NEPR

Received:
Jul 14, 2026

9:12 AM

14 de julio de 2026

Caso Núm.: NEPR-QR-2026-0240
Asunto: Cumplimiento con Orden del 13 de julio de 2026 y Aclaración de Información

Al Oficial Examinador del Negociado de Energía (Lcdo. Miguel Oppenheimer):

Estimado señor Oficial Examinador:

Les escribe Nashmarie Hernández Guadalupe en respuesta a la Orden emitida el pasado 13 de julio de 2026. Agradezco grandemente la rapidez con la que se ha atendido mi situación y, con el debido respeto, paso a aclarar y contestar directamente los puntos solicitados sobre el origen y manejo de la deuda en cuestión:

1. Origen de la deuda (2017) e inexistencia del servicio: El balance original en controversia se originó y fue visto por primera vez en el año **2017**, posterior al azote del Huracán María. Es de conocimiento oficial que tras este evento catastrófico hubo una falta generalizada y prolongada del servicio eléctrico en todo el país, por lo que la cuantía reclamada no responde a un consumo real, sino a una facturación estimada por el sistema. Adicional a esto, debido a la gravedad de la emergencia, me vi en la obligación de salir de Puerto Rico por un tiempo, dejando la propiedad con consumo cero (0).
Ante este escenario, resultó materialmente imposible objetar, disputar o dar un seguimiento administrativo en el término de 30 días a estas facturas en el momento de su emisión. El colapso total de las telecomunicaciones, el internet, la telefonía, así como el cierre físico de las oficinas de servicio al cliente en todo el país, impidieron realizar cualquier trámite ordinario de reclamación, configurando una situación clásica de fuerza mayor fuera de mi control. Al quedar inactivo el servicio de esa antigua propiedad, no se recibieron gestiones de cobro posteriores.

2. Transferencia y reaparición (2023): Al solicitar la conexión de una nueva cuenta para mi actual propiedad en el año **2023**, LUMA Energy transfirió de manera automática esa cuantía heredada del2017 a mi nueva cuenta activa.

3. Manejo desde el 2023 al 2026**:** Al tratarse de un balance sumamente antiguo y entender de buena fe que no correspondía a mi consumo real en esta nueva propiedad, procedí a concentrarme de forma responsable en pagar el consumo corriente y real de mi nuevo hogar desde el primer día. Durante más tres años (desde el 2023 hasta el presente año 2026), LUMA Energy continuó ofreciéndome el servicio de manera regular, aceptando mis pagos mensuales y sin realizar en ningún momento gestiones activas de cobro, advertencias de corte ni requerimientos de planes de pago respecto a esa cuantía del 2017. Cabe señalar que, de mi parte, no ha existido objeción a que los créditos generados por mi sistema de placas solares hayan sido aplicados a dicho balance. La desconexión inesperada efectuada ahora en julio de 2026 por dicho balance antiguo nos tomó por sorpresa. Mi intención nunca ha sido evadir mis

responsabilidades, sino mantener el servicio esencial para mi hogar, el cual hoy se ve severamente afectado.

Presento esta aclaración con el fin de ponerle en la mejor posición de evaluar los hechos de forma cronológica

Respetuosamente,
Nashmarie Hernández Guadalupe