

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

WILLIE ALBERTO GUZMÁN COSME
H/N/C ALBA MARKET
QUERELLANTE

CASO NÚM.: NEPR-QR-2025-0039

v.

ASUNTO: Resolución Final y Orden

LUMA ENERGY, LLC Y
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
QUERELLADA

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción y Tracto Procesal

El 3 de febrero de 2025, la parte Querellante, Willie Alberto Guzmán Cosme, H/N/C Alba Market, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora del Servicio Público ("Negociado de Energía"), una Querella contra LUMA Energy ServCo, LLC y LUMA Energy, LLC. ("LUMA"), la cual dio inicio al caso de epígrafe. La Querella fue presentada al amparo del procedimiento establecido en la Sección 5.03 del Reglamento 8863.¹ El Querellante alegó, en síntesis, que LUMA le ha sobrefacturado, lo que ha resultado en el cobro de una cantidad que excede la realidad de la energía consumida.² Añadió que, al presentar la objeción por la factura del 17 de enero de 2025, por la cantidad de \$5,693.76, LUMA requirió el pago total de la factura objetada como pago por el promedio.³

El 10 de abril de 2025, LUMA presentó *Moción de Desestimación por Falta de Jurisdicción para Atender la Controversia Planteada*.⁴ En esencia, LUMA alegó que el Querellante no agotó los remedios administrativos. Señaló que el 22 de enero de 2025, el Querellante inició un proceso de objeción a la cual se le asignó el número OBW20250122812296470757. Añadió que, al día siguiente, se le cursó al Querellante una carta en la cual se le informó que su objeción adolecía de unas deficiencias que debían ser corregidas para poder continuar con la misma. LUMA solicitó el pago del promedio de las facturas no objetadas, por la cantidad total de \$5,693.76, copia de una resolución corporativa, y una identificación con foto de la persona designada en la resolución.⁵ LUMA añadió que dicho monto se calculó cónsono con el monto de la factura objetada que era menor al depósito y a la factura anterior. Según la carta, el querellante tenía hasta el 7 de febrero de 2025 para corregir su deficiencia, lo cual no ocurrió.

Por su parte, el 5 de mayo de 2025, el Querellante presentó *Moción en Oposición a Desestimación*.⁶ El Querellante alegó que el requerimiento de LUMA sobre el pago de dicha cantidad fue contrario a derecho y al debido proceso de ley constituyendo enriquecimiento injusto y que tal actuación debía ser revisada por este foro.⁷ Arguyó que el presente caso es

¹ Reglamento 8863 sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, 1 de diciembre de 2016.

² Querella, 3 de febrero de 2025, págs. 1-28.

³ *Id.*

⁴ Moción de Desestimación por Falta de Jurisdicción para Atender la Controversia Planteada, 10 de abril de 2025, págs. 1-11.

⁵ *Id.*, Anejo 1, Carta de LUMA fechada 23 de enero de 2025.

⁶ Moción en oposición a Desestimación, 5 de mayo de 2025, págs. 1-4.

⁷ *Id.*



una excepción a la doctrina de agotamiento de remedios toda vez que LUMA se negó a atender la objeción sin justificación legal.⁸

Consecuentemente, tras algunos incidentes procesales, el Negociado de Energía emitió Orden el 11 de agosto de 2025, mediante la cual citó a las partes a comparecer a una Vista Evidenciaria a celebrarse el 29 de septiembre de 2025.⁹ Llamado el caso para vista, compareció el querellante, representado por el Lcdo. Víctor Marrero Torres, y por LUMA compareció el Lcdo. Juan Méndez Carrero. Previo al inicio de la vista, las partes solicitaron un receso con el fin de dialogar y auscultar la posibilidad de alcanzar un acuerdo. Concedido el tiempo, las partes informaron que no fue posible lograrlo, por lo que sometieron la controversia para la determinación del Negociado de Energía.

II. Derecho Aplicable

a. Revisión de Facturas sobre el Servicio Eléctrico ("Ley Núm. 57-2014")

El Artículo 6.27 de la Ley Núm. 57-2014¹⁰ establece el procedimiento para que el cliente solicite una revisión de facturas de servicio eléctrico. En lo pertinente, el inciso (a) dispone:

Antes de acudir al Negociado de Energía para solicitar una revisión de factura de servicio eléctrico, toda persona deberá agotar, ante la compañía de energía certificada que le cobró dicha factura, el procedimiento administrativo informal que se establece en este Artículo y en los reglamentos que adopte el Negociado de Energía. En este proceso administrativo informal no aplicarán las disposiciones del Capítulo III de la Ley 38-2017, según enmendada, conocida como la "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico".

- (1) Todo cliente podrá objetar o impugnar cualquier cargo, clasificación errónea de tipo de tarifa, cálculo matemático o ajuste de la factura de servicio eléctrico y solicitar una investigación por parte de la compañía de energía certificada dentro de un término de treinta (30) días a partir de la fecha en que dicha factura sea depositada en el correo postal o sea enviada al cliente vía correo electrónico. No obstante lo anterior, ningún cliente podrá utilizar este procedimiento para objetar o impugnar la tarifa vigente o el Cargo de Transición por la estructura de titulización (securitization) facturado por la Autoridad. **Para poder objetar la factura y solicitar la correspondiente investigación, la persona deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas durante los últimos seis (6) meses. La compañía de energía certificada no vendrá obligada a iniciar la investigación hasta que la cantidad indicada haya sido pagada.** Las entidades o instrumentalidades públicas, incluyendo los municipios, que deseen objetar su factura tendrán un término de cuarenta y cinco (45) días para plantear la objeción y solicitar la investigación de la compañía de servicio eléctrico.

Énfasis Suplido.

b. Procedimiento Administrativo Informal para la Objeción de Facturas ante las Compañías de Servicio Eléctrico ("Reglamento Núm. 8863")

La Sección 2.02 del Reglamento Núm. 8863, *supra*, establece, en lo pertinente, lo siguiente:

Todo cliente deberá agotar, ante la Compañía de Servicio Eléctrico, el Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas establecido en este Reglamento previo a solicitar una revisión formal de cualquier objeción por parte del Negociado de Energía. Mediante este

⁸ *Id.*

⁹ Orden, 11 de agosto de 2025, pág. 1-1.

¹⁰ Ley Núm. 57-14, según enmendada, conocida como "Ley de Transformación y ALIVIO Energético".



Procedimiento Administrativo Informal, el Cliente explicará los fundamentos de su objeción a la Compañía de Servicio Eléctrico e intentará alcanzar una solución al asunto directamente con la Compañía.

De otra parte, en lo que respecta al requisito de pago sobre la factura objetada, la Sección 4.05 del referido Reglamento dispone:

Para poder objetar la Factura y solicitar la correspondiente investigación, el Cliente deberá pagar una cantidad igual al promedio de las Facturas no objetadas durante los seis (6) meses anteriores a la Factura objetada. **En caso de que no haya un historial de al menos seis (6) meses de Facturas no objetadas, el Cliente deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las Facturas previas no objetadas. En ambos casos, si el monto de la factura objetada es menor al promedio de las facturas no objetadas, el Cliente deberá pagar la totalidad de la factura objetada.**

En aquellos casos en que la Factura objetada sea la primera Factura que haya emitido la Compañía al Cliente, éste deberá pagar una suma equivalente al depósito que le fue requerido al momento de suscribir el contrato de servicio eléctrico o el monto de la factura objetada, lo que sea menor. **La Compañía de Servicio Eléctrico no estará obligada a iniciar la investigación hasta tanto la referida cantidad haya sido pagada.**

Si la determinación final de la Compañía, la resolución final de la Comisión, o el **resultado de la revisión judicial, es favorable al Cliente, la Compañía de Servicio Eléctrico le devolverá o acreditará cualquier cantidad que el Cliente haya pagado en exceso**, más intereses a razón de un diez por ciento (10%) anual, calculados a base de dicho exceso.

Asimismo, la Sección 4.07 dispone que:

Al presentar una objeción y solicitud de investigación de Factura, el Cliente deberá proveer, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre del Cliente que presenta la objeción;
2. El número de la cuenta de servicio;
3. El número de identificación de la Factura que se objeta;
4. Las razones que motivan la objeción;
5. Su número de teléfono, dirección física y postal, y dirección de correo electrónico;
6. **Copia del recibo del pago del promedio de las Facturas** conforme a lo establecido en la Sección 4.05 de este Reglamento. Si el Cliente presentare su objeción por teléfono, el Cliente deberá ofrecer el número de confirmación del recibo del pago.

Toda objeción de Factura que no cumpla con lo dispuesto en esta Sección se tratará como si nunca hubiese sido presentada y no tendrá efecto jurídico alguno.

Ahora bien, si la objeción de Factura presentada por el Cliente fuere insuficiente o estuviese incompleta por no cumplir con los requisitos establecidos en las Secciones 4.05 y 4.07 del referido Reglamento, la Compañía así lo notificará por escrito al Cliente e identificará los motivos de la insuficiencia o la información que el Cliente dejó de incluir al presentar su objeción. En tal caso, dicta la Sección 4.09 que:

[L]a compañía hará esta notificación escrita dentro de un término que no excederá de diez (10) días a partir de la fecha en que el Cliente sometió la objeción defectuosa.

El Cliente deberá corregir cualquier deficiencia en la solicitud de objeción de Factura señalada por la Compañía de Servicio Eléctrico, dentro del término de quince (15) días contados a partir del tercer día subsiguiente a la fecha de notificación. En aquellos casos en que el Cliente no corrija las deficiencias notificadas por la Compañía de Servicio



Eléctrico dentro del término establecido en esta sección, la solicitud de objeción de Factura y solicitud de investigación se considerará como no presentada. El término de treinta (30) días para la notificación por escrito al Cliente del inicio de la investigación o proceso administrativo establecido en la Sección 4.10 de este Reglamento comenzará a transcurrir nuevamente a partir de la fecha en que el Cliente corrija las deficiencias en la solicitud de objeción de Factura y solicitud de investigación.

c. Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones ("Reglamento 8543")

La Sección 3.04 del Reglamento 8543 reza como sigue:

Toda querella o recurso para solicitar al Negociado de Energía la revisión (i) de facturas de la AEE o de cualquier otra compañía, por servicio eléctrico, (ii) de decisiones de la AEE sobre el procedimiento de interconexión, (iii) de decisiones de la AEE sobre la participación en el programa de medición neta o en cualquier otro programa relacionado, o (iv) de cualquier otra decisión de una compañía en relación con la prestación del servicio eléctrico a un cliente, **deberá ser presentada dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que la AEE o la compañía de servicio eléctrico de la que se trate haya emitido su decisión final sobre el asunto.** En caso de que la AEE o la compañía de servicio eléctrico de la que se trate no haya emitido una decisión final, el referido término comenzará a transcurrir a partir de la fecha en que debió emitirse la decisión.

d. Jurisdicción

En lo que respecta a la necesidad de agotar los remedios administrativos antes de acudir al foro judicial, es harto conocido que se trata de un requisito jurisdiccional, el cual impide la intervención judicial hasta tanto no hayan sido agotados todos los remedios administrativos disponibles ante la agencia.¹¹ Esta doctrina responde a las necesidades de competencia administrativa y orden en los procedimientos y se sostiene en la premisa fundamental de que nadie tiene derecho a auxilio judicial por un daño supuesto o inminente hasta haber agotado el remedio administrativo prescrito.¹²

Dicho de otro modo, como regla general, la revisión judicial de una determinación administrativa no está disponible hasta que concluyan los procedimientos en el proceso administrativo. Por consiguiente, la doctrina de agotamiento de remedios requiere que la parte que desee obtener un remedio utilice todos los recursos, procedimientos y vías disponibles administrativamente, previo a solicitar la intervención judicial. De esta forma, se establece el momento idóneo para que el foro judicial intervenga en una controversia sometida ante la esfera administrativa.¹³

Cónsono con lo anterior, las cuestiones relativas a la jurisdicción de un tribunal se tienen que resolver con preferencia a cualesquiera otras.¹⁴ Dado que la jurisdicción es la autoridad que tienen los foros judiciales para atender controversias con efecto vinculante para las partes, su ausencia impide que los tribunales puedan atender las controversias que se le presentan. Es por ello que nuestro más alto foro ha sido enfático en que los tribunales deben ser celosos guardianes de su jurisdicción, estando obligados a considerarla aun en ausencia de algún señalamiento de las partes al respecto.¹⁵

¹¹ *Asoc. Pesc. Pta. Figueras v. Puerto del Rey*, 155 DPR 906, 916 (2001).

¹² *Mercado Vega v. U.P.R.*, 128 DPR 273, 282 (1981).

¹³ *Ortiz Rivera v. Panel sobre el Fiscal Especial Independiente*, 155 DPR 219 (2001).

¹⁴ *Pérez Soto v. Cantera Pérez, Inc. et al.*, 188 DPR 98, 104-105 (2013); *S.L.G. Szendrey-Ramos v. F. Castillo*, 169 DPR 873, 882 (2007).

¹⁵ *Dávila Pollock et als. v. R.F. Mortgage*, 182 DPR 86, 97 (2011).



En ese sentido, se ha establecido que cuando un tribunal acoge un recurso a sabiendas de que carece de autoridad para entender en él, actúa de manera *ultra vires*.¹⁶ Por ello, al carecer de jurisdicción o autoridad para considerar un recurso, lo único que procede en derecho es la desestimación de la causa de acción.¹⁷ Ello se debe a que la falta de jurisdicción tiene las siguientes consecuencias:

1. No es susceptible de ser subsanada;
2. las partes no pueden voluntariamente conferírsela a un tribunal como tampoco puede éste atribuírsela;
3. conlleva la nulidad de los dictámenes emitidos;
4. impone a los tribunales el ineludible deber de auscultar su propia jurisdicción;
5. impone a los tribunales apelativos el deber de examinar la jurisdicción del foro de donde procede el recurso, y
6. puede presentarse en cualquier etapa del procedimiento, a instancia de las partes o por el tribunal motu proprio.¹⁸

Expuesto lo anterior, procedemos a evaluar las facturas reclamadas por el Querellante a la luz del derecho aplicable.

En el presente caso, el 22 de enero de 2025, el Querellante presentó una objeción por alto consumo respecto a la factura del 17 de enero de 2025, cuya cantidad total ascendía a \$5,693.76. El 23 de enero de 2025, LUMA cursó al Querellante una comunicación escrita en la cual informó que la objeción no cumplía con los requisitos contenidos en el artículo 4.07 del Reglamento Núm. 8863 y requirió lo siguiente, con fecha límite del 7 de febrero de 2025:

☒ Se requiere el pago del promedio conforme a lo establecido en la Sección 4.05 del Reglamento 8863-2016. Su promedio es de \$5,693.76. Tan pronto, realice el pago debe enviar copia del recibo y si presenta su pago por teléfono o a través de MILUMA en la página Web, deberá ofrecer el número de confirmación.

...

☒ Resolución corporativa, con un periodo de 6 meses o menos autorizando a la persona designada a tramitar la objeción de factura en LUMA.

☒ Identificación con foto de la persona designada en la resolución corporativa.¹⁹

El 3 de febrero de 2025, LUMA cursó una segunda comunicación al Querellante en la que informó que la factura correspondiente al periodo del 17 de diciembre de 2024 al 15 de enero de 2025 había sido corregida por motivos de un error de cómputo y/o estimado, aplicándose un crédito \$511.85.²⁰

En la misma fecha del 3 de febrero de 2025, el Querellante acudió a este foro y presentó la querella de epígrafe para solicitar la eliminación "de todas las sumas sobrefacturadas por LUMA".²¹ Nótese, que el Querellante acudió al Negociado de Energía aún dentro del término concedido para subsanar las deficiencias de su objeción, según dispuesto en el Artículo 4.07 del Reglamento Núm. 8863. Si bien es cierto que la cuenta del Querellante no corresponde a una comercial, por lo que no resultaba necesario presentar resolución corporativa ni

¹⁶ *Maldonado v. Junta Planificación*, 171 DPR 46 (2007).

¹⁷ *Romero Barceló v. E.L.A.*, 169 DPR 460 (2006); *Carattini v. Collazo Syst. Analysis, Inc.*, 158 DPR 345 (2003); y *Pérez v. C.R. Jiménez, Inc.*, 148 DPR 153 (1999).

¹⁸ *S.L.G. Solá-Moreno v. Bengoa Becerra*, 182 D.P.R. 675 (2011); y *González v. Mayagüez Resort & Casino*, 176 D.P.R. 848 (2009).

¹⁹ Anejo 1, Moción de Desestimación por Falta de Jurisdicción para Atender la Controversia Planteada, 10 de abril de 2025, pág. 8.

²⁰ Anejo 2 de Moción, Carta de LUMA fechada 3 de febrero de 2025.

²¹ Querella, 3 de febrero de 2025, pág. 3.



identificación del representante autorizado, lo cierto es que permanecía pendiente el requisito indispensable del pago del promedio de las facturas no objetadas.

Según surge de la querella, la cuenta del Querellante con LUMA era de reciente creación. La primera factura fue emitida el 17 de diciembre de 2024, por la cantidad de \$5,869.31, y la segunda, la cual fue objetada, fue emitida el 17 de enero de 2025 por \$5,693.76.²² Conforme a la Ley Núm. 57-2014 y al Reglamento Núm. 8863, en los casos en que el cliente no cuenta con un historial de seis (6) meses de facturas, debe pagar el promedio de las facturas disponibles. En este caso, al ser el promedio mayor que la factura objetada, correspondía el pago total de la factura del 17 de enero de 2025, es decir, \$5,693.76.

La legislación y la reglamentación aplicable son claras y categóricas en cuanto a este requisito, sin prever excepciones. De hecho, sus disposiciones establecen expresamente que, de no cumplirse con el mismo, la objeción se tendrá por no presentada y la compañía de energía no estará obligada a iniciar investigación alguna.

Por consiguiente, el Querellante acudió prematuramente al Negociado de Energía sin haber agotado los remedios administrativos disponibles.

En atención a lo antes expuesto, resulta forzoso concluir que el Negociado de Energía carece de jurisdicción para revisar la factura reclamada, por lo que procede la desestimación de la Querella de epígrafe.

III. Conclusión

Por todo lo anterior, se **DESESTIMA** la Querella por falta de jurisdicción al no haberse agotado remedios administrativos y se **ORDENA** el cierre y archivo, sin perjuicio, de la misma.

Cualquier parte adversamente afectada por la presente Resolución Final y Orden podrá presentar una moción de reconsideración ante el Negociado de Energía, de conformidad con la Sección 11.01 del Reglamento 8543 y las disposiciones aplicables de la Ley 38-2017, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico" ("LPAU"). La moción a tales efectos debe ser presentada dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la fecha de archivo en autos de la notificación de esta Resolución Final. Dicha solicitud debe ser entregada en la Secretaría del Negociado de Energía ubicada en el Edificio World Plaza, 268 Ave. Muñoz Rivera, Nivel Plaza Ste. 202, San Juan, PR 00918. La solicitud también puede ser presentada utilizando el sistema de radicación electrónica del Negociado de Energía en la siguiente dirección cibernética <https://radicacion.energia.pr.gov>. Copia de la solicitud deberá ser enviada por correo regular a todas las partes notificadas de esta Resolución Final y Orden, dentro del término aquí establecido.

El Negociado de Energía deberá considerar dicha Moción dentro de quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a transcurrir nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o desde que expiren los quince (15) días, según sea el caso. Si el Negociado de Energía acoge la solicitud de reconsideración, el término para solicitar revisión empezará a contarse desde la fecha en que se archive en autos una copia de la notificación de la resolución del Negociado de Energía resolviendo definitivamente la moción de reconsideración. Tal resolución deberá ser emitida y archivada en autos dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la moción de reconsideración. Si el Negociado de Energía acoge la moción de reconsideración, pero deja de tomar alguna acción con relación a la moción dentro de los noventa (90) días de haber sido radicada, perderá jurisdicción sobre la misma y el término de noventa (90) días, salvo que el Negociado de Energía, por justa causa y dentro de esos noventa (90) días, prorrogue el término para resolver por un periodo que no excederá de treinta (30) días adicionales.

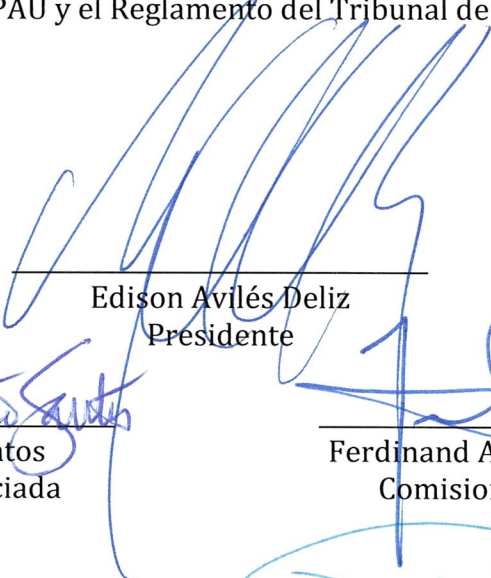
De no optarse por el procedimiento de reconsideración antes expuesto, la parte afectada podrá, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir del archivo en autos de esta

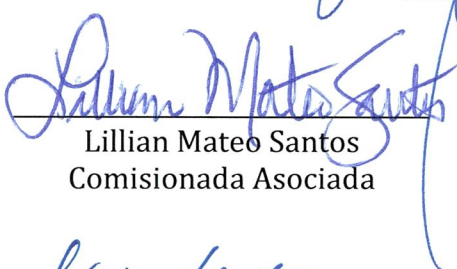
²² Querella, 3 de febrero de 2025, págs. 5-12.

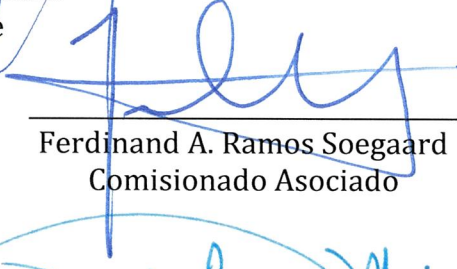


Resolución Final y Orden, presentar recurso de revisión judicial ante el Tribunal de Apelaciones. Lo anterior, conforme a la Sección 11.03 del Reglamento Núm. 8543, las disposiciones aplicables de LPAU y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones.

Notifíquese y publíquese.


Edison Avilés Deliz
Presidente


Lillian Mateo Santos
Comisionada Asociada


Ferdinand A. Ramos Soegaard
Comisionado Asociado


Sylvia B. Ugarte Araujo
Comisionada Asociada


Antonio Torres Miranda
Comisionado Asociado

CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó la mayoría de los miembros del Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico el 4 de noviembre de 2025. Certifico además que el 5 de noviembre de 2025 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución Final y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2025-0039 y he enviado copia de la misma a: victormarrerolaw@gmail.com y juan.mendez@lumapr.com. Asimismo, certifico que copia de esta Orden fue enviada a:

LUMA ENERGY SERVCO, LLC
LUMA ENERGY, LLC
LCDO. JUAN MÉNDEZ CARRERO
PO BOX 364267
SAN JUAN, PR 00936-4267

LCDO. VÍCTOR MARRERO TORRES
5B CALLE WALTER MC K JONES
VILLALBA, PR 00766

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 5 de noviembre de 2025.




Sonia Seda Gaztambide
Secretaria