NEPR

Received:

Jun 16, 2026

11:44 AM

FORMULARIO DE QUERELLA

NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO / COMPAÑÍA DE SERVICIO ELÉCTRICO

QUERELLANTE: Tatiana M. Torres Hernández

QUERELLADO: LUMA Energy / Compañía de Servicio Eléctrico

CASOS NÚM.: **S26060300184 / S26060800035 / S26060400098 / S26061000034 / S26061000031**

ASUNTO: Falla de fase externa que provoca presencia de corriente eléctrica sin voltaje adecuado en circuitos de enchufes en cuatro apartamentos.

INFORMACIÓN GENERAL DEL QUERELLANTE

Nombre:	Tatiana M. Torres Hernández
Dirección física:	516 Calle Bouret, San Juan, Puerto Rico 00912
Teléfono:	939-715-5956
Correo electrónico:	tatianatorres86@yahoo.com

QUERELLA – RELACIÓN DE HECHOS

En la propiedad ubicada en la 516 Calle Bouret, San Juan, Puerto Rico 00912, existe una falla de fase crítica que afecta simultáneamente a cuatro apartamentos. La situación ha sido evaluada exhaustivamente por dos peritos electricistas colegiados independientes, quienes determinaron de manera concluyente que la causa del problema corresponde a una falla de fase en el sistema exterior, cuya corrección y mantenimiento le compete exclusivamente a la corporación querellada, LUMA Energy.

Manifestación del problema: Existe flujo de corriente eléctrica activo en las lámparas de techo, las cuales funcionan con normalidad; sin embargo, no llega el voltaje adecuado ni la tensión regulada a los circuitos de enchufes y tomacorrientes comunes, por lo que estos permanecen completamente inoperantes. Como consecuencia directa, los residentes se encuentran totalmente imposibilitados de conectar o utilizar equipos vitales tales como neveras, estufas eléctricas, abanicos, computadoras y otros aparatos necesarios para la subsistencia y vida diaria.

Naturaleza generalizada y reincidencia: Esta condición afecta de manera uniforme a cuatro unidades de vivienda, lo que demuestra que no se trata de una avería interna o aislada de un solo apartamento, sino de un problema generalizado en las líneas de distribución externa. Al día de hoy, la situación acumula más de quince (15) días consecutivos sin ser atendida, a pesar de haberse tramitado múltiples reportes. Esta corresponde a la quinta (5ta) querella formal sometida por el mismo motivo; los cuatro folios previos fueron cerrados de manera negligente por el proveedor sin resolver la causa raíz técnica.

IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA Y POBLACIÓN VULNERABLE:

Entre los residentes afectados se encuentra un estudiante universitario de la Universidad del Sagrado Corazón (cuyos familiares residen fuera del área metropolitana), menores de edad y profesionales trabajadores que dependen del uso diario de computadoras, sistemas de refrigeración y estufas. La falta de voltaje impide la debida preservación de alimentos y el desempeño académico y laboral. La situación es crítica dada la temporada actual de altas temperaturas en Puerto Rico, donde la falta de ventilación expone a menores y familias a riesgos de salud prevenibles.

DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES

Se ampara y fundamenta esta reclamación ante el **Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR)**, solicitando una investigación técnica y fiscalización formal al amparo de las leyes y reglamentos vigentes sobre la calidad del servicio eléctrico, continuidad del suministro energético y protección de los derechos esenciales del consumidor.

REMEDIOS SOLICITADOS

- **Inspección técnica urgente:** Ordenar la comparecencia inmediata de brigadas especializadas de LUMA Energy en el área afectada.
- **Corrección definitiva de la falla de fase:** Normalizar el suministro de voltaje en las líneas de acometida exterior para restablecer el servicio de los enchufes en los 4 apartamentos.
- **Reapertura y auditoría de querellas previas:** Evaluar y auditar las razones detrás del cierre prematuro de los cuatro folios antecedentes sin solución real.
- **Intervención inmediata por emergencia:** Clasificar este caso de alta prioridad por el impacto directo en menores de edad, estudiantes y pérdida de alimentos bajo temperaturas extremas.
- **Certificación por escrito:** Proveer un informe técnico final que certifique las acciones correctivas ejecutadas en la red de distribución.

HOJA COMPLEMENTARIA

DOCUMENTACIÓN ADICIONAL Y SÍNTESIS DE LA RECLAMACIÓN

QUERELLANTE: Tatiana M. Torres Hernández

CASO VIGENTE: S26061000031

RELACIÓN DE HECHOS – AMPLIACIÓN Y SÍNTESIS

Se hace constar por medio de este documento anejo que dos peritos electricistas debidamente certificados examinaron la infraestructura de la propiedad en la 516 Calle Bouret, San Juan, determinando unánimemente que la avería corresponde a una **falla de fase externa**. El fenómeno técnico provoca que se registre tensión suficiente para operar el sistema de iluminación del techo, pero se anule por completo la potencia y el voltaje requerido en los circuitos de enchufes y tomacorrientes comunes de la estructura.

La condición lesiva afecta de forma simultánea a cuatro (4) apartamentos del edificio y ha persistido por **más de quince (15) días** sin acción correctiva por parte del proveedor de servicios, provocando daños económicos por la pérdida total de alimentos perecederos, además de coartar drásticamente las actividades básicas de estudio, teletrabajo y sana convivencia de los residentes.

Se enfatiza que esta es la **quinta querella radicada** sobre la misma situación técnica. El folio actual **S26061000031** permanece como el caso vigente y abierto, luego de que las cuatro gestiones previas fueran dadas por concluidas unilateralmente por LUMA Energy sin enviar personal especializado a evaluar el transformador o las líneas de alimentación exterior. Por la gravedad de los hechos y la presencia de menores de edad y estudiantes, se solicita la intervención y fiscalización apremiante de este foro de manera inmediata.

Tatiana M. Torres Hernández
Parte Querellante

16 de junio de 2026
Fecha de Presentación — San Juan, PR