NEPR

Received:

Jul 21, 2026

1:58 PM

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO
JUNTA DE REGLAMENTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Parte Querellante / Promovente

vs.

NASHMARIE HERNÁNDEZ GUADALUPE
Parte Querellada / Compareciente

CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0240

SOBRE: REVISIÓN DE FACTURA Y RECONEXIÓN DE SERVICIO ELÉCTRICO

CUENTA NÚM.: 142-223-7196

MOCIÓN EN OPOSICIÓN A SOLICITUD DE PRÓRROGA DE LUMA, PRESENTACIÓN DE ANEJO DE PRUEBA Y SOLICITUD DE ORDEN DE RECONEXIÓN INMEDIATA DEL SERVICIO ELÉCTRICO

AL HONORABLE NEGOCIADO DE ENERGÍA:

COMPAREZCO yo, **NASHMARIE HERNÁNDEZ GUADALUPE**, titular de la cuenta residencial número **142-223-7196** en el Caso Núm. **NEPR-QR-2026-0240**, y muy respetuosamente expongo, alego y solicito:

I. ASUNTO PRINCIPAL: OPOSICIÓN A LA PRÓRROGA DE LUMA Y AFECTACIÓN SEVERA A LA SALUD, BIENESTAR Y MENORES DE EDAD EN MI HOGAR

1. El pasado 20 de julio de 2026, a las 5:00 p.m., la promovente LUMA Energy ServCo, LLC (en adelante, "LUMA") presentó ante este Negociado una *Moción en Solicitud de Prórroga para Presentar Alegación Responsiva*.

2. **ME OPONGO TENAZMENTE** a la concesión de dicha prórroga. El fundamento principal y apremiante de mi oposición es que **LLEVO UN (1) MES COMPLETO SIN SERVICIO ELÉCTRICO EN MI RESIDENCIA**, debido a una suspensión e interrupción injustificada por parte de LUMA mientras mantenemos este procedimiento activo de objeción de factura por un balance reclamado de $1,371.29.

3. Esta falta del servicio de energía eléctrica atenta de forma directa y crítica contra la **calidad de vida, la salud, la seguridad y el bienestar general de mi familia**. Resalto a este Honorable Negociado que en mi propiedad **residen menores de edad**, cuya integridad física, alimentación, descanso y condiciones básicas de salubridad se están viendo gravemente vulneradas y comprometidas día tras día al mantener la residencia a oscuras durante un mes completo.

4. Concederle a LUMA más tiempo para responder perpetúa una situación inhumana para los niños y miembros de mi hogar, violando abiertamente el espíritu garantista del Reglamento Núm. 8863 y el deber de protección social a los menores de edad.

II. HECHOS ADICIONALES, AGRAVANTES Y PRESENTACIÓN DE ANEJO DE PRUEBA (BLOQUEO DE CUENTA)

5. Sumado a la grave situación humanitaria en mi hogar, LUMA incurre en un patrón obstruccionista al impedirme fiscalizar el origen de la alegada deuda reclamada de **$1,371.29** (con supuesta fecha de vencimiento al 19 de agosto de 2026).

6. Específicamente, tras recibir un correo electrónico el pasado sábado 18 de julio de 2026 a las 2:15 a.m. notificándome una "nueva factura", intenté acceder a mi cuenta en la aplicación y portal digital de LUMA, pero la empresa bloqueó mi historial de facturación desplegando el mensaje: *"No podemos enumerar ninguna de sus facturas anteriores en este momento"*.

7. A los fines de probar fehacientemente este patrón de indefensión ante este foro, **ACOMPAÑO E INCORPORO A ESTA MOCIÓN COMO ANEJO 1** la captura de pantalla oficial de la aplicación móvil de LUMA correspondiente a la Cuenta Residencial Núm. 142-223-7196, evidenciando de forma irrefutable que el sistema me impide revisar el historial de facturas:



ANEJO 1: Captura de pantalla oficial de la aplicación móvil de LUMA donde se evidencia el bloqueo del historial de facturación para la Cuenta Residencial Núm. 142-223-7196.

8. Es inaceptable que LUMA pretenda ganar tiempo mediante prórrogas procesales mientras mantiene a mi familia y a menores de edad sin luz en plena temporada de verano, y al mismo tiempo me tupa el acceso a las facturas para evitar que fiscalice cobros indebidos.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO Y VIOLACIÓN AL REGLAMENTO NÚM. 8863

9. El **Reglamento Núm. 8863 del Negociado de Energía de Puerto Rico** prohíbe taxativamente la suspensión del servicio eléctrico mientras un trámite de objeción o revisión de factura se encuentre pendiente de resolución.

10. Al privar de energía a mi hogar por un mes y pedir prórrogas procesales, LUMA utiliza la dilación como un mecanismo de presión ilegal, violando mi derecho al **Debido Proceso de Ley**, la Ley 57-2014 y atropellando el bienestar de los menores que habitan la propiedad.

11. Es principio esencial de equidad y derecho que los foros administrativos moderen la concesión de prórrogas discrecionales cuando la dilación resulta en la privación de un servicio público esencial y pone en riesgo la salud y estabilidad de una familia con menores de edad.

IV. SÚPLICA Y REMEDIOS SOLICITADOS

POR TODO LO CUAL, yo, Nashmarie Hernández Guadalupe, solicito muy respetuosamente a este Honorable Negociado de Energía de Puerto Rico que:

1. **DECLARE SIN LUGAR** la Moción en Solicitud de Prórroga presentada por LUMA el 20 de julio de 2026 en el Caso Núm. NEPR-QR-2026-0240.
2. **TENGA POR ADMITIDO Y RECIBIDO EL ANEJO 1**adjunto a esta moción como prueba fehaciente del bloqueo de facturas e indefensión a la que LUMA me tiene sometida.
3. **ORDENE INMEDIATAMENTE a LUMA Energy ServCo, LLC** la **RECONEXIÓN E INSTALACIÓN EN UN TÉRMINO PERENTORIO DE 24 HORAS** del servicio eléctrico en mi residencia (Cuenta Núm. 142-223-7196), para salvaguardar la salud, bienestar e integridad física de mi familia y de los menores de edad que allí residen.
4. **ORDENE a LUMA** el desbloqueo inmediato de mi portal de cliente y la entrega de un desglose certificado de todas las facturas disputadas.
5. Ordene a LUMA presentar su contestación a mi querella de forma perentoria e inmediata sin más dilaciones.

Respetuosamente sometido,

En San Juan, Puerto Rico, a 21 de julio de 2026.

NASHMARIE HERNÁNDEZ GUADALUPE
Caso Núm.: NEPR-QR-2026-0240
Cuenta Núm.: 142-223-7196

CERTIFICADO DE SERVICIO

Certifico que en el día de hoy he enviado copia fiel y exacta de esta moción (junto a su Anejo 1 de prueba) a la representación legal de LUMA Energy ServCo, LLC, concretamente al Lcdo. José Rodríguez Guzmán a través del correo electrónico registrado en el expediente oficial de este caso (jose.rodriguezguzman@lumapr.com) y mediante la plataforma de radicación electrónica del Negociado de Energía.

NASHMARIE HERNÁNDEZ GUADALUPE