

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

LIZA M. PAGÁN MORALES
QUERELLANTE

v.

LUMA ENERGY SERVCO, LLC
LUMA ENERGY, LLC
QUERELLADA

CASO NÚM.: NEPR-QR-2024-0239

ASUNTO: Resolución Final y Orden

RESOLUCIÓN FINAL Y ORDEN

I. Introducción

El 11 de diciembre de 2024 la Querellante, Liza M. Pagán Morales, presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía") una Querella contra LUMA Energy ServCo, LLC y LUMA Energy, LLC ("LUMA") al amparo del Artículo 1.2 de la Ley 57-2014¹ y el Artículo 1.5 (9)(e) de la Ley 17-2019². La Querellante solicitó la revisión de una determinación emitida por LUMA sobre la factura del 4 de septiembre de 2024 por la cantidad de \$273.75. Además, alegó que su sistema de placas solares se estaba viendo afectado por razón de fluctuaciones de voltaje y que LUMA no había corregido la situación a pesar de las gestiones realizadas por la Querellante.³

II. Tracto Procesal

El 27 de junio de 2024 LUMA y la Querellante suscribieron el "Acuerdo Para Interconectar Generadores con Capacidad de 25 kW o Menos con el Sistema de Distribución Eléctrica de la Autoridad de Energía Eléctrica y Participar en los Programas de Medición Neta".

El 6 de septiembre de 2024 la Querellante presentó ante LUMA la Objeción #0B20240905CZjk donde objeta la factura del 4 de septiembre de 2024 por la cantidad de \$273.75 que comprende el periodo del 3 de agosto de 2024 al 4 de septiembre de 2024.

El 3 de octubre de 2024 LUMA envió su determinación a la Objeción #0B20240905CZjk donde indica que la investigación reveló que las lecturas se tomaron correctamente y que no procedía un ajuste. Por otro lado, informó que la Querellante tenía hasta el 23 de octubre de 2024 para solicitar una revisión del resultado de la investigación, según el término de veinte (20) días que dispone la Ley 57-2014.

La Querellante no presentó una solicitud de reconsideración a la determinación emitida por LUMA dentro del término de 20 días, según lo que dispone la Ley 57-2014.

El 11 de diciembre de 2024 la Querellante presentó la Querella de epígrafe donde solicita se revise la Objeción #0B20240905CZjk sobre la factura del 4 de septiembre de 2024 por la cantidad de \$273.75. Además, solicitó se ordene a LUMA corregir el problema de alto voltaje que le impide utilizar adecuadamente sus placas solares.

El 13 de marzo de 2025 personal de campo de LUMA realizaron trabajos en el predio de la Querellante para atender el problema de fluctuación de voltaje. Según la inspección llevada a cabo, el problema de voltaje se debe a que varios clientes con sistemas fotovoltaicos están

¹ Ley de Transformación y ALIVIO Energético, Ley Núm. 57-2014, según enmendada (22 L.P.R.A. secc. 1054c).

² Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico, Ley Núm. 17 del 11 de abril de 2019 (22 L.P.R.A. secc. 1141d).

³ Querella.



conectados al mismo transformador y, en las horas de mayor exposición solar, los clientes sobrecargan la línea y, por consiguiente, hay niveles altos de voltaje. El personal de LUMA informó que el TAP del transformador está ajustado al nivel más bajo, por lo que es imposible reducirlo más.

El 3 de septiembre de 2025 LUMA presentó una “*Moción Solicitando Resolución Sumaria*” (en adelante “*Moción de Resolución Sumaria*”) donde argumenta que este Foro carece de jurisdicción para atender la Querella de epígrafe toda vez que la Querellante no agotó el procedimiento informal ante la compañía eléctrica según requieren la Ley 57-2014 y los Reglamentos de este Negociado⁴. En su Moción de Resolución Sumaria LUMA argumentó que la Objeción #0B20240905CZjk nunca fue formalmente objetada dentro del término que disponen la Ley 57-2014 y los Reglamentos de este Negociado, supra.

Por otro lado, LUMA argumenta en su Moción de Resolución Sumaria que personal de campo atendió la reclamación de fluctuación de voltaje. Se determinó que el problema se debe a una sobrecarga de los sistemas de placas de todos los vecinos en el transformador. Sin embargo, el TAP del transformador está ajustado al nivel más bajo, por lo que es imposible reducirlo más. En vista de ello, alega no existe una reclamación que justifique la concesión de un remedio y solicita la desestimación del presente caso.

A su vez, el 17 de septiembre de 2025 la Querellante presentó su “*Contestación a Solicitud de Resolución Sumaria*” donde argumenta que luego de comunicarse con LUMA se le confirmó que el alto voltaje se debe a la sobrecarga en el transformador que utiliza la Querellante y sus vecinos. A tales efectos, se opone la Moción de Resolución Sumaria al argumentar que el remedio que procede es que LUMA instale un transformador con mayor capacidad que pueda manejar los sistemas fotovoltaicos de todos los residentes en su calle.

III. Derecho aplicable y análisis

A. Jurisdicción del Negociado de Energía

El Negociado de Energía es el ente independiente y especializado, creado por la Ley 57-2014, para reglamentar, fiscalizar, supervisar y hacer cumplir la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico. El Artículo 6.4(a)(3) de la Ley 57-2014 establece, entre otras cosas, que el Negociado tendrá jurisdicción primaria y exclusiva en relación a los casos y controversias en las que se plantee el incumplimiento con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico. A esos fines, el Artículo 1.2(p) de la Ley 57-2014 establece como política pública que “[l]as disputas sobre facturas o servicios de electricidad se tramitarán de forma equitativa y diligente.”

El Artículo 6.3(rr) de la Ley 57-2014 confiere al Negociado de Energía jurisdicción para revisar decisiones finales de las compañías de energía con respecto a querellas y solicitudes de investigación de sus clientes. Así, el Artículo 6.20 de dicha ley establece que las disposiciones de la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico, (LPAU)”, reglamentarán de manera general los procedimientos administrativos al amparo de la Ley Núm. 57-2014, supra, cuando esta no provea disposiciones particulares al respecto.

Cónsono con ello, el Artículo 6.27 (a) del mencionado estatuto establece que **antes de acudir al Negociado de Energía toda persona deberá agotar, ante la compañía de energía el procedimiento administrativo informal**, según establecido en la Ley y los Reglamentos que adopte el Negociado de Energía. El Artículo 6.27(a)(1) de la Ley 57-2014 establece que “[t]odo 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”. El mismo Artículo 6.27 establece el **procedimiento que todo cliente debe seguir a los fines de objetar su factura**. El último

⁴ Véase “*Moción de Desestimación Por Falta de Jurisdicción Para Atender la Controversia Planteada*” a la pág. 2.



paso administrativo en el proceso de objeción de factura es una solicitud de revisión ante el Negociado de Energía.

A tales efectos, el Artículo 6.27 dispone lo siguiente:

...

(3) Una vez notificada la objeción y solicitud de investigación, la compañía de energía certificada deberá concluir la investigación e informar al cliente el resultado dentro de un término de treinta (30) días contados a partir de la fecha en que la persona notificó su objeción y solicitud de investigación. La compañía de energía certificada notificará al cliente el resultado de la investigación por escrito a su dirección postal en récord o a la dirección de correo electrónico que haya provisto al notificar su objeción y solicitud de investigación. Al notificar el resultado de la investigación, la compañía de servicio eléctrico informará al cliente sobre su derecho para solicitar la reconsideración de dicho resultado y el término dentro del cual deberá solicitar la reconsideración.

(4) **Si el cliente no está conforme con el resultado de la investigación de la compañía de servicio eléctrico, deberá solicitar por escrito a dicha compañía la reconsideración de esa decisión inicial** por parte de un funcionario de mayor jerarquía. **Toda solicitud de reconsideración deberá presentarse dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la notificación de la decisión de la compañía de servicio eléctrico** sobre el resultado de la investigación. El cliente podrá presentar y notificar su solicitud de reconsideración a la compañía de servicio eléctrico mediante correo certificado, fax o correo electrónico, siempre y cuando ésta se someta a través de los contactos específicos provistos por la compañía para estos propósitos.

(5) La compañía de energía certificada tendrá un término de treinta (30) días a partir de la presentación de la solicitud de reconsideración para evaluarla y notificar por escrito a la persona su decisión final sobre el resultado de la investigación. Toda decisión final deberá exponer claramente por escrito que el cliente tendrá el derecho de presentar un recurso de revisión ante la Comisión y una descripción de cómo presentar el recurso.

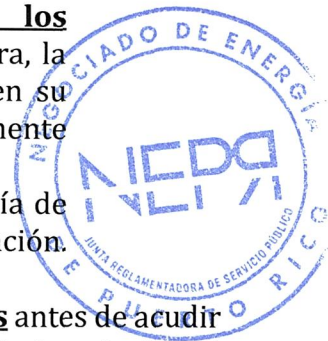
(b) Toda factura que una compañía de energía certificada envíe a sus clientes, deberá advertir de manera conspicua que todo cliente tiene un término de treinta (30) días para objetar la factura, pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no disputadas de los últimos seis (6) meses y solicitar una investigación por parte de la compañía de servicio eléctrico, todo sin que su servicio quede afectado.

(c) La presentación de la objeción de una factura y las solicitudes de investigación a una compañía de energía certificada no eximirán a los clientes objetantes de su obligación de pagar las facturas futuras por los servicios eléctricos que esa compañía le provea.

(d) **Al presentar su querella ante la Comisión el cliente querellante deberá demostrar que ha cumplido con los requisitos establecidos en este Artículo.** De la misma manera, la compañía de servicio eléctrico querellada deberá establecer en su primera comparecencia ante la Comisión que han cumplido fielmente con los requisitos establecidos en este Artículo.

(e) La Comisión revisará *de novo* la decisión final de la compañía de energía certificada sobre la objeción y el resultado de la investigación.

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. *Asoc. Pesc. Pta. Figueras v. Puerto del Rey*, 155 DPR 906, 916 (2001). 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. *Mercado Vega v. U.P.R.*, 128 DPR 273, 282 (1981).

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.** *Guzmán y otros v. E.L.A.*, supra. 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. *Ortiz Rivera v. Panel sobre el Fiscal Especial Independiente*, 155 DPR 219 (2001).

La objeción debidamente presentada el 6 de septiembre de 2024⁵, recibió una decisión final de LUMA mediante carta del 3 de octubre de 2024. De no haber estado conforme con dicha determinación, tenía que haber solicitado una reconsideración dentro del término de veinte (20) días a partir de la notificación de la decisión final, según lo que dispone el Artículo 6.27 (a) (4) de la Ley 57-2014, cosa que no hizo, por lo que no agotó remedios administrativos.

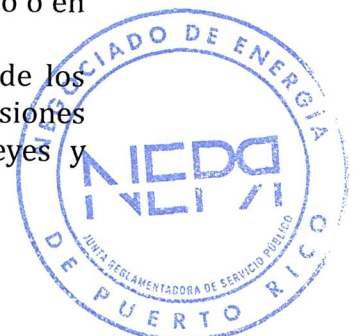
B. Ley Núm. 114 de 16 de agosto de 2007-Ley del Programa de Medición Neta

La Ley 114 se aprobó para autorizar a la Autoridad de Energía Eléctrica a establecer un programa de medición neta (*net metering*) que permita la interconexión a su sistema de transmisión y distribución eléctrica y la retroalimentación de electricidad a los clientes que hayan instalado un equipo solar eléctrico, conceder créditos en las facturas por la electricidad generada por estos equipos y compensar por el sobrante de exceso de energía generadas por los mismos; y para otros fines.

Según el Artículo 2, para ser elegible a este beneficio, el equipo solar eléctrico deberá cumplir con todos los requisitos dispuestos en la legislación y reglamentación federal aplicables a programas de medición neta (*net metering*) que permitan la interconexión a sistemas de transmisión. De no haber sido dispuesto lo contrario o impuesto otro requisito de modo específico, con disposición expresa de prevenir legislación estatal, en una legislación o reglamentación federal aplicable, todo equipo solar eléctrico cumplirá con lo siguiente:

- a) Poseer una capacidad generatriz no mayor de veinticinco kilovatios (25 W) para clientes residenciales y un megavatio (1 MW) para clientes comerciales, industriales o agrícolas, o instituciones educativas o facilidades médico-hospitalarias;
- b) estar instalado en los predios del cliente;
- c) realizar la operación compatible con las instalaciones de transmisión y distribución existente en la Autoridad de Energía Eléctrica;
- d) cumplir con las normas y especificaciones sobre los requisitos mínimos de eficiencia establecidos por la Administración de Asuntos de Energía u organismo gubernamental designado para ello;
- e) ser instalado por una persona certificada por la "North American Board of Certified Energy Practitioners" y registrada con la Administración de Asuntos de Energía;
- f) estar garantizado por cinco (5) años o más por el fabricante o distribuidor;
- g) disponer que su uso primordial será para compensar en todo o en parte la demanda de energía eléctrica del cliente;
- h) toda instalación deberá, si así aplicara por la naturaleza de los equipos, incorporar medidas de control y mitigación de emisiones y ruidos y en su operación deberá cumplir con las leyes y

⁵ Objeción #0B20240905CZjk



reglamentos ambientales y de zonificación y uso vigentes para el lugar de ubicación; cuando no existiere una reglamentación a tales efectos para algún tipo de equipo o localidad, deberá atenderse en el reglamento creado al amparo de esta Ley.

C. Reglamento 8915 de 6 de febrero de 2017 Para Interconectar Generadores con el Sistema de Distribución Eléctrica de la Autoridad de Energía Eléctrica y Participar en los Programas de Medición Neta

Este Reglamento establece los requisitos y el proceso para la instalación y operación de sistema de generación distribuida (GD) a interconectarse con el sistema de distribución eléctrica de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico. El Reglamento aplica a las instalaciones de GD que estén en la misma localidad, edificio o estructura de personas que se interconecten después del medidor del cliente con el sistema de distribución eléctrica de la Autoridad, cuyo voltaje nominal es de 13.2 kV o menos.

Una vez se cumplan con los requisitos detallados en el Reglamento, la firma del cliente en los acuerdos de interconexión y exoneración constituirá la aceptación formal de todos los términos y condiciones de los mismos y perfeccionará el contrato entre la Autoridad y el cliente. Artículo B (1) (c)(5)

En la Sección II, inciso A define "Acuerdo" como el documento que establece los derechos y responsabilidades entre la Autoridad y el cliente para autorizar la interconexión del GD con el sistema de distribución eléctrica de la Autoridad y la participación en los Programas de Medición Neta, según aplique.

A tales efectos, el 27 de junio de 2024 LUMA y la Querellante suscribieron el "Acuerdo Para Interconectar Generadores con Capacidad de 25 kW o Menos con el Sistema de Distribución Eléctrica de la Autoridad de Energía Eléctrica y Participar en los Programas de Medición Neta". Dicho Acuerdo en su cláusula 3.2 dispone lo siguiente:

3. Interconexión
- 3.1 La interconexión del GD está condicionada a que el Cliente cumpla con los requisitos del Reglamento, la Ley 17-2019 y la Ley 114-2007, según enmendadas, si aplica.
- 3.2 El **Cliente será responsable de los costos** de las mejoras necesarias para la interconexión del GD con el sistema de la Autoridad, incluyendo, pero sin limitarse a: equipos de interconexión, **transformadores**, interruptor manual y sistemas de protección y control, medición y seguridad, según aplique. (Énfasis nuestro)

Las Partes están de acuerdo en que el problema del alto voltaje se debe a la sobrecarga de los sistemas de placas solares de todos los vecinos en el transformador que comparten. Se verificó el transformador y se determinó que no se puede bajar el TAP del mismo, ya que está al límite. Según la Ley Núm. 114, el Reglamento 8915 y el Acuerdo de Medición Neta suscrito entre LUMA y la Querellante, la Querellante es responsable de los costos de las mejoras necesarias para la interconexión del GD con el sistema de energía eléctrica, el cual incluye el transformador.

D. Moción de Resolución Sumaria

El Reglamento 8543, supra, dispone en su Sección 6.02 que:

- ...
- B. Una parte promovida podrá, a partir de la fecha en que fue notificada, presentar una moción fundada en declaraciones juradas o en aquella prueba que demuestre la inexistencia de una controversia sustancial de hechos esenciales y pertinentes, para que la Comisión dicte



sumariamente una resolución final a su favor sobre la totalidad o cualquier parte de la reclamación.

...

F. Toda relación de hechos expuesta en la moción de resolución sumaria o en su contestación podrá considerarse admitida si se indican los párrafos o las páginas de las declaraciones juradas o de otra prueba en las que se establecen, a menos que esté debidamente controvertida conforme lo dispone esta Sección.

G. La resolución sumaria solicitada será dictada inmediatamente si las alegaciones, deposiciones, contestaciones a interrogatorios y admisiones ofrecidas, en unión a las declaraciones juradas si las hay, u otra prueba, demuestran que no hay controversia real sustancial en cuanto a algún hecho esencial y pertinente y que, como cuestión de derecho, la Comisión debe dictar resolución sumaria a favor de la parte que presentó la moción.

IV. Conclusión

Por todo lo anterior, el Negociado de Energía **DESESTIMA** la presente Querella y **ORDENA** el cierre y archivo, sin perjuicio, de la misma.

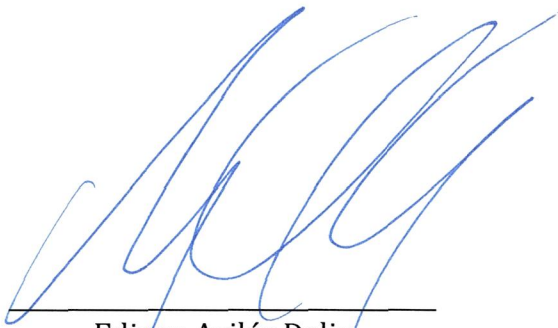
Cualquier parte adversamente afectada por la presente Resolución Final y Orden podrá presentar una moción de reconsideración ante el Negociado de Energía, de conformidad con la Sección 11.01 del Reglamento 8543 y las disposiciones aplicables de la Ley 38-2017, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo 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 y Orden. 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, P.R. 00918. La solicitud también puede ser presentada utilizando el sistema de radicación electrónica del Negociado de Energía en la siguiente dirección <https://radicación.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 los quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de los 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 ésta haber sido radicada, perderá jurisdicción sobre la misma y el término para solicitar revisión judicial empezará a contarse a partir de la expiración de dicho 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.

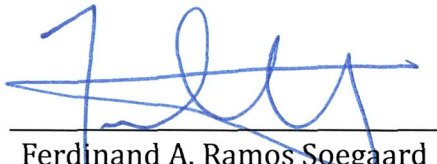
De no optarse por el procedimiento de reconsideración antes expuesto, la parte afectada podrá, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir del archivo en autos de esta Resolución Final y Orden, presentar recurso de revisión judicial ante el Tribunal de Apelaciones. Lo anterior, conforme a la Sección 11.03 del Reglamento Núm. 8543, las disposiciones aplicables de la LPAU y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones.

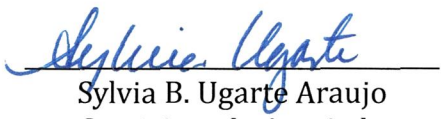
Notifíquese y publíquese.

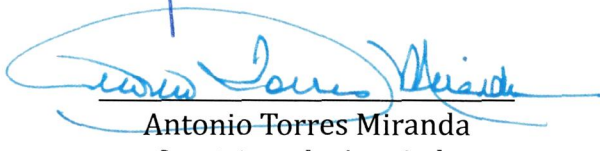



Edison Avilés Deliz
Presidente


Lillian Mateo Santos
Comisionada Asociada


Ferdinand A. Ramos Soegaard
Comisionado Asociado


Sylvia B. Ugarte Araujo
Comisionada Asociado


Antonio Torres Miranda
Comisionado Asociado

CERTIFICACIÓN

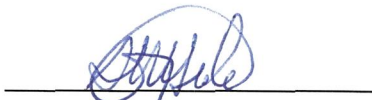
Certifico que así lo acordó la mayoría de los miembros del Negociado de Energía de Puerto Rico de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico el 23 de febrero de 2026. Certifico además que el 24 de febrero de 2026 he procedido con el archivo en autos de esta Resolución y Orden con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2024-0239 y he enviado copia de la misma por correo electrónico a: raquel.romanmorales@lumapr.com, michelle.acosta@lumapr.com y lm_pagan@hotmail.com. y por correo regular.

LUMA ENERGY, LLC
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
LCDA. RAQUEL ROMÁN MORALES
LCDA. MICHELLE M. ACOSTA RODRÍGUEZ
P.O. BOX 364267
SAN JUAN, PR 00936-4267

LIZA N. PAGÁN MORALES
16 VALLE ESCONDIDO C33
GUAYNABO, PR 00971

Firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 24 de febrero de 2026.




Sonia Seda Gaztambide
Secretaria