúdez presentó una *Querella* ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (“Negociado de Energía”) en contra de LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC (“LUMA”) sobre objeción de factura. En esa misma fecha, el Negociado de Energía expidió las Citaciones correspondientes, de acuerdo con las disposiciones de la Sección 3.03 del Reglamento 8543.¹

La querellante alegó que desde diciembre de 2021 se comunicó con personal de Servicio al Cliente de LUMA, vía llamada telefónica, para objetar y solicitar una investigación sobre la factura correspondiente al mes de noviembre de 2021 por la cantidad \$1,771.91.² Subrayó que la factura de referencia representa siete (7) veces su promedio de consumo mensual.³ La querellante adujo que la referida factura obedecía a un error de facturación y resaltó que vivía en un apartamento con su esposo e hijo de dos (2) años.⁴ La querellante alegó, además, que durante el mes de mayo de 2022 un empleado de LUMA le indicó que se había identificado un disparo del contador, que la cantidad facturada era incorrecta y que el caso sería referido para el correspondiente ajuste.⁵ Durante el mes de junio de 2022 volvió a comunicarse con LUMA para dar seguimiento a su reclamación.⁶ En esa ocasión le indicaron que en su cuenta no se reflejaba el aludido error de facturación y que debía esperar a que el personal de facturación trabajara su caso.⁷ La querellante volvió a comunicarse con LUMA para impugnar las facturas correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2022.⁸ Durante el mes de septiembre de 2022 se personó a las oficinas de LUMA en Monacillos para dar seguimiento a sus reclamaciones, esfuerzo que tampoco rindió frutos.⁹ Según alegó, LUMA no ha contestado ninguna de sus objeciones de factura ni les asignó número de caso.¹⁰

¹ *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*, aprobado el 18 de diciembre de 2014 (“Reglamento 8543”).

² Carta Explicativa (Anejo Querella), p. 1, ¶ 2.

³ Querella (Relación sucinta de hechos), p. 2.

⁴ Carta Explicativa (Anejo Querella), p. 2, ¶ 8.

⁵ *Id.*, p. 1, ¶ 3.

⁶ *Id.*, ¶ 4.

⁷ *Id.*

⁸ *Id.*, pp. 1 - 2, ¶¶ 5, 6 y 7.

⁹ *Id.*, p. 2, ¶ 7.

¹⁰ *Id.*; Querella (Relación sucinta de hechos), p. 2.



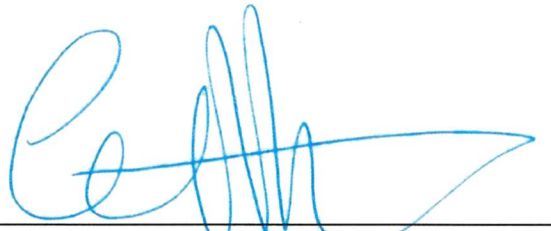
El 13 de diciembre de 2022, LUMA presentó ante el Negociado de Energía un escrito titulado *Solicitud de Extensión de Término para Contestar Querella* (“Solicitud de Prórroga”). En su Solicitud de Prórroga, LUMA alegó que comenzó a investigar las alegaciones esbozadas en la Querella de epígrafe, pero que aún no había terminado su evaluación de éstas.¹¹ En atención a lo anterior, LUMA solicitó la concesión de un término de treinta (30) días para presentar su contestación a la presente Querella.¹²

El 16 de diciembre de 2022, el Negociado de Energía acogió la extensión solicitada y concedió a LUMA hasta el 13 de enero de 2023 para que presentara su contestación a la Querella de epígrafe.

El 13 de enero de 2023, LUMA presentó su *Contestación a la Querella* (“Contestación”). En su Contestación, LUMA aceptó que hubo varios contactos de la querellante con LUMA, pero que no existía ninguna objeción completada, según lo requiere la Ley 57-2014¹³.¹⁴ LUMA alegó que el servicio de electricidad en la cuenta de la querellante era mensualmente leído y no estimado.¹⁵ También expresó que su personal acudió a la propiedad de la querellante el 17 de noviembre de 2022 y evaluó el metro.¹⁶ Particularmente, el personal de LUMA verificó el sello de laboratorio del metro, el pedestal, tomó lectura de voltaje y probó el metro.¹⁷ Según LUMA, su evaluación arrojó que el metro se encontraba dentro de los parámetros de eficacia, que la base del contador estaba en perfecto estado y que la lectura tomada ese día estaba acorde con las lecturas remotas que se toman del contador.¹⁸

Mediante la presente Resolución y Orden, el Negociado de Energía **ORDENA** a las partes a comparecer a una Vista a llevarse a cabo el **viernes, 3 de febrero de 2023 a las 10:00 a.m.** El propósito de la Vista es realizar preguntas a las partes sobre el proceso de objeción de factura de la querellante ante LUMA, ello en aras de poder auscultar nuestra jurisdicción para atender la reclamación de epígrafe. La Vista se llevará a cabo de manera virtual. El Negociado de Energía proveerá a las partes el enlace para acceder a la Vista en un comunicado posterior.

Notifíquese y publíquese.



Lcda. Eileen N. Rodríguez Franceschi
Oficial Examinadora

CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó el Oficial Examinador en este caso, la Lcda. Eileen N. Rodríguez Franceschi, el 19 de enero de 2023. Certifico, además, que hoy, 19 de enero de 2023, he procedido con el archivo en autos de esta Orden en relación con el Caso Núm. NEPR-QR-2022-0069 y he enviado copia de esta a: juan.mendez@lumapr.com, veronicatorres.420@gmail.com.

¹¹ Solicitud de Prórroga, p. 2, ¶ 6.

¹² *Id.*, ¶ 7.

¹³ *Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico*, según enmendada (“Ley 57-2014”).

¹⁴ Contestación, p. 1, ¶ 1.

¹⁵ *Id.*

¹⁶ *Id.*

¹⁷ *Id.*

¹⁸ *Id.*



Asimismo, certifico que en el día de hoy he enviado copia fiel y exacta de la misma a:

Luma Energy Servco, LLC
Lcdo. Juan Méndez Carrero
PO Box 364267
San Juan, PR 00936-4267

Verónica M. Torres Bermúdez
Monte Atenas I
1300 Calle Atenas, Apt. 410
San Juan, PR 00926-7810

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 19 de enero de 2023.

Sonia M. Seda Gaztambide
Secretaria

