GOBIERNO DE PUERTO RICO
Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía de Puerto Rico

NEPR
Received:
Apr 30, 2026
1:08 PM

_____
**QUERELLANTE**

vs.

_____
**QUERELLADO**

**CASO NÚM.:** _____

**ASUNTO:**
_____
_____
_____
_____
_____

## QUERELLA

**Instrucciones:**

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimiento Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, revisión de Tarifas e Investigaciones, y asegúrese de ofrecer la información requerida.
- Complete todos los encasillados e indique N/A donde no aplique.
- De necesitar espacio adicional para sus respuestas, utilice la Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- Incluya los documentos requeridos conforme al Reglamento Núm. 8543 para cada una de las partes de este Formulario o de su Hoja Complementaria.

### A. Información General del Querellante

1. Nombre completo: Liliana Enid Dávila Rivera
2. Dirección física: Cond. Bosque del Río Bo. Cuevas Apt. T-401 Trujillo Alto, PR 00976
3. Dirección postal: Cond. Bosque del Río 410 Carr 876
   Apartado 142 Trujillo Alto, PR 00976
4. Teléfono: 787-486-8362
5. Correo electrónico: ledr895@gmail.com
6. Representación legal:
7. Número de RUA:
8. Dirección postal:
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

### B. Información General del Querellado ☐ Individuo X Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo: LUMA Energy

Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución":

_____

_____

_____

**Anejos:** (Incluya toda la evidencia que entienda pertinente para sostener su reclamación).

X Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
X Otros: Fotografías del contador y muelas, carta de la administración del condominio sobre el servicio e LUMA Energy.

**Yo ____Liliana Dávila Rivera___ hoy _30____ de ____abril__de 20_26_, en __Trujillo Alto_____, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

| Liliana Dávila Rivera | Liliana Dávila | 4/30/2026 |
|---|---|---|
| Nombre | Firma | Fecha |

GOBIERNO DE PUERTO RICO
Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía de Puerto Rico

NEPR
Received:
Apr 30, 2026
1:08 PM

## HOJA COMPLEMENTARIA

Instrucciones:

- Utilice esta hoja cuando necesite espacio adicional para la contestación de alguna de las preguntas de los formularios y entréguela en conjunto con los demás documentos.

**Para ser completado por el (la) solicitante**

1. Nombre de la Compañía de Servicio Eléctrico: LUMA Energy
2. Nombre del Solicitante: Liliana Dávila Rivera
3. Título del formulario que se complementa: NEPR-A02- RevEnero2019-Querella
4. Fecha del formulario que se complementa: 4/30/2026
5. Provea la información adicional: (Especifique el inciso del formulario que está completando)

En relación con el aviso emitido por la administración del condominio sobre el reemplazo de contadores eléctricos por parte de LUMA Energy, deseo aclarar lo siguiente:

Dicho aviso menciona la posibilidad de que, durante el proceso de reemplazo, puedan identificarse condiciones preexistentes en componentes como las "muelas", las cuales podrían requerir reparación por parte de un perito electricista contratado directamente por el titular.

No obstante, en mi caso particular, esta situación no corresponde a una condición preexistente ni a un deterioro previo evidenciado durante el proceso. Mi servicio eléctrico se encontraba completamente funcional antes de la intervención de LUMA, sin ningún tipo de falla o limitación en el uso de equipos eléctricos.

La condición defectuosa surgió inmediatamente después de la intervención realizada por LUMA, resultando en un servicio eléctrico parcial. Este hecho demuestra que no se trató de una condición previamente existente identificada durante el proceso, sino de una situación que surgió como consecuencia directa de la intervención.

Asimismo, el aviso establece que cualquier trabajo de reparación por parte del perito electricista requería autorización previa del titular. En este caso, la condición de daño ocurrió antes de que se pudiera otorgar cualquier autorización, y fue provocada durante el proceso llevado a cabo por LUMA.

Adicionalmente, al comunicarme con LUMA para reportar la situación, se me indicó que su personal no debe retirarse sin completar el reemplazo del contador, ni debe intervenir o causar daño a componentes como las "muelas", lo cual confirma que lo ocurrido no forma parte de un procedimiento estándar ni esperado.

Por lo tanto, la situación que enfrento no se encuentra contemplada dentro de los escenarios descritos en el aviso como responsabilidad del titular, sino que corresponde a una condición que surgió durante una intervención realizada por LUMA, y cuya responsabilidad debe ser evaluada conforme a esos hechos.

**Condominio Bosque del Río**
Carretera 876 Apartado 156 Trujillo Alto, PR 00976
(787) 761-0985 / bosquedelrio.adm@gmail.com

NEPR
Received:
Apr 30, 2026
1:08 PM

# AVISO INFORMATIVO

**Fecha:** 24 de abril de 2026

**Para:** Titulares y Residentes - Condominio Bosque del Río

**Asunto:** Reemplazo de contadores eléctricos – LUMA Energy

---

Estimados titulares:

Reciban un cordial saludo. Como parte del programa de modernización de LUMA Energy, y por coordinación directa de dicha entidad, se estará realizando el reemplazo de los contadores eléctricos en el Condominio Bosque del Río.

**Fecha:** miércoles, 29 de abril de 2026
**Horario:** 8:00 a.m. – 4:00 p.m.

Según informado por personal de LUMA, se estará asignando una brigada amplia de trabajo con el objetivo de completar la totalidad del proyecto en un solo día.

**¿Qué pueden esperar el día de la instalación?**

- No se interrumpirá el servicio eléctrico de manera general por edificio o área.
- El reemplazo se realizará por apartamento.
- Cada unidad podría experimentar una interrupción breve del servicio, estimada entre 2 a 5 minutos.
- No será necesario que el titular o residente se encuentre en el apartamento, ya que los contadores están ubicados en el exterior.
- En algunos casos podrían surgir retrasos por situaciones imprevistas.

**Posibles reparaciones**

Durante el proceso de reemplazo, según informado por LUMA, en algunos casos pueden identificarse situaciones relacionadas con el estado de la base eléctrica del apartamento, particularmente en componentes como las "muelas", las cuales pueden presentar deterioro previo o no encontrarse en condiciones óptimas.

NEPR

Received:

Apr 30, 2026

1:08 PM

**Querella por servicio deficiente, daños durante intervención y cobro indebido – LUMA Energy**

Por medio de la presente, someto una querella formal contra LUMA Energy por una situación ocurrida el día 29 de abril de 2026 en el Condominio Bosque del Río, Trujillo Alto, Puerto Rico, relacionada con el reemplazo de contadores eléctricos.

Previo a la intervención de LUMA, el servicio eléctrico en mi apartamento se encontraba completamente funcional, sin interrupciones ni fallas en ningún equipo o línea.

Durante el proceso de reemplazo del contador, personal de LUMA intervino directamente con el equipo eléctrico correspondiente a mi unidad. Como resultado de dicha intervención, se produjo una avería en la base del contador ("muelas"), lo que dejó mi apartamento con servicio eléctrico parcial. Actualmente no puedo utilizar equipos esenciales como la secadora ni el calentador de agua.

Es importante destacar que:

1. La condición defectuosa surgió inmediatamente luego de la intervención de LUMA.
2. No existía ningún problema previo reportado en el servicio eléctrico de mi unidad.
3. LUMA se retiró del lugar sin completar adecuadamente la instalación ni restablecer el servicio eléctrico en su totalidad.
4. Posteriormente, se me ha intentado imponer un costo aproximado de $250 a $300 por la reparación, a través de un perito electricista.
5. Al comunicarme con LUMA para reportar la situación y abrir una querella, la representante que atendió mi caso indicó que el personal de LUMA no debe retirarse sin completar el reemplazo del contador, y que tampoco corresponde que intervengan o dañen componentes como las "muelas". Estas expresiones confirman que lo ocurrido no forma parte de un procedimiento adecuado, sino de una situación irregular durante la intervención.

Ante estos hechos, entiendo que el daño y la condición actual del servicio son consecuencia directa de la intervención realizada por LUMA, lo cual constituye una actuación negligente, por lo que no corresponde que yo, como titular, asuma dicho costo.

Solicito respetuosamente:

- Una investigación formal de los hechos ocurridos durante la intervención.
- Una inspección técnica del contador y su base.
- El restablecimiento completo e inmediato del servicio eléctrico.
- La determinación de responsabilidad por los daños ocasionados.
- La exoneración de cualquier cargo relacionado a la reparación necesaria.

Adicionalmente, deseo dejar constancia de que no acepto responsabilidad económica por una condición que surgió durante un trabajo realizado por LUMA, y que cualquier pago realizado sería únicamente bajo protesta mientras se dilucida esta situación.

Agradeceré se me mantenga informada sobre el estatus de esta querella y las acciones a tomar.

Atentamente,

Liliana Dávila Rivera
787-486-8362
ledr895@gmail.com
Número de cuenta con LUMA: 9976898588
Número de querella asignado por LUMA: S26043000030

Número del perito electricista: 787-315-1895 (René RC Energy)

4 D 1
D-1