

**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

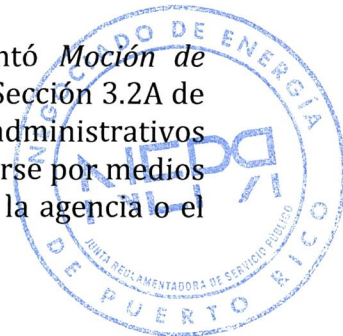
**ORDEN**

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 en la misma fecha expedida la correspondiente *Citación* concediendo a las Querelladas un término de veinte (20) días para presentar su contestación a la *Querella*, el el 1 de octubre de 2025 el Querellante presentó *Moción Notificando Querella a la Parte Querellada* informando que notificó a LUMA la *Citación* y copia de la *Querella* por correo electrónico, 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* (“Ley 38-2017”). El Querellante anejó evidencia del envío por correo electrónico y solicitó que se diera por cumplida la notificación de la *Querella* a LUMA dentro del término establecido.

Así pues, el 9 de octubre de 2025 el Negociado de Energía expidió y notificó *Resolución y Orden* en la que determina que la notificación de la *Citación* y la *Querella* por correo electrónico únicamente es defectuosa y declara **No Ha Lugar** la *Moción Notificando Querella a la Parte Querellada* y **ordena** al Querellante notificar a las Querelladas la *Citación* y copia de la *Querella*, por correo certificado, dentro del término de quince (15) días establecido en el Reglamento 8543, contado desde la fecha de expedición de la *Citación*.

Así las cosas, el 14 de octubre de 2025 la parte Querellante presentó *Moción de Reconsideración*. En la misma, el Querellante arguye, en síntesis, que: (1) la Sección 3.2A de la Ley 38-2017, la cual tiene fuerza de ley y prevalece sobre reglamentos administrativos contradictorios, dispone expresamente que las notificaciones pueden realizarse por medios electrónicos o cualquier herramienta tecnológica gratuita desarrollada por la agencia o el



Gobierno; y (2) el Negociado de Energía ha validado la notificación electrónica en casos similares. Así pues, el Querellante solicita que el Negociado de Energía revoque la *Resolución y Orden* de 9 de octubre de 2025 y reconozca como válida la notificación electrónica efectuada por el Querellante.

En vista de lo anterior, **SE ORDENA** a las Querelladas exponer su posición respecto a la *Moción de Reconsideración* dentro del término de veinte (20) días contado desde la notificación de la presente *Orden*, so pena de conceder el remedio solicitado.

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 16 de octubre de 2025. Certifico además que hoy, 16 de octubre de 2025, he procedido con el archivo en autos de *esta Orden* con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2025-0316 y fue notificada mediante correo electrónico a: [legal@lumapr.com](mailto:legal@lumapr.com); [preborders@lumapr.com](mailto:preborders@lumapr.com); [Mario.Hurtado@lumapr.com](mailto:Mario.Hurtado@lumapr.com); [info@oipc.pr.gov](mailto:info@oipc.pr.gov) y [contratistas@jrsp.pr.gov](mailto:contratistas@jrsp.pr.gov). Asimismo, certifico que copia de esta *Resolución y Orden* fue enviada a:

**LUMA Energy ServCo, LLC**  
**LUMA Energy, 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, 16 de octubre de 2025.



Sonia Seda Gaztambide  
Secretaria