

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN  
REPRESENTACIÓN DE JENNIFER PACHECO  
CORDERO  
**QUERELLANTE**

v.

LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY  
SERVCO, LLC  
**QUERELLADA**

**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2023-0124

**ASUNTO:** Resolución y Orden.

**RESOLUCIÓN Y ORDEN**

El 4 de agosto de 2023, Jennifer Pacheco Cordero presentó una *Querrela* 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 (conjuntamente, “LUMA”) sobre objeción de factura. En esa misma fecha, el Negociado de Energía expidió la Citación correspondiente, de acuerdo con las disposiciones de la Sección 3.03 del Reglamento 8543.<sup>1</sup>

El 29 de agosto de 2023, la parte querellante presentó ante el Negociado de Energía un escrito titulado *Moción Informativa* (“Moción de 29 de agosto”). Mediante la Moción de 29 de agosto, la querellante señaló que el 21 de junio de 2023 presentó una objeción de factura ante LUMA y que el 22 de agosto de 2023 recibió el resultado de la investigación en torno a esa objeción.<sup>2</sup> Indicó, además, que en la comunicación de 22 de agosto de 2023, LUMA le apercibió que tenía hasta el 11 de septiembre de 2023 para solicitar reconsideración del resultado de la investigación.<sup>3</sup> La querellante argumentó que la comunicación de LUMA de 22 de agosto de 2023 debe tenerse por no puesta, debido a que se notificó a destiempo y/o en exceso de los términos reglamentarios aplicables.<sup>4</sup> En consecuencia, solicitó al Negociado de Energía que retuviera jurisdicción del caso de epígrafe y continuara con los procedimientos.<sup>5</sup>

El 29 de agosto de 2023, LUMA presentó ante el Negociado de Energía una *Solicitud de Desestimación*. LUMA arguyó, en esencia, que la querellante no agotó el procedimiento administrativo informal sobre revisión de facturas ante LUMA previo a acudir ante el Negociado de Energía. LUMA informó que la objeción en cuestión se presentó el 21 de junio de 2023 y figura como una objeción registrada bajo el sistema de datos *Oracle Utilities Customer Care and Billing* (“CC&B”).<sup>6</sup> Señaló, además, que el 23 de junio de 2023, envió a la querellante su determinación de inicio de investigación, mientras que el 22 de agosto de 2023, emitió el resultado de la investigación.<sup>7</sup> De igual forma, sostuvo que el 22 de agosto

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

<sup>2</sup> Moción de 29 de agosto, p. 2.

<sup>3</sup> *Id.*

<sup>4</sup> *Id.*, pp. 1 – 2.

<sup>5</sup> *Id.*, p. 2.

<sup>6</sup> *Solicitud de Desestimación*, p. 1, ¶¶ 2; Anejo 1.

<sup>7</sup> *Id.*, pp. 1 – 2, ¶¶ 3, 5; Anejos 2, 3.



de 2023, comenzó a decursar el término de veinte (20) días que tenía la querellante para solicitar reconsideración, en cuyo caso, habiendo acudido ante el Negociado de Energía el 4 de agosto de 2023, lo hizo antes de que culminara el procedimiento informal ante LUMA.<sup>8</sup> En atención a que no se agotaron remedios administrativos, LUMA solicitó la desestimación de la presente Querrela por falta de jurisdicción.<sup>9</sup>

Toda vez que el procedimiento informal para la objeción de facturas ante LUMA no se agotó, el 31 de agosto de 2023, el Negociado de Energía determinó que carecía de jurisdicción para retener el caso y adentrarse en los méritos del presente reclamo (“Resolución de 31 de agosto”). Por consiguiente, se acogió la Solicitud de Desestimación presentada por LUMA en cuanto a la factura expedida el 5 de junio de 2023, por haberse objetado prematuramente, y se ordenó el cierre y archivo del presente caso, sin perjuicio. Más aún, se advirtió a la parte querellante que tenía hasta el 11 de septiembre de 2023 para solicitar ante LUMA reconsideración de la determinación de 22 de agosto de 2023 y que, de estar inconforme con la determinación final de LUMA, podría acudir ante el Negociado de Energía dentro de treinta (30) días a partir de la fecha de la notificación de la determinación final.

El 15 de septiembre de 2023, la parte querellante presentó una *Moción Asumiendo Representación Legal* (“Moción de 15 de septiembre”). Mediante la Moción de 15 de septiembre, la Oficina Independiente de Protección al Consumidor de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (“OIPC”) solicitó al Negociado de Energía que aceptara a los abogados suscribientes como representantes legales de la querellante.

En esa misma fecha, la OIPC, en representación de la querellante, presentó una *Moción de Reconsideración*, mediante la cual objetó la Resolución de 31 de agosto. La parte querellante arguyó que el Negociado de Energía erró al acoger la Solicitud de Desestimación presentada por LUMA, sin haberle ofrecido la oportunidad de expresarse en torno a ésta.<sup>10</sup> La parte querellante también argumentó que el Negociado de Energía erró al desestimar la Querrela de autos por entender que la misma se había presentado prematuramente.<sup>11</sup> A juicio de la parte querellante, la comunicación cursada por LUMA el 23 de junio de 2023 no constituye la notificación sobre inicio de investigación requerida por la Sección 4.10 del Reglamento 8863, sino que fue un acuse de recibo por parte de LUMA sobre la objeción presentada por la parte querellante.<sup>12</sup> La parte querellante sostuvo que, a raíz del incumplimiento por parte de LUMA con la disposición legal antes citada, ésta perdió jurisdicción para atender la objeción presentada por la parte querellante, quedando adjudicada la objeción a su favor y obligándose a realizar el ajuste correspondiente.<sup>13</sup> A la luz de lo anterior, la parte querellante subrayó que LUMA perdió jurisdicción desde el 21 de julio de 2023, en cuyo caso, la Querrela incoada ante el Negociado de Energía el 4 de agosto de 2023 fue presentada oportunamente.<sup>14</sup>

El 28 de septiembre de 2023, el Negociado de Energía acogió la Moción de Reconsideración, a los fines de evaluarla, y concedió quince (15) días a la parte querellante para que presentara su posición en torno a la Solicitud de Desestimación presentada por LUMA (“Orden de 28 de septiembre”).

El 2 de octubre de 2023, la OIPC, en representación de la querellante, presentó un escrito titulado *Moción en Oposición a Desestimación*, en el cual reiteró los argumentos esbozados en su Moción de Reconsideración.

---

<sup>8</sup> *Id.*, p. 2, ¶¶ 6, 8.

<sup>9</sup> *Id.*, ¶ 9; pp. 5 – 6.

<sup>10</sup> Moción de Reconsideración, p. 4, ¶ 13.

<sup>11</sup> *Id.*, p. 5, ¶ 19.

<sup>12</sup> *Id.*, p. 11, ¶¶ 31-33.

<sup>13</sup> *Id.*, pp. 11 – 12, ¶ 34.

<sup>14</sup> *Id.*, p. 12, ¶¶ 35, 36.



El 10 de octubre de 2023, la OIPC, en representación de la querellante, presentó un escrito titulado *Moción Urgente en Solicitud de Orden* (“Moción de 10 de octubre”). Mediante la Moción de 10 de octubre, la parte querellante alegó que el viernes, 6 de octubre de 2023, LUMA suspendió el servicio eléctrico en su residencia.<sup>15</sup> La querellante arguyó que LUMA estaba impedida de suspenderle el servicio eléctrico hasta tanto el proceso en cuestión culminara y mediara una determinación final y firme.<sup>16</sup> Además, sostuvo que una vez suspendido el servicio eléctrico, y ante las múltiples gestiones realizadas, LUMA debió restablecerle el servicio inmediatamente y no varios días después como ocurrió.<sup>17</sup> También señaló que LUMA incumplió con varias disposiciones legales relacionadas al proceso de suspensión del servicio eléctrico.<sup>18</sup> Por lo antes expuesto, la parte querellante solicitó la imposición de una multa a LUMA y que se le ordenara no volver a incurrir en dicha práctica.<sup>19</sup>

El 16 de noviembre de 2023, el Negociado de Energía acogió la Moción de Reconsideración y ordenó devolver el caso a la Oficial Examinadora para la continuación de los procedimientos. Particularmente, a los fines de que se ordenara la celebración de una Vista para dilucidar la Solicitud de Desestimación presentada por LUMA. Dicho pronunciamiento se notificó el 27 de noviembre de 2023 (“Resolución de 27 de noviembre”). Según se hizo constar en la Resolución de 27 de noviembre, el Negociado de Energía determinó acoger dicha solicitud debido a que la parte querellante no tuvo la oportunidad de expresarse en torno a la Solicitud de Desestimación presentada por LUMA. Sin embargo, huelga destacar que la razón por la cual se emitió la Resolución de 31 de agosto de forma casi inmediata, a dos (2) escasos días de la presentación de la Solicitud de Desestimación, y sin concederle término a la parte querellante para expresarse, fue para evitar que ésta se viera desprovista de ejercer su derecho a solicitar reconsideración ante LUMA en o antes del 11 de septiembre de 2023.

Así las cosas, según reseñamos anteriormente, mediante la Orden de 28 de septiembre, el Negociado de Energía acogió la Moción de Reconsideración presentada por la parte querellante y le concedió la oportunidad de expresarse en torno a la Solicitud de Desestimación de LUMA. El 2 de octubre de 2023, la OIPC, en representación de la querellante, presentó su Moción en Oposición a Desestimación.

Mediante la presente Resolución y Orden, el Negociado de Energía **ACEPTA** a los licenciados Hannia B. Rivera Díaz y Pedro E. Vázquez Meléndez como representantes legales de la parte querellante y **ORDENA** a la parte querellada y a la Secretaría del Negociado de Energía notificar de forma prospectiva todo documento relacionado con el caso de epígrafe a las siguientes direcciones de correo electrónico: [hrivera@jrsp.pr.gov](mailto:hrivera@jrsp.pr.gov) y [contratistas@jrsp.pr.gov](mailto:contratistas@jrsp.pr.gov), según provistas en la Moción de 15 de septiembre.

Además, el Negociado de Energía **ORDENA** a las partes a comparecer a una **Vista Evidenciaria Virtual**, a llevarse a cabo el **jueves, 7 de diciembre de 2023 a las 10:00 a.m.** Las partes deberán estar preparadas para discutir el contenido de la Solicitud de Desestimación presentada por LUMA y la Moción en Oposición a Desestimación presentada por la parte querellante y contestar preguntas relacionadas al procedimiento informal de objeción de factura de la parte querellante ante LUMA, ello en aras de poder auscultar nuestra jurisdicción para atender la reclamación de epígrafe. Las partes podrán presentar prueba documental y testifical en apoyo de sus respectivos argumentos. El Negociado de Energía proveerá a las partes el enlace para acceder a la Vista en un comunicado posterior.

<sup>15</sup> Moción de 10 de octubre, p. 3, ¶ 7.

<sup>16</sup> *Id.*, p. 5, ¶ 13.

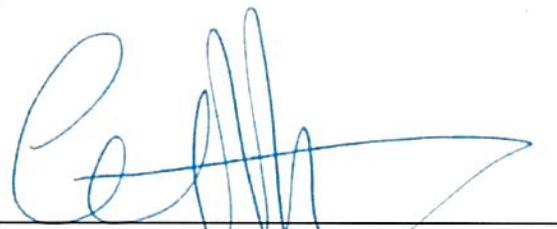
<sup>17</sup> *Id.*, ¶ 14.

<sup>18</sup> *Id.*, ¶¶ 15, 16.

<sup>19</sup> *Id.*, pp. 6 – 7, ¶ 21.



Notifíquese y publíquese.

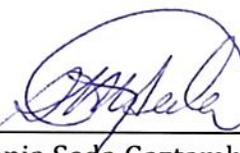


Lcda. Eileen N. Rodríguez Franceschi  
Oficial Examinadora

### CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó la Oficial Examinadora en este caso, la Lcda. Eileen Rodríguez Franceschi, el 28 de noviembre de 2023. Certifico, además, que hoy, 28 de noviembre de 2023, he procedido con el archivo en autos de esta Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2023-0124 y he enviado copia de esta a: [Carlos.ramirezisern@lumapr.com](mailto:Carlos.ramirezisern@lumapr.com), [hrivera@jrsp.pr.gov](mailto:hrivera@jrsp.pr.gov), [contratistas@jrsp.pr.gov](mailto:contratistas@jrsp.pr.gov).

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 28 de noviembre de 2023.



Sonia Seda Gaztambide  
Secretaria