

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
en representación del consumidor
Alfredo Santiago Galarza
QUERELLANTE

vs.

LUMA ENERGY, LLC,
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
QUERELLADAS

CASO NÚM.: NEPR-QR -2025-0316

ASUNTO: Incumplimiento con la Ley d
Transformación y Alivio Energético, Ley 57
2014, según enmendada, y la Ley de Polític
Pública Energética, Ley Núm. 17-2019

RESOLUCIÓN Y ORDEN

El 30 de septiembre de 2025, la parte querellante Oficina Independiente de Protección al Consumidor (“OIPC”), en representación del consumidor Alfredo Santiago Galarza (“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”). En la misma, la OIPC alega que, en noviembre de 2024, el Querellante presentó ante LUMA la reclamación número C-24112400110, por alto voltaje, la cual fue posteriormente cerrada por las Querelladas sin haber sido atendida; tras lo cual el Querellante presentó una nueva reclamación, a la que LUMA asignó el número C-25011400066. Tras múltiples gestiones de seguimiento y la inacción de LUMA en atender oportunamente la reclamación, el Querellante procuró los servicios de la OIPC, la cual el 14 de enero de 2025 refirió el caso a LUMA. Sin embargo, a pesar de gestiones de seguimiento los días 18 de febrero de 2025, 17 de junio de 2025 y 22 de julio de 2025, y transcurridos 310 días desde la presentación de la primera reclamación, las Querelladas no han atendido o corregido el problema de alto voltaje del Querellante. El Querellante anejó a la *Querella* una tabla detallando las querellas, gestiones y seguimientos que la parte Querellante ha realizado en torno a su reclamación.

Presentada la *Querella*, y de conformidad con la Sección 3.05 del Reglamento Núm. 8543, *Reglamento sobre Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones* (“Reglamento 8543”), el mismo 30 de septiembre de 2025 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*, para presentar su contestación a la *Querella*. Así pues, el 1 de octubre de 2025 el Querellante presentó *Moción Notificando Querella a la Parte Querellada* informando que, de conformidad con la Sección 3.2A de la Ley Núm. 38 de 30 de junio de 2017, según enmendada, titulada *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*, envió a las Querelladas, mediante correo electrónico, la *Citación* y copia de la *Querella*. El Querellante, quien anejó evidencia del envío por correo electrónico, solicita que se dé por cumplida la notificación de la *Querella* a LUMA dentro del término establecido.

La Sección 3.05(A) del Reglamento 8543 establece clara y textualmente como sigue:

Sección 3.05.- Notificación de las Querellas o Recursos mediante los cuales se inicie una Acción o Procedimiento Adjudicativo ante la Comisión

El o los promoventes de una acción o procedimiento adjudicativo ante la Comisión serán responsables de notificar a todos los promovidos la citación



expedida por la Comisión junto con copia de la querrela o recurso presentado en su contra.

A) Cuando el promovido sea una compañía de servicio eléctrico certificada, la notificación se efectuará conforme a las siguientes normas:

- 1) En o antes de término de quince (15) días de haber presentado la querrela o recurso que haya iniciado la acción o procedimiento adjudicativo ante la Comisión, la citación expedida por la Comisión, junto con una copia fiel y exacta de la querrela o recurso presentado (con la marca o ponche de la Secretaría de la Comisión), incluidos todos sus anejos, si alguno, será enviada a la compañía promovida mediante correo certificado. La citación y demás documentos serán enviados a la dirección de correo postal que, en cumplimiento con las reglamentos u órdenes de la Comisión, dicha compañía haya provisto como la dirección de correo postal en que esta recibirá notificaciones de querrelas, recursos, requerimientos, investigaciones instadas o iniciadas en su contra ante la Comisión.

De lo anterior se desprende clara e inequívocamente que el Reglamento 8543 exige el correo certificado como único mecanismo para dar la notificación formal inicial de la *Querrela*, excluyendo el correo electrónico y cualquier otro método de envío como mecanismos de notificación adecuados. Adicionalmente, el Reglamento 8543 contempla una presunción de notificación perfeccionada basada en la fecha en que el correo certificado estuvo disponible para recogido (*available for pickup*) en el Servicio Postal de Estados Unidos (USPS). En consecuencia, la citada Sección 3.05 del Reglamento 8543 exige, de manera clara y categórica, que la notificación de la *Citación* y coipa de la *Querrela* se realice mediante correo certificado. El inicio del procedimiento formal adjudicativo ante el Negociado de Energía depende de que la parte querellante o promovente haya notificado debidamente la *Citación* y la *Querrela*, conforme a la reglamentación aplicable, en este caso el Reglamento 8543. De lo contrario, si la notificación no cumple con los requisitos reglamentarios, la parte querellada podría argüir que no recibió adecuadamente la *Citación* y la *Querrela*; y, por lo tanto, la jurisdicción del Negociado de Energía no está perfeccionada. Ello puede motivar mociones de desestimación por falta de jurisdicción. De otra parte, el correo electrónico carece de la certeza documental del acuse y la disponibilidad de recogido postal. Dicho método depende de mecanismos que pueden fallar, tales como *spam*, *firewall*, error de dirección, dificultades de entrega, servidor caído y borrado involuntario, entre otros. La parte querellada podría alegar que nunca recibió el mensaje, que se perdió o que no le notificaron efectivamente. En cambio, el correo certificado con acuse de recibo ofrece una constancia formal de envío, fecha, sello del servicio postal, posibilidad de establecer cuándo estuvo disponible para recogido y evidencia objetiva de cumplimiento. Esa certeza documental es especialmente importante en los plazos reglamentarios, tales como quince (15) días para notificar tras la expedición de la citación y término de veinte (20) días para presentar contestación. Así pues, si la parte querellante no puede demostrar con claridad que la otra parte recibió la notificación, podría perder plazos o la acción ser desestimada por defectos procesales.

De conformidad con lo anterior, la notificación de la *Citación* y la *Querrela* por correo electrónico únicamente es defectuosa. Por lo tanto, se declara **NO HA LUGAR** la *Moción Notificando Querrela a la Parte Querellada* y **SE ORDENA** al Querellante notificar a las Querelladas la *Citación* y copia de la *Querrela*, por correo certificado, dentro del término de quince (15) días establecido en el Reglamento 8543, contado desde la fecha de expedición de la *Citación*.



Notifíquese y publíquese.

Lcda. Vanessa M. Mullet Sánchez
Oficial Examinadora

CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó el Oficial Examinador en este caso, Lcda. Vanessa M. Mullet Sánchez, el 9 de octubre de 2025. Certifico además que hoy, 9 de octubre de 2025, he procedido con el archivo en autos de *esta Resolución y Orden* con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2025-0316 y fue notificada mediante correo electrónico a: legal@lumapr.com, Mario.Hurtado@lumapr.com, preborders@lumapr.com y contratistas@jrsp.pr.gov. Asimismo, certifico que copia de esta *Resolución y Orden* fue enviada a:

LUMA Energy, LLC
LUMA Energy ServCo, LLC
LUMA Legal Team
PO Box 364267
San Juan, PR 00936-4267

**OFICINA INDEPENDIENTE DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
Lcda. Beatriz P. González Álvarez
500 Ave. Roberto H. Todd
San Juan, PR 00907

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 9 de octubre de 2025.

Sonia Seda Gaztambide
Secretaria

