NEPR

Received:

Jul 23, 2026

10:12 PM

NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

EXPEDIENTE DE QUERELLA

Patrón de Fallas Operacionales de LUMA Energy en el Manejo de Incidente Eléctrico Estructural

Querellante: Victor M. Martínez Nieves

Dirección: 1-11 Calle 1, Alturas de Torrimar Este, Guaynabo, PR 00969

Caso NEPR (Negociado): NEPR-QR-2026-0276
Querella Original LUMA: S26051400301
Caso LUMA: CRBA-26-0378

Cuenta LUMA: 0815212000

ID de Localidad: 3572712771

Número de Contador: 74618181

Fecha del Incidente: 14 de mayo de 2026

Fecha de Radicación: 9 de julio de 2026

Preparado para someterse ante el Negociado de Energía de Puerto Rico

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO 2
RESUMEN EJECUTIVO 5
NOTA DE ACTUALIZACIÓN AL 23 DE JULIO DE 2026 7
MAPA DEL CASO 9
ANTECEDENTES 11
Descripción de la Residencia 11
Información del Servicio y de la Cuenta 11
CRONOLOGÍA COMPLETA 12
HECHOS DOCUMENTADOS 17
Incidente Eléctrico 17
Respuesta de LUMA 17
Inspecciones 17
Permisos 17
LUMA condicionó la reconexión a que el querellante gestionara, por cuenta propia, los permisos y endosos municipales correspondientes ante el Municipio de Guaynabo, incluyendo una fianza de "performance" pagadera al municipio — costos y gestiones no incluidos en la cotización de Lagares Electric ni asumidos por LUMA (Anexo G). 17
Según indicó LUMA al querellante, el cable de la acometida ("el cable que viene de la toma hasta el contador" — el mismo cable cuya falla originó el incendio del 14 de mayo de 2026) podía ser suplido de dos formas: (a) mediante orden directa de LUMA, con un tiempo de espera aproximado de un mes debido a sus protocolos internos de adquisición, en cuyo caso LUMA lo entregaría al perito electricista para su instalación, o (b) mediante compra directa del querellante. Ante la urgencia de completar la obra, en particular porque la zanja requerida cruzaba frontalmente la propiedad de un vecino de 94 años de edad, cuya acera fue removida y representaba un riesgo real de caída y accidente mientras permaneciera abierta, el querellante optó por adquirir el cable por cuenta propia a través de su contratista (Lagares Electric), en vez de esperar el mes indicado por LUMA. 17
El 23 de julio de 2026, la conexión del cable a la toma del transformador fue ejecutada por el perito electricista del querellante (Lagares Electric, LLC). El personal de LUMA presente realizó únicamente el aislamiento de energía necesario como medida de seguridad para permitir el trabajo — procedimiento estándar que no constituye el trabajo de conexión en sí — y permaneció en el lugar mientras el perito completaba la labor. Este hecho es relevante porque LUMA facturó al querellante $550.00 bajo el concepto de "encabezar toma eléctrica en PM" (Anexo J), trabajo que en la práctica fue ejecutado por el perito electricista del querellante, no por LUMA. 18
El querellante sostiene que, independientemente de quién compró físicamente el cable y quién ejecutó la conexión, el cable de acometida forma parte de la infraestructura ubicada del contador hacia afuera, que corresponde a LUMA, no al cliente; su responsabilidad como propietario se limita a la infraestructura del contador hacia adentro de la residencia. Bajo esa premisa, el cargo de $550.00 resulta doblemente cuestionable: primero, porque corresponde a infraestructura que el querellante sostiene es responsabilidad de LUMA; y segundo, porque el trabajo por el cual se cobró fue ejecutado por el propio perito electricista del querellante, no por LUMA. 18

Reconstrucción 18
Proceso Administrativo 18
Reconexión 18
Facturación 19
Generador 19
IMPACTO DEL INCIDENTE 20
ANÁLISIS 21
Línea 1 — Tiempo de respuesta ante incidente con riesgo de incendio estructural (14–15 de mayo de 2026) 21
Línea 2 — Distribución de costos y responsabilidades entre LUMA y el cliente (15 de mayo–6 de julio de 2026) 21
Línea 3 — Punto de Corte Procesal: cumplimiento total del querellante (6 de julio de 2026) 22
Línea 4 — Dilación imputada a LUMA: de la gestión paulatina de requisitos a la demora post-cumplimiento (12 de junio–23 de julio de 2026) 23
Línea 5 — Facturación por servicio no provisto 23
Línea 6 — Fragmentación interna del proceso y ausencia de vías de escalamiento efectivas para el cliente 24
SOLICITUDES AL NEGOCIADO 25
Solicitudes Principales 25
Solicitudes Adicionales de Investigación y Producción de Evidencia 25
LISTADO DE ANEXOS 27
Anexo A — Informe del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico 30
Anexo B — Video del Incidente con Metadata de Fecha, Hora y GPS 32
Anexo C — Registro de Llamadas Telefónicas 34
Anexo D — Certificación de Inspección Eléctrica 40
Anexo E — Informe de Inspección (Ajustador de Seguro) 41
Anexo F — Sworn Statement in Proof of Loss (Triple-S Propiedad) 42
Anexo G — Cotización de Reparación (Lagares Electric, LLC) 43
Anexo H — Fotografías del Incidente Eléctrico 45
Anexo I — Fotografías de la Obra de Reparación 54
Anexo J — Carta de Autorización de LUMA (12 de junio de 2026) 68
Anexo K — Recibo de Pago a LUMA (6 de julio de 2026) 69
Anexo L — Historial de Facturación de MiLUMA (Cargo Cancelado) 70
Anexo M — Recibos de Combustible para Generador Eléctrico 71
Anexo N — Fotografías del Transformador Afectado 77
Anexo O — Historial del Trámite Municipal (Guaynabo) 81
Anexo P — Correspondencia Escrita con Técnico de LUMA 83
Anexo Q — Visita de Inspección y Sellado del Contador (10 de julio de 2026) 86

Anexo R — Confirmación de Radicación ante el Negociado de Energía de Puerto Rico 87
Anexo S — Factura del 14 de Julio de 2026 (Cargo Estimado en Período Sin Servicio) 88
Anexo T — Transcripción de Llamada Telefónica con LUMA (16 de julio de 2026) 92
Anexo W — Correo electrónico al Sr. José Maldonado (Planificación), 21 de julio de 2026 94
Anexo X — Correo electrónico de seguimiento a la Sra. Leslie Andujar Aruz, 21 de julio de 2026 96
Anexo Y — Correo del 22 de julio de 2026 y Certificación Electrónica Oficial CC-26-07-06192 99
Anexo Z — Correo electrónico del 23 de julio de 2026, 11:14 a.m. 100
Anexo U — Reporte de Prueba de Resistencia de Aislamiento (Megger) 101
Anexo V — Declaración Jurada (Affidavit) 101
Anexo W — Correo Electrónico al Sr. José Maldonado (Planificación), 21 de julio de 2026 102
Anexo X — Correo Electrónico de Seguimiento a la Sra. Leslie Andujar Aruz, 21 de julio de 2026 104

RESUMEN EJECUTIVO

El 14 de mayo de 2026, a las 4:57 p.m., un corto circuito se originó en el contador eléctrico de la residencia del querellante, ubicada en Alturas de Torrimar Este, Guaynabo. El incendio se extendió al panel eléctrico principal dentro de la residencia. El querellante contactó al 911 a la 5:01 p.m. y al Cuerpo de Bomberos, quienes llegaron a las 5:14 p.m. y controlaron la situación. El querellante realizó seis (6) llamadas adicionales a LUMA Energy entre las 5:59 p.m. del 14 de mayo y las 8:09 a.m. del 15 de mayo, un total documentado de 135 minutos en llamadas antes de que una brigada de LUMA llegara a inspeccionar, aproximadamente 17 horas después del inicio del incidente.

Durante la intervención de LUMA, se registró un incidente adicional de seguridad en la vía pública: el transformador frente a una residencia ubicada dos casas más abajo sufrió un derrame de aceite dieléctrico y un golpe de energía ("burst").

Entre el 15 de mayo y el 6 de julio de 2026, el querellante gestionó, a su cargo y bajo instrucción de LUMA, la sustitución de la base del contador en un lugar accesible frente al hogar, el cableado principal, el panel eléctrico y el cableado interior afectado, así como una zanja de aproximadamente 130 pies lineales para instalar nueva tubería conduit hasta el punto de acometida incluyendo permisos y coordinación con el Municipio de Guaynabo. El costo de estas reparaciones asciende a $24,155.82, según cotización de Lagares Electric, LLC (Lic. 11208).

El 12 de junio de 2026, LUMA emitió una autorización formal (Ingeniería de Distribución – Bayamón) para la reconexión, sujeta a un pago de $550.00 por parte del querellante. Dicho pago, junto con la totalidad de los requisitos técnicos y municipales, fue completado el 6 de julio de 2026. A la fecha de la radicación de este expediente (9 de julio de 2026, es decir 33 días después de la autorización de LUMA y 56 días después del incidente) la reconexión del servicio eléctrico permanece pendiente, a la espera de que un supervisor de LUMA (Arturo Castillo Pichardo incluido por el propio Ing. Elliot J. Santiago Rivera como destinatario en su correo del 16 de julio de 2026 solicitando la prueba de aislamiento) apruebe internamente el reporte de un técnico de ingeniería (Elliot J. Santiago Rivera) para emitir la Orden de Trabajo que permita a Operaciones ejecutar la reconexión física.

Adicionalmente, LUMA emitió un cargo de $525.83 correspondiente al período de facturación del 15 de mayo al 15 de junio de 2026 (período durante el cual la residencia se encontraba sin servicio eléctrico por causa del propio incidente) el cual fue posteriormente cancelado, según refleja el historial de la cuenta en el portal MiLUMA.

Este expediente solicita al Negociado de Energía de Puerto Rico que investigue e intervenga de forma inmediata en (i) el tiempo de respuesta de LUMA ante un incidente con riesgo de incendio estructural, (ii) los tiempos administrativos internos posteriores al cumplimiento de todos los requisitos por parte del querellante, y (iii) la práctica de facturación por servicios no provistos durante una interrupción causada por una falla del sistema de distribución de LUMA.

NOTA DE ACTUALIZACIÓN AL 23 DE JULIO DE 2026

Con posterioridad a la preparación de las secciones narrativas de este expediente, ocurrieron los siguientes desarrollos que se documentan aquí para mantener el expediente actualizado a la fecha de su radicación:

(1) El 7 de julio de 2026, Lagares Electric, LLC sostuvo comunicación escrita con el Ing. Elliot J. Santiago Rivera (Técnico de Ingeniería de LUMA, Ingeniería de Distribución – Bayamón) para la entrega de fotografías de la obra completada (Anexo P).

(2) El 9 de julio de 2026, Lagares Electric, LLC confirmó por escrito al Ing. Santiago Rivera que la obra estaba lista para la conexión final (Anexo P).

(3) El 10 de julio de 2026, la esposa del querellante fue informada telefónicamente por LUMA de que el caso fue escalado. El mismo día, el Ing. Elliot J. Santiago Rivera visitó la residencia para sellar la base del contador (Anexo Q), e indicó verbalmente que la orden de trabajo debía emitirse para conectar, el día siguiente (11 de julio de 2026), el cable a la toma de electricidad del transformador y que restaría gestionar, con un departamento adicional identificado verbalmente como "bajo voltaje" ("low voltage"), la solicitud final del contador.

Actualización adicional: pese a lo indicado verbalmente el 10 de julio de 2026, ningún personal de LUMA se presentó a conectar el cable el sábado 11 de julio de 2026. Al lunes 13 de julio de 2026, LUMA no había llamado ni visitado la residencia para dar seguimiento, y la reconexión sin completarse.

El 14 de julio de 2026, en respuesta al seguimiento escrito del querellante, LUMA confirmó por correo electrónico que la Orden de Trabajo había sido referida por el grupo de Ingeniería al grupo de Planificación el 9 de julio de 2026 es decir, cinco días antes de que se le comunicara esto por escrito al querellante, y un día antes de la visita de sellado del contador del 10 de julio, y que las fechas de conexión son coordinadas entre Planificación y Operaciones de forma tentativa, sujetas a confirmación con el contratista (Anexo P). LUMA proveyó un nuevo contacto de seguimiento (Jose Maldonado, Planificación). Este intercambio confirma que existe una Orden de Trabajo activa, pero no provee una fecha firme de conexión, y el patrón de comunicación previo, un compromiso verbal de fecha específica, incumplido sin explicación ni contacto proactivo, permanece como ilustración del problema de fondo que este expediente solicita que el Negociado investigue: la falta de mecanismos confiables de seguimiento y comunicación en el manejo de casos post-incidente.

Desarrollo adicional (16 de julio de 2026): el Ing. Elliot J. Santiago Rivera solicitó al perito electricista del querellante (Lagares Electric, LLC) la realización de una "prueba de cable" adicional, indicando que el supervisor de Ingeniería detuvo el proceso de conexión por este motivo. Este requisito no había sido comunicado al querellante ni a su perito en ninguna etapa anterior del proceso (ni en la visita de inspección de LUMA, ni en la carta del 12 de junio de 2026, ni en comunicaciones posteriores). Según indicó el perito electricista del querellante, este requisito tampoco figura en los reglamentos o especificaciones que LUMA comparte usualmente con los peritos electricistas licenciados. El querellante ha solicitado a LUMA, por escrito, el fundamento técnico o reglamentario de este requisito, la razón por la cual no fue comunicado anteriormente, y una fecha firme de conexión. Ninguna de las dos solicitudes han recibido respuesta.

Este incidente es, en sí mismo, ilustrativo de uno de los asuntos centrales que este expediente solicita que el Negociado investigue: la introducción de requisitos técnicos no documentados ni comunicados de forma consistente, que detienen el proceso de reconexión sin explicación ni fecha alternativa, y que (según la propia experiencia del perito electricista del querellante) no tienen respaldo aparente en los reglamentos o especificaciones que LUMA distribuye a los profesionales licenciados que realizan este tipo de trabajo.

Desarrollo adicional (16 de julio de 2026, mañana): el querellante llamó a LUMA y se le indicó que el equipo de Despacho/Operaciones había realizado una llamada telefónica al querellante que este no recibió. El querellante impugnó esta afirmación, ya que no consta llamada alguna recibida. Al solicitar la fecha y hora exactas en que dicha llamada quedó anotada en el sistema de LUMA, el representante indicó que había consultado con su líder de equipo y que, hasta el momento, no existe forma de verificar cuándo los compañeros de Operaciones o Despacho registraron esa información en el sistema. El representante añadió que, si bien las instrucciones internas de LUMA requieren que toda información que se ingrese al sistema incluya la fecha en que se realizó el ajuste, el no observaba ese dato para la entrada en cuestión.

Este intercambio es relevante porque LUMA no pudo sustentar, con su propio sistema, el fundamento temporal de una gestión que citó para explicar la falta de contacto con el querellante reforzando la preocupación planteada en este expediente sobre la ausencia de mecanismos de registro confiables y auditables en el manejo de este caso.

Desarrollo adicional (20 de julio de 2026): el querellante visitó la oficina de Servicio al Cliente de LUMA y fue escalado a una Supervisora de turno (Sigrid Fernández), quien se comprometió a proveer estatus ese mismo día sin cumplirlo. El mismo día, el perito electricista del querellante visitó las oficinas técnicas de LUMA en Monacillos, donde Carlos Nieves le indicó un nuevo obstáculo (remoción de cemento en la base del transformador) y se rehusó iniciar en paralelo el trámite de solicitud del contador. Adicionalmente, personal del propio Negociado de Energía (Sr. James Torres) solicitó al querellante el acuse de recibo del correo certificado de la notificación original, el cual fue provisto de inmediato. A esta fecha, han transcurrido 67 días desde el incidente sin que se haya completado la reconexión (véanse detalles en la cronología y en el Análisis #5).

Desarrollo adicional (21 de julio de 2026): El querellante llamó al Centro de Llamadas (Contact Center) de LUMA en una llamada de aproximadamente una hora y dos minutos (1h 02m), durante la cual el representante que lo atendió admitió que esa unidad no cuenta con capacidad para escalar directamente con el área de Operaciones. El mismo día, el querellante escribió nuevamente a la Sra. Leslie Andujar Aruz solicitando la intervención directa de la Supervisora Sigrid Fernández (quien el día anterior se había comprometido personalmente a conseguir una solución tangible sin cumplirlo) o, en su defecto, del propio departamento de Planificación, señalando que este resulta inaccesible tanto para el querellante como para su perito electricista (Anexo X).

Ese mismo día, el querellante escribió directamente al Sr. José Maldonado (grupo de Planificación), identificado por el Ing. Elliot J. Santiago Rivera desde el 14 de julio de 2026 como el contacto de seguimiento del caso tras el referido de la Orden de Trabajo de Ingeniería a Planificación, solicitándole confirmación de (i) si Planificación tiene conocimiento de la evaluación pendiente del transformador por parte de un inspector identificado únicamente por el apellido “Orengo”, (ii) quién tiene el caso asignado en ese departamento, y (iii) una fecha firme para la evaluación del transformador y la conexión final del servicio. A la fecha de ésta entrada en el expediente, el Sr. Maldonado no había respondido (Anexo W). El caso acumula, a esta fecha, sesenta y ocho (68) días sin servicio eléctrico.

Adicionalmente, este expediente ha sido radicado ante el Negociado de Energía de Puerto Rico bajo el Caso Núm. NEPR-QR-2026-0276 (Anexo R).

Desarrollo adicional (22 de julio de 2026): el Sr. José Maldonado (Planificación, LUMA) llamó al querellante e informó que la brigada de LUMA se presentaría al día siguiente — 23 de julio de 2026 — para realizar la conexión del cable al transformador, con inicio de operaciones entre las 8:30 y 9:00 a.m. Confirmó que la conexión la realiza el perito electricista con empleados de LUMA presentes. Al ser consultado sobre la certificación necesaria para iniciar el proceso del contador ante Client Services, el Sr. Maldonado indicó inicialmente que correspondía al perito, versión que el querellante refutó con base en información previa de Ingeniería; el Sr. Maldonado refirió entonces al querellante directamente a Ingeniería para aclarar ese punto. Ese mismo día el querellante notificó por escrito a todos los contactos activos del caso los términos de lo conversado, solicitando aclaración escrita sobre quién emite la certificación y su ubicación dentro de LUMA (Anexo Y).

Desarrollo adicional (23 de julio de 2026 — día designado para la conexión): los hechos del día se documentan en orden cronológico. A las 8:04 a.m. el querellante envió mensaje de confirmación a Lagares Electric. A las 8:18 a.m. Lagares Electric confirmó llamada directa con el Sr. Maldonado, quien comunicó "vía libre aprobada para 8:30–9:00 a.m." A las 8:23 a.m. Lagares Electric se presentó en el lugar y comenzó preparativos. La brigada de LUMA no se presentó en la hora acordada; a las 10:00 a.m. el querellante llamó al Sr. Maldonado, quien indicó que contactaría a la brigada. A las 10:26 a.m. el Sr. Maldonado informó que el grupo de la mañana tuvo una situación y que el grupo de las 10:30 a.m. estaba preparando el camión. A las 11:14 a.m. el querellante envió correo a todos los destinatarios del hilo documentando la cronología de la mañana y la situación de la firma de certificaciones (Anexo Z). A las 11:30 a.m. llegó la brigada de LUMA mientras el perito electricista estaba en almuerzo; el perito interrumpió su almuerzo y se presentó de inmediato. A las 12:21 p.m. el empleado de LUMA confirmó al perito: "Ya aislamos. Sí, deja abrirte ahí", y el

perito electricista inició la conexión del cable al transformador. A las 12:45 p.m. la brigada se comunicó con Joe Alicea (Foreman) para tratar el asunto de la certificación. El querellante intentó comunicarse con el Ing. Elliot Santiago Rivera para coordinar la entrega de la certificación en Client Services ese mismo día; obtuvo un mensaje de ausencia sin opción de dejar mensaje en el número de oficina, y dejó mensaje de voz en el número personal que muestra su firma en el correo electrónico. A las 2:03 p.m. el querellante se presentó en las oficinas de Client Services de LUMA, siendo atendido a las 2:42 p.m. por la oficial Isamar Nieves, quien recibió los documentos de certificación y, bajo instrucciones de la Sra. Sigrid Fernández, los cursó a los canales internos; la oficial informó que según esas instrucciones la instalación del contador debía gestionarse ese mismo día, y emitió confirmación escrita con numeración de orden verificable de que el proceso fue ejecutado por ella (Certificación CC-26-07-06192, Anexo Y). A las 6:06 p.m. el querellante no había recibido noticias de ninguno de los departamentos de LUMA sobre el estatus de la instalación del contador. El caso acumula, a esta fecha, setenta (70) días sin servicio eléctrico. La conexión física al transformador fue ejecutada el día de hoy; sin embargo, el contador — paso final para el restablecimiento del servicio — permanece pendiente de instalación.

MAPA DEL CASO

La siguiente tabla resume los reclamos centrales de este expediente, la evidencia que los sostiene, y su anexo correspondiente, para facilitar una revisión rápida antes de la lectura detallada.

Reclamo	Evidencia Clave	Anexo(s)
Línea 1 — Tiempo de respuesta ante riesgo de incendio estructural	17 horas entre el incidente y la primera inspección de LUMA; 135 min. en llamadas documentadas	A, B, C
Línea 2 — Distribución de costos yr esponsabilidades (15 mayo – 6 jul)	$24,155.82 asumidos por el querellante para infraestructura ubicada del lado de LUMA del punto de entrega (contador); LUMA ofreció suplir el cable de acometida pero ese proceso quedó sin gestionarse	D, G, J
Línea 3 — Punto de Corte Procesal (6 de julio de 2026)	Pago de $550.00 y cumplimiento total de endosos municipales y técnicos; a partir de esta fecha la responsabilidad por la falta de servicio es 100% atribuible a LUMA	J, K, O
Línea 4 — Dilación imputada a LUMA (12 jun – 21 jul 2026)	Requisitos añadidos de forma paulatina hasta el 6 jul; tras el cumplimiento, 17+ días adicionales; conexión al transformador completada el 23 jul; contador pendiente	J, P, U
Línea 5 — Facturación por servicio no provisto	Cargos de $525.83 y $690.52 durante períodos sin servicio; dos explicaciones distintas de LUMA antes de cancelarlo	L, S
Línea 6 — Fragmentación interna y ausencia de vías de escalamiento	Servicio al Cliente sin capacidad técnica; Sigrid Fernández incumple compromiso de informar el proceso al querellante; Contact Center no escala con Operaciones; Maldonado no conoce proceso de	P, T, V, W, X

Reclamo	Evidencia Clave	Anexo(s)
	certificación; cliente actúa como integrador entre todos los departamentos hasta el 23 jul	
Evento de seguridad en transformador	Derrame de aceite dieléctrico y golpe de energía en transformador dos casas más abajo, sin explicación técnica	N

ANTECEDENTES

Descripción de la Residencia

Residencia unifamiliar ubicada en 1-11 Calle 1, Alturas de Torrimar Este, Guaynabo, Puerto Rico 00969, ocupada por el querellante y su núcleo familiar como vivienda principal desde hace más de 10 años, según consta en el informe de inspección de Sixson Towers & Troop, Inc.

Información del Servicio y de la Cuenta

Cuenta LUMA	0815212000
ID de Localidad	3572712771
Número de Contador (dañado)	74618181
Caso LUMA	CRBA-26-0378
Aseguradora de la propiedad	Triple-S Propiedad — Póliza PP41021423
Reclamación de seguro	No. 1494495

La cuenta recibía pagos consistentes antes del incidente, según refleja el historial de facturación de MiLUMA, que muestra un pago regular de $800.00 procesado el propio 14 de mayo de 2026 — el mismo día del incidente — descartando cualquier relación entre el incendio y el estado de la cuenta del querellante.

CRONOLOGÍA COMPLETA

Fecha	Hora	Evento
14 mayo 2026	4:57 p.m.	Inicio del corto circuito en el contador eléctrico; comienza el incendio. Momento documentado por video con metadata de dispositivo (GPS y hora del sistema).
14 mayo 2026	5:01 p.m.	Llamada al 911 (13 min., según registro de llamadas).
14 mayo 2026	5:02 p.m.	Central de Bomberos recibe la alarma del incidente (Informe PR051426-988).
14 mayo 2026	5:03–5:05 p.m.	Despacho y unidad #90 en ruta.
14 mayo 2026	5:14 p.m.	Llegada de la unidad de Bomberos a la residencia.
14 mayo 2026	5:35 p.m.	Evaluación inicial de la escena completada por Bomberos.
14 mayo 2026	5:40 p.m.	Unidad de Bomberos se retira de la escena; situación reportada como controlada.
14 mayo 2026	5:59 p.m.	Primera llamada a LUMA reportando el incidente (20 min.).
14 mayo 2026	8:07 p.m.	Segunda llamada a LUMA (1 min.).
14 mayo 2026	8:09 p.m.	Tercera llamada a LUMA, escalada a supervisor (25 min.).
14 mayo 2026	9:17 p.m.	Cuarta llamada a LUMA (19 min.).
14 mayo 2026	10:28 p.m.	Quinta llamada a LUMA (51 min.).
15 mayo 2026	8:09 a.m.	Sexta llamada a LUMA (19 min.). Total acumulado en llamadas a LUMA: 135 minutos en un lapso de 14 horas, sin brigada despachada.
15 mayo 2026	10:16 a.m.	Brigada de LUMA llega a inspeccionar, aproximadamente 17 horas después del inicio del incidente. Durante la intervención, un transformador ubicado dos residencias más abajo sufre un derrame de aceite dieléctrico y un golpe de energía. LUMA retira el contador dañado de la residencia del querellante y notifica que debe gestionar un perito electricista.
19 mayo 2026	—	Sixson Towers & Troop, Inc. (ajustador independiente de Triple-S) realiza inspección de daños; Reclamación No. 1494495.
27 mayo 2026	—	Jonathan Lagares (Perito Electricista, Lic. 11208) emite certificación de inspección confirmando el origen del incendio en el cableado principal del contador y su extensión al panel eléctrico principal.
29 mayo 2026	—	Lagares Electric, LLC emite cotización No. 191 por $24,155.82 para la sustitución de los componentes eléctricos afectados y la zanja requerida.
9 junio 2026	—	Sworn Statement in Proof of Loss suscrita ante notario ante Triple-S Propiedad; valor actual en efectivo de la pérdida: $20,305.82; monto reclamado tras deducible:

Fecha	Hora	Evento
		$20,055.82.
12 junio 2026	—	LUMA (Ing. Joseph L. Maldonado Ocasio, Ingeniería de Distribución – Bayamón) emite autorización formal para "encabezar toma eléctrica" con costo de $550.00. Un inspector de LUMA visita la propiedad, especifica los requisitos técnicos de la obra (zanja de aprox. 130 pies lineales, profundidad de 40", tubería conduit) y autoriza el inicio de los trabajos.
18 junio 2026	12:17 p.m.	Lagares Electric, LLC somete el trámite No. 2026-00091-EOP-CA ante el Municipio Autónomo de Guaynabo, requerido por LUMA para autorizar la obra de excavación (Anexo O).
26 junio 2026	8:02–8:04 a.m.	El Municipio de Guaynabo notifica pago pendiente del trámite, registra el pago, y asigna el caso al Administrador OP (Virgen Vélez) (Anexo O).
1 julio 2026	10:26 a.m.	El trámite es transferido a la División de Endosos del Municipio de Guaynabo para evaluación, asignado a Melvin O'Neill (Anexo O).
1–5 julio 2026	—	El querellante completa las gestiones municipales pendientes y coordina con Lagares Electric la ejecución final de la obra.
6 julio 2026	—	Se completa la excavación de la zanja, instalación de tubería y cableado, y reconstrucción parcial de la acera. El querellante paga a LUMA $550.00 por concepto de reconexión del cable a la toma de corriente (recibo LUMA Energy PR, 1:24:03 p.m.), procesado en dos cargos a la misma tarjeta de débito ($525.83 y $24.17, según el recibo). Este pago es un concepto distinto e independiente del cargo de facturación de $525.83 descrito en la sección de Facturación (Anexo L), según indica el querellante la coincidencia en el monto no implica que se trate de la misma transacción.
9 julio 2026	—	Fecha de radicación del expediente. El caso permanece detenido a la espera de que el supervisor Arturo Castillo apruebe internamente el reporte del técnico Elliot J. Santiago Rivera para emitir la Orden de Trabajo y remitir el caso a Operaciones para la reconexión física del servicio. La residencia continúa sin servicio eléctrico normal 56 días después del incidente.
7 julio 2026	—	Lagares Electric, LLC sostiene comunicación escrita con el Ing. Elliot J. Santiago Rivera (Técnico de Ingeniería, LUMA) para la entrega de fotografías de la obra completada (Anexo P).
9 julio 2026	—	Lagares Electric, LLC confirma por escrito al Ing. Santiago Rivera que la obra está lista para la conexión final (Anexo P).
10 julio 2026	a.m.	LUMA informa telefónicamente a la esposa del querellante que el caso fue escalado. El Ing. Elliot J. Santiago Rivera visita la residencia y sella la base del contador (Anexo Q); indica verbalmente que la orden de trabajo debe emitirse para conectar el cable a la toma del transformador al día siguiente, y que resta gestión con un departamento adicional ("bajo voltaje") para la solicitud final del contador.
11 julio 2026	—	Sábado. Pese a lo indicado verbalmente por el Ing. Santiago Rivera el 10 de julio, ningún personal de LUMA se presenta a conectar el cable a la toma del transformador. LUMA no notifica cambio, atraso, ni nueva fecha.
13 julio 2026	—	Lunes. LUMA no ha llamado ni visitado la residencia para dar seguimiento. La reconexión del servicio eléctrico permanece incompleta. Fecha de esta actualización del expediente.
14 julio 2026	—	LUMA responde por escrito al seguimiento del querellante: confirma que la Orden de Trabajo fue referida por Ingeniería a Planificación el 9 de julio de 2026 (5 días antes de esta comunicación); indica que las fechas de conexión son tentativas y se coordinan entre Planificación y Operaciones junto con el contratista; provee nuevo contacto (Jose Maldonado, Planificación) (Anexo P).
14 julio 2026	—	LUMA emite nueva factura (período 12 may–13 jul 2026) por $525.83. El período 12 may–11 jun es correctamente cancelado y refacturado a $4.00 ("Razón de cancelación: Lectura Estimada"). Sin embargo, el período siguiente, 11 jun–13 jul — durante el cual la

Fecha	Hora	Evento
		residencia continuaba sin servicio — es facturado con un cargo corriente de $690.52 basado en una lectura marcada "Estimada" (2,439 kWh), sin cancelar (Anexo S). Fue cancelado más adelante por vía telefónica gracias a gestiones del querellante.
16 julio 2026	—	El Ing. Elliot J. Santiago Rivera solicita al perito electricista del querellante una "prueba de cable" adicional, no comunicada previamente; indica por medio de correo al querellante con copia a Ruth Prado Rivera, Arturo Castillo Pichardo y Gustavo A. Vera Maldonado (todos personal de LUMA), que el supervisor de Ingeniería detuvo el proceso por este motivo. El perito electricista indica que este requisito no figura en los reglamentos que LUMA comparte con los peritos. El querellante solicita a LUMA, por escrito, el fundamento del requisito y una fecha firme de conexión.
16 julio 2026	4:34 p.m.	El querellante envía correo a Elliot J. Santiago Rivera, con copia a Ruth Prado Rivera, Arturo Castillo Pichardo y Gustavo A. Vera Maldonado (todos personal de LUMA), Arturo Castillo Pichardo fue incluido originalmente por el propio Ing. Elliot J. Santiago Rivera como destinatario en su correo del 16 de julio de 2026 (la solicitud de la prueba de aislamiento), y el querellante mantuvo la cadena de destinatarios en su respuesta. LUMA confirma que coordinará de inmediato con Lagares Electric la prueba Megger (Anexo P).
16 julio 2026	10:46 a.m.	El querellante llama a LUMA; se le indica que Despacho/Operaciones realizó una llamada que el querellante no recibió. Al solicitar la fecha exacta en que esa llamada fue anotada en el sistema, el representante tras consultar con su líder indica que no hay forma de verificarlo, pese a que las instrucciones internas de LUMA requieren que toda anotación incluya fecha del ajuste.
16 julio 2026	9:43 p.m.	El Ing. Erick D. Morillo Sanchez (Lic. 27008, PE) certifica el Reporte de Resultados de Pruebas de Resistencia de Aislamiento del cable soterrado (PM a Base Contador, 150 pies, #2 AWG, 3 cables), con resultados de 2,200 MΩ (L1/G), 2,100 MΩ (L2/G) y 2,200 MΩ (N/G) muy por encima de los mínimos aceptables, confirmando que el cable está en óptimas condiciones (Anexo U).
17 julio 2026	11:07 a.m.	El querellante envía correo a Elliot J. Santiago Rivera señalando la contradicción entre la comunicación del 14 de julio (Orden de Trabajo referida a Planning el 9 de julio) y la del 16 de julio (Certificación aún en revisión del Ingeniero Líder), y solicitando fecha firme de conexión. A esa fecha, 63 días sin servicio eléctrico (Anexo P).
17 julio 2026	11:07 a.m.	Respuesta automática de "fuera de oficina" de Elliot J. Santiago Rivera, confirmando que estará ausente hasta el 23 de julio de 2026, y proveyendo como contactos alternos a Gustavo Vera (Certificaciones, Gustavo.VeraMaldonad@Lumapr.com, 787-307-3218) y Betzaida Rivera (Desconexiones, Betzaida.Rivera@Lumapr.com, 787-349-9381) (Anexo P).
17 julio 2026	12:21 p.m.	El querellante envía correo a Gustavo Vera, con copia a Betzaida Rivera, con un recuento completo del proceso (12 jun, 6 jul, 9 jul, 16 jul), el Reporte de Prueba Megger adjunto, referencia a la Querella LUMA original Núm. S26051400301, y confirmando 64 días sin servicio eléctrico; solicita fecha exacta del referido a Ingeniero Líder, confirmación de que la Certificación puede continuar, instrucciones escritas sobre los pasos restantes (incluyendo el departamento de "low voltage"), y fecha firme de conexión (Anexo P).
16 julio 2026	—	Según relata el perito electricista del querellante, este visita en persona las oficinas de LUMA (ventanilla de atención a peritos electricistas, cubículo 4) para dar seguimiento al caso. Se le indica que no hay gestión posible desde esa ventanilla y que debe esperar. Al explicar que la obra está completa y que solo resta que LUMA despache la brigada para conectar, la empleada que lo atiende responde, según relata el perito, que "si él sabía tanto de hacer su trabajo, que lo hiciera él."
17 julio 2026	—	El querellante llama nuevamente a Servicio al Cliente de LUMA. Se le indica que la gestión está detenida porque el perito electricista debe comunicarse directamente con el departamento técnico de LUMA, que Servicio al Cliente no tiene capacidad de intervenir en el asunto, y se le refiere únicamente al portal web de la compañía.
17 julio 2026	—	El perito electricista del querellante llama a los números de teléfono de Gustavo Vera y Betzaida Rivera, provistos por Elliot J. Santiago Rivera como contactos alternos durante su ausencia. Ninguna de las dos llamadas es contestada.
20 julio 2026	9:00 a.m. – 4:31 p.m.	El querellante visita la oficina de Servicio al Cliente de LUMA. Es atendido por Leslie Andujar Aruz, quien solicita el reporte de la prueba Megger (ya enviado a Elliot Santiago y

Fecha	Hora	Evento
		su equipo el 17 de julio a las 7:30 a.m.); el querellante se lo hace llegar a las 9:00 a.m. La Sra. Andujar Aruz lo escala por correo a su supervisora. A solicitud del querellante, es referido a la Supervisora de turno, Sigrid Fernández, quien pide un día y medio (hoy y mañana) para "hacer averiguaciones", la misma respuesta recibida telefónicamente durante 67 días sin progreso. Por solicitud del querellante debido a la falta de información tangible, la Sra. Fernández se compromete personalmente a dar estatus ese mismo día. A las 4:31 p.m., el querellante no ha recibido respuesta alguna de ella ni de su oficina.
20 julio 2026	—	El perito electricista del querellante visita las oficinas técnicas de LUMA en Monacillos, donde es atendido por el Inspector Carlos Nieves. Se le informa que la base ("pad mount") del transformador tiene cemento endurecido en el fondo, y que se requiere un martillo rompedor ("chipping hammer") que la unidad responsable no tiene disponible. El perito electricista del querellante, con conocimiento técnico del proceso, expresa que esta condición no explica razonablemente el tiempo de espera sufrido hasta la fecha. El Inspector Nieves se compromete a que un inspector visite el transformador al día siguiente para evaluar y dar instrucciones. El perito solicita que, en paralelo, se inicie el trámite de solicitud del contador para evitar más días de atraso una vez se resuelva la conexión; el Inspector Nieves se niega a iniciar dicho trámite en paralelo.
20 julio 2026	2:25 p.m.	El Sr. James Torres, del Negociado de Energía de Puerto Rico, solicita al querellante el recibo verde (acuse de recibo) del correo certificado correspondiente a la notificación original del caso. El querellante lo envía de inmediato.
21 julio 2026	11:35 a.m.	El querellante envía correo de seguimiento a Leslie Andujar Aruz solicitando la intervención directa de la Supervisora Sigrid Fernández o, en su defecto, del departamento de Planificación, señalando que ambos resultan inaccesibles para el querellante y su perito electricista (Anexo X).
21 julio 2026	—	El querellante llama al Centro de Llamadas (Contact Center) de LUMA; llamada de aproximadamente una hora y dos minutos (1h 02m), durante la cual el representante admite que esa unidad no tiene capacidad de escalar directamente con el área de Operaciones.
21 julio 2026	4:32 p.m.	El querellante envía correo directo al Sr. José Maldonado (Planificación), identificado por el Ing. Santiago Rivera como contacto de seguimiento desde el 14 de julio de 2026, solicitando confirmación sobre la evaluación pendiente del transformador (inspector "Orengo"), responsable asignado, y fecha firme de conexión. No recibe respuesta a la fecha del expediente emitido el 21 de julio de 2026 (Anexo W).
22 julio 2026	—	El Sr. José Maldonado (Planificación, LUMA) llama al querellante e informa que la brigada se presentará al día siguiente para conectar el cable al transformador, con inicio entre 8:30 y 9:00 a.m. El querellante notifica por escrito a todos los contactos del caso los términos de lo conversado y solicita aclaración sobre la certificación para Client Services (Anexo Y).
23 julio 2026	8:04–12:21 p.m.	La brigada de LUMA no llega a la hora acordada (8:30–9:00 a.m.). Lagares Electric se presenta desde las 8:23 a.m. A las 10:26 a.m. Maldonado informa que el grupo de la mañana tuvo una situación. A las 11:30 a.m. llega la brigada. A las 12:21 p.m. el empleado de LUMA da luz verde al perito y se inicia la conexión del cable al transformador. El querellante envía correo documentando la cronología de la mañana a las 11:14 a.m. (Anexo Z).
23 julio 2026	2:03–6:06 p.m.	El querellante se presenta en Client Services de LUMA; la oficial Isamar Nieves recibe los documentos de certificación y los cursa a los canales internos, emitiendo Certificación Electrónica Oficial CC-26-07-06192 (Anexo Y). A las 6:06 p.m. el querellante no ha recibido noticias de ningún departamento de LUMA sobre el estatus

Fecha	Hora	Evento
		de la instalación del contador. 70 días desde el incidente; el contador aún pendiente.

HECHOS DOCUMENTADOS

Incidente Eléctrico

El incidente se originó en el contador eléctrico de la residencia a las 4:57 p.m. del 14 de mayo de 2026, según metadata de video capturado por el querellante (marca de tiempo del dispositivo y coordenadas GPS correspondientes a Guaynabo). El fuego se extendió al panel eléctrico principal ubicado en el interior de la residencia (Anexos B, H).

El Informe de Bomberos (Incidente PR051426-988) documenta que se trató de "un contador eléctrico que se quemó por aparente corto circuito" y que también "sufrió daño el panel de breaker en el área de la cocina" (Anexo A).

La Certificación de Inspección de Jonathan Lagares, Perito Electricista Lic. 11208, confirma que el incendio provino de los cables principales del contador y afectó los cables y el panel eléctrico principal, dejándolos inoperantes y sin posibilidad de conexión a un generador eléctrico (Anexo D).

Respuesta de LUMA

El querellante realizó seis (6) llamadas documentadas a LUMA entre las 5:59 p.m. del 14 de mayo y las 8:09 a.m. del 15 de mayo de 2026, acumulando 135 minutos en llamadas, según registro nativo del historial telefónico (Anexo C).

La brigada de LUMA no llegó a inspeccionar hasta aproximadamente las 10:16 a.m. del 15 de mayo de 2026, un intervalo aproximado de 17 horas desde el inicio del incidente y desde la primera notificación al 911/Bomberos.

Durante la intervención, se registró un evento de seguridad adicional en la vía pública: el transformador frente a una residencia ubicada dos casas más abajo del querellante sufrió un derrame de aceite dieléctrico y un golpe de energía.

Inspecciones

Sixson Towers & Troop, Inc., ajustador independiente retenido por Triple-S Propiedad, realizó inspección de la residencia el 19 de mayo de 2026 (Reclamación No. 1494495), confirmando que el incidente se debió a "variaciones fuertes de voltaje" que causaron fuego en la caja de breakers, con llamas también observadas saliendo del área del contador (Anexo E).

Jonathan Lagares (Lic. 11208) realizó inspección técnica el 27 de mayo de 2026, confirmando el alcance del daño y los componentes a reemplazar (Anexo D).

Un inspector de LUMA visitó la propiedad el 12 de junio de 2026 para especificar los requisitos técnicos de la reconexión y autorizar el inicio de la obra.

Permisos

LUMA condicionó la reconexión a que el querellante gestionara, por cuenta propia, los permisos y endosos municipales correspondientes ante el Municipio de Guaynabo, incluyendo una fianza de "performance" pagadera al municipio — costos y gestiones no incluidos en la cotización de Lagares Electric ni asumidos por LUMA (Anexo G).

Según indicó LUMA al querellante, el cable de la acometida ("el cable que viene de la toma hasta el contador" — el mismo cable cuya falla originó el incendio del 14 de mayo de 2026) podía ser suplido de dos

formas: (a) mediante orden directa de LUMA, con un tiempo de espera aproximado de un mes debido a sus protocolos internos de adquisición, en cuyo caso LUMA lo entregaría al perito electricista para su instalación, o (b) mediante compra directa del querellante. Ante la urgencia de completar la obra, en particular porque la zanja requerida cruzaba frontalmente la propiedad de un vecino de 94 años de edad, cuya acera fue removida y representaba un riesgo real de caída y accidente mientras permaneciera abierta, el querellante optó por adquirir el cable por cuenta propia a través de su contratista (Lagares Electric), en vez de esperar el mes indicado por LUMA.

El 23 de julio de 2026, la conexión del cable a la toma del transformador fue ejecutada por el perito electricista del querellante (Lagares Electric, LLC). El personal de LUMA presente realizó únicamente el aislamiento de energía necesario como medida de seguridad para permitir el trabajo — procedimiento estándar que no constituye el trabajo de conexión en sí — y permaneció en el lugar mientras el perito completaba la labor. Este hecho es relevante porque LUMA facturó al querellante $550.00 bajo el concepto de "encabezar toma eléctrica en PM" (Anexo J), trabajo que en la práctica fue ejecutado por el perito electricista del querellante, no por LUMA.

El querellante sostiene que, independientemente de quién compró físicamente el cable y quién ejecutó la conexión, el cable de acometida forma parte de la infraestructura ubicada del contador hacia afuera, que corresponde a LUMA, no al cliente; su responsabilidad como propietario se limita a la infraestructura del contador hacia adentro de la residencia. Bajo esa premisa, el cargo de $550.00 resulta doblemente cuestionable: primero, porque corresponde a infraestructura que el querellante sostiene es responsabilidad de LUMA; y segundo, porque el trabajo por el cual se cobró fue ejecutado por el propio perito electricista del querellante, no por LUMA.

Reconstrucción

Entre el 12 de junio y el 6 de julio de 2026, el querellante contrató a Lagares Electric, LLC para: (i) sustituir la base del contador de 100 amp, (ii) excavar una zanja de aproximadamente 130 pies lineales por 24 pulgadas de ancho y 40 pulgadas de profundidad para instalar tubería conduit nueva, (iii) reparar el panel de breakers y reemplazar cableado afectado, y (iv) reconstruir aproximadamente 3 yardas de concreto de acera, con un costo total de $24,155.82 (Anexo G, fotografías Anexo I).

La obra fue documentada fotográficamente en todas sus etapas: excavación con maquinaria pesada, instalación de tubería, tendido de cableado, y reconstrucción parcial de la acera con señalización de peligro por líneas eléctricas subterráneas (Anexo I).

Proceso Administrativo

El 12 de junio de 2026, LUMA (Ing. Joseph L. Maldonado Ocasio, Ingeniería de Distribución – Bayamón) remitió comunicación formal autorizando el trabajo de "encabezar toma eléctrica en PM" bajo el acuerdo de servicio BCOWIP – Other Works in Progress (OWIP 419.08), estableciendo un costo de $550.00 a cargo del querellante (Anexo J).

Al 9 de julio de 2026 — 27 días después de completados todos los requisitos técnicos y municipales — el expediente permanece a la espera de que el supervisor Arturo Castillo Pichardo apruebe internamente el reporte del técnico de ingeniería Elliot J. Santiago Rivera, paso administrativo previo a la emisión de la Orden de Trabajo que permitiría a Operaciones ejecutar la reconexión física.

Reconexión

El 23 de julio de 2026, la brigada de LUMA dio por completada la conexión física del cable al transformador, con intervención del perito electricista. Ese mismo día, el querellante entregó los documentos de certificación en Client Services. Sin embargo, a la fecha de esta actualización del expediente, la instalación

del contador (paso final para el restablecimiento del servicio eléctrico) permanece pendiente de gestión por parte de LUMA.

Facturación

El historial de la cuenta en el portal MiLUMA refleja un cargo de $525.83 con fecha de actividad 7/6/2026, bajo el método de pago "Debit Card", con estado "Cancelled" (Anexo L). Este cargo corresponde al período de facturación del 15 de mayo al 15 de junio de 2026 — período durante el cual la residencia se encontraba sin servicio eléctrico por causa del propio incidente.

Este asunto constituye, en esencia, una objeción de facturación bajo el Reglamento Núm. 8863 (Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, 1 de diciembre de 2016), el cual establece los mecanismos que las Compañías de Servicio Eléctrico deben poner a disposición de los clientes para resolver disputas de facturación.

El patrón se repitió: la factura emitida el 14 de julio de 2026 (período 12 de mayo–13 de julio de 2026, cuenta 0815212000) refleja que el período del 12 de mayo al 11 de junio de 2026 fue correctamente cancelado y refacturado a $4.00, con la razón explícita "Lectura Estimada" — confirmando, en los propios registros de LUMA, que la falta de servicio fue reconocida para ese período. Sin embargo, el período inmediatamente siguiente, del 11 de junio al 13 de julio de 2026 — durante el cual la residencia continuaba sin servicio eléctrico normal — fue facturado con un cargo corriente de $690.52 basado en una lectura nuevamente marcada como "Estimada" (2,439 kWh), sin que LUMA lo cancelara proactivamente (Anexo S). El querellante presentó objeción formal por escrito, y LUMA posteriormente anuló el cargo.
El querellante fue informado, en primera instancia, que se trataba de un pago cancelado correspondiente a una factura anterior. Posteriormente, tras verificar el sistema, representantes de LUMA indicaron que el cargo correspondía en realidad a una facturación "estimada" del servicio — momento en el cual LUMA procedió a cancelarlo — pese a que el contador de la residencia es de lectura digital, lo cual permitiría a LUMA verificar el consumo real (o su ausencia) sin necesidad de estimar.

Generador

Ante la ausencia de servicio eléctrico, el querellante ha operado un generador eléctrico de forma continua desde el 14 de mayo de 2026, incurriendo en un gasto total documentado de $1,010.00 en combustible entre el 14 de mayo y el 9 de julio de 2026 (y en aumento continuo a la fecha de esta actualización (23 de julio de 2026) , según múltiples recibos de estaciones de gasolina (Torrimar Gas Station, Texaco Torrimar, Puma Lomas Verdes, entre otras) (Anexo M).

IMPACTO DEL INCIDENTE

Categoría	Descripción
Seguridad	Riesgo de incendio estructural recurrente durante el intervalo de aproximadamente 17 horas entre el incidente y la primera inspección de LUMA. Evento adicional de seguridad al abrirse la base del contador (derrame de aceite dieléctrico y golpe de energía). Adicionalmente, la zanja requerida para la obra cruzó frontalmente la propiedad de un vecino de 94 años de edad, cuya acera permaneció removida durante la ejecución de los trabajos, representando un riesgo real de caída y accidente.
Operacional	Pérdida de servicio eléctrico continuo desde el 14 de mayo de 2026 hasta la fecha de esta actualización del expediente (70 días, al 23 de julio de 2026). Imposibilidad de conexión de generador eléctrico según certificación del perito electricista.
Financiero	Costo de reparaciones eléctricas y de infraestructura: $24,155.82 (Lagares Electric). Pago a LUMA por reconexión del cable a la toma de corriente: $550.00. Cargo de facturación estimada por período sin servicio: $525.83 (cancelado; no representó un desembolso final). Gastos de combustible para generador desde el 14 de mayo hasta el 9 de julio de 2026: $1,010.00, según recibos documentados (Anexo M). Adicionalmente, la ausencia de servicio eléctrico ha impactado la capacidad del querellante de preparar alimentos en el hogar. La cocina de la residencia es eléctrica, por lo que ha estado inoperante durante todo el período sin servicio. El querellante ha debido recurrir a comidas fuera del hogar de forma regular — en ocasiones dos y tres veces al día — incurriendo en gastos significativos de alimentación que no habría tenido de contar con servicio eléctrico normal. Adicionalmente, al momento del incidente el querellante contaba con una despensa de alimentos perecederos adquirida recientemente, cuya pérdida estima en aproximadamente $350.00. Si bien el querellante no conserva recibos de la totalidad de los gastos de alimentación incurridos durante este período, la magnitud y duración del impacto — 70 días sin cocina operativa — constituye un daño emergente real y razonablemente cuantificable. Adicional, 23 de julio de 2026, el querellante incurrió en un gasto adicional de $500.00 por concepto de mantenimiento correctivo de los generadores eléctricos, los cuales comenzaron a presentar fallas como consecuencia del uso continuo e ininterrumpido al que han sido sometidos durante los 70 días sin servicio.
Tiempo	56 días transcurridos desde el incidente sin reconexión completa del servicio, según el expediente original; 70 días a la fecha de esta actualización final (23 de julio de 2026). La conexión física al transformador fue completada el 23 de julio de 2026; sin embargo, el contador permanece pendiente de instalación. Han transcurrido diecisiete (17) días desde el 6 de julio de 2026 — fecha en que el querellante completó la totalidad de los requisitos técnicos y municipales conocidos (Punto de Corte Procesal) — sin que la reconexión se haya completado en su totalidad.
Calidad de Vida	Acera de la residencia parcialmente destruida y señalizada con cinta de peligro ("Líneas eléctricas debajo") por varias semanas. Dependencia continua de generador eléctrico (ruido, mantenimiento, abastecimiento de combustible). Incertidumbre prolongada sobre la fecha de restablecimiento del servicio. A la fecha de esta actualización, la acera ha sido cementada en su totalidad excepto por el tramo final que conecta con el transformador, pendiente por la conexión que faltaba hacer junto a LUMA.

ANÁLISIS

A continuación se presenta un análisis objetivo de los hechos documentados, organizado en seis (6) líneas causal-temporales, con especial énfasis en el 6 de julio de 2026 como Punto de Corte Procesal a partir del cual la responsabilidad por la falta de servicio eléctrico se atribuye en su totalidad a LUMA. Cada línea incluye lo ocurrido, la evidencia que lo sostiene, las consecuencias observadas, y los asuntos que se sugiere sean investigados por el Negociado de Energía.

Línea 1 — Tiempo de respuesta ante incidente con riesgo de incendio estructural (14–15 de mayo de 2026)

Qué ocurrió: Transcurrieron aproximadamente 17 horas entre el inicio del incidente (4:57 p.m. del 14 de mayo) y la llegada de la primera brigada de LUMA (aprox. 10:16 a.m. del 15 de mayo), pese a seis llamadas del querellante y escalamiento a supervisores.

Evidencia: Metadata de video (hora y ubicación), registro nativo de llamadas telefónicas (Anexo C), Informe de Bomberos (Anexo A).

Consecuencia: Exposición prolongada a un riesgo de incendio no resuelto en una vivienda ocupada, en un equipo de distribución bajo control exclusivo de LUMA.

Asunto a investigar: Los protocolos de priorización y tiempos de respuesta de LUMA ante incidentes reportados con riesgo de incendio estructural, y si el intervalo documentado en este caso es consistente con los estándares de servicio aplicables.

Línea 2 — Distribución de costos y responsabilidades entre LUMA y el cliente (15 de mayo–6 de julio de 2026)

Qué ocurrió: LUMA determinó que el querellante era responsable de sustituir el cable entre la toma de servicio y el contador, así como de gestionar y costear la excavación, permisos municipales y fianza de "performance", pese a que el incidente se originó en el contador y afectó un transformador en la vía pública, ambos elementos ubicados, según contiende el querellante, del lado de la infraestructura de LUMA y no de su propiedad.

Posición del querellante: el punto de entrega del servicio eléctrico es el contador. El Libro de Tarifas para el Servicio de Electricidad establece que "el servicio se prestará desde un solo punto de entrega y a través de un solo contador". El querellante no es dueño de la vía pública, del transformador, ni del cable que LUMA utiliza para conectar el servicio hasta ese punto de entrega por lo que toda la infraestructura del contador hacia afuera (hacia la calle) correspondería, en su contención, a LUMA, mientras que del contador hacia adentro (panel y cableado interior de la vivienda) sería responsabilidad del cliente.

Adicionalmente, LUMA le indicó al querellante que la propia compañía supliría el cable de la acometida, con un tiempo de espera aproximado de un mes por sus protocolos de adquisición. Ante esa demora, el querellante adquirió el cable por cuenta propia para no prolongar aún más la falta de servicio. Este hecho es relevante porque LUMA, al ofrecerse a suplir el cable y al cobrar $550.00 bajo el concepto de "encabezar toma eléctrica", reconoció explícitamente que se trata de un trabajo dentro de su ámbito de responsabilidad. Sin embargo, el 23 de julio de 2026, dicha conexión fue ejecutada por el perito electricista del querellante, no por LUMA, cuyo personal se limitó a realizar el aislamiento de seguridad. El querellante no solo adquirió el cable por cuenta propia, sino que también asumió la ejecución del trabajo por el cual LUMA cobró.

Evidencia: Cotización de Lagares Electric (Anexo G), certificación del perito electricista (Anexo D), correspondencia de LUMA del 12 de junio (Anexo J), relato del querellante sobre la oferta de LUMA de suplir el cable.

Consecuencia: El querellante asumió un costo de $24,155.82 en reparaciones, además de las gestiones municipales, sin que conste en este expediente una determinación pericial independiente sobre la causa raíz atribuible al sistema de distribución de LUMA frente a responsabilidad del cliente, y sin que LUMA haya explicado por escrito el fundamento contractual o tarifario para trasladarle estos costos al querellante.

Asunto a investigar: El criterio técnico y regulatorio bajo el cual LUMA asigna al cliente la responsabilidad de sustituir infraestructura ubicada del lado de LUMA del punto de entrega (contador), si dicho criterio es cónsono con el Libro de Tarifas y los Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica, y si fue aplicado de forma consistente y comunicado con claridad al cliente.

Nota de contexto: reportes periodísticos de audiencias públicas ante el Negociado documentan quejas de otros clientes sobre cargos similares por reconexión tras avería atribuida a LUMA, describiendo la falta de un estándar uniforme aplicado consistentemente a través de la Isla. Se sugiere que el Negociado evalúe si la práctica reflejada en este expediente es consistente con la de otros casos bajo su conocimiento.

Nota de incertidumbre: Este expediente no cuenta con un informe pericial independiente contratado por el Negociado o por LUMA que determine la causa raíz del corto circuito inicial (falla interna de la vivienda vs. falla del transformador o de la acometida de LUMA); el Informe de Bomberos clasifica la causa como "no determinada". Tampoco existe explicación técnica documentada sobre el mecanismo por el cual la intervención en el contador de la residencia coincidió con un derrame de aceite dieléctrico y golpe de energía en el transformador ubicado dos casas más abajo. Este expediente reporta ambos eventos como registrados, sin asignar una relación causal entre ellos. Tampoco se ha confirmado documentalmente, más allá del relato del querellante, la oferta de LUMA de suplir el cable de la acometida. Se recomienda que el Negociado solicite a LUMA el historial de mantenimiento e inspecciones previas de dicho transformador, la política escrita sobre suministro de cable de acometida en casos similares, y una determinación pericial de causa raíz, como parte de su investigación.

Línea 3 — Punto de Corte Procesal: cumplimiento total del querellante (6 de julio de 2026)

Qué ocurrió: El 6 de julio de 2026, el querellante completó el pago de $550.00 exigido por LUMA (Anexo K) y la totalidad de los endosos municipales y técnicos requeridos para la reconexión (Anexo O), luego de haber asumido, entre el 12 de junio y esa fecha, un proceso de requisitos añadidos de forma paulatina por LUMA (véase Línea 4). Con este pago y estos endosos, el querellante agotó la totalidad de las gestiones que estaban bajo su control.

Evidencia: Recibo de pago a LUMA del 6 de julio de 2026 (Anexo K); historial del trámite municipal de Guaynabo reflejando el cierre de los endosos pendientes (Anexo O); carta de autorización de LUMA del 12 de junio de 2026 estableciendo los requisitos originales (Anexo J).

Consecuencia: A partir del 6 de julio de 2026, la responsabilidad por la continuación de la falta de servicio eléctrico dejó de ser compartida entre las partes y pasó a ser, en su totalidad, atribuible a LUMA, toda vez que ningún trámite ni gestión adicional dependía ya del querellante. Todo día transcurrido después de esta fecha sin reconexión —quince (15) días adicionales al 21 de julio de 2026— constituye demora exclusivamente imputable a LUMA.

Asunto a investigar: Si el 6 de julio de 2026 marca, conforme a los propios términos de la autorización de LUMA del 12 de junio de 2026, el punto en que la compañía asumió responsabilidad exclusiva por completar la reconexión, y si la demora subsiguiente constituye mora inescusable bajo los Estándares de Servicio al Cliente del Negociado y la Ley 57-2014.

Línea 4 — Dilación imputada a LUMA: de la gestión paulatina de requisitos a la demora post-cumplimiento (12 de junio–23 de julio de 2026)

Qué ocurrió: Entre el 12 de junio y el 6 de julio de 2026, LUMA fue añadiendo requisitos técnicos y municipales de forma paulatina para autorizar la reconexión, obligando al querellante a gestiones sucesivas antes de poder completar el proceso. Una vez cumplidos todos los requisitos conocidos el 6 de julio de 2026 (Línea 3), la dilación no cesó: LUMA introdujo un requisito adicional no comunicado previamente (prueba de resistencia de aislamiento / Megger, 16 de julio), el técnico asignado al caso (Ing. Elliot J. Santiago Rivera) se ausentó por vacaciones desde el 17 hasta el 23 de julio sin que ninguno de los contactos alternos que proveyó respondiera las gestiones del querellante o su perito, paralizando el proceso durante ese período, y el 20 de julio de 2026 planteó un nuevo obstáculo — falta de un martillo rompedor ("chipping hammer") para remover cemento en la base del transformador. Al 23 de julio de 2026, setenta (70) días después del incidente, la conexión física al transformador fue ejecutada; sin embargo, el contador permanece pendiente de instalación, y la reconexión definitiva del servicio aún no se ha completado.

Evidencia: Carta de autorización de LUMA del 12 de junio de 2026 (Anexo J); correspondencia escrita del 7 al 17 de julio de 2026 (Anexo P); solicitud de prueba Megger del 16 de julio y su certificación (Anexo U); relato de la visita del 20 de julio de 2026 a las oficinas técnicas de Monacillos (Inspector Carlos Nieves); correos del 21 de julio de 2026 a José Maldonado y Leslie Andujar Aruz (Anexos W, X).

Consecuencia: Setenta (70) días sin servicio eléctrico normal, de los cuales al menos diecisiete (17) son atribuibles exclusivamente a LUMA tras el Punto de Corte Procesal del 6 de julio de 2026, sin que exista, a la fecha, un compromiso firme de conexión ni un responsable identificado dentro de LUMA con autoridad para cumplirlo.

Asunto a investigar: Si el patrón de requisitos añadidos sucesivamente después de la autorización inicial —y nuevamente después del cumplimiento total del 6 de julio— constituye una práctica de dilación imputable a LUMA, y si existen mecanismos internos para evitar que la ausencia de un técnico o la falta de una herramienta (martillo rompedor) paralice, por sí sola, la restitución de un servicio esencial durante semanas.

Línea 5 — Facturación por servicio no provisto

Qué ocurrió: LUMA facturó $525.83 correspondientes al período 15 de mayo–15 de junio de 2026, durante el cual la residencia no contaba con servicio eléctrico por causa del incidente. LUMA explicó este cargo de dos formas distintas y sucesivas: primero como un pago cancelado de una factura anterior, y luego, tras verificar el sistema, como un cargo estimado — reconociendo en ese momento el error y cancelándolo.
Evidencia: Historial de facturación del portal MiLUMA mostrando el cargo con estado "Cancelled" (Anexo L).
Este no fue un hecho aislado: la factura emitida el 14 de julio de 2026 muestra que el mismo problema se repitió en el período de facturación inmediatamente siguiente (11 de junio-13 de julio de 2026), esta vez por $690.52, sin que LUMA lo cancelara proactivamente (Anexo S). Esto sugiere que el problema no es un error puntual, sino una falla sistémica en el proceso de facturación de LUMA para cuentas con servicio suspendido por incidentes reportados.
Consecuencia: Cargo generado sobre un período de interrupción de servicio, corregido únicamente después de que el cliente lo cuestionara directamente.
Asunto a investigar: Los procesos de facturación de LUMA para cuentas con contadores digitales durante períodos de interrupción de servicio documentada, y los controles existentes para prevenir cargos por servicios no provistos antes de que lleguen a la cuenta del cliente.

Línea 6 — Fragmentación interna del proceso y ausencia de vías de escalamiento efectivas para el cliente

Qué ocurrió: El proceso de reconexión ha estado fragmentado entre múltiples departamentos de LUMA (Ingeniería, Planificación, Certificaciones, Desconexiones y Servicio al Cliente) sin que ninguno tenga autoridad ni disposición para resolverlo de forma expedita, y sin una vía de escalamiento efectiva para el querellante o su perito electricista. El 16 de julio de 2026, el perito electricista fue atendido con desconsideración en la ventanilla de atención a peritos (cubículo 4), donde se le indicó que no había gestión posible y que debía esperar; al explicar que la obra estaba completa, la empleada que lo atendió respondió, según su relato, que "si él sabía tanto de hacer su trabajo, que lo hiciera él." El 17 de julio de 2026, Servicio al Cliente indicó no tener capacidad de intervenir y remitió al querellante únicamente al portal web; ese mismo día, ninguno de los contactos alternos provistos por el Ing. Santiago Rivera (Gustavo Vera, Betzaida Rivera) contestó las llamadas del perito electricista. El 20 de julio de 2026, la Supervisora Sigrid Fernández se comprometió personalmente a proveer estatus ese mismo día y no cumplió; el supervisor de Ingeniería, Arturo Castillo Pichardo, mantuvo paralizada la aprobación interna del reporte técnico sin fecha comunicada; y el Inspector Carlos Nieves, en las oficinas técnicas de Monacillos, se negó a adelantar en paralelo el trámite del contador. El 21 de julio de 2026, en una llamada de aproximadamente una hora y dos minutos (1h 02m) al Centro de Llamadas (Contact Center), el propio representante admitió que esa unidad no cuenta con capacidad para escalar directamente con el área de Operaciones. Ese mismo día, el querellante escribió directamente al Sr. José Maldonado (Planificación), identificado como contacto de seguimiento desde el 14 de julio de 2026, sin recibir respuesta. El 22 de julio de 2026, el Sr. Maldonado llamó al querellante pero no pudo aclarar el proceso de certificación, refiriendo nuevamente a Ingeniería. El 23 de julio de 2026, pese a la conexión física al transformador, ningún departamento de LUMA coordinó proactivamente los pasos restantes para la instalación del contador; fue nuevamente el querellante quien gestionó la entrega de la certificación en Client Services ese mismo día.
Evidencia: Relatos del querellante y de su perito electricista sobre los intercambios de los días 16, 17, 20, 21, 22 y 23 de julio de 2026; transcripción de llamada telefónica del 16 de julio de 2026 (Anexo T); correos del 21 de julio de 2026 a José Maldonado y Leslie Andujar Aruz (Anexos W, X); correos del 22 y 23 de julio de 2026 (Anexo Y, Z); Certificación Electrónica Oficial CC-26-07-06192 emitida por LUMA el 23 de julio de 2026 (Anexo Y); Declaración Jurada del querellante suscrita en apoyo de este expediente (Anexo V).
Consecuencia: El querellante y su perito electricista, pese a haber completado toda la obra y documentación requerida desde el Punto de Corte Procesal del 6 de julio de 2026, no cuentan con ninguna vía funcional dentro de LUMA para obtener una actualización o resolución del caso. La responsabilidad se dispersa entre departamentos sin que ninguno la asuma, y los compromisos verbales de seguimiento (Sigrid Fernández, Ing. Santiago Rivera, Inspector Nieves) se incumplen de forma reiterada.
Asunto a investigar: Si la estructura departamental de LUMA para casos de reconexión post-incidente cuenta con una vía de escalamiento clara y accesible para el cliente cuando su contacto técnico asignado no está disponible o no responde; si el Centro de Llamadas (Contact Center) cuenta con protocolos reales de escalamiento hacia Operaciones para casos con riesgo prolongado de falta de servicio; y si el trato recibido por el perito electricista en la ventanilla de atención a peritos y por el querellante en sus múltiples gestiones constituye una violación a los Estándares de Servicio al Cliente del Negociado y a la Ley 57-2014.
Adicionalmente, el 20 de julio de 2026, personal de la oficina técnica de LUMA en Monacillos (Inspector Carlos Nieves) indicó al perito electricista del querellante que el trabajo de conexión requiere un martillo rompedor ("chipping hammer") para remover cemento endurecido en la base del transformador, y que la unidad responsable no cuenta con dicha herramienta disponible. El perito electricista del querellante, quien posee conocimiento técnico directo de este tipo de trabajo, expresó al querellante que esta condición, de ser el único obstáculo, no justificaría razonablemente un atraso de la magnitud sufrida en este caso. Se documenta esta opinión como la del perito electricista del querellante, sin que LUMA haya confirmado por escrito el fundamento técnico completo de este obstáculo.

Nota de incertidumbre: Los relatos de los intercambios verbales (llamadas y visitas presenciales) descritos en esta línea provienen del querellante y de su perito electricista, sin grabación ni testigos independientes disponibles para todos ellos (con la excepción de las llamadas grabadas por Luma en su sistema interno de servicio al cliente). Para formalizar estos hechos como evidencia, se acompaña como Anexo V una Declaración Jurada (Affidavit) suscrita por el querellante. Se documenta todo con la debida cautela, reconociendo que LUMA podría tener una versión distinta de estos intercambios.

SOLICITUDES AL NEGOCIADO

Respetuosamente, se solicita al Negociado de Energía de Puerto Rico que, en el ejercicio de sus facultades regulatorias, adjudique las siguientes Solicitudes Principales y, adicionalmente, ordene la investigación y producción de evidencia detallada en las Solicitudes Adicionales que siguen:

Solicitudes Principales

(a) Ordene la reconexión inmediata del servicio eléctrico de la residencia del querellante, dado que todos los requisitos técnicos y municipales fueron cumplidos desde el 6 de julio de 2026 (Punto de Corte Procesal — Línea 3), sin que exista justificación para la demora subsiguiente.
(b) Ordene la devolución/reembolso al querellante de los $550.00 pagados a LUMA por concepto de reconexión (Anexo K), así como de los $24,155.82 incurridos en la obra de acometida (Anexo G), en la medida en que correspondan a infraestructura y responsabilidad de LUMA conforme al Libro de Tarifas y a los Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica.
(c) Tome nota de que LUMA generó cargos de $525.83 y $690.52 por períodos durante los cuales la residencia no contaba con servicio eléctrico (Anexos L, S), y que dichos cargos fueron anulados únicamente tras objeción formal del querellante — no de forma proactiva. Se solicita al Negociado que investigue si esta práctica constituye una falla sistémica en los procesos de facturación de LUMA para cuentas con interrupción de servicio documentada, y que ordene los controles necesarios para evitar que otros clientes en circunstancias similares sean facturados por servicios no provistos.
(d) Emita el referido o la certificación correspondiente del dictamen del Negociado, conforme a derecho, para permitir al querellante iniciar una acción de daños y perjuicios (incluyendo angustias mentales y daño emergente) ante el Tribunal de Primera Instancia.

Solicitudes Adicionales de Investigación y Producción de Evidencia

- Investigue el tiempo de respuesta de LUMA Energy ante el incidente reportado el 14 de mayo de 2026, incluyendo el intervalo de aproximadamente 17 horas hasta la primera inspección.
- Ordene la intervención inmediata para la culminación de la Orden de Trabajo pendiente y la reconexión del servicio eléctrico de la residencia del querellante, dado que todos los requisitos técnicos y municipales fueron cumplidos desde el 6 de julio de 2026.
- Revise el manejo administrativo interno del caso CRBA-26-0378, incluyendo los tiempos transcurridos entre la autorización del 12 de junio de 2026 y la fecha de este expediente.
- Revise los tiempos de respuesta y protocolos de priorización de LUMA para incidentes reportados con riesgo de incendio estructural en general, más allá de este caso particular.
- Revise los procesos administrativos de aprobación entre la Oficina de Ingeniería de Distribución y el área de Operaciones de LUMA para casos de reconexión post-incidente.
- Revise la práctica de facturación reflejada en este expediente, en la cual se generó un cargo de $525.83 por un período sin servicio eléctrico, y evalúe si existen controles adecuados para prevenir cargos similares a otros clientes en circunstancias comparables.

- Evalúe los perjuicios ocasionados al querellante por la demora en la resolución del caso, incluyendo los costos de reparación, gastos de combustible para generador, y el tiempo prolongado sin servicio eléctrico normal.
- Determine, conforme al Libro de Tarifas y a los Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica, si la infraestructura ubicada entre el transformador y el contador (punto de entrega del servicio) es responsabilidad de LUMA o del cliente, y ordene el reembolso al querellante de los costos correspondientes a la porción que resulte ser responsabilidad de LUMA.
- Ordene a LUMA producir el historial interno de gestión del caso CRBA-26-0378 (bitácora del sistema, incluyendo fechas y responsables de cada aprobación pendiente entre el 6 y el 9 de julio de 2026).
- Ordene a LUMA producir su política escrita sobre la asignación de responsabilidad y costos entre LUMA y el cliente para la sustitución de infraestructura de acometida tras incidentes eléctricos originados en equipo de LUMA.
- Ordene a LUMA producir el historial de mantenimiento e inspecciones previas del transformador ubicado dos residencias más abajo de la del querellante, dado el evento de derrame de aceite dieléctrico y golpe de energía registrado el 15 de mayo de 2026.
- Ordene a LUMA producir el fundamento técnico o reglamentario específico del requisito de "prueba de cable" exigido el 16 de julio de 2026, y explique por qué este requisito no fue comunicado al querellante ni a su perito electricista en ninguna etapa anterior del proceso, pese a las múltiples inspecciones y comunicaciones previas.
- Ordene a LUMA producir su política de auditoría interna y los registros (logs) del sistema de manejo de casos (incluyendo fecha y hora de cada anotación), y explique por qué su personal no pudo verificar, el 16 de julio de 2026, cuándo fue registrada en el sistema una llamada de Despacho/Operaciones que se citó como justificación de un contacto que el querellante niega haber recibido.
- Ordene a LUMA explicar su estructura departamental para el manejo de casos de reconexión post-incidente, incluyendo qué vías de escalamiento están disponibles al cliente y a su perito electricista cuando el contacto técnico asignado no está disponible o no cumple su con su rol, y evalúe el trato recibido por el perito electricista del querellante en la ventanilla de atención a peritos el 16 de julio de 2026.
- Considere cualquier otra medida que el Negociado estime apropiada para atender los hechos documentados en este expediente.

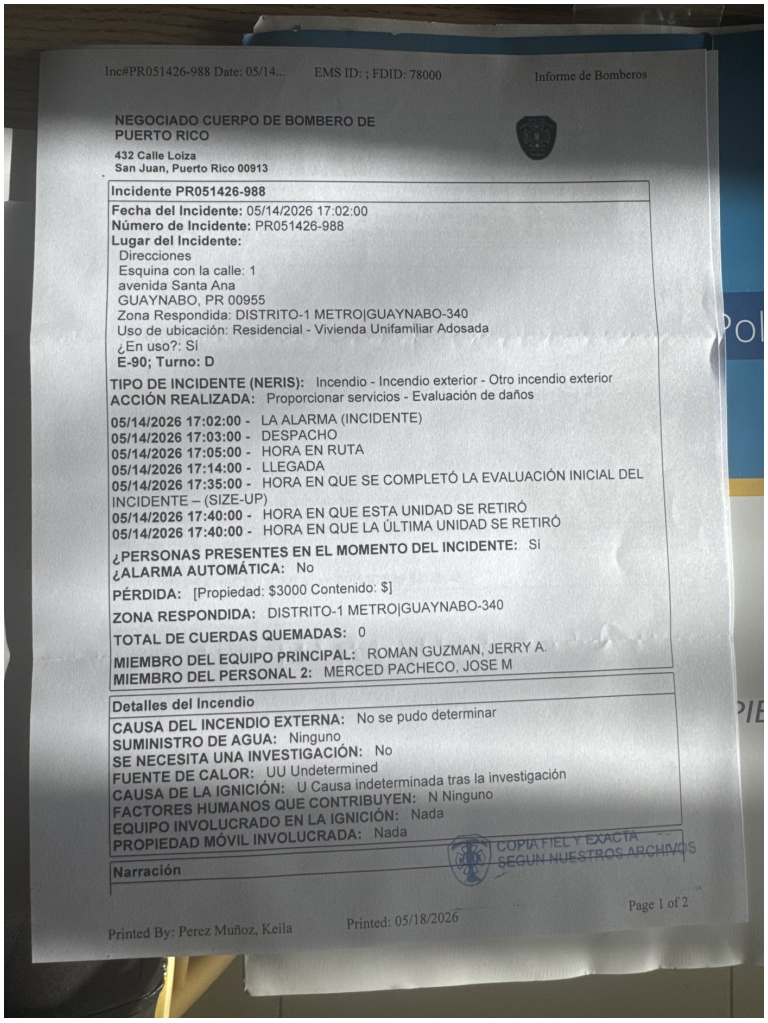
LISTADO DE ANEXOS

Anexo	Descripción
A	Informe del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico — Incidente PR051426-988 (14 de mayo de 2026)
B	Video del incidente con metadata de fecha, hora y ubicación GPS (14 de mayo de 2026, 4:57:55 p.m.)
C	Capturas del registro nativo de llamadas telefónicas (911 y LUMA, 14-15 de mayo de 2026)
D	Certificación de Inspección Eléctrica — Jonathan Lagares, Perito Electricista Lic. 11208 (27 de mayo de 2026)
E	Informe de Inspección — Sixson Towers & Troop, Inc., ajustador de Triple-S Propiedad, Reclamación No. 1494495 (19 de mayo de 2026) — informe final
F	Sworn Statement in Proof of Loss — Triple-S Propiedad, Póliza PP41021423 (9 de junio de 2026)
G	Cotización de reparación — Lagares Electric, LLC, No. 191, $24,155.82 (29 de mayo de 2026)
H	Fotografías del incidente: contador derretido, panel eléctrico quemado, daños interiores y exteriores
I	Fotografías de la obra de reparación: excavación, tubería, cableado, reconstrucción de acera (6 de julio de 2026)
J	Carta de autorización de LUMA — Ing. Joseph L. Maldonado Ocasio, Ingeniería de Distribución – Bayamón (12 de junio de 2026)
K	Recibo de pago a LUMA — $550.00 por concepto de reconexión del cable a la toma de corriente (6 de julio de 2026)
L	Historial de facturación del portal MiLUMA — cargo de $525.83, estado "Cancelled"
M	Recibos de combustible para generador eléctrico (mayo–julio 2026)
N	Fotografías del transformador afectado en la vía pública (dos residencias más abajo) y de personal de LUMA en la escena
O	Historial de estatus del trámite municipal No. 2026-00091-EOP-CA ante el Municipio Autónomo de Guaynabo (sistema oficial del Municipio)
P	Correspondencia escrita entre Lagares Electric, LLC / el querellante y personal de LUMA (Ing. Elliot J. Santiago Rivera), 7-14 de julio de 2026, incluyendo confirmación escrita de referido de la Orden de Trabajo a Planificación
Q	Fotografía de la visita de inspección y sellado de la base del contador — 10 de julio de 2026
R	Confirmación de radicación del Negociado de Energía de Puerto Rico — Caso Núm. NEPR-QR-2026-0276
S	Factura emitida el 14 de julio de 2026 (cuenta 0815212000) — cargo estimado de $680.52 durante período sin servicio eléctrico
T	Transcripción de llamada telefónica con LUMA, 16 de julio de 2026, 10:46 a.m. (archivo escrito sometido por separado)
U	Reporte de Resultados de Pruebas de Resistencia de Aislamiento (Megger) — 2,200 MΩ (L1/G), 2,100 MΩ (L2/G) y 2,200 MΩ (N/G), muy por encima de los mínimos aceptables — certificado por el Ing. Erick D. Morillo Sanchez, Lic. 27008 PE — 16 de julio de 2026
V	Declaración Jurada (Affidavit) suscrita por el querellante — formaliza los intercambios verbales documentados en la Línea 6 (Call Center, visitas presenciales a Monacillos, trato en ventanilla) (pendiente de firma notarial; se acompaña como documento separado)
W	Correo electrónico del querellante al Sr. José Maldonado (Planificación), 21 de julio de 2026, solicitando estatus de la evaluación del transformador y fecha firme de conexión (sin respuesta a la fecha de este expediente)

Anexo	Descripción
X	Correo electrónico de seguimiento del querellante a la Sra. Leslie Andujar Aruz, 21 de julio de 2026, solicitando la intervención directa de la Supervisora Sigrid Fernández y del departamento de Planificación
Y	Correo del 22 de julio de 2026 documentando la llamada de Maldonado y los términos acordados para el 23 de julio; Certificación Electrónica Oficial CC-26-07-06192 emitida por LUMA el 23 de julio de 2026 a las 2:56 p.m., confirmando que se recibió la certificación eléctrica CRBA-26-0378, se generó la actividad de campo 3578963973 y la gestión fue referida
Z	Correo del 23 de julio de 2026 (11:14 a.m.) enviado por el querellante a todos los destinatarios del hilo documentando la cronología de la mañana, la ausencia de la brigada y la situación de la firma de certificaciones, con solicitud de respuestas concretas

Anexo A — Informe del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico

Informe oficial del incidente PR051426-988, Negociado Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico, correspondiente al incidente del 14 de mayo de 2026.



Inc#PR051426-988 Date: 05/14... EMS ID: ; FDID: 78000 Informe de Bomberos

NEGOCIADO CUERPO DE BOMBERO DE PUERTO RICO
432 Calle Loiza
San Juan, Puerto Rico 00913

Incidente PR051426-988

Fecha del Incidente: 05/14/2026 17:02:00
Número de Incidente: PR051426-988
Lugar del Incidente:
Direcciones
Esquina con la calle: 1
avenida Santa Ana
GUAYNABO, PR 00955
Zona Respondida: DISTRITO-1 METRO|GUAYNABO-340
Uso de ubicación: Residencial - Vivienda Unifamiliar Adosada
¿En uso?: Si
E-90; Turno: D

TIPO DE INCIDENTE (NERIS): Incendio - Incendio exterior - Otro incendio exterior
ACCIÓN REALIZADA: Proporcionar servicios - Evaluación de daños

05/14/2026 17:02:00 - LA ALARMA (INCIDENTE)
05/14/2026 17:03:00 - DESPACHO
05/14/2026 17:05:00 - HORA EN RUTA
05/14/2026 17:14:00 - LLEGADA
05/14/2026 17:35:00 - HORA EN QUE SE COMPLETÓ LA EVALUACIÓN INICIAL DEL INCIDENTE – (SIZE-UP)
05/14/2026 17:40:00 - HORA EN QUE ESTA UNIDAD SE RETIRÓ
05/14/2026 17:40:00 - HORA EN QUE LA ÚLTIMA UNIDAD SE RETIRÓ

¿PERSONAS PRESENTES EN EL MOMENTO DEL INCIDENTE: Si
¿ALARMA AUTOMÁTICA: No
PÉRDIDA: [Propiedad: $3000 Contenido: $]
ZONA RESPONDIDA: DISTRITO-1 METRO|GUAYNABO-340
TOTAL DE CUERDAS QUEMADAS: 0
MIEMBRO DEL EQUIPO PRINCIPAL: ROMAN GUZMAN, JERRY A.
MIEMBRO DEL PERSONAL 2: MERCED PACHECO, JOSE M

Detalles del Incendio

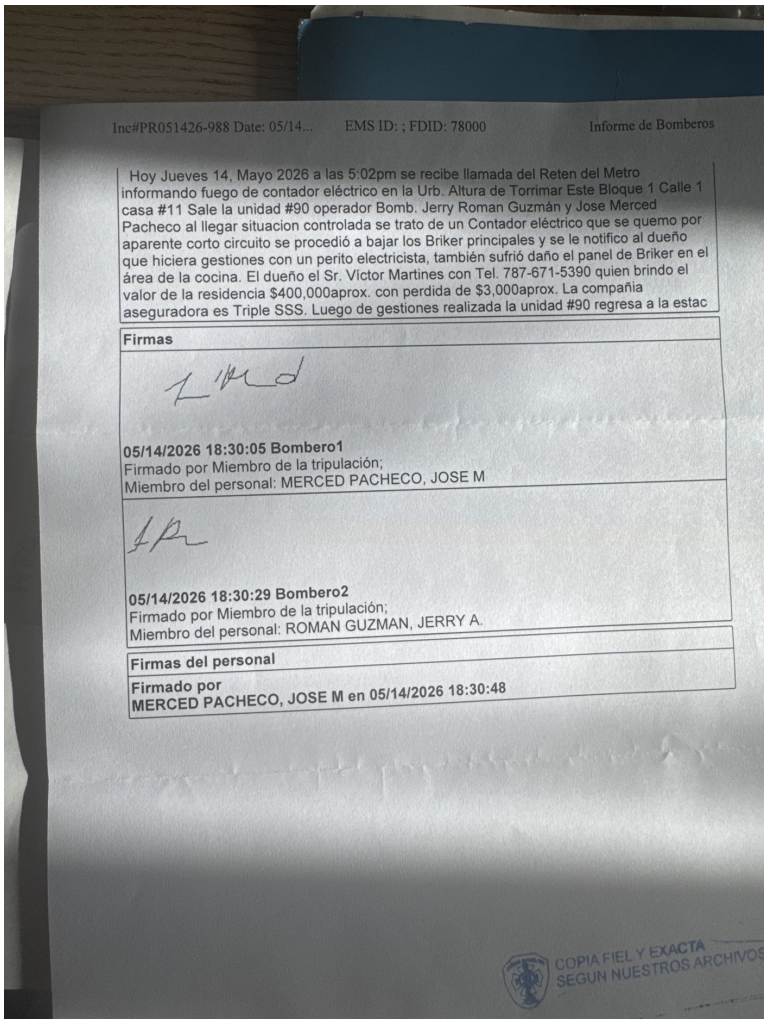
CAUSA DEL INCENDIO EXTERNA: No se pudo determinar
SUMINISTRO DE AGUA: Ninguno
SE NECESITA UNA INVESTIGACIÓN: No
FUENTE DE CALOR: UU Undetermined
CAUSA DE LA IGNICIÓN: U Causa indeterminada tras la investigación
FACTORES HUMANOS QUE CONTRIBUYEN: N Ninguno
EQUIPO INVOLUCRADO EN LA IGNICIÓN: Nada
PROPIEDAD MÓVIL INVOLUCRADA: Nada

Narración

COPIA FIEL Y EXACTA SEGUN NUESTROS ARCHIVOS

Printed By: Perez Muñoz, Keila Printed: 05/18/2026 Page 1 of 2

A-1. Informe de Bomberos, página 1 de 2 — datos del incidente, cronología de despacho y llegada.



Inc#PR051426-988 Date: 05/14... EMS ID: ; FDID: 78000 Informe de Bomberos

Hoy Jueves 14, Mayo 2026 a las 5:02pm se recibe llamada del Reten del Metro informando fuego de contador eléctrico en la Urb. Altura de Torrimar Este Bloque 1 Calle 1 casa #11 Sale la unidad #90 operador Bomb. Jerry Roman Guzmán y Jose Merced Pacheco al llegar situacion controlada se trato de un Contador eléctrico que se quemo por aparente corto circuito se procedió a bajar los Briker principales y se le notifico al dueño que hiciera gestiones con un perito electricista, también sufrió daño el panel de Briker en el área de la cocina. El dueño el Sr. Víctor Martines con Tel. 787-671-5390 quien brindo el valor de la residencia $400,000aprox. con perdida de $3,000aprox. La compañia aseguradora es Triple SSS. Luego de gestiones realizada la unidad #90 regresa a la estac

Firmas

05/14/2026 18:30:05 Bombero1
Firmado por Miembro de la tripulación;
Miembro del personal: MERCED PACHECO, JOSE M

05/14/2026 18:30:29 Bombero2
Firmado por Miembro de la tripulación;
Miembro del personal: ROMAN GUZMAN, JERRY A.

Firmas del personal

Firmado por
MERCED PACHECO, JOSE M en 05/14/2026 18:30:48

COPIA FIEL Y EXACTA
SEGÚN NUESTROS ARCHIVOS

A-2. Informe de Bomberos, página 2 de 2 — narración del incidente y firmas del personal.

Anexo B — Video del Incidente con Metadata de Fecha, Hora y GPS

Fotogramas extraídos del video original capturado por el querellante durante el incidente (archivo IMG_2116.MOV, iPhone 15 Pro). La metadata interna del archivo de video — no visible en los fotogramas mismos, pero preservada en el archivo original y disponible para verificación — registra fecha y hora de creación del 14 de mayo de 2026, 4:57:55 p.m. (hora de Puerto Rico), y coordenadas GPS 18.3840, -66.1153, correspondientes a la residencia del querellante en Guaynabo, Puerto Rico. Esta hora coincide con el inicio del incidente reportado en este expediente.



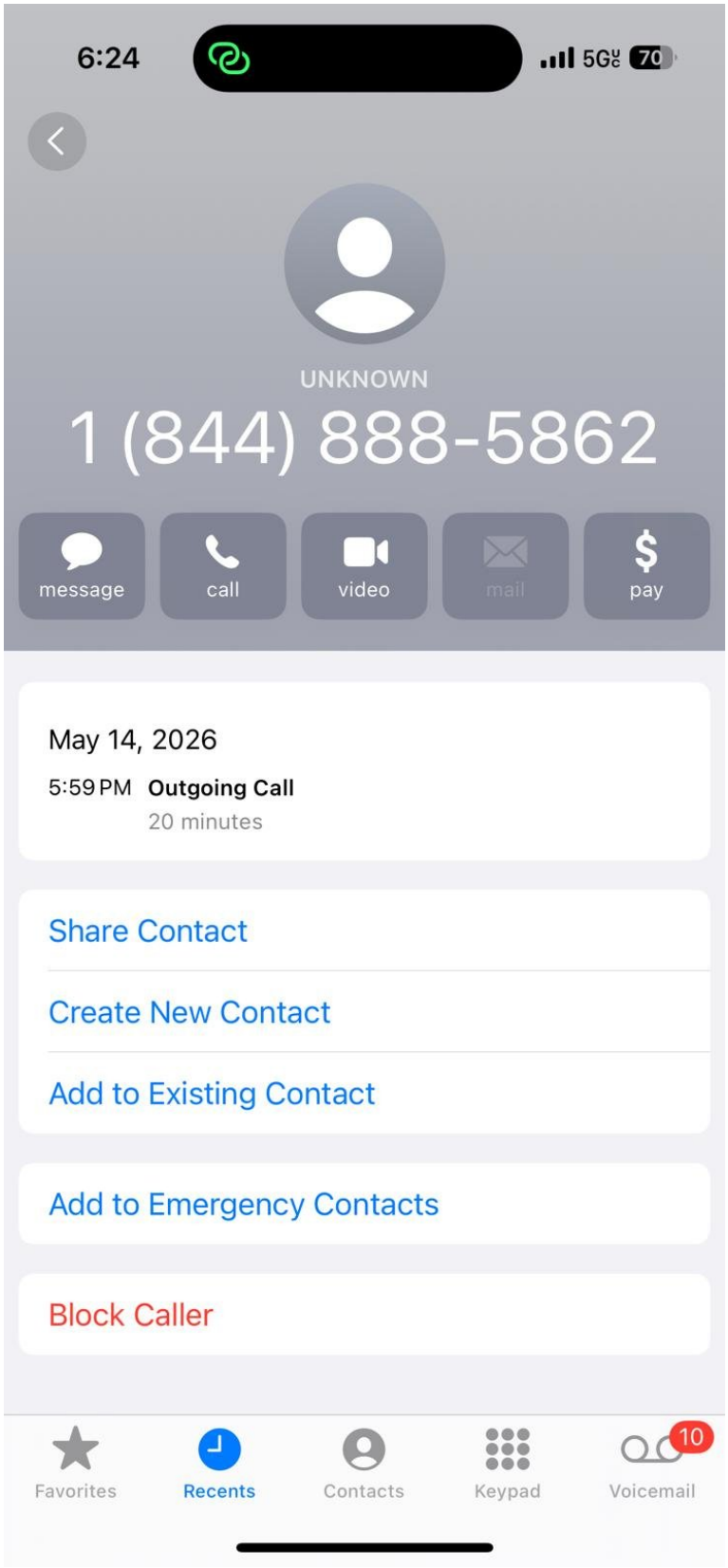
B-1. Humo visible saliendo de la parte superior del gabinete del contador, aproximadamente 9 segundos después del inicio de la grabación.



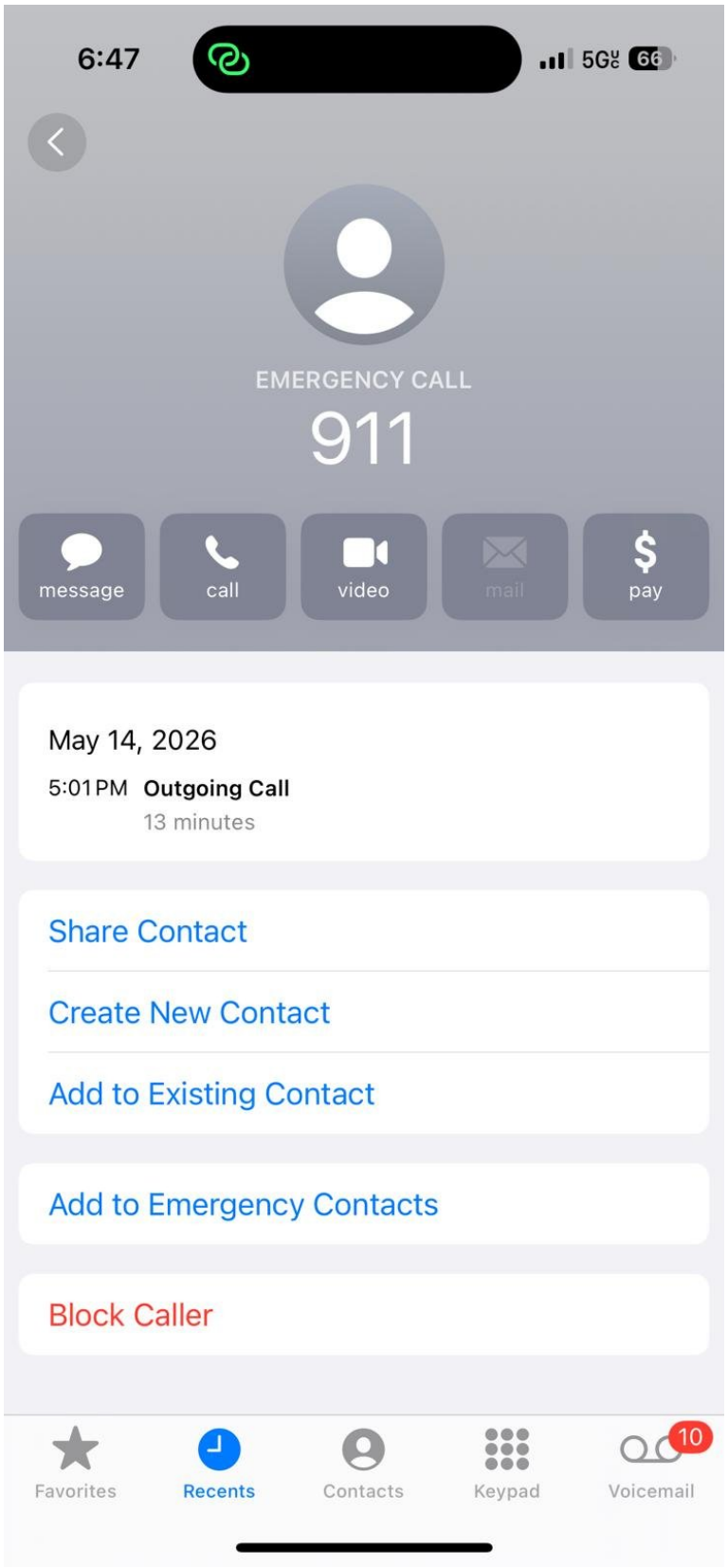
B-2. Vista general del contador y gabinetes asociados al inicio de la grabación, para referencia de ubicación.

Anexo C — Registro de Llamadas Telefónicas

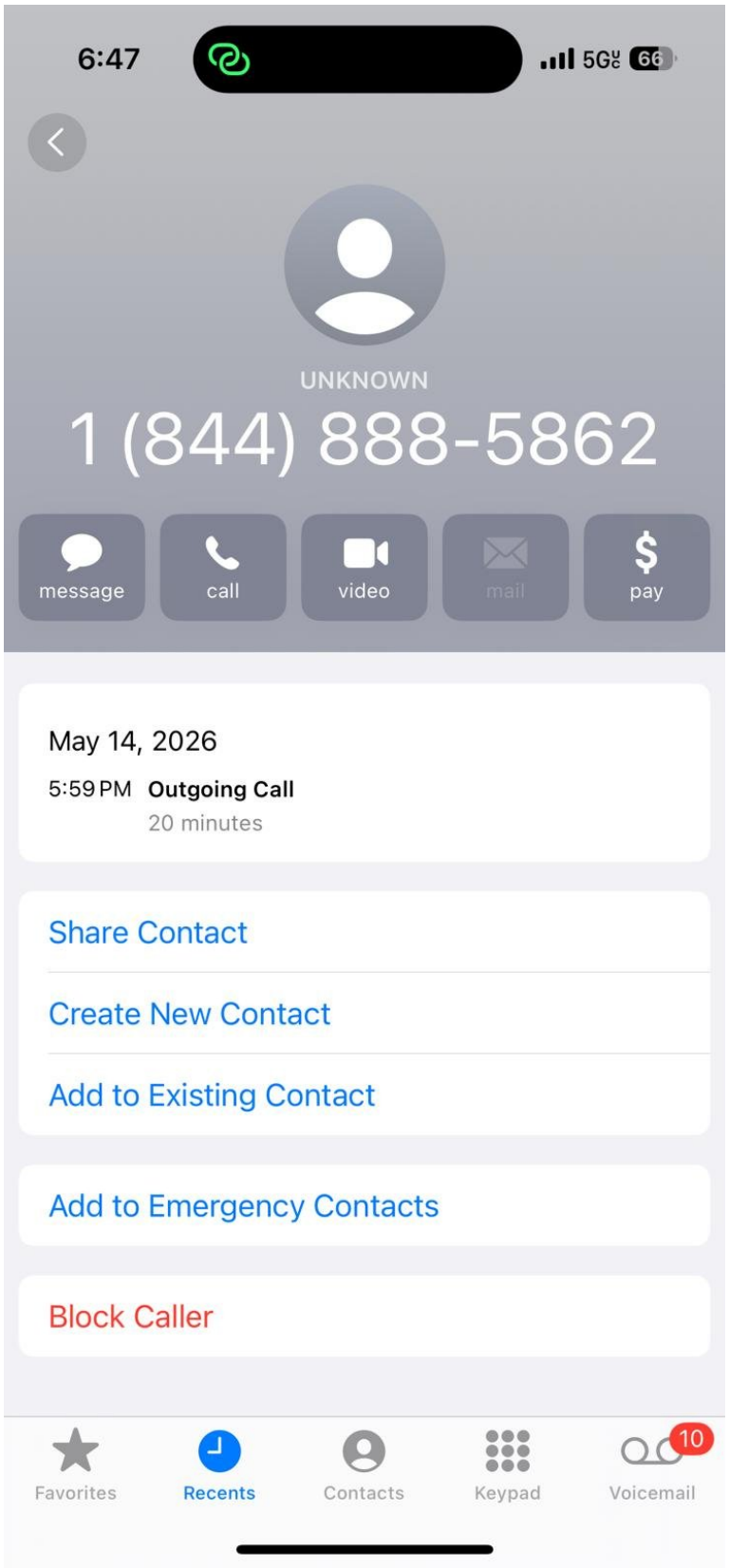
Capturas del registro nativo de llamadas del teléfono del querellante, mostrando las llamadas al 911 y a LUMA entre el 14 y el 15 de mayo de 2026.



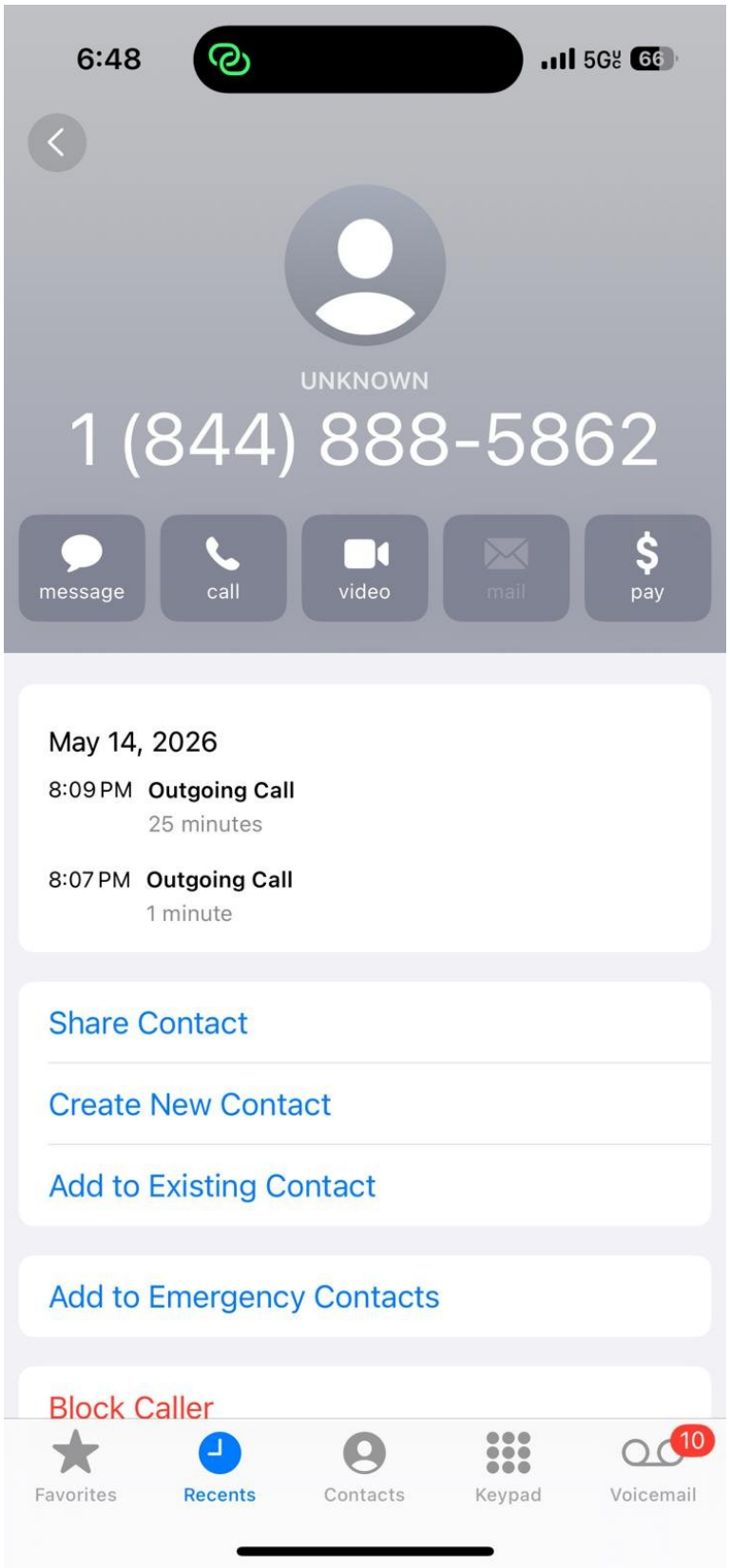
C-1. Llamada a LUMA, 14 de mayo, 5:59 p.m. (20 min.).



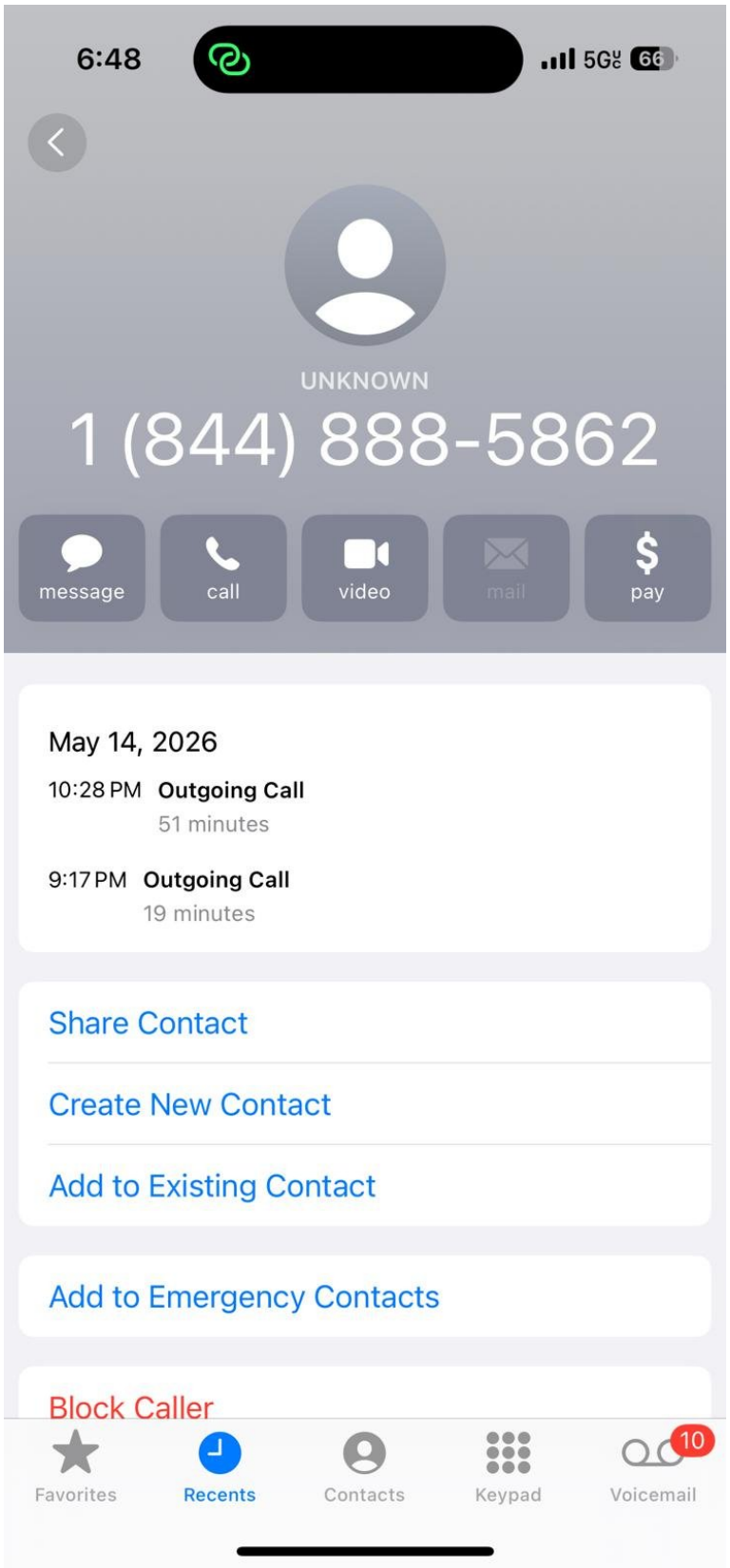
C-2. Llamada al 911, 14 de mayo, 5:01 p.m. (13 min.).



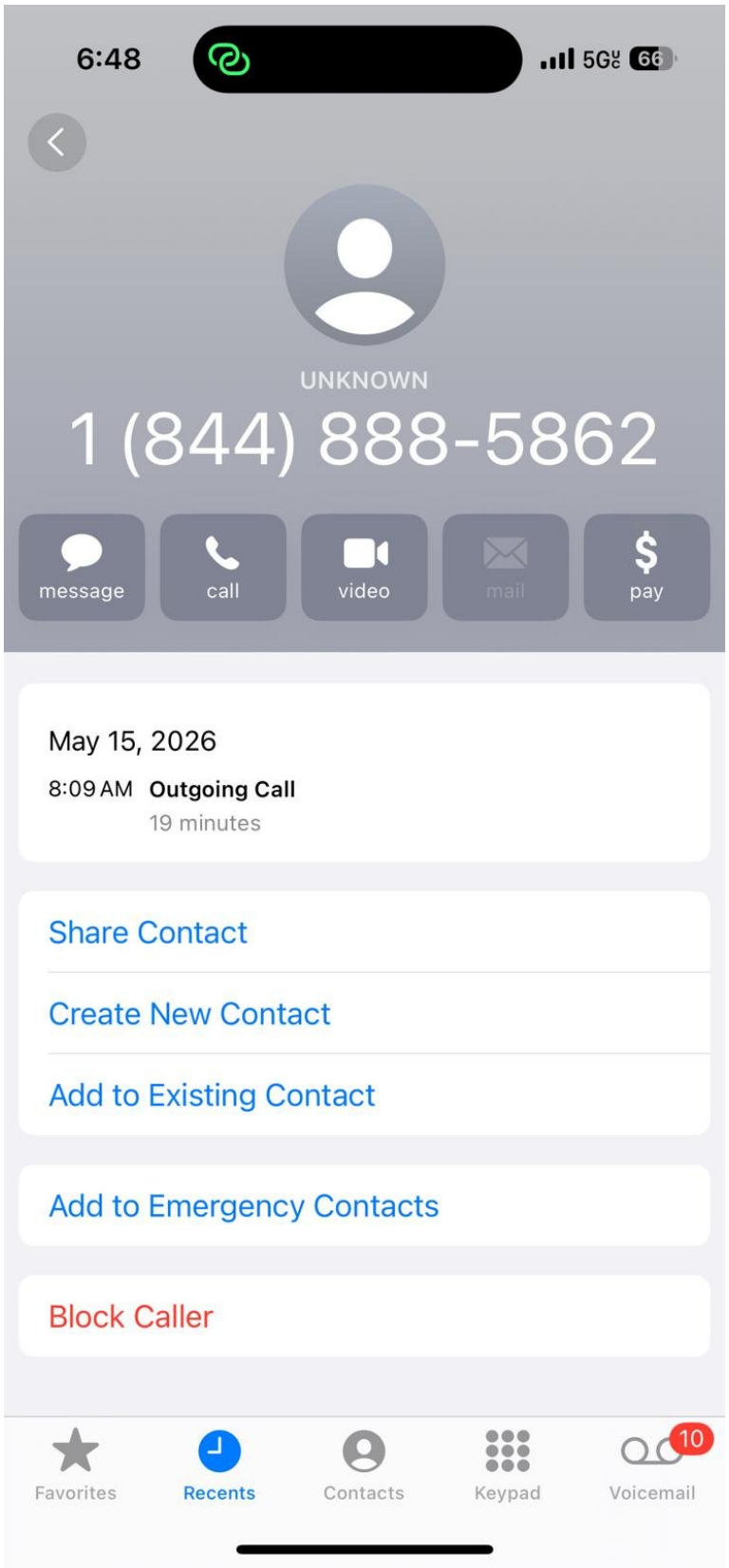
C-3. Llamada a LUMA, 14 de mayo, 5:59 p.m. (20 min.) — vista adicional.



C-4. Llamadas a LUMA, 14 de mayo, 8:07 p.m. (1 min.) y 8:09 p.m. (25 min.).



C-5. Llamadas a LUMA, 14 de mayo, 9:17 p.m. (19 min.) y 10:28 p.m. (51 min.).



C-6. Llamada a LUMA, 15 de mayo, 8:09 a.m. (19 min.).

Anexo D — Certificación de Inspección Eléctrica

Certificación emitida por Jonathan Lagares, Perito Electricista Lic. 11208, Lagares Electric, LLC, con fecha del 27 de mayo de 2026.

LAGARES ELECTRIC LLC

27 mayo 2026

Inspeccion:

Al inspeccionar la residencia de la familia Martínez en **Alturas de Torrimar este 1-11 calle 1 Guaynabo Puerto Rico** la misma se encontraba con problemas eléctricos en la Residencia debido a un incendió eléctrico proveniente del cables principales del contador donde comenzó el fuego , El incendio eléctrico también afecto los cables y el panel eléctrico principal de la casa. El incendio provocado por un desperfecto eléctrico los dejo inoperantes afectando toda posibilidad de que la propiedad en si pueda trabajar o ser conectada a un generador eléctrico.

Solucion:

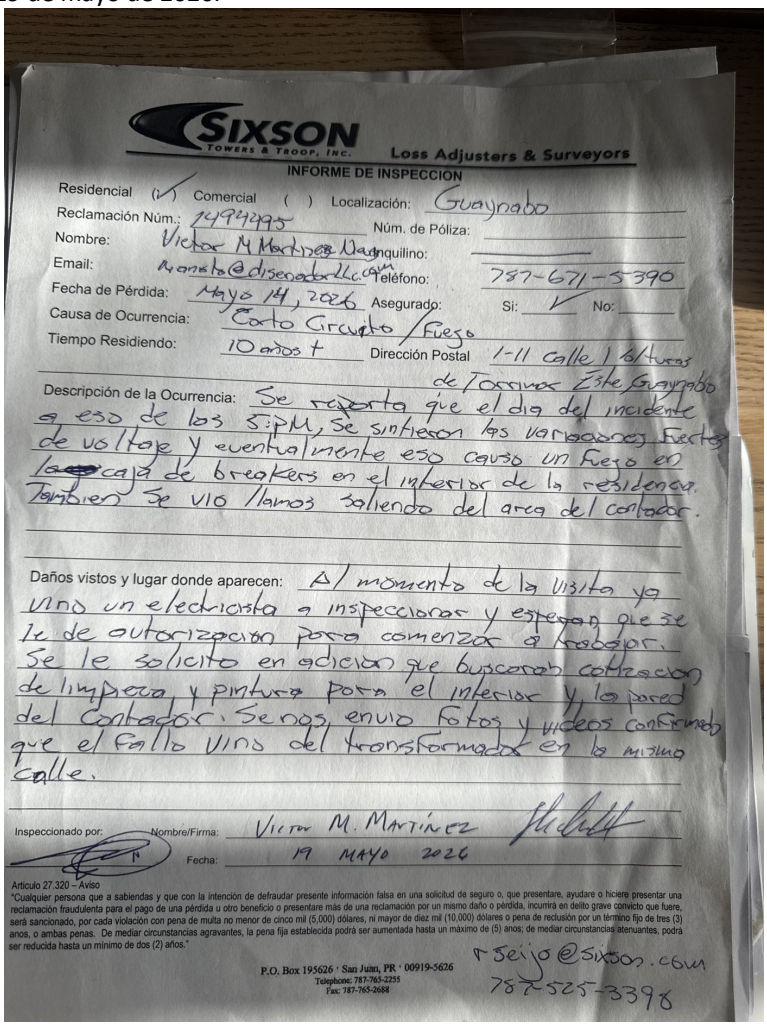
Debe repararse remplazando los componentes eléctricos afectados;
*Base de contador, Cableado principal hasta transformador tipo Pad Monted, Cableado de panel principal hasta contador. Panel eléctrico principal, Breakers del panel eléctrico , Cableado eléctrico de los circuitos de la casa en un 60% aproximadamente.

Jonathan Lagares
Perito Electricista, Lic. 11208
Lagares Electric, LLC
(787-532-4528
lagareselectricllc@gmail.com

D-1. Certificación de inspección eléctrica — origen y alcance del daño.

Anexo E — Informe de Inspección (Ajustador de Seguro)

Informe de inspección de Sixson Towers & Troop, Inc., ajustador independiente de Triple-S Propiedad, Reclamación No. 1494495, con fecha del 19 de mayo de 2026.



SIXSON TOWERS & TROOP, INC. Loss Adjusters & Surveyors

INFORME DE INSPECCION

Residencial (✓) Comercial ( ) Localización: Guaynabo

Reclamación Núm.: 1494495 Núm. de Póliza:

Nombre: Victor M Martinez Inquilino:

Email: mantto@disenodelic.com Teléfono: 787-671-5390

Fecha de Pérdida: Mayo 14, 2026 Asegurado: Si: ✓ No:

Causa de Ocurrencia: Corto Circuito / Fuego

Tiempo Residiendo: 10 años + Dirección Postal 1-11 calle 1 Alturas de Torrimar Este Guaynabo

Descripción de la Ocurrencia: Se reporta que el dia del incidente a eso de las 5:PM, se sintieron las variaciones fuertes de voltaje y eventualmente eso causo un fuego en la caja de breakers en el interior de la residencia. Tambien se vio llamas saliendo del area del contador.

Daños vistos y lugar donde aparecen: Al momento de la visita ya vino un electricista a inspeccionar y esperan que se le de autorizacion para comenzar a trabajar. Se le solicito en adicion que buscaran cotizacion de limpieza y pintura para el interior y la pared del Contador. Se nos envio fotos y videos confirmando que el fallo vino del transformador en la misma calle.

Inspeccionado por: Nombre/Firma: Victor M. Martinez

Fecha: 19 MAYO 2026

Articulo 27.320 – Aviso

"Cualquier persona que a sabiendas y que con la intención de defraudar presente información falsa en una solicitud de seguro o, que presentare, ayudare o hiciere presentar una reclamación fraudulenta para el pago de una pérdida u otro beneficio o presentare más de una reclamación por un mismo daño o pérdida, incurrirá en delito grave convicto que fuere, será sancionado, por cada violación con pena de multa no menor de cinco mil (5,000) dólares, ni mayor de diez mil (10,000) dólares o pena de reclusión por un término fijo de tres (3) años, o ambas penas. De mediar circunstancias agravantes, la pena fija establecida podrá ser aumentada hasta un máximo de (5) años; de mediar circunstancias atenuantes, podrá ser reducida hasta un mínimo de dos (2) años."

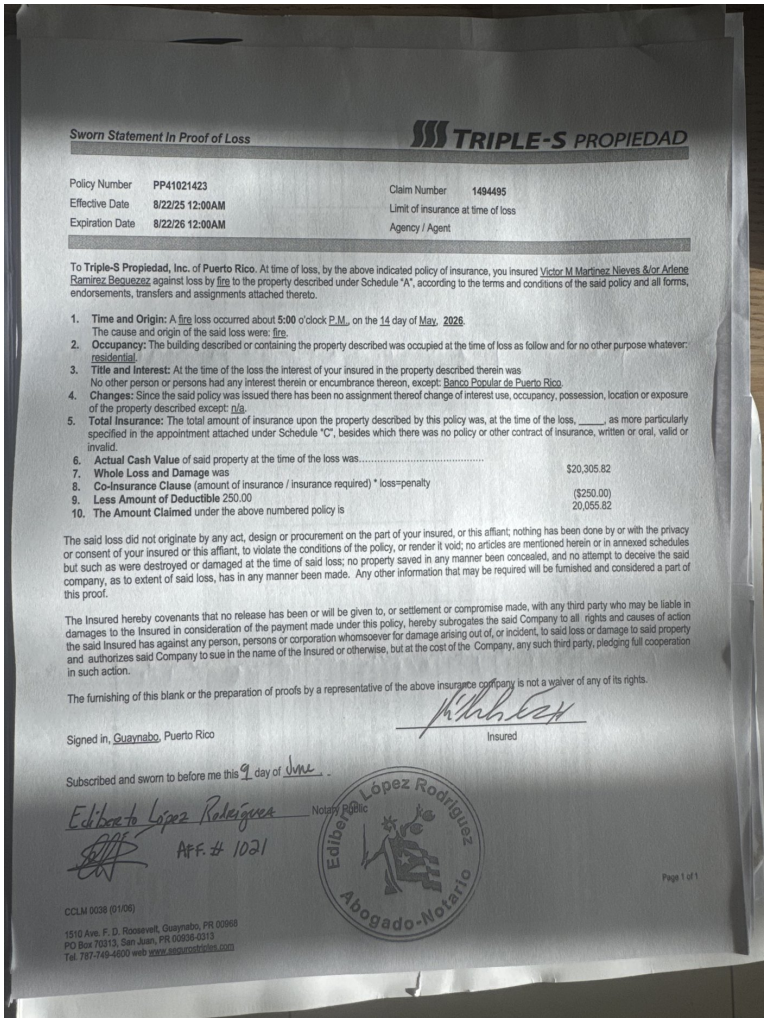
P.O. Box 195626 · San Juan, PR · 00919-5626
Telephone: 787-765-2255
Fax: 787-765-2688

rseijo@sixson.com
787-525-3398

E-1. Informe de Inspección de Sixson Towers & Troop, Inc.

Anexo F — Sworn Statement in Proof of Loss (Triple-S Propiedad)

Declaración jurada de prueba de pérdida sometida a Triple-S Propiedad, Póliza PP41021423, Reclamación No. 1494495, suscrita el 9 de junio de 2026.



Sworn Statement In Proof of Loss

TRIPLE-S PROPIEDAD

Policy Number PP41021423
Effective Date 8/22/25 12:00AM
Expiration Date 8/22/26 12:00AM
Claim Number 1494495
Limit of insurance at time of loss
Agency / Agent

To **Triple-S Propiedad, Inc.** of **Puerto Rico**. At time of loss, by the above indicated policy of insurance, you insured Victor M Martinez Nieves &/or Arlene Ramirez Beguezez against loss by fire to the property described under Schedule "A", according to the terms and conditions of the said policy and all forms, endorsements, transfers and assignments attached thereto.

1. **Time and Origin:** A fire loss occurred about **5:00** o'clock P.M., on the 14 day of May, **2026**.
   The cause and origin of the said loss were: fire.
2. **Occupancy:** The building described or containing the property described was occupied at the time of loss as follow and for no other purpose whatever: residential.
3. **Title and Interest:** At the time of the loss the interest of your insured in the property described therein was
   No other person or persons had any interest therein or encumbrance thereon, except: Banco Popular de Puerto Rico.
4. **Changes:** Since the said policy was issued there has been no assignment thereof change of interest use, occupancy, possession, location or exposure of the property described except: n/a.
5. **Total Insurance:** The total amount of insurance upon the property described by this policy was, at the time of the loss, _____, as more particularly specified in the appointment attached under Schedule "C", besides which there was no policy or other contract of insurance, written or oral, valid or invalid.
6. **Actual Cash Value** of said property at the time of the loss was..... $20,305.82
7. **Whole Loss and Damage** was
8. **Co-Insurance Clause** (amount of insurance / insurance required) * loss=penalty ($250.00)
9. **Less Amount of Deductible** 250.00 20,055.82
10. **The Amount Claimed** under the above numbered policy is

The said loss did not originate by any act, design or procurement on the part of your insured, or this affiant; nothing has been done by or with the privacy or consent of your insured or this affiant, to violate the conditions of the policy, or render it void; no articles are mentioned herein or in annexed schedules but such as were destroyed or damaged at the time of said loss; no property saved in any manner been concealed, and no attempt to deceive the said company, as to extent of said loss, has in any manner been made. Any other information that may be required will be furnished and considered a part of this proof.

The Insured hereby covenants that no release has been or will be given to, or settlement or compromise made, with any third party who may be liable in damages to the Insured in consideration of the payment made under this policy, hereby subrogates the said Company to all rights and causes of action the said Insured has against any person, persons or corporation whomsoever for damage arising out of, or incident, to said loss or damage to said property and authorizes said Company to sue in the name of the Insured or otherwise, but at the cost of the Company, any such third party, pledging full cooperation in such action.

The furnishing of this blank or the preparation of proofs by a representative of the above insurance company is not a waiver of any of its rights.

Signed in, Guaynabo, Puerto Rico

Insured

Subscribed and sworn to before me this 9 day of June.

Edilberto López Rodríguez Notary Public

AFF. # 1021

Edilberto López Rodríguez Abogado-Notario

Page 1 of 1

CCLM 0038 (01/06)

1510 Ave. F. D. Roosevelt, Guaynabo, PR 00968
PO Box 70313, San Juan, PR 00936-0313
Tel. 787-749-4600 web www.segurostriples.com

F-1. Sworn Statement in Proof of Loss — Triple-S Propiedad.

Anexo G — Cotización de Reparación (Lagares Electric, LLC)

Cotización No. 191 de Lagares Electric, LLC, con fecha del 29 de mayo de 2026, por un total de $24,155.82.

LAGARES ELECTRIC, LLC

Cotización

Cotización n.°:	191
Fecha:	05/29/2026
Para:	Victor M. Martinez manolo@disenadorllc.com 1-11 Alturas de Torrimar este Guaynabo PR 00969 7876715390

Urb. College Park
Calle Budapest 1780
San Juan PR 00921
lagareselectricllc@gmail.com
7875324528
Lic 11208

Descripción	Cantidad	Tarifa	Importe
2" pvc SQD 40	15	$18.00	$270.00*
Cable 1/0 RHH	480	$3.70	$1,776.00*
Base de contador 100 amp	1	$160.00	$160.00*
cable #2 thhn	240	$2.35	$564.00*
Curvas 2" pvc	4	$15.00	$60.00*
Galón de pintura	1	$68.00	$68.00
		Subtotal de productos	$2,898.00

Descripción	Cantidad	Tarifa	Importe
Certificación Eléctrica el area de inspecciones.	1	$350.00	$350.00*
Instalación de base de contador 100-amp en parte frontal de la casa. zanja de aproximadamente 130 pies lineales por 24" de ancho y 40"pulgadas de hondo (trinchera para instalar tubo eléctrico) el mismo se tendrá que realizar con excavadoras de punto A a punto B Traspasando 2 vecinos frontalmente.	1	$14,500.00	$14,500.00*
Reparación de panel de breaker con breaker nuevos y reemplazo de cables afectados	1	$2,600.00	$2,600.00*
Concreto para acera 3 yardas aproximadas	1	$3,800.00	$3,800.00*

1 / 2

G-1. Cotización Lagares Electric No. 191, página 1 de 2.



Lagares Electric, LLC - Cotización 191 - 05/29/2026

Descripción	Cantidad	Tarifa	Importe
	Subtotal de servicios		$21,250.00

*Indica un concepto exento de impuestos

Subtotal	$24,148.00
IVU 11.5% 11.5% ($68.00)	$7.82
Total	$24,155.82
TOTAL	**$24,155.82**
Depósito pendiente 05/29/2026	$9,662.33

Información de pago

05/29/2026 ha solicitado un depósito **40%** por **$9,662.33**.

Pagar ahora

Invoice2go from Bill

Notas

Se requiere un adelanto del 45% para efecto de materiales y otro.
Los trabajos a realizarse deben tener coordinación de las partes, administración, cliente y contratista.
El trabajo será realizado lunes a viernes.
Todo cambio de orden conlleva costo adicional.
Precios de esta cotización son validos por un termino de 5 días hábiles.
Costos de permisos , dotes o aportaciones gubernamentales NO están incluidas en esta propuesta.
Acera será picada con disco y se cortases a la mitad.

***Se requiere un performance (bond) que será un gasto adicional pagadero al municipio de Guaynabo. NO contemplado en esta cotización.

Se requiere ir al municipio de Guaynabo para ver los requisitos de la misma ya que todos los municipios tiene diferentes requerimientos.

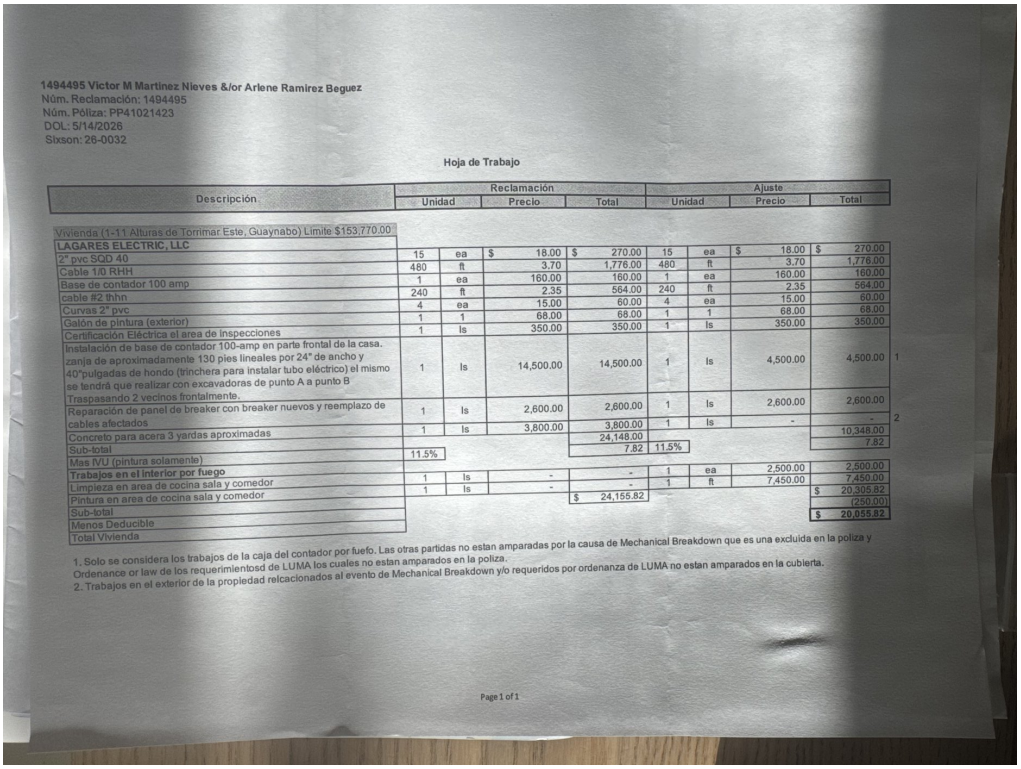
Por cambio de precios globales en materia prima puede coyevar cambios de precio.

Lagares Electric, LLC

Firma del cliente

2 / 2

G-2. Cotización Lagares Electric No. 191, página 2 de 2 — totales y condiciones.



1494495 Victor M Martinez Nieves &/or Arlene Ramirez Beguez
Núm. Reclamación: 1494495
Núm. Póliza: PP41021423
DOL: 5/14/2026
Sixson: 26-0032

Hoja de Trabajo

Descripción	Reclamación Unidad		Precio	Total	Ajuste Unidad		Precio	Total	
Vivienda (1-11 Alturas de Torrimar Este, Guaynabo) Limite $153,770.00									
LAGARES ELECTRIC, LLC	15	ea	$ 18.00	$ 270.00	15	ea	$ 18.00	$ 270.00	
2" pvc SQD 40	480	ft	3.70	1,776.00	480	ft	3.70	1,776.00	
Cable 1/0 RHH	1	ea	160.00	160.00	1	ea	160.00	160.00	
Base de contador 100 amp	240	ft	2.35	564.00	240	ft	2.35	564.00	
cable #2 thhn	4	ea	15.00	60.00	4	ea	15.00	60.00	
Curvas 2" pvc	1	1	68.00	68.00	1	1	68.00	68.00	
Galón de pintura (exterior)	1	ls	350.00	350.00	1	ls	350.00	350.00	
Certificación Eléctrica el area de inspecciones									
Instalación de base de contador 100-amp en parte frontal de la casa. zanja de aproximadamente 130 pies lineales por 24" de ancho y 40"pulgadas de hondo (trinchera para instalar tubo eléctrico) el mismo se tendrá que realizar con excavadoras de punto A a punto B Traspasando 2 vecinos frontalmente.	1	ls	14,500.00	14,500.00	1	ls	4,500.00	4,500.00	1
Reparación de panel de breaker con breaker nuevos y reemplazo de cables afectados	1	ls	2,600.00	2,600.00	1	ls	2,600.00	2,600.00	
Concreto para acera 3 yardas aproximadas	1	ls	3,800.00	3,800.00	1	ls	-	-	2
Sub-total				24,148.00				10,348.00	
Mas IVU (pintura solamente)	11.5%			7.82	11.5%			7.82	
Trabajos en el interior por fuego									
Limpieza en area de cocina sala y comedor	1	ls	-	-	1	ea	2,500.00	2,500.00	
Pintura en area de cocina sala y comedor	1	ls	-	-	1	ft	7,450.00	7,450.00	
Sub-total				$ 24,155.82				$ 20,305.82	
Menos Deducible								(250.00)	
Total Vivienda								$ 20,055.82	

1. Solo se considera los trabajos de la caja del contador por fuefo. Las otras partidas no estan amparadas por la causa de Mechanical Breakdown que es una excluida en la poliza y Ordenance or law de los requerimientosd de LUMA los cuales no estan amparados en la poliza.
2. Trabajos en el exterior de la propiedad relcacionados al evento de Mechanical Breakdown y/o requeridos por ordenanza de LUMA no estan amparados en la cubierta.

Page 1 of 1

G-3. Hoja de Trabajo del ajustador de seguro — desglose de la reclamación frente a la cotización de Lagares Electric.

Anexo H — Fotografías del Incidente Eléctrico



H-1. Contador eléctrico dañado, vista exterior.



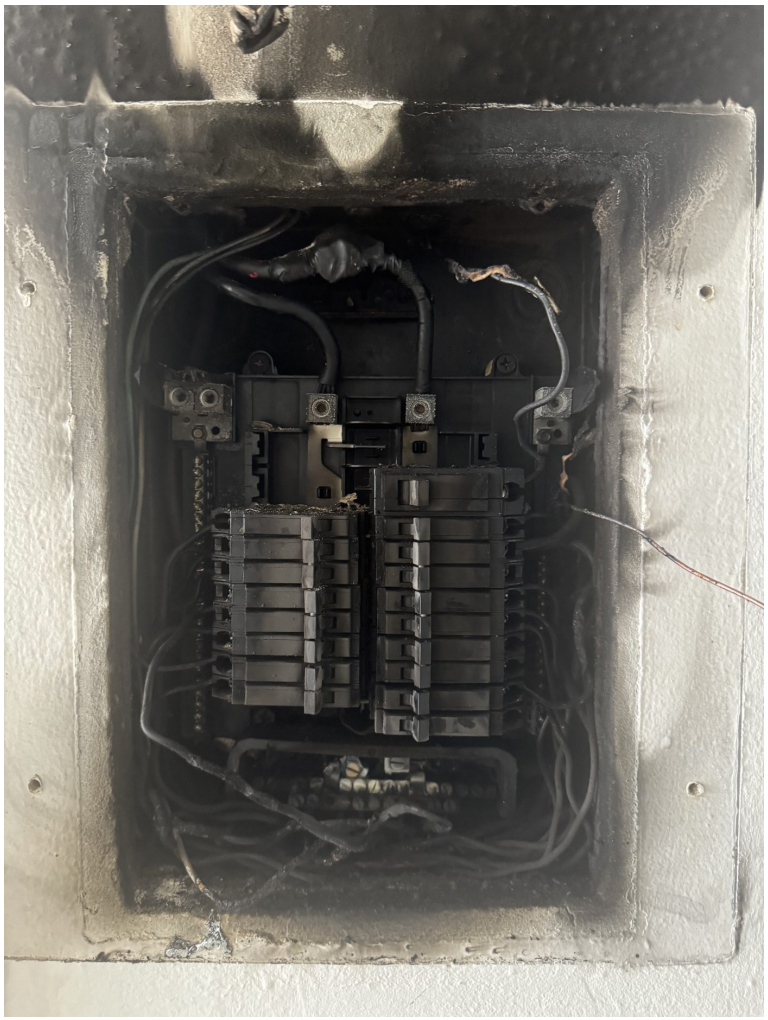
H-2. Vista exterior del área del contador y panel exterior tras el incidente.



H-3. Contador derretido.



H-4. Detalle de marcas de quemadura sobre el panel interior.



H-5. Panel de breakers con daño visible por el incendio.



H-6. Base del contador removida, mostrando daño interno por el corto circuito.



H-7. Contador derretido, componentes internos expuestos.



H-8. Personal de emergencia en la escena frente al contador dañado.



H-9. Inspección de cerca del contador dañado.

Anexo I — Fotografías de la Obra de Reparación



I-1. Zanja junto al muro perimetral, con cableado visible



I-2. Excavación de la zanja frente a la residencia con maquinaria pesada.



I-3. Tubería conduit instalada en la residencia.



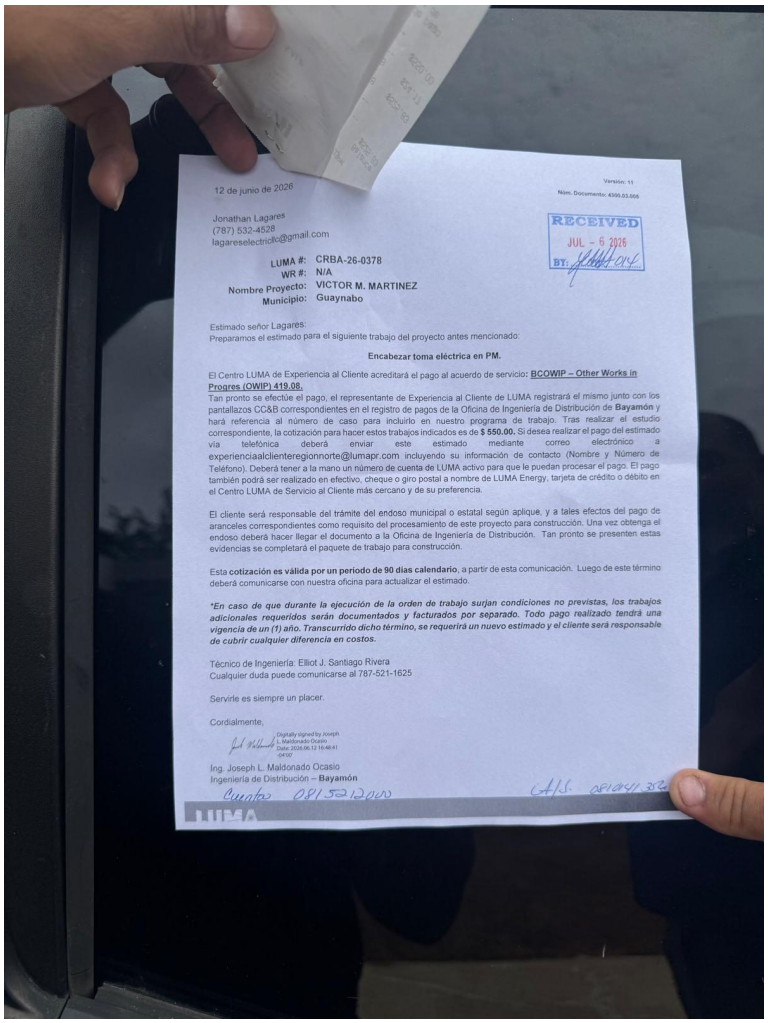
I-4. Vista del recorrido hasta el transformador con acera removida.



I-5. Detalle del punto de conexión de la tubería sobre el muro.



I-6. Tubería conduit corriendo por la losa hacia el punto de acometida.



12 de junio de 2026

Versión: 11
Núm. Documento: 4300.03.006

Jonathan Lagares
(787) 532-4528
lagareselectricllc@gmail.com

RECEIVED
JUL - 6 2026
BY:

LUMA #: CRBA-26-0378
WR #: N/A
Nombre Proyecto: VICTOR M. MARTINEZ
Municipio: Guaynabo

Estimado señor Lagares:
Preparamos el estimado para el siguiente trabajo del proyecto antes mencionado:

Encabezar toma eléctrica en PM.

El Centro LUMA de Experiencia al Cliente acreditará el pago al acuerdo de servicio: **BCOWIP – Other Works in Progres (OWIP) 419.08.**
Tan pronto se efectúe el pago, el representante de Experiencia al Cliente de LUMA registrará el mismo junto con los pantallazos CC&B correspondientes en el registro de pagos de la Oficina de Ingeniería de Distribución de **Bayamón** y hará referencia al número de caso para incluirlo en nuestro programa de trabajo. Tras realizar el estudio correspondiente, la cotización para hacer estos trabajos indicados es de **$ 550.00.** Si desea realizar el pago del estimado vía telefónica deberá enviar este estimado mediante correo electrónico a experienciaalclienteregionnorte@lumapr.com incluyendo su información de contacto (Nombre y Número de Teléfono). Deberá tener a la mano un número de cuenta de LUMA activo para que le puedan procesar el pago. El pago también podrá ser realizado en efectivo, cheque o giro postal a nombre de LUMA Energy, tarjeta de crédito o débito en el Centro LUMA de Servicio al Cliente más cercano y de su preferencia.

El cliente será responsable del trámite del endoso municipal o estatal según aplique, y a tales efectos del pago de aranceles correspondientes como requisito del procesamiento de este proyecto para construcción. Una vez obtenga el endoso deberá hacer llegar el documento a la Oficina de Ingeniería de Distribución. Tan pronto se presenten estas evidencias se completará el paquete de trabajo para construcción.

Esta **cotización es válida por un periodo de 90 días calendario**, a partir de esta comunicación. Luego de este término deberá comunicarse con nuestra oficina para actualizar el estimado.

En caso de que durante la ejecución de la orden de trabajo surjan condiciones no previstas, los trabajos adicionales requeridos serán documentados y facturados por separado. Todo pago realizado tendrá una vigencia de un (1) año. Transcurrido dicho término, se requerirá un nuevo estimado y el cliente será responsable de cubrir cualquier diferencia en costos.

Técnico de Ingeniería: Elliot J. Santiago Rivera
Cualquier duda puede comunicarse al 787-521-1625

Servirle es siempre un placer.

Cordialmente,

Digitally signed by Joseph L. Maldonado Ocasio
Date: 2026.06.12 16:48:41 -04'00'

Ing. Joseph L. Maldonado Ocasio
Ingeniería de Distribución – **Bayamón**

Cuenta 081522000

LUMA

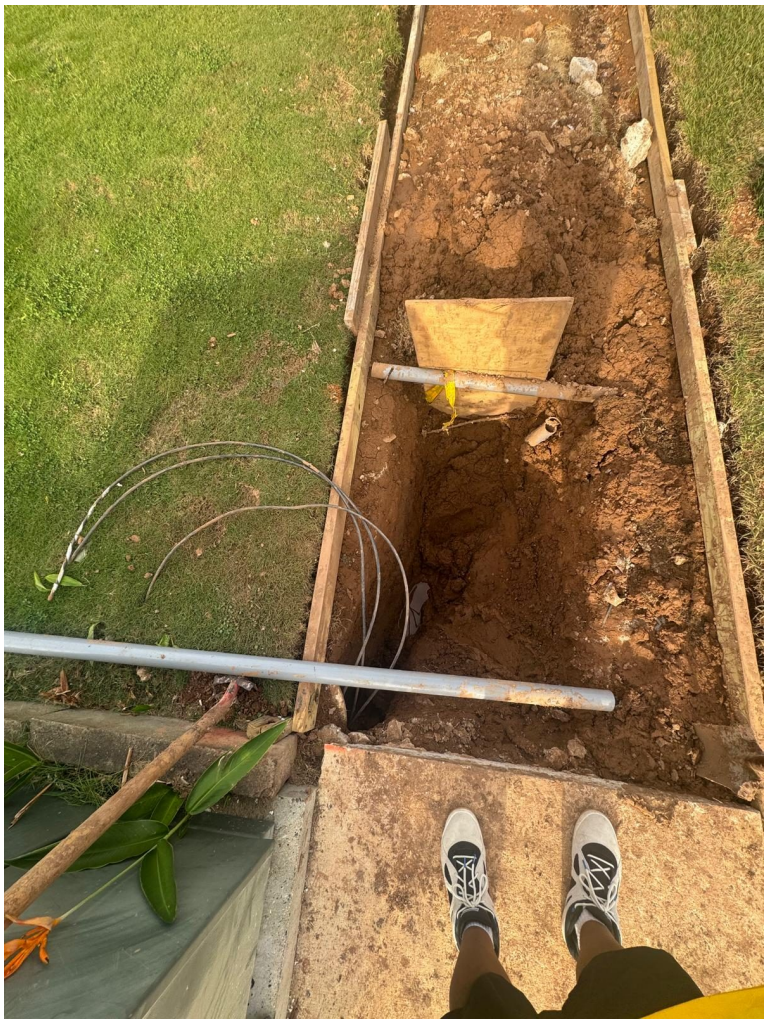
I-7. Recibo de pago a luma 6 e julio.



I-8. Protección temporal de madera en la base del contador durante la obra



I-9. Zanja con varillas de acero, preparación para concreto de acera.



I-10. Zanja con tubo conduit y cableado instalado.



I-11. Preparación para la acera con varillas.



I-12. Fachada de la residencia con cinta de peligro y acera en reconstrucción.



I-13. Cinta "Peligro — Líneas Eléctricas Debajo" junto a la entrada de la residencia.



I-14. Acera con tablones de protección.



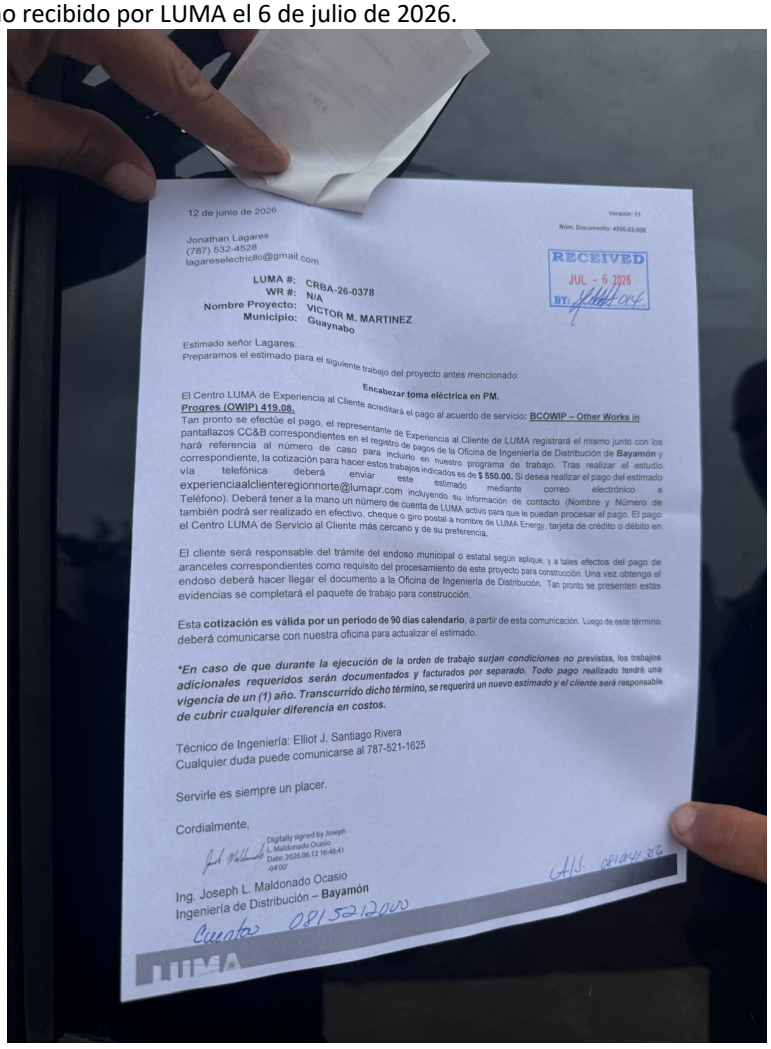
I-15. Vista del tubo para cable en el techo de la residencia



I-16. Tramo final de tubería conduit sobre la losa del techo.

Anexo J — Carta de Autorización de LUMA (12 de junio de 2026)

Comunicación formal de LUMA Energy (Ing. Joseph L. Maldonado Ocasio, Ingeniería de Distribución – Bayamón), dirigida a Jonathan Lagares (Lagares Electric, LLC), autorizando el trabajo de "Encabezar toma eléctrica en PM" bajo el acuerdo de servicio BCOWIP – Other Works in Progress (OWIP 419.08), con costo de $550.00 a cargo del querellante. Documento sellado como recibido por LUMA el 6 de julio de 2026.



12 de junio de 2026

Versión: 11

Núm. Documento: 4300.03.055

Jonathan Lagares
(787) 532-4528
lagareselectricllc@gmail.com

RECEIVED
JUL - 6 2026
BY:

LUMA #: CRBA-26-0378
WR #: N/A
Nombre Proyecto: VICTOR M. MARTINEZ
Municipio: Guaynabo

Estimado señor Lagares:
Preparamos el estimado para el siguiente trabajo del proyecto antes mencionado:

Encabezar toma eléctrica en PM.

El Centro LUMA de Experiencia al Cliente acreditará el pago al acuerdo de servicio: **BCOWIP – Other Works in Progres (OWIP) 419.08.**
Tan pronto se efectúe el pago, el representante de Experiencia al Cliente de LUMA registrará el mismo junto con los pantallazos CC&B correspondientes en el registro de pagos de la Oficina de Ingeniería de Distribución de **Bayamón** y hará referencia al número de caso para incluirlo en nuestro programa de trabajo. Tras realizar el estudio correspondiente, la cotización para hacer estos trabajos indicados es de **$ 550.00.** Si desea realizar el pago del estimado vía telefónica deberá enviar este estimado mediante correo electrónico a experienciaalclienteregionnorte@lumapr.com incluyendo su información de contacto (Nombre y Número de Teléfono). Deberá tener a la mano un número de cuenta de LUMA activo para que le puedan procesar el pago. El pago también podrá ser realizado en efectivo, cheque o giro postal a nombre de LUMA Energy, tarjeta de crédito o débito en el Centro LUMA de Servicio al Cliente más cercano y de su preferencia.

El cliente será responsable del trámite del endoso municipal o estatal según aplique, y a tales efectos del pago de aranceles correspondientes como requisito del procesamiento de este proyecto para construcción. Una vez obtenga el endoso deberá hacer llegar el documento a la Oficina de Ingeniería de Distribución. Tan pronto se presenten estas evidencias se completará el paquete de trabajo para construcción.

Esta **cotización es válida por un período de 90 días calendario**, a partir de esta comunicación. Luego de este término deberá comunicarse con nuestra oficina para actualizar el estimado.

En caso de que durante la ejecución de la orden de trabajo surjan condiciones no previstas**, los trabajos **adicionales requeridos serán documentados y facturados por separado. Todo pago realizado** tendrá una **vigencia de un (1) año. Transcurrido dicho término, se requerirá un nuevo estimado y el cliente será** responsable **de cubrir cualquier diferencia en costos.

Técnico de Ingeniería: Elliot J. Santiago Rivera
Cualquier duda puede comunicarse al 787-521-1625

Servirle es siempre un placer.

Cordialmente,

Digitally signed by Joseph L. Maldonado Ocasio
Date: 2026.06.12 16:48:41 -04'00'

Ing. Joseph L. Maldonado Ocasio
Ingeniería de Distribución – **Bayamón**

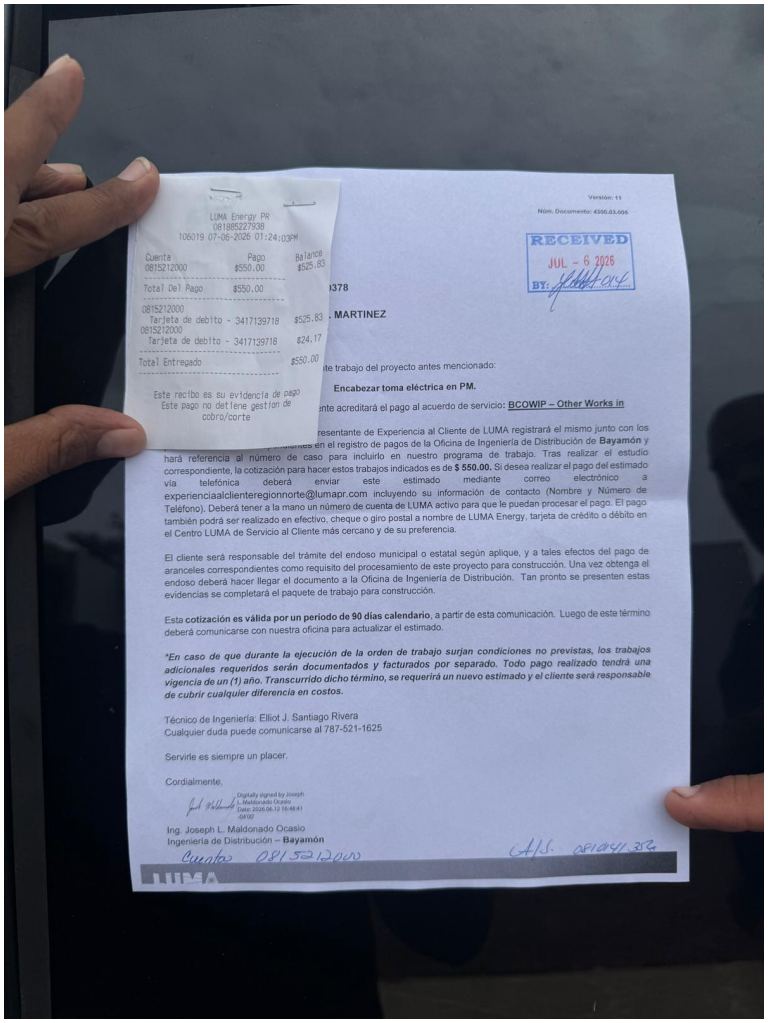
Cuenta 081521200

LUMA

J-1. Carta de autorización de LUMA del 12 de junio de 2026, firmada digitalmente por el Ing. Joseph L. Maldonado Ocasio.

Anexo K — Recibo de Pago a LUMA (6 de julio de 2026)

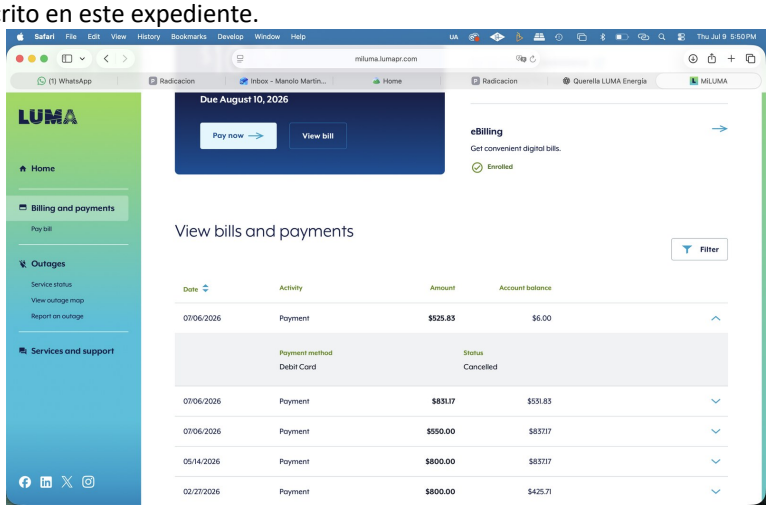
Recibo de pago de LUMA Energy PR correspondiente a la Cuenta 0815212000, de fecha 6 de julio de 2026, 1:24:03 p.m., reflejando el pago total de $550.00 procesado en dos cargos a la misma tarjeta de débito: $525.83 y $24.17. Este pago corresponde a la reconexión del cable a la toma de corriente autorizada mediante el Anexo J, y es un concepto distinto e independiente del cargo de facturación de $525.83 descrito en el Anexo L — la coincidencia en el monto no implica que se trate de la misma transacción.



K-1. Recibo de LUMA Energy PR, Cuenta 0815212000, Total del Pago $550.00 (07-06-2026, 1:24:03 PM).

Anexo L — Historial de Facturación de MiLUMA (Cargo Cancelado)

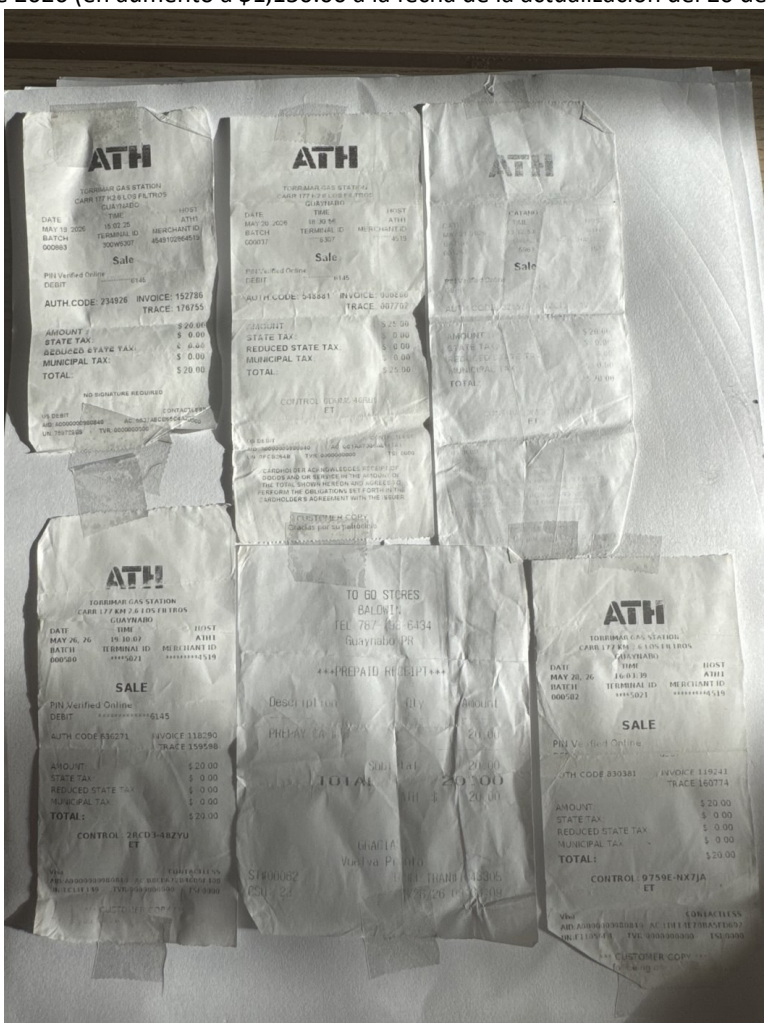
Captura del portal MiLUMA (Billing and payments) mostrando el cargo de $525.83 con fecha de actividad 07/06/2026, método de pago "Debit Card", en estado "Cancelled". Este cargo corresponde al período de facturación del 15 de mayo al 15 de junio de 2026 — período durante el cual la residencia del querellante se encontraba sin servicio eléctrico por causa del incidente descrito en este expediente.



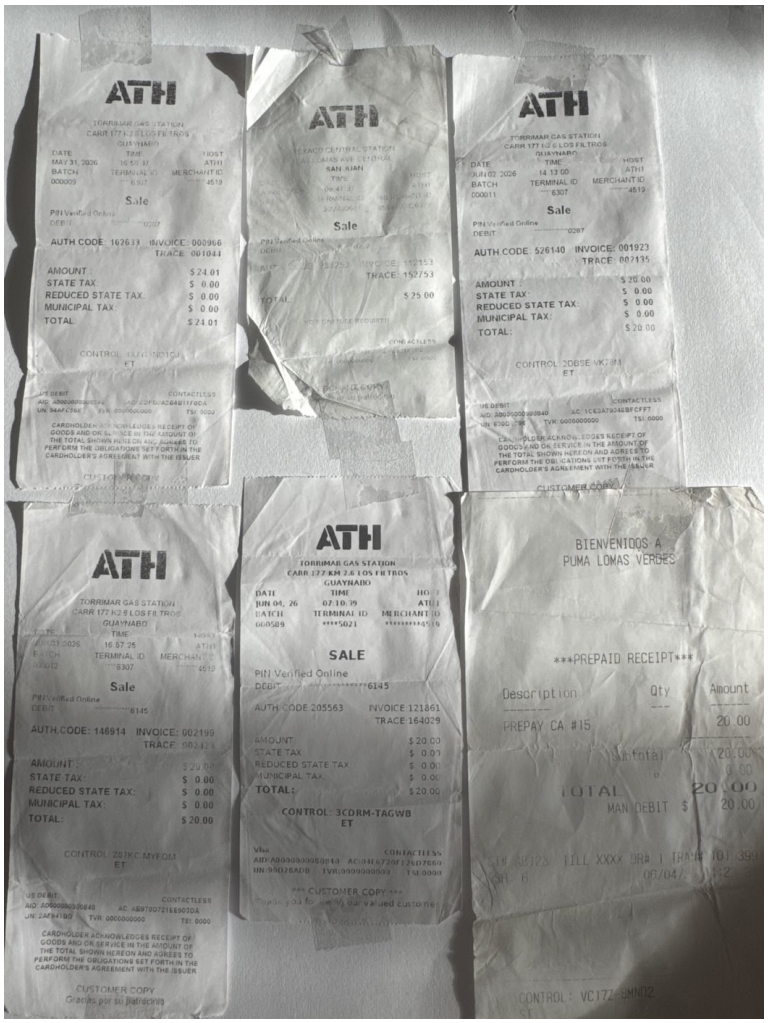
L-1. Portal MiLUMA — historial de facturación mostrando el cargo de $525.83 en estado "Cancelled".

Anexo M — Recibos de Combustible para Generador Eléctrico

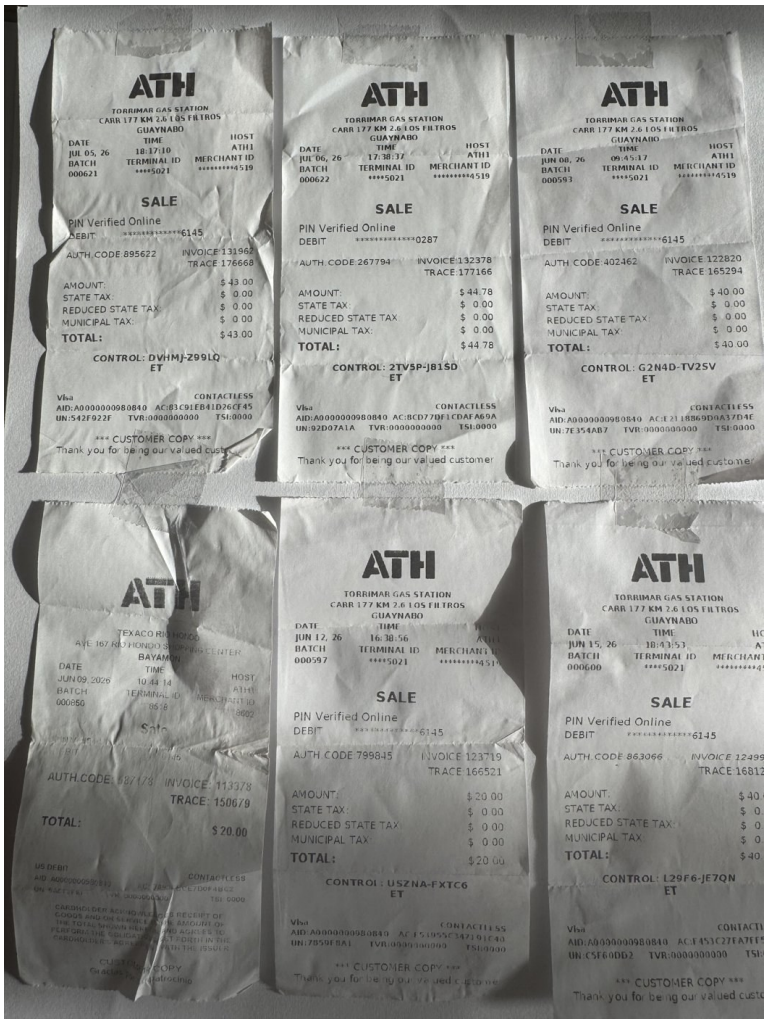
Recibos de compra de combustible (gasolina) para la operación continua del generador eléctrico del querellante, entre el 19 de mayo y el 9 de julio de 2026, principalmente en Torrimar Gas Station (Guaynabo), con compras adicionales en Texaco (Central San Juan, Río Hondo Bayamón, Torrimar) y Puma Lomas Verdes. El total documentado asciende a $1,010.00 al 9 de julio de 2026 (en aumento a $1,150.00 a la fecha de la actualización del 20 de julio de 2026).



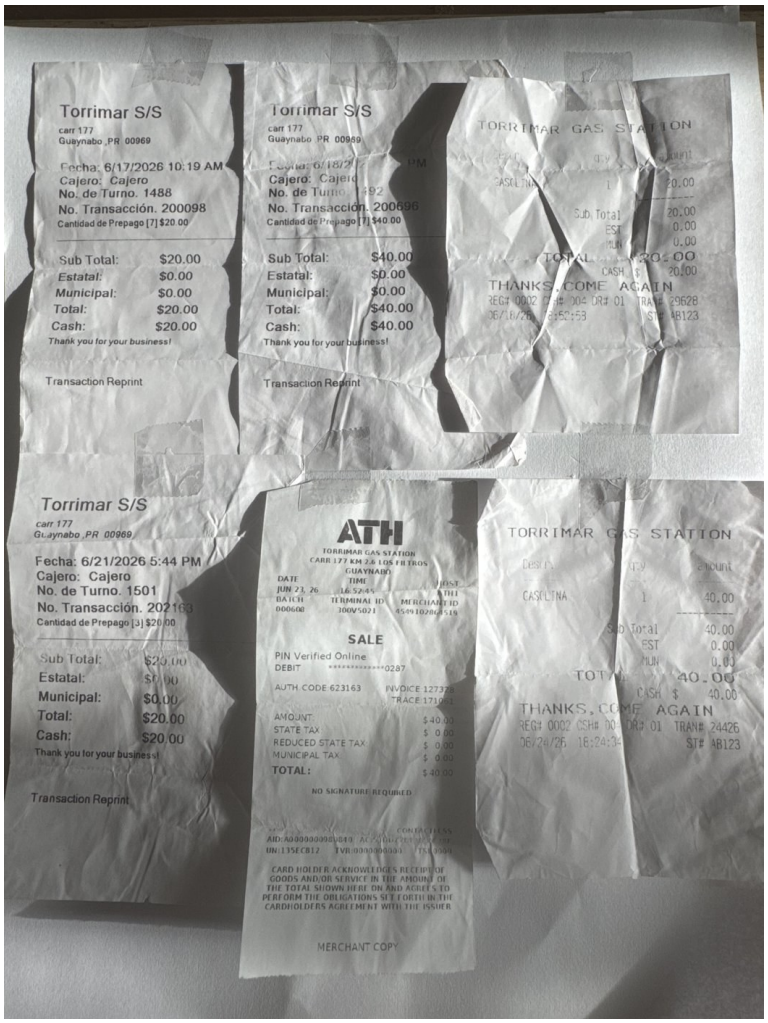
M-1. Recibos de combustible — hoja 1 de 6.



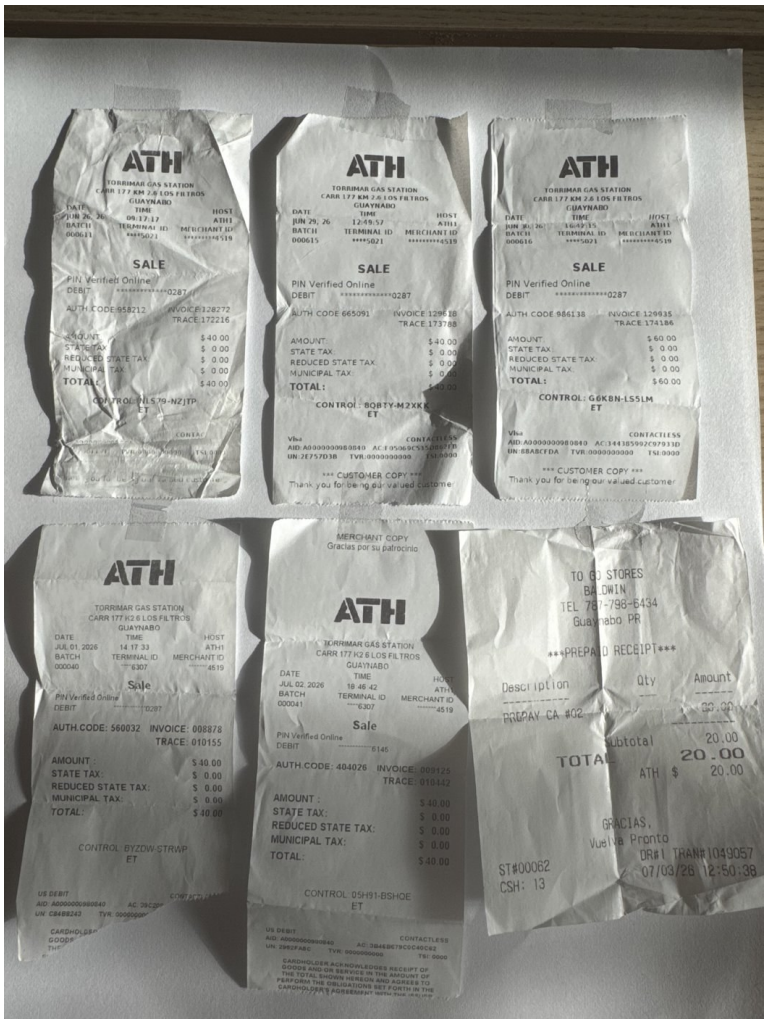
M-2. Recibos de combustible — hoja 2 de 6.



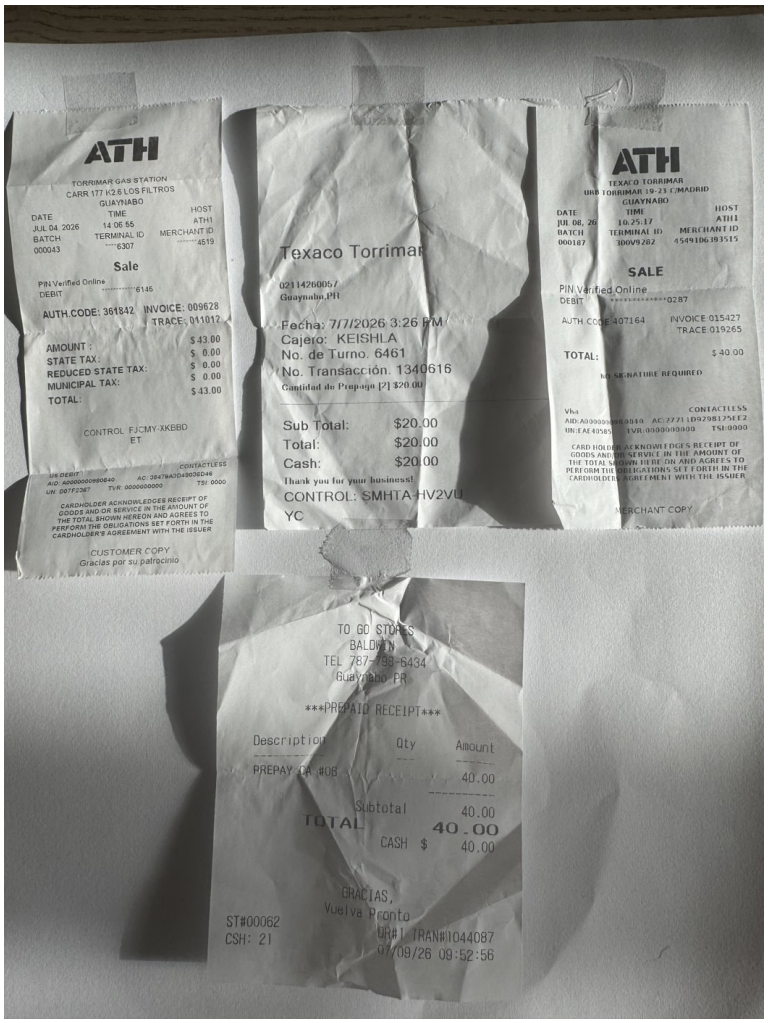
M-3. Recibos de combustible — hoja 3 de 6.



M-4. Recibos de combustible — hoja 4 de 6.



M-5. Recibos de combustible — hoja 5 de 6.



M-6. Recibos de combustible — hoja 6 de 6.

Anexo N — Fotografías del Transformador Afectado

Las siguientes fotografías corresponden al transformador ubicado en la vía pública, dos residencias más abajo de la del querellante, el cual sufrió el derrame de aceite dieléctrico y el golpe de energía durante la intervención de LUMA el 15 de mayo de 2026.



N-1. Luma llegando a hacer su primera inspección el dia siguiente del suceso.



N-2. Ubicación del transformador en la vía pública, área ajardinada frente a las residencias.



N-3. Transformador abierto, con marcaciones de identificación interna.

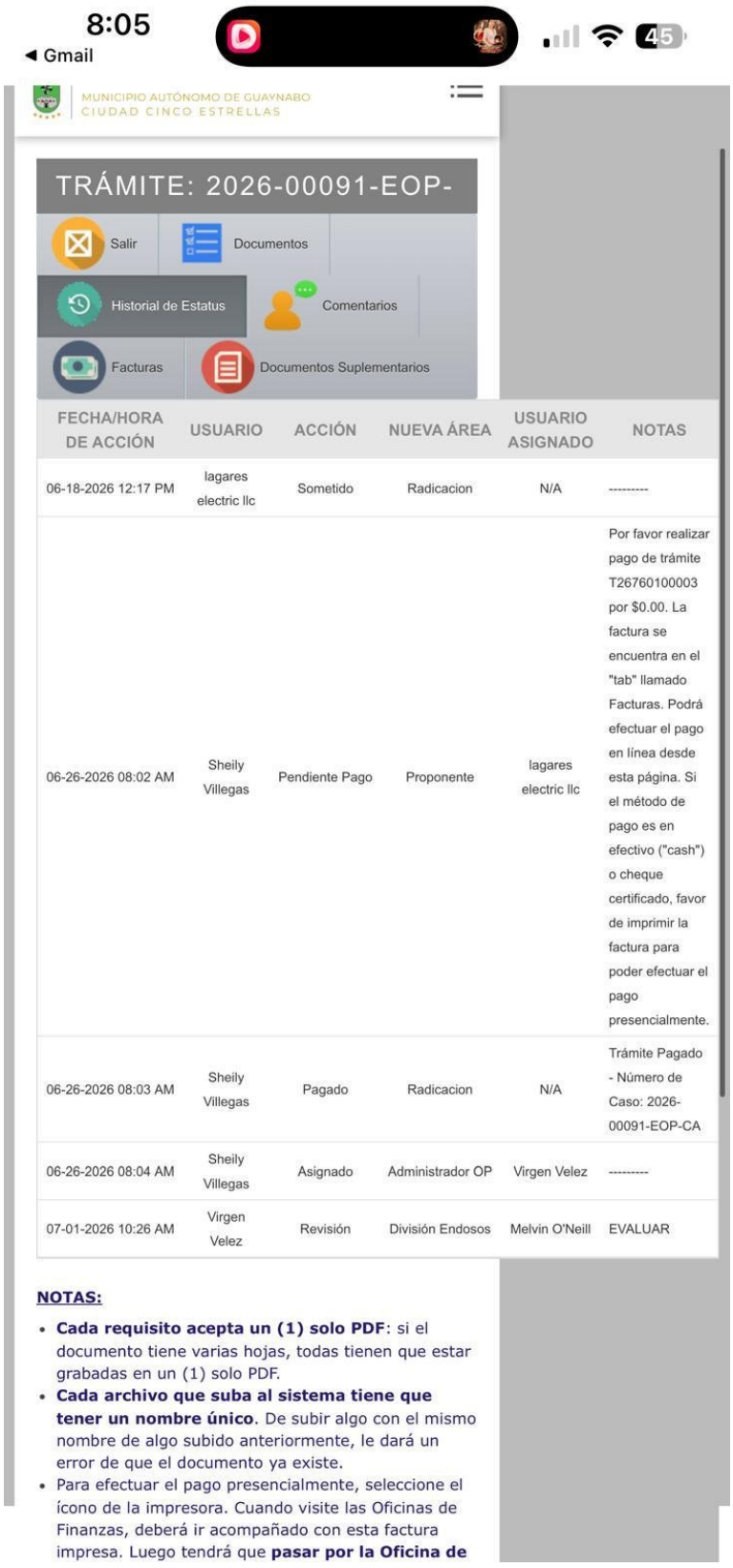


N-4. Transformador abierto, con marcaciones de identificación interna ("H1B", "X2", "X3", "NON PCB").

Nota: *El querellante cuenta además con material de video de este transformador y los operadores de Luma trabajando en él. Video original del dispositivo preserva metadata de fecha, hora y ubicación GPS que refuerza su valor probatorio — tal como ocurrió con el Anexo B.*

Anexo O — Historial del Trámite Municipal (Guaynabo)

La siguiente captura del sistema oficial de trámites del Municipio Autónomo de Guaynabo documenta, de forma independiente al testimonio del querellante, la cronología del permiso No. 2026-00091-EOP-CA requerido por LUMA como condición para autorizar la obra de excavación.



FECHA/HORA DE ACCIÓN	USUARIO	ACCIÓN	NUEVA ÁREA	USUARIO ASIGNADO	NOTAS
06-18-2026 12:17 PM	lagares electric llc	Sometido	Radicacion	N/A	---------
06-26-2026 08:02 AM	Sheily Villegas	Pendiente Pago	Proponente	lagares electric llc	Por favor realizar pago de trámite T26760100003 por $0.00. La factura se encuentra en el "tab" llamado Facturas. Podrá efectuar el pago en línea desde esta página. Si el método de pago es en efectivo ("cash") o cheque certificado, favor de imprimir la factura para poder efectuar el pago presencialmente.
06-26-2026 08:03 AM	Sheily Villegas	Pagado	Radicacion	N/A	Trámite Pagado - Número de Caso: 2026-00091-EOP-CA
06-26-2026 08:04 AM	Sheily Villegas	Asignado	Administrador OP	Virgen Velez	---------
07-01-2026 10:26 AM	Virgen Velez	Revisión	División Endosos	Melvin O'Neill	EVALUAR

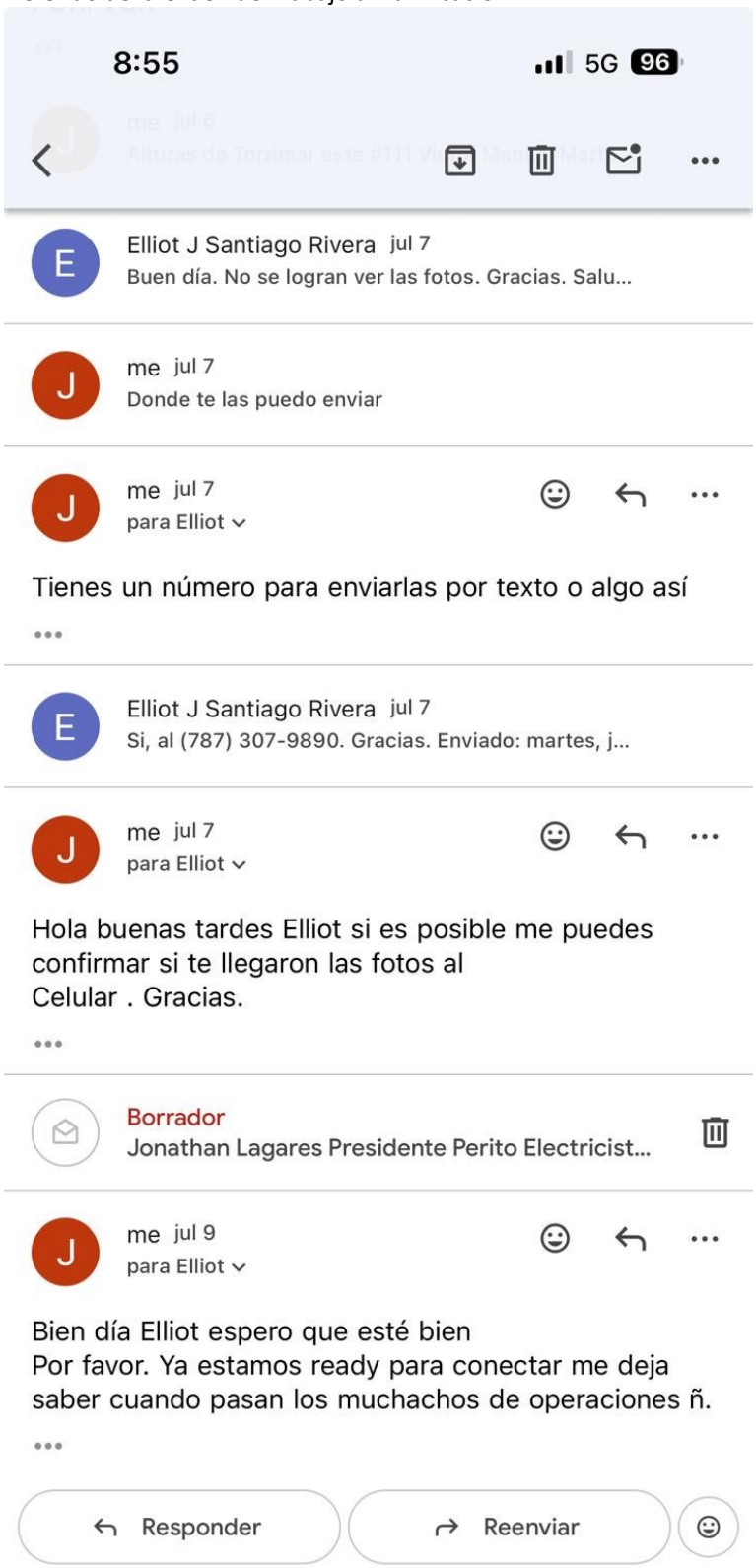
NOTAS:

- **Cada requisito acepta un (1) solo PDF**: si el documento tiene varias hojas, todas tienen que estar grabadas en un (1) solo PDF.
- **Cada archivo que suba al sistema tiene que tener un nombre único**. De subir algo con el mismo nombre de algo subido anteriormente, le dará un error de que el documento ya existe.
- Para efectuar el pago presencialmente, seleccione el ícono de la impresora. Cuando visite las Oficinas de Finanzas, deberá ir acompañado con esta factura impresa. Luego tendrá que **pasar por la Oficina de**

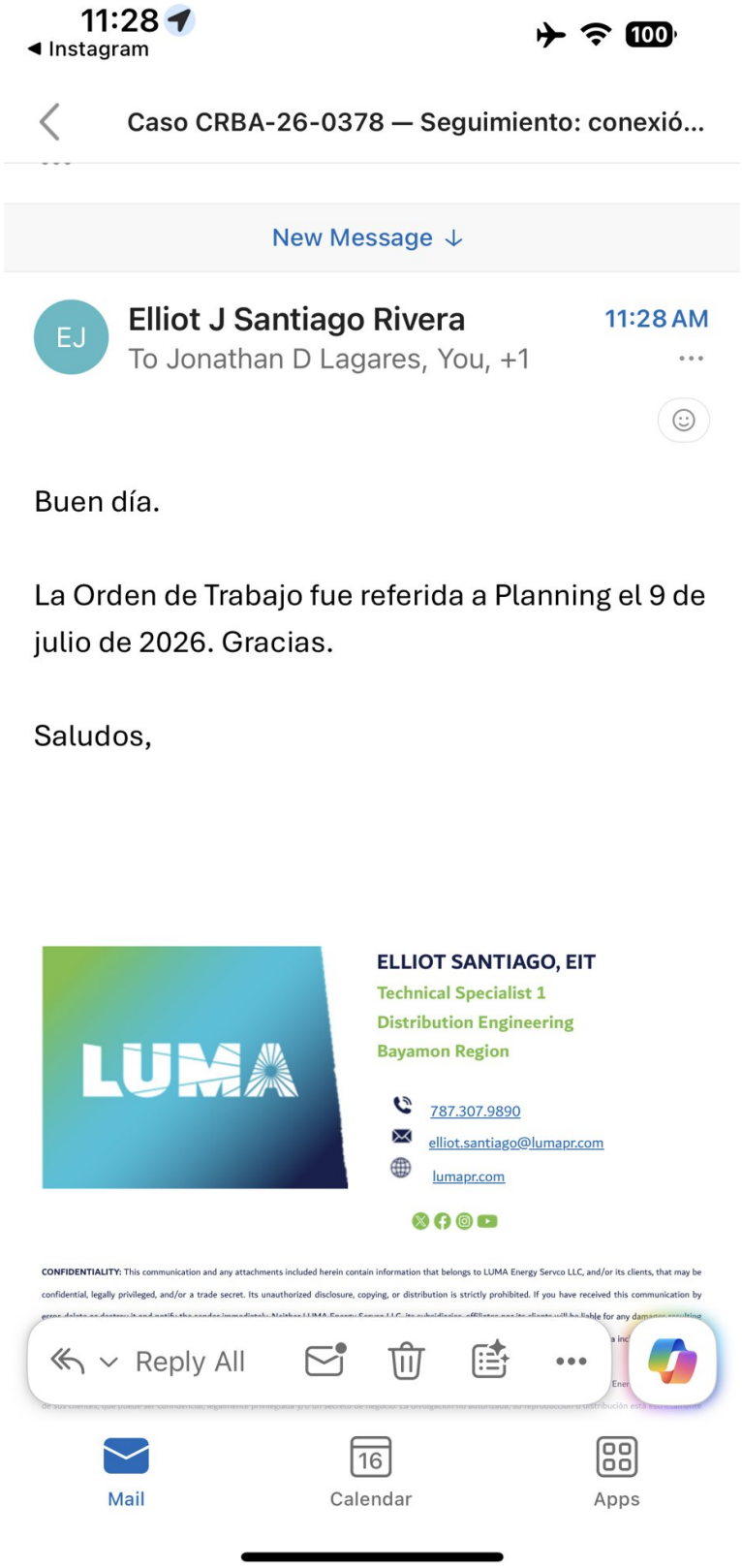
O-1. Historial de estatus del trámite 2026-00091-EOP-CA — Municipio Autónomo de Guaynabo, mostrando sometido (18 jun), pago y asignación (26 jun), y transferencia a evaluación en División de Endosos (1 jul).

Anexo P — Correspondencia Escrita con Técnico de LUMA

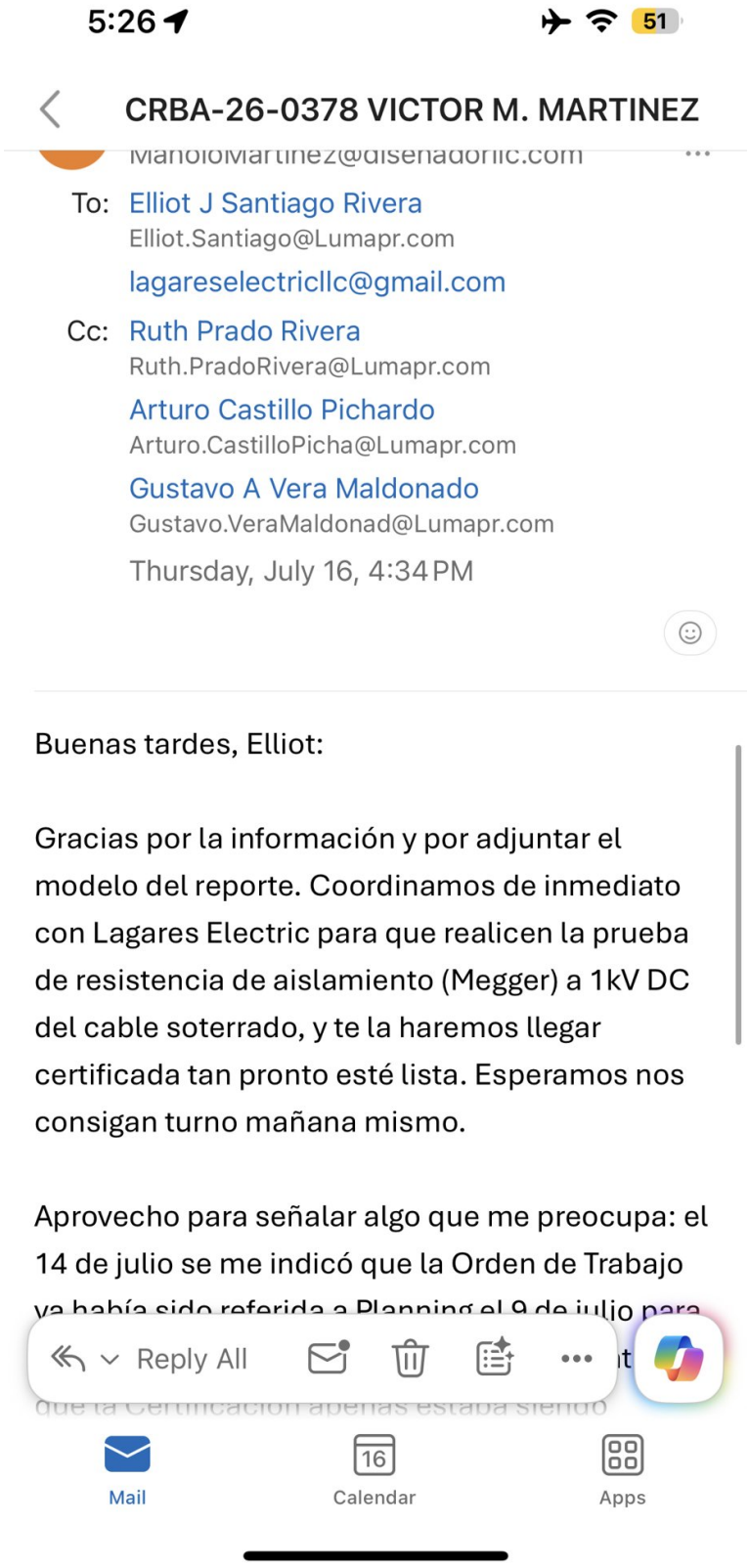
Intercambio de correos electrónicos entre Lagares Electric, LLC / el querellante y personal de LUMA (Ing. Elliot J. Santiago Rivera), entre el 7 y el 14 de julio de 2026, incluyendo la entrega de evidencia fotográfica, la confirmación de disposición de la obra, el seguimiento del querellante tras el incumplimiento de la fecha comprometida, y la respuesta de LUMA confirmando el referido de la Orden de Trabajo a Planificación.



P-1. Hilo de correos electrónicos entre Lagares Electric, LLC y el Ing. Elliot J. Santiago Rivera (LUMA), 7–9 de julio de 2026.



P-2. Correo de Elliot Santiago, EIT (Technical Specialist 1, Distribution Engineering, LUMA) confirmando que la Orden de Trabajo fue referida a Planning el 9 de julio de 2026.



P-3. Correo del 16 de julio de 2026 confirmando destinatarios de LUMA: Elliot J. Santiago Rivera, con copia a Ruth Prado Rivera, Arturo Castillo Pichardo y Gustavo A. Vera Maldonado.

Anexo Q — Visita de Inspección y Sellado del Contador (10 de julio de 2026)

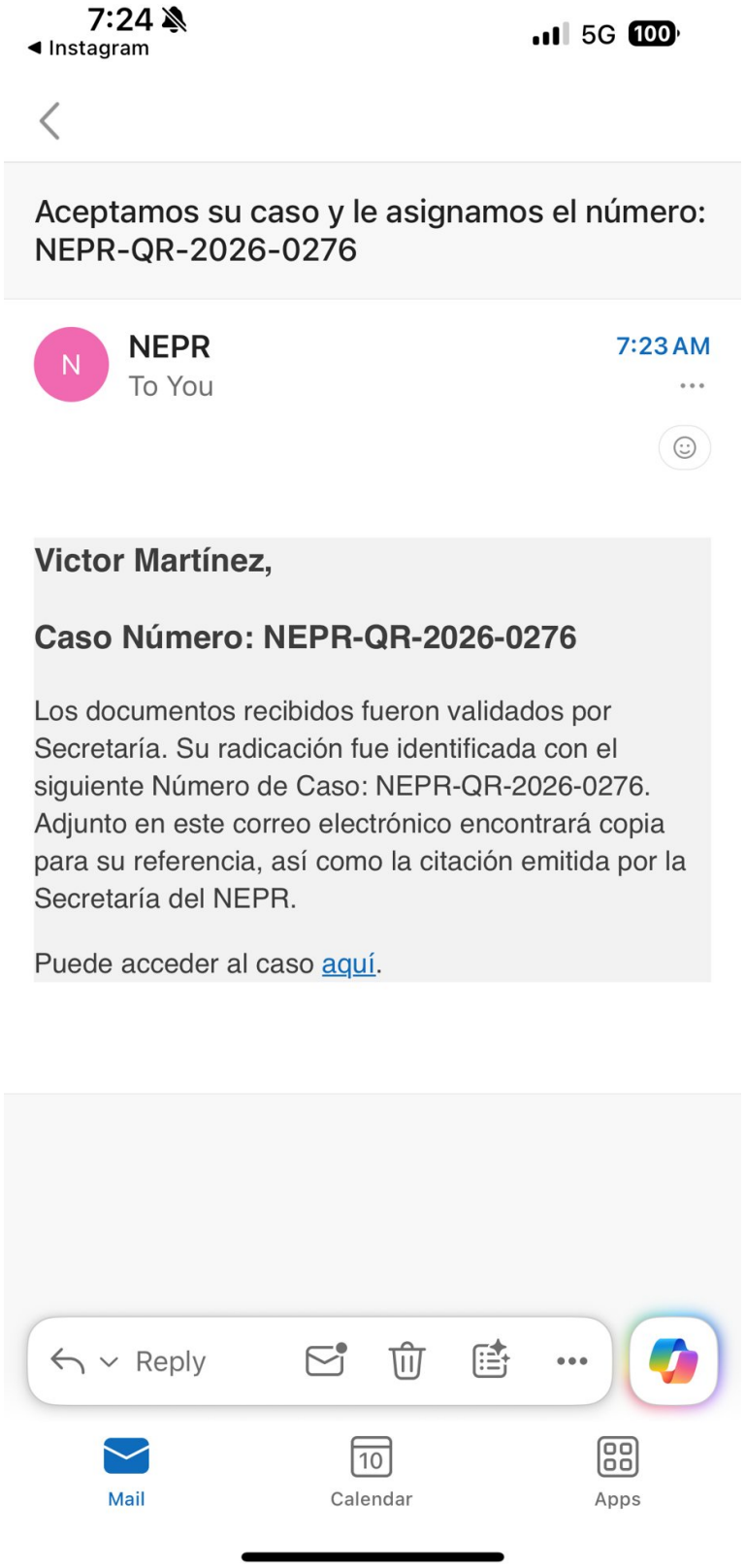
El 10 de julio de 2026, el Ing. Elliot J. Santiago Rivera visitó la residencia del querellante para sellar la base del nuevo contador, como parte de los pasos previos a la conexión final del servicio.



Q-1. Ing. Elliot J. Santiago Rivera sellando la base del contador — 10 de julio de 2026.

Anexo R — Confirmación de Radicación ante el Negociado de Energía de Puerto Rico

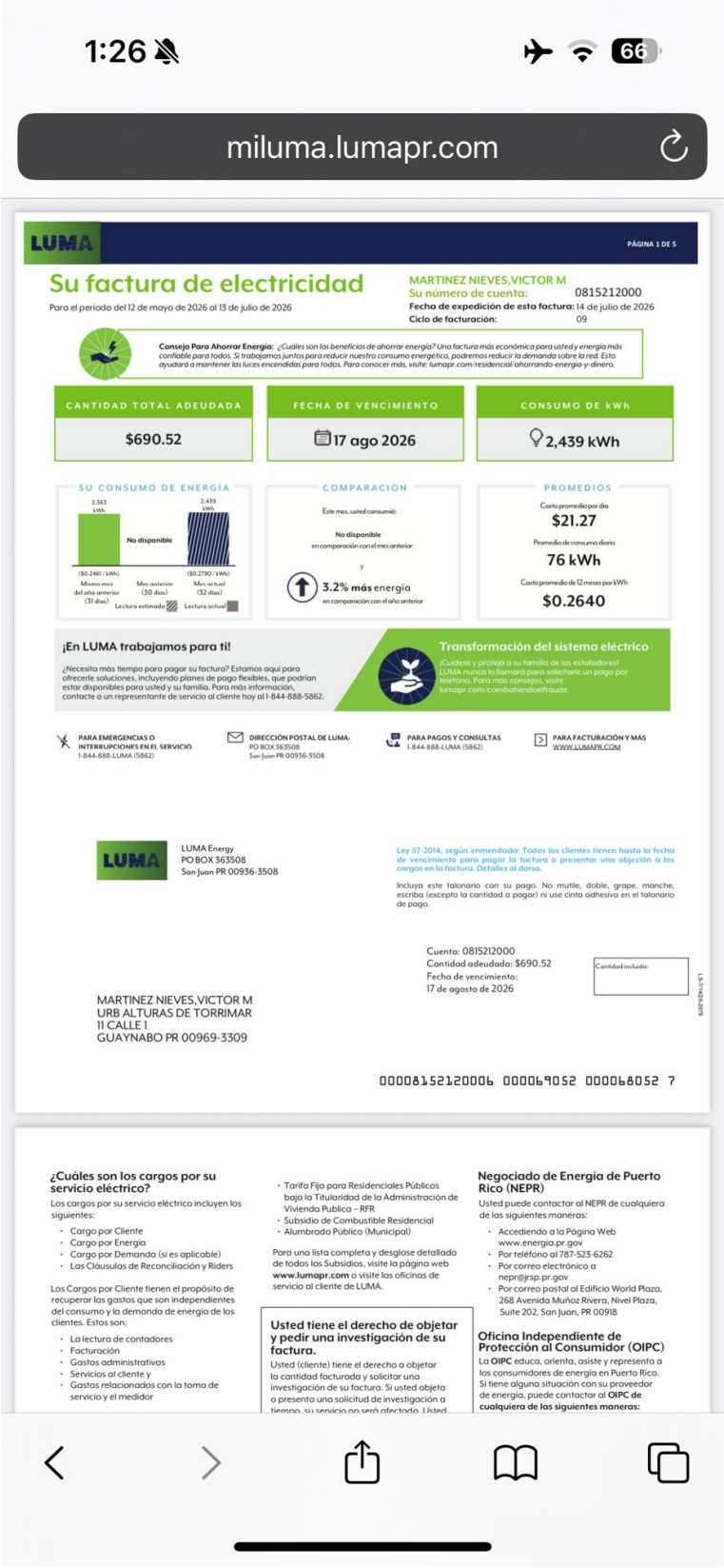
Confirmación de aceptación de la querella por la Secretaría del Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR), asignando el Caso Núm. NEPR-QR-2026-0276.



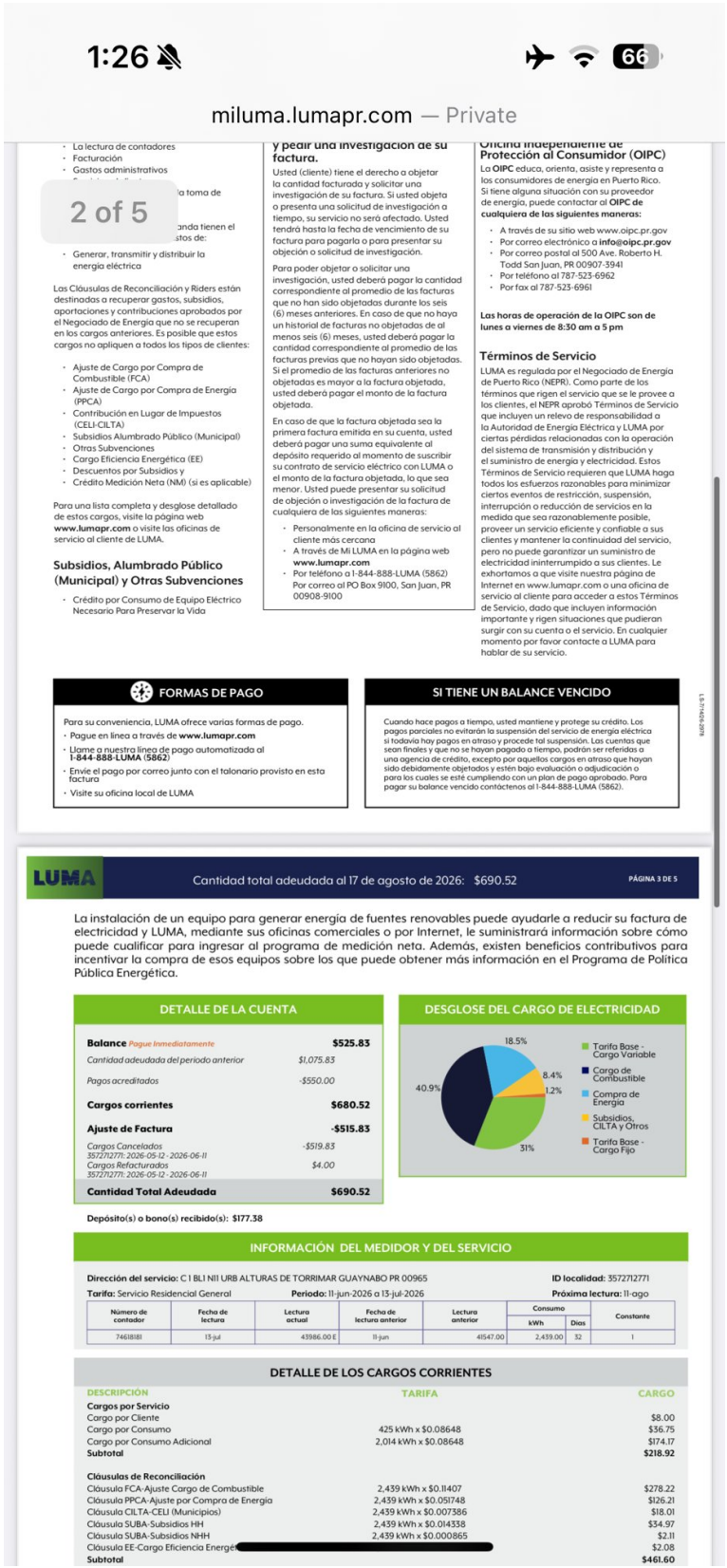
R-1. Correo de confirmación de radicación — Caso Núm. NEPR-QR-2026-0276.

Anexo S — Factura del 14 de Julio de 2026 (Cargo Estimado en Período Sin Servicio)

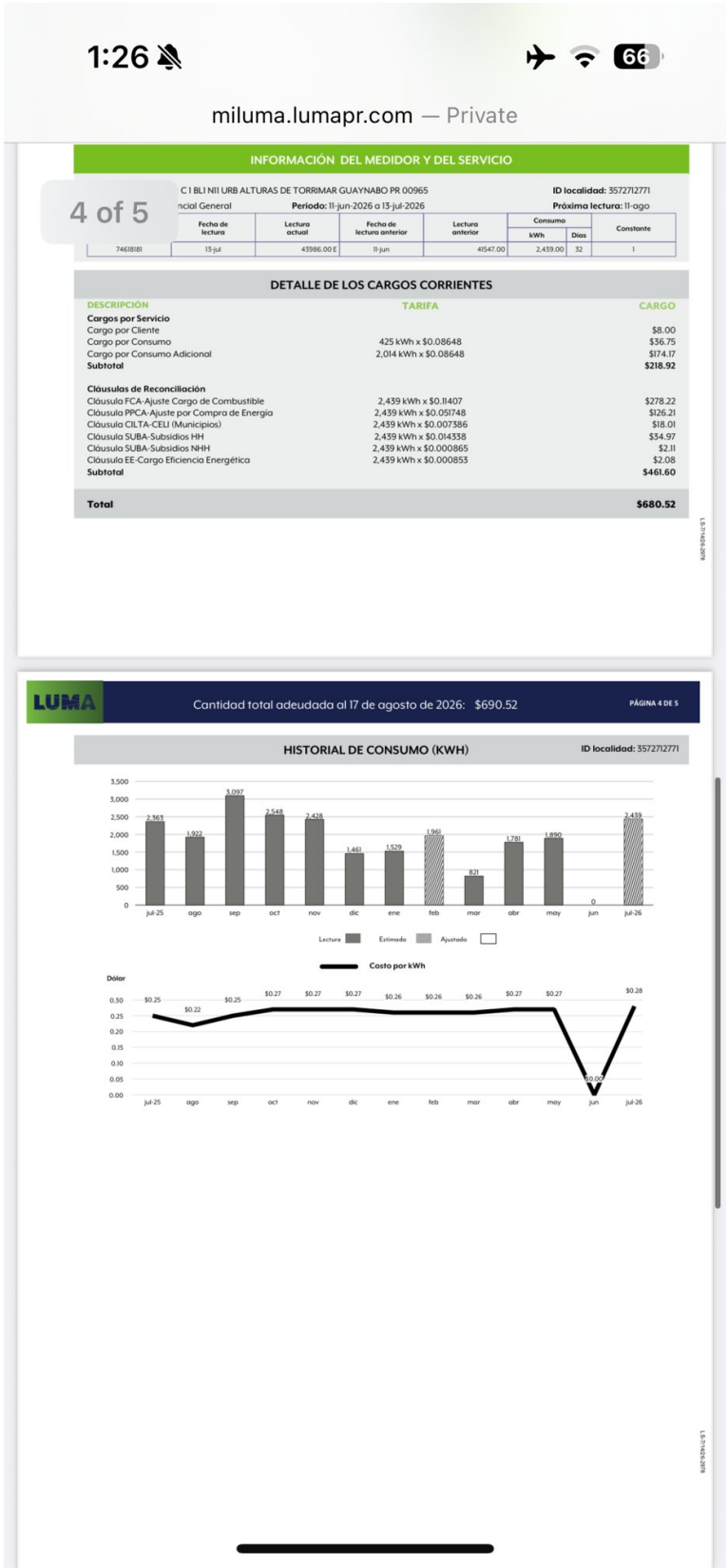
Factura de electricidad emitida por LUMA el 14 de julio de 2026 para la cuenta 0815212000, mostrando la cancelación correcta del período 12 mayo-11 junio (razón: Lectura Estimada) y el cargo no cancelado de $680.52 para el período 11 junio-13 julio, también basado en lectura estimada, durante el cual la residencia continuaba sin servicio eléctrico.



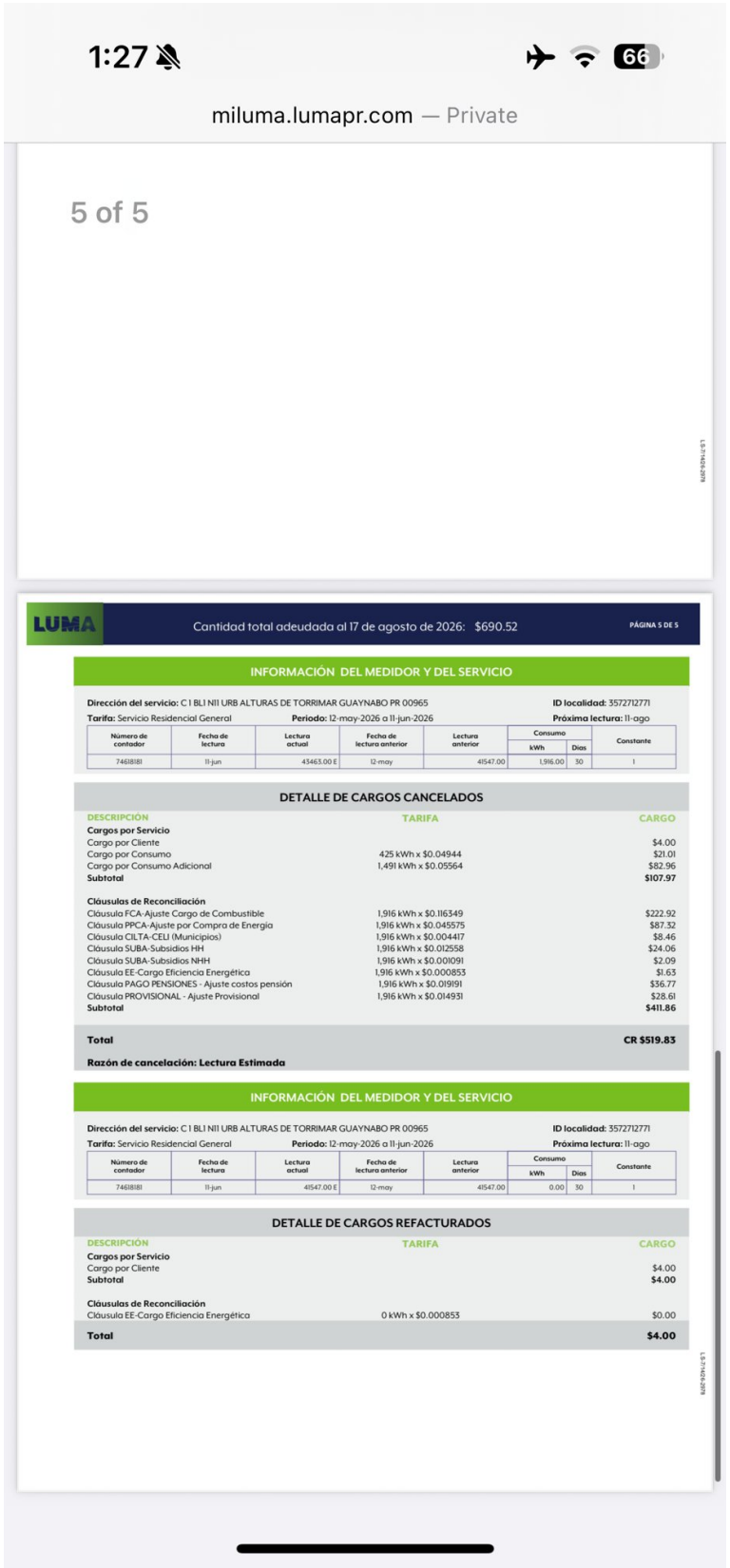
S-1. Factura de electricidad, página 1 de 5 — resumen y cantidad total adeudada ($690.52).



S-2. Factura, páginas 2-3 de 5 — detalle de cuenta: cargos corrientes $680.52, ajuste de factura -$515.83, cargos cancelados del período anterior.



S-3. Factura, página 4 de 5 — detalle de cargos corrientes del período 11 junio-13 julio (lectura estimada, 2,439 kWh).



S-4. Factura, página 5 de 5 — detalle de cargos cancelados del período anterior (12 mayo-11 junio), confirmando razón: Lectura Estimada.

Anexo T — Transcripción de Llamada Telefónica con LUMA (16 de julio de 2026)

Transcripción de la llamada telefónica sostenida con LUMA el 16 de julio de 2026, aproximadamente a las 10:46 a.m., relacionada con la gestión de Despacho/Operaciones descrita en este expediente.

Querellante:
¿Cuando entro en record que hubo una llamada perdoda por parte del equipo de Luma?
¿Cuando entro en record?

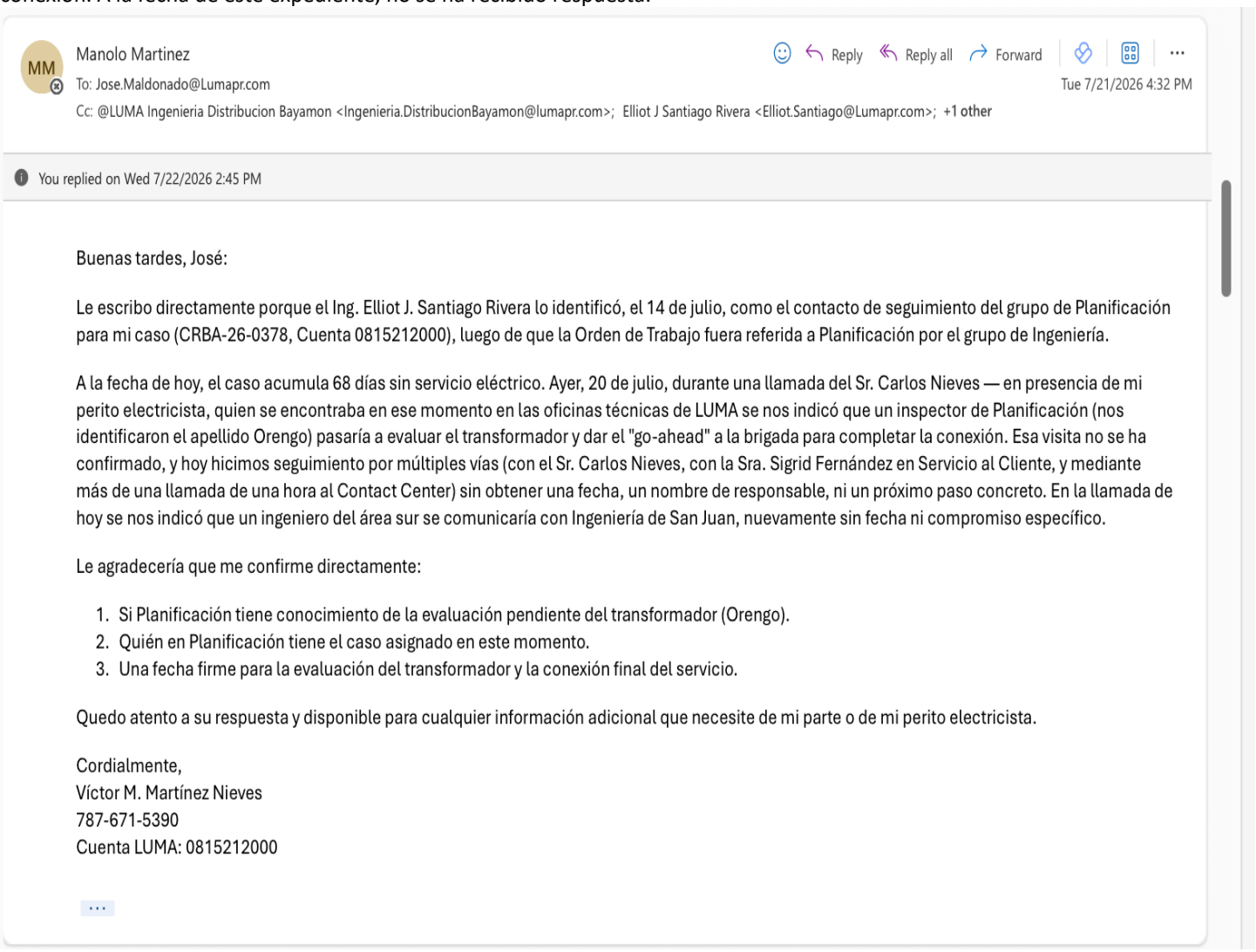
Empleado Luma:
Hasta el momento estuve tratando de verificar esa información con mi lider y consultando el mismo. Hasta el momento no hay forma de verificar cuando fue que los compañeros de operaciones o despacho escribieron esta información en sistema.

Querellante:
-¿El sistema no tiene un log de cuando suben las diferentes instancias?

Empleado Luma:
Al momento pues las instrucciones son verdad, de que cuando se suba alguna información pues se incluya la fecha de cuando se hizo el ajuste, sin embargo no estoy viendo ninguna tipo de información de la misma

Anexo W — Correo electrónico al Sr. José Maldonado (Planificación), 21 de julio de 2026

Correo electrónico enviado por el querellante al Sr. José Maldonado el 21 de julio de 2026, solicitando confirmación sobre la evaluación pendiente del transformador, el responsable asignado dentro de Planificación, y una fecha firme de conexión. A la fecha de este expediente, no se ha recibido respuesta.



Manolo Martinez

Reply Reply all Forward

To: Jose.Maldonado@Lumapr.com

Tue 7/21/2026 4:32 PM

Cc: @LUMA Ingenieria Distribucion Bayamon <Ingenieria.DistribucionBayamon@lumapr.com>; Elliot J Santiago Rivera <Elliot.Santiago@Lumapr.com>; +1 other

You replied on Wed 7/22/2026 2:45 PM

Buenas tardes, José:

Le escribo directamente porque el Ing. Elliot J. Santiago Rivera lo identificó, el 14 de julio, como el contacto de seguimiento del grupo de Planificación para mi caso (CRBA-26-0378, Cuenta 0815212000), luego de que la Orden de Trabajo fuera referida a Planificación por el grupo de Ingeniería.

A la fecha de hoy, el caso acumula 68 días sin servicio eléctrico. Ayer, 20 de julio, durante una llamada del Sr. Carlos Nieves — en presencia de mi perito electricista, quien se encontraba en ese momento en las oficinas técnicas de LUMA se nos indicó que un inspector de Planificación (nos identificaron el apellido Orengo) pasaría a evaluar el transformador y dar el "go-ahead" a la brigada para completar la conexión. Esa visita no se ha confirmado, y hoy hicimos seguimiento por múltiples vías (con el Sr. Carlos Nieves, con la Sra. Sigrid Fernández en Servicio al Cliente, y mediante más de una llamada de una hora al Contact Center) sin obtener una fecha, un nombre de responsable, ni un próximo paso concreto. En la llamada de hoy se nos indicó que un ingeniero del área sur se comunicaría con Ingeniería de San Juan, nuevamente sin fecha ni compromiso específico.

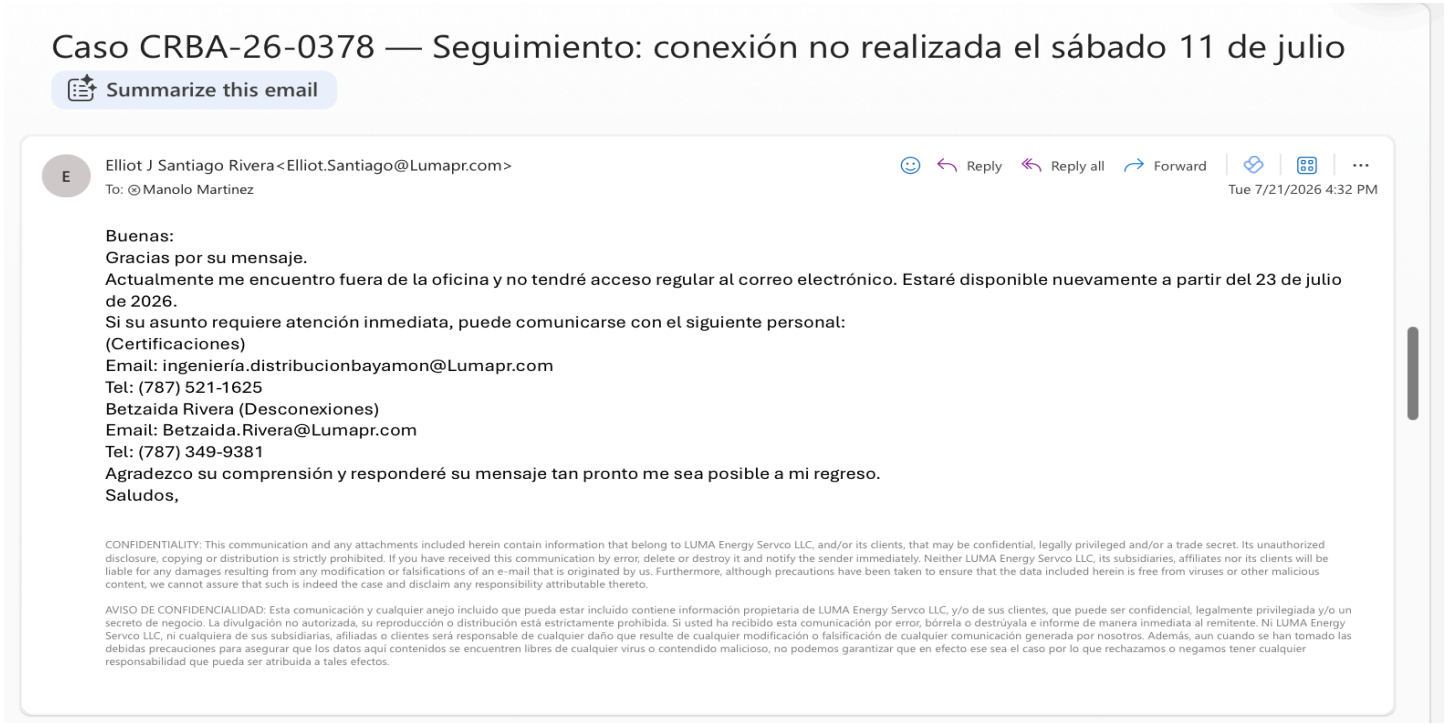
Le agradecería que me confirme directamente:

1. Si Planificación tiene conocimiento de la evaluación pendiente del transformador (Orengo).
2. Quién en Planificación tiene el caso asignado en este momento.
3. Una fecha firme para la evaluación del transformador y la conexión final del servicio.

Quedo atento a su respuesta y disponible para cualquier información adicional que necesite de mi parte o de mi perito electricista.

Cordialmente,
Víctor M. Martínez Nieves
787-671-5390
Cuenta LUMA: 0815212000

W-1. Correo del querellante al Sr. José Maldonado, 21 de julio de 2026, 4:32 p.m.



Caso CRBA-26-0378 — Seguimiento: conexión no realizada el sábado 11 de julio

Summarize this email

E

Elliot J Santiago Rivera<Elliot.Santiago@Lumapr.com>

To: Manolo Martinez

Reply Reply all Forward

Tue 7/21/2026 4:32 PM

Buenas:
Gracias por su mensaje.
Actualmente me encuentro fuera de la oficina y no tendré acceso regular al correo electrónico. Estaré disponible nuevamente a partir del 23 de julio de 2026.
Si su asunto requiere atención inmediata, puede comunicarse con el siguiente personal:
(Certificaciones)
Email: ingeniería.distribucionbayamon@Lumapr.com
Tel: (787) 521-1625
Betzaida Rivera (Desconexiones)
Email: Betzaida.Rivera@Lumapr.com
Tel: (787) 349-9381
Agradezco su comprensión y responderé su mensaje tan pronto me sea posible a mi regreso.
Saludos,

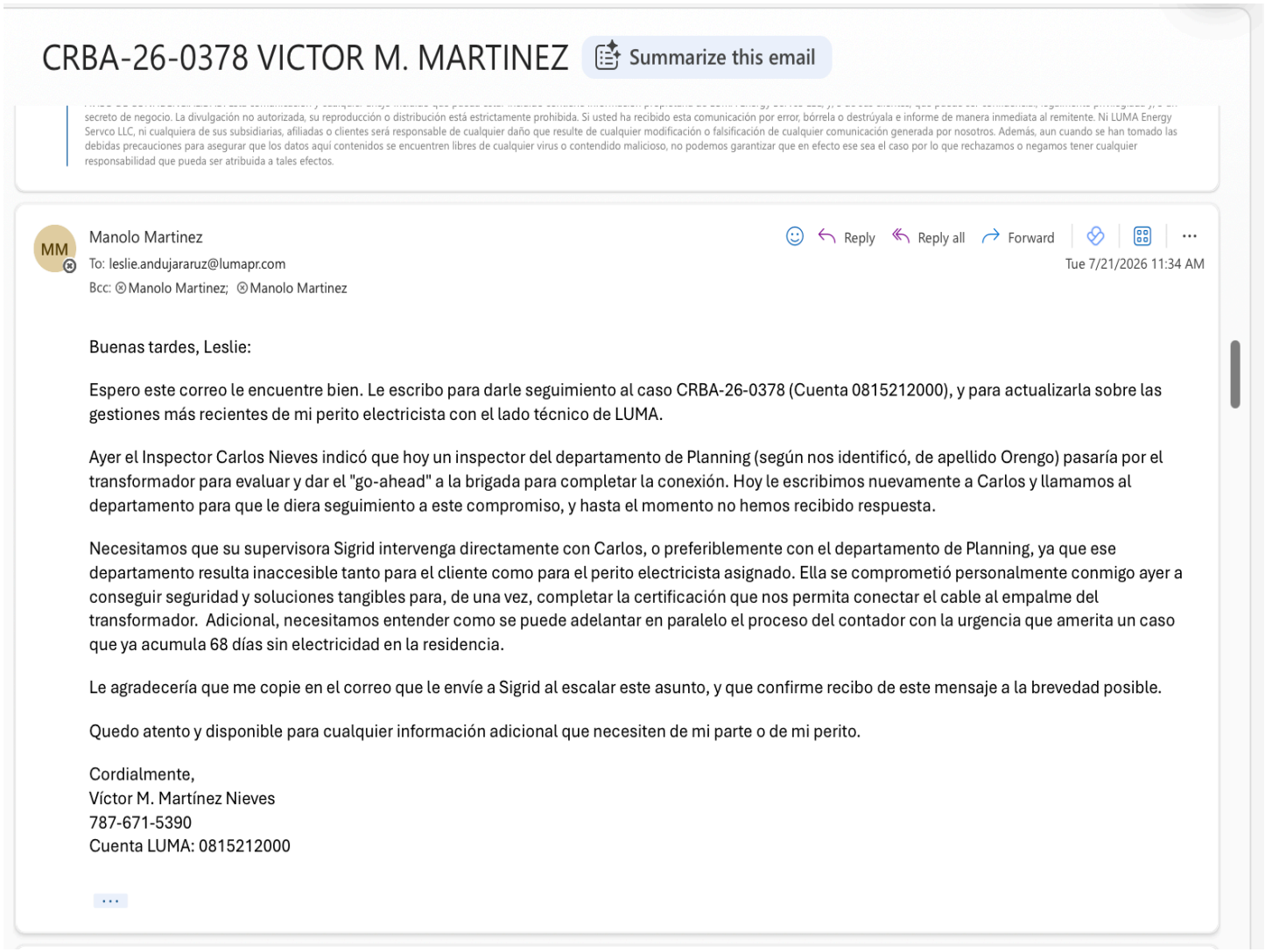
CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belong to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsifications of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contendido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

W-2. Respuesta automática de fuera de oficina del Ing. Elliot J. Santiago Rivera, 21 de julio de 2026.

Anexo X — Correo electrónico de seguimiento a la Sra. Leslie Andujar Aruz, 21 de julio de 2026

Hilo de correos del 21 de julio de 2026 entre el querellante, la Sra. Leslie Andujar Aruz y la Supervisora Sigrid Fernández Colberg, documentando la solicitud de escalamiento y la respuesta de Sigrid Fernández que el querellante impugnó por no contener información concreta.



CRBA-26-0378 VICTOR M. MARTINEZ

Summarize this email

secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contendido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

MM

Manolo Martinez

To: leslie.andujararuz@lumapr.com

Bcc: Manolo Martinez; Manolo Martinez

Reply Reply all Forward

Tue 7/21/2026 11:34 AM

Buenas tardes, Leslie:

Espero este correo le encuentre bien. Le escribo para darle seguimiento al caso CRBA-26-0378 (Cuenta 0815212000), y para actualizarla sobre las gestiones más recientes de mi perito electricista con el lado técnico de LUMA.

Ayer el Inspector Carlos Nieves indicó que hoy un inspector del departamento de Planning (según nos identificó, de apellido Orengo) pasaría por el transformador para evaluar y dar el "go-ahead" a la brigada para completar la conexión. Hoy le escribimos nuevamente a Carlos y llamamos al departamento para que le diera seguimiento a este compromiso, y hasta el momento no hemos recibido respuesta.

Necesitamos que su supervisora Sigrid intervenga directamente con Carlos, o preferiblemente con el departamento de Planning, ya que ese departamento resulta inaccesible tanto para el cliente como para el perito electricista asignado. Ella se comprometió personalmente conmigo ayer a conseguir seguridad y soluciones tangibles para, de una vez, completar la certificación que nos permita conectar el cable al empalme del transformador. Adicional, necesitamos entender como se puede adelantar en paralelo el proceso del contador con la urgencia que amerita un caso que ya acumula 68 días sin electricidad en la residencia.

Le agradecería que me copie en el correo que le envíe a Sigrid al escalar este asunto, y que confirme recibo de este mensaje a la brevedad posible.

Quedo atento y disponible para cualquier información adicional que necesiten de mi parte o de mi perito.

Cordialmente,
Víctor M. Martínez Nieves
787-671-5390
Cuenta LUMA: 0815212000

...

X-1. Correo del querellante a Leslie Andujar Aruz, 21 de julio de 2026, 11:34 a.m.

CRBA-26-0378 VICTOR M. MARTINEZ Summarize this email

S

Sigrid L Fernandez Colberg<Sigrid.Fernandez@Lumapr.com>
To: Manolo Martinez
Cc: Leslie A Andujar Aruz <leslie.andujararuz@lumapr.com>
Tue 7/21/2026 2:30 PM

You replied on Tue 7/21/2026 3:39 PM

Saludos Sr. Martinez

Se le envió un seguimiento al Departamento de Ingeniería y al Sr. Carlos Nieves para saber el estatus de su caso. Aun no hemos recibido respuesta, pero continuarnos con el seguimiento hasta que recibamos una actualización de su caso. Tan pronto reciba información de los próximos pasos a seguir nos comunicaremos con usted para informarle.

Lamentamos los inconvenientes.

Cordialmente

SIGRID FERNANDEZ COLBERG
Supervisora de Distrito, CX. Experiencia del Cliente
Regional Monacillos
787.307.0383
sigrid.fernandez@lumapr.com
lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged, and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying, or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable

X-2. Respuesta de Sigrid L. Fernández Colberg (Supervisora de Distrito, CX), 21 de julio de 2026, 2:30 p.m.

CRBA-26-0378 VICTOR M. MARTINEZ Summarize this email

MM Manolo Martinez

To: Sigrid L Fernandez Colberg <Sigrid.Fernandez@Lumapr.com>

Cc: Leslie A Andujar Aruz <leslie.andujararuz@lumapr.com>

Tue 7/21/2026 3:39 PM

Buenas tardes, Sigrid:

Agradezco que me confirme que se envió seguimiento al Departamento de Ingeniería y al Sr. Carlos Nieves. Sin embargo, con todo respeto, esa respuesta no es aceptable como actualización de un caso que hoy cumple 68 días sin servicio eléctrico.

"Aún no hemos recibido respuesta, pero continuamos con el seguimiento" no es un estatus — es la misma falta de visibilidad que llevamos semanas señalando. Como cliente, si yo le dijera a LUMA "le voy a pagar pronto, sigo dándole seguimiento a mis finanzas" sin fecha ni compromiso concreto, ustedes no lo aceptarían como respuesta a una cuenta pendiente. Le pido que se me trate con el mismo estándar de concreción que LUMA exige de sus clientes.

Necesito, específicamente:

1. El nombre de la persona en Ingeniería o Planning que tiene el caso asignado en este momento.
2. La fecha exacta en que el Departamento de Ingeniería o el Sr. Nieves le van a responder a usted, ya que es quien está gestionando este seguimiento con ellos en mi representación.
3. Un compromiso de que, si no hay respuesta para esa fecha, usted escalará el caso un nivel más arriba dentro de LUMA, y me indicará a quién.

Sobre el plazo: cuando LUMA nos solicitó la prueba de resistencia de aislamiento del cable el 16 de julio, la produjimos ese mismo día. Le pido a LUMA el mismo estándar de respuesta que mostramos nosotros. Como clilente necesito un estatus tangible a mas tardar mañana am.

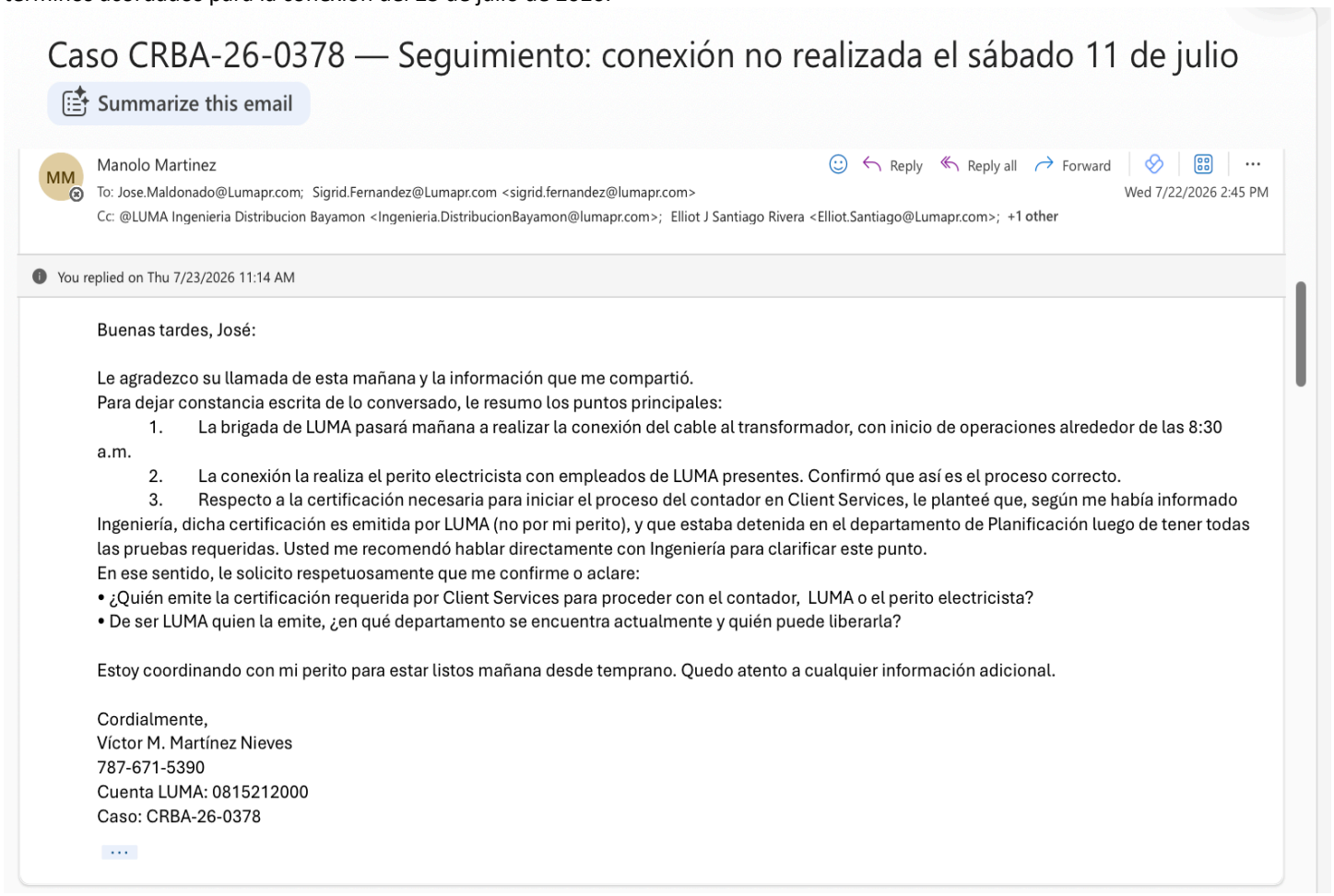
Quedo atento.

Cordialmente,

X-3. Respuesta del querellante a Sigrid Fernández, 21 de julio de 2026, 3:39 p.m.

Anexo Y — Correo del 22 de julio de 2026 y Certificación Electrónica Oficial CC-26-07-06192

Correo enviado por el querellante el 22 de julio de 2026 documentando la llamada del Sr. José Maldonado y los términos acordados para la conexión del 23 de julio de 2026.



Caso CRBA-26-0378 — Seguimiento: conexión no realizada el sábado 11 de julio

Summarize this email

MM Manolo Martinez

Reply Reply all Forward

To: Jose.Maldonado@Lumapr.com; Sigrid.Fernandez@Lumapr.com <sigrid.fernandez@lumapr.com> Wed 7/22/2026 2:45 PM

Cc: @LUMA Ingenieria Distribucion Bayamon <Ingenieria.DistribucionBayamon@lumapr.com>; Elliot J Santiago Rivera <Elliot.Santiago@Lumapr.com>; +1 other

You replied on Thu 7/23/2026 11:14 AM

Buenas tardes, José:

Le agradezco su llamada de esta mañana y la información que me compartió.
Para dejar constancia escrita de lo conversado, le resumo los puntos principales:

1. La brigada de LUMA pasará mañana a realizar la conexión del cable al transformador, con inicio de operaciones alrededor de las 8:30 a.m.
2. La conexión la realiza el perito electricista con empleados de LUMA presentes. Confirmó que así es el proceso correcto.
3. Respecto a la certificación necesaria para iniciar el proceso del contador en Client Services, le planteé que, según me había informado Ingeniería, dicha certificación es emitida por LUMA (no por mi perito), y que estaba detenida en el departamento de Planificación luego de tener todas las pruebas requeridas. Usted me recomendó hablar directamente con Ingeniería para clarificar este punto.

En ese sentido, le solicito respetuosamente que me confirme o aclare:
• ¿Quién emite la certificación requerida por Client Services para proceder con el contador, LUMA o el perito electricista?
• De ser LUMA quien la emite, ¿en qué departamento se encuentra actualmente y quién puede liberarla?

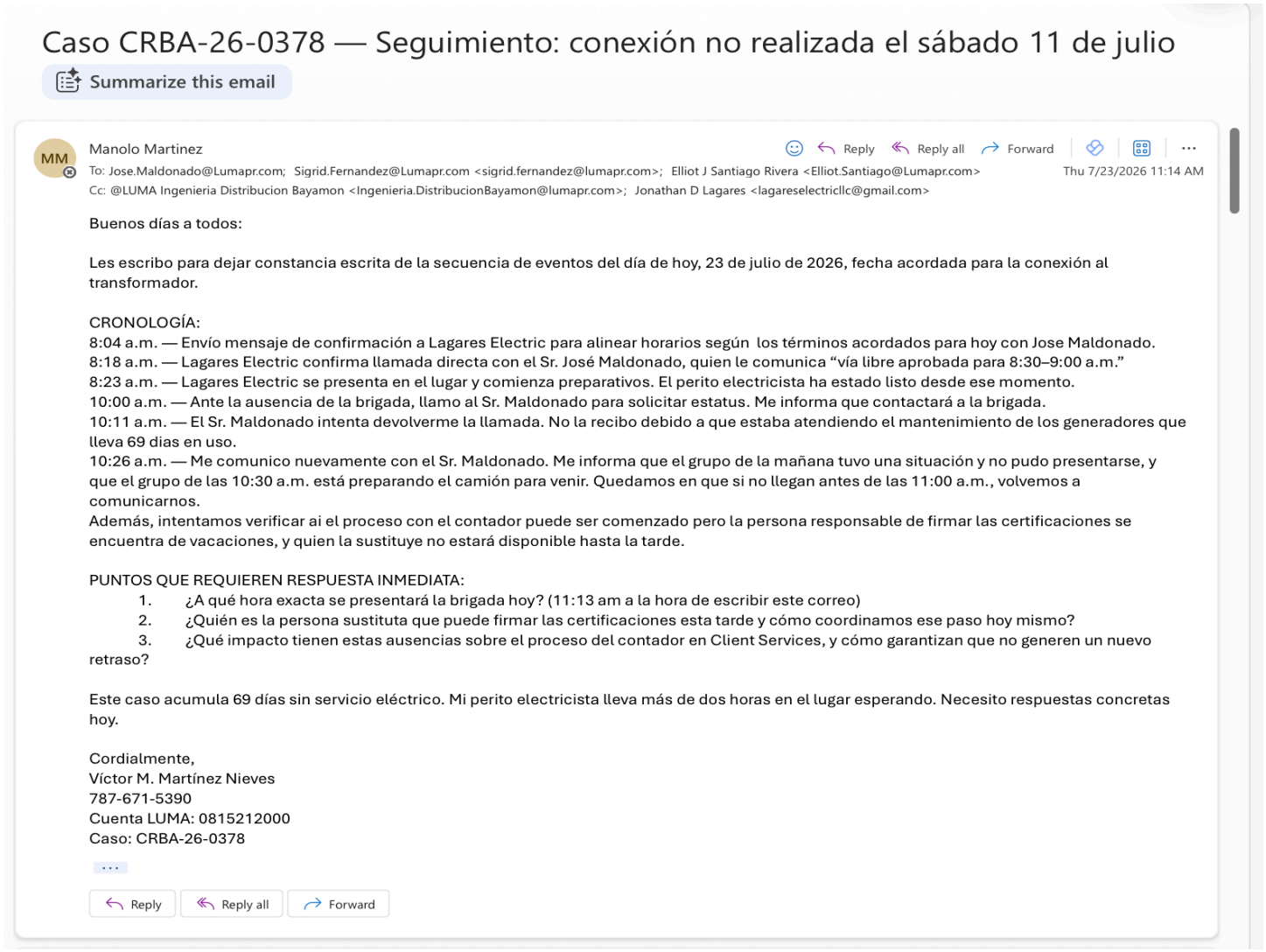
Estoy coordinando con mi perito para estar listos mañana desde temprano. Quedo atento a cualquier información adicional.

Cordialmente,
Víctor M. Martínez Nieves
787-671-5390
Cuenta LUMA: 0815212000
Caso: CRBA-26-0378

Y-1. Correo del querellante a Maldonado y Sigrid Fernández, 22 de julio de 2026, 2:45 p.m., confirmando términos de la llamada.

Anexo Z — Correo electrónico del 23 de julio de 2026, 11:14 a.m.

Correo enviado por el querellante a todos los destinatarios del hilo activo el 23 de julio de 2026, documentando la cronología de la mañana, la ausencia de la brigada y la situación de la firma de certificaciones, requiriendo respuestas concretas.



Caso CRBA-26-0378 — Seguimiento: conexión no realizada el sábado 11 de julio

Summarize this email

MM

Manolo Martinez

Reply Reply all Forward

To: Jose.Maldonado@Lumapr.com; Sigrid.Fernandez@Lumapr.com <sigrid.fernandez@lumapr.com>; Elliot J Santiago Rivera <Elliot.Santiago@Lumapr.com>

Thu 7/23/2026 11:14 AM

Cc: @LUMA Ingenieria Distribucion Bayamon <Ingenieria.DistribucionBayamon@lumapr.com>; Jonathan D Lagares <lagareselectricllc@gmail.com>

Buenos días a todos:

Les escribo para dejar constancia escrita de la secuencia de eventos del día de hoy, 23 de julio de 2026, fecha acordada para la conexión al transformador.

CRONOLOGÍA:
8:04 a.m. — Envío mensaje de confirmación a Lagares Electric para alinear horarios según los términos acordados para hoy con Jose Maldonado.
8:18 a.m. — Lagares Electric confirma llamada directa con el Sr. José Maldonado, quien le comunica "vía libre aprobada para 8:30–9:00 a.m."
8:23 a.m. — Lagares Electric se presenta en el lugar y comienza preparativos. El perito electricista ha estado listo desde ese momento.
10:00 a.m. — Ante la ausencia de la brigada, llamo al Sr. Maldonado para solicitar estatus. Me informa que contactará a la brigada.
10:11 a.m. — El Sr. Maldonado intenta devolverme la llamada. No la recibo debido a que estaba atendiendo el mantenimiento de los generadores que lleva 69 dias en uso.
10:26 a.m. — Me comunico nuevamente con el Sr. Maldonado. Me informa que el grupo de la mañana tuvo una situación y no pudo presentarse, y que el grupo de las 10:30 a.m. está preparando el camión para venir. Quedamos en que si no llegan antes de las 11:00 a.m., volvemos a comunicarnos.
Además, intentamos verificar ai el proceso con el contador puede ser comenzado pero la persona responsable de firmar las certificaciones se encuentra de vacaciones, y quien la sustituye no estará disponible hasta la tarde.

PUNTOS QUE REQUIEREN RESPUESTA INMEDIATA:

1. ¿A qué hora exacta se presentará la brigada hoy? (11:13 am a la hora de escribir este correo)
2. ¿Quién es la persona sustituta que puede firmar las certificaciones esta tarde y cómo coordinamos ese paso hoy mismo?
3. ¿Qué impacto tienen estas ausencias sobre el proceso del contador en Client Services, y cómo garantizan que no generen un nuevo retraso?

Este caso acumula 69 días sin servicio eléctrico. Mi perito electricista lleva más de dos horas en el lugar esperando. Necesito respuestas concretas hoy.

Cordialmente,
Víctor M. Martínez Nieves
787-671-5390
Cuenta LUMA: 0815212000
Caso: CRBA-26-0378

...

Reply Reply all Forward

Z-1. Correo del querellante del 23 de julio de 2026, 11:14 a.m., documentando la cronología de la mañana.

Anexo U — Reporte de Prueba de Resistencia de Aislamiento (Megger)

Reporte de Resultados de Pruebas de Resistencia de Aislamiento para 600V, correspondiente al cable soterrado entre el punto de acometida (PM) y la base del contador, certificado por el Ing. Erick D. Morillo Sanchez (Lic. 27008, PE) el 16 de julio de 2026, utilizando un medidor FLUKE 1587 FC (S/N 55970127). Los resultados (2,200 MΩ, 2,100 MΩ y 2,200 MΩ) confirman que el cable se encuentra en óptimas condiciones, satisfaciendo el requisito comunicado por LUMA el 16 de julio de 2026.

REPORTE DE RESULTADOS DE PRUEBAS DE RESISTENCIA DE AISLAMIENTO PARA 600 V

NOMBRE DEL PROYECTO: Res. Victor M. Martinez
NÚMERO AEE: CRBA-26-0378
DIRECCIÓN: 1-11Calle 1 Alturas de Torrimar Este, Guaynabo, PR 00969
INGENIERO INSPECTOR:
CONTRATISTA ELÉCTRICO: Lagares Electric LLC - Jonathan Lagares

VOLTAJE DE OPERACIÓN: 120/240V
TIPO DE CABLE: RHH
FECHA DE LA PRUEBA: 16-Julio-2026

LOCALIZACIÓN		LARGO	CALIBRE	NÚMERO	L1 / G	L2 / G	L3 / G	N / G
DESDE	HASTA	(PIES)	CABLE	CABLES	(MΩ)	(MΩ)	(MΩ)	(MΩ)
PM	Base Contador	150	#2 AWG	3	2,200	2,100	N/A	2,200

NOMBRE PERITO ELECTRICISTA O INGENIERO: Erick D. Morillo Sanchez
NÚMERO DE LICENCIA: 27008, PE
FECHA DEL REPORTE: 16-Julio-2026
FIRMA: Date: 2026.07.16 21:43:35-03'00'

Metro: FLUKE 1587 FC Insulation Multimeter
S/N:55970127

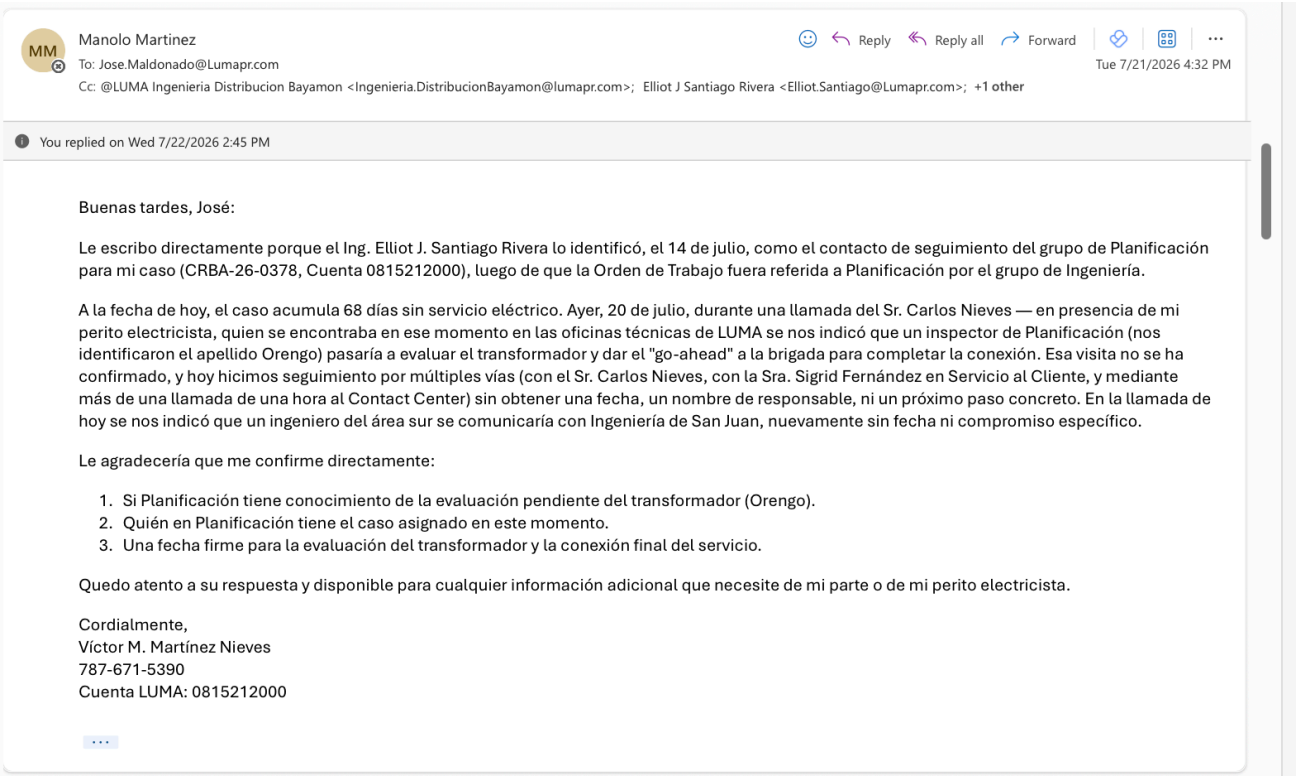
U-1. Reporte de Resultados de Pruebas de Resistencia de Aislamiento — cable soterrado, 16 de julio de 2026.

Anexo V — Declaración Jurada (Affidavit)

Declaración Jurada suscrita por el querellante, Víctor M. Martínez Nieves, formalizando bajo juramento los hechos relatados en la Línea 6 de la sección de Análisis: los intercambios con el Centro de Llamadas (Contact Center) de LUMA, las visitas presenciales a las oficinas técnicas de Monacillos, y el trato recibido en la ventanilla de atención a peritos electricistas. Se acompaña como documento separado, pendiente de firma ante notario público, y será sometido como suplemento a este expediente una vez ejecutada.

Anexo W — Correo Electrónico al Sr. José Maldonado (Planificación), 21 de julio de 2026

Correo electrónico enviado por el querellante al Sr. José Maldonado (grupo de Planificación de LUMA) el 21 de julio de 2026, solicitando confirmación sobre la evaluación pendiente del transformador (inspector identificado como "Orengo"), el responsable asignado dentro de Planificación, y una fecha firme para la conexión final del servicio. Incluye la cadena de correo previa del 14 de julio de 2026 en la que el Ing. Elliot J. Santiago Rivera identificó al Sr. Maldonado como contacto de seguimiento. A la fecha de este expediente, no se ha recibido respuesta.



MM

Manolo Martinez

Reply | Reply all | Forward

To: Jose.Maldonado@Lumapr.com

Tue 7/21/2026 4:32 PM

Cc: @LUMA Ingenieria Distribucion Bayamon <Ingenieria.DistribucionBayamon@lumapr.com>; Elliot J Santiago Rivera <Elliot.Santiago@Lumapr.com>; +1 other

You replied on Wed 7/22/2026 2:45 PM

Buenas tardes, José:

Le escribo directamente porque el Ing. Elliot J. Santiago Rivera lo identificó, el 14 de julio, como el contacto de seguimiento del grupo de Planificación para mi caso (CRBA-26-0378, Cuenta 0815212000), luego de que la Orden de Trabajo fuera referida a Planificación por el grupo de Ingeniería.

A la fecha de hoy, el caso acumula 68 días sin servicio eléctrico. Ayer, 20 de julio, durante una llamada del Sr. Carlos Nieves — en presencia de mi perito electricista, quien se encontraba en ese momento en las oficinas técnicas de LUMA se nos indicó que un inspector de Planificación (nos identificaron el apellido Orengo) pasaría a evaluar el transformador y dar el "go-ahead" a la brigada para completar la conexión. Esa visita no se ha confirmado, y hoy hicimos seguimiento por múltiples vías (con el Sr. Carlos Nieves, con la Sra. Sigrid Fernández en Servicio al Cliente, y mediante más de una llamada de una hora al Contact Center) sin obtener una fecha, un nombre de responsable, ni un próximo paso concreto. En la llamada de hoy se nos indicó que un ingeniero del área sur se comunicaría con Ingeniería de San Juan, nuevamente sin fecha ni compromiso específico.

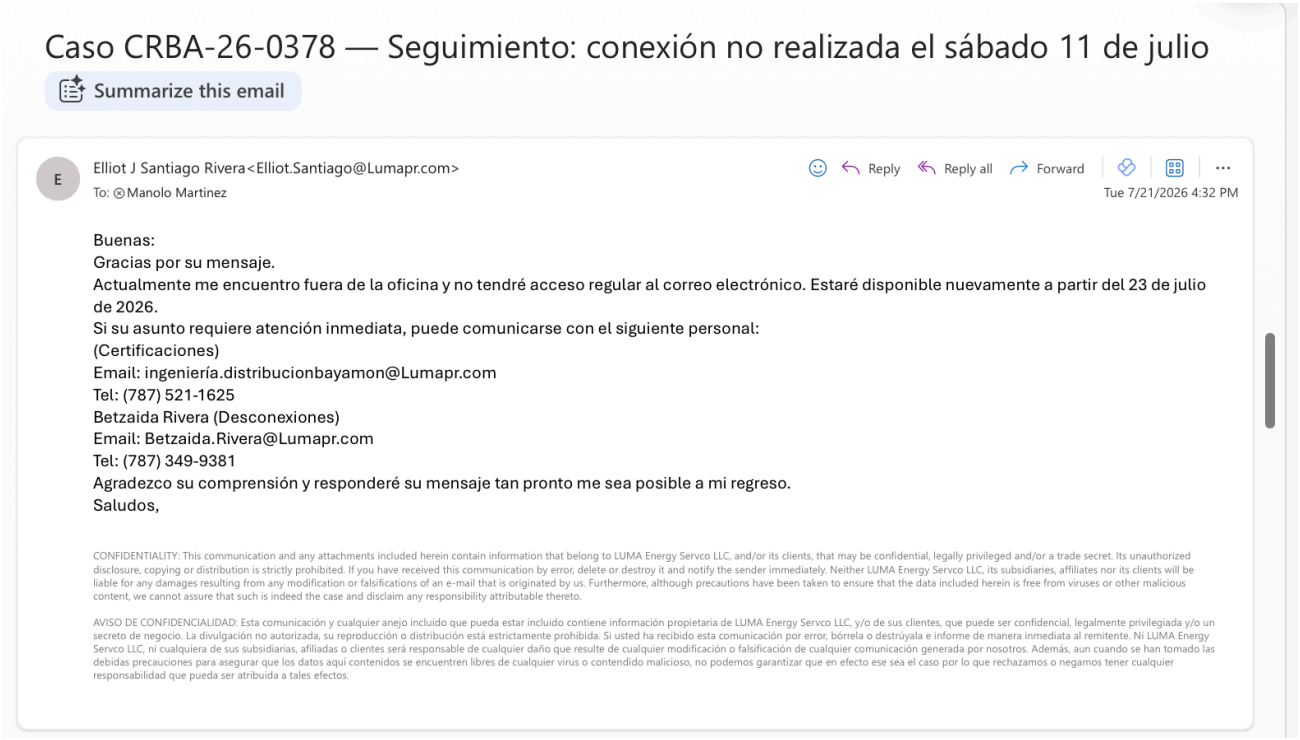
Le agradecería que me confirme directamente:

1. Si Planificación tiene conocimiento de la evaluación pendiente del transformador (Orengo).
2. Quién en Planificación tiene el caso asignado en este momento.
3. Una fecha firme para la evaluación del transformador y la conexión final del servicio.

Quedo atento a su respuesta y disponible para cualquier información adicional que necesite de mi parte o de mi perito electricista.

Cordialmente,
Víctor M. Martínez Nieves
787-671-5390
Cuenta LUMA: 0815212000

W-1. Correo por parte del querellante a Jose Maldonado 21 de julio de 2026 solicitando información del proceso y sus responsables.



Caso CRBA-26-0378 — Seguimiento: conexión no realizada el sábado 11 de julio

Summarize this email

E Elliot J Santiago Rivera<Elliot.Santiago@Lumapr.com>

To: Manolo Martinez

Reply Reply all Forward

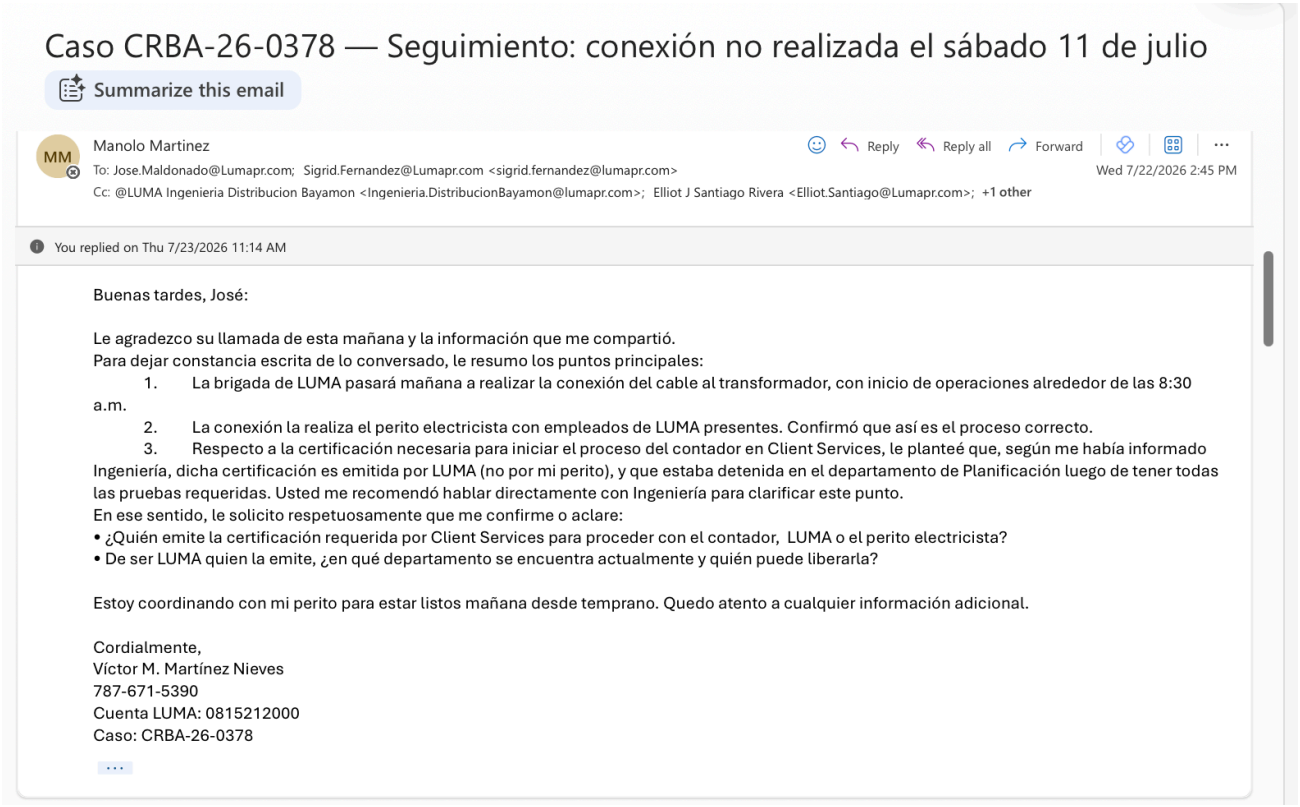
Tue 7/21/2026 4:32 PM

Buenas:
Gracias por su mensaje.
Actualmente me encuentro fuera de la oficina y no tendré acceso regular al correo electrónico. Estaré disponible nuevamente a partir del 23 de julio de 2026.
Si su asunto requiere atención inmediata, puede comunicarse con el siguiente personal:
(Certificaciones)
Email: ingeniería.distribucionbayamon@Lumapr.com
Tel: (787) 521-1625
Betzaida Rivera (Desconexiones)
Email: Betzaida.Rivera@Lumapr.com
Tel: (787) 349-9381
Agradezco su comprensión y responderé su mensaje tan pronto me sea posible a mi regreso.
Saludos,

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belong to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsifications of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contendido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

W-2. Correo automático del Ingeniero Elliot Santiago.



Caso CRBA-26-0378 — Seguimiento: conexión no realizada el sábado 11 de julio

Summarize this email

MM Manolo Martinez

To: Jose.Maldonado@Lumapr.com; Sigrid.Fernandez@Lumapr.com <sigrid.fernandez@lumapr.com>

Cc: @LUMA Ingenieria Distribucion Bayamon <Ingenieria.DistribucionBayamon@lumapr.com>; Elliot J Santiago Rivera <Elliot.Santiago@Lumapr.com>; +1 other

Reply Reply all Forward

Wed 7/22/2026 2:45 PM

You replied on Thu 7/23/2026 11:14 AM

Buenas tardes, José:

Le agradezco su llamada de esta mañana y la información que me compartió.
Para dejar constancia escrita de lo conversado, le resumo los puntos principales:

1. La brigada de LUMA pasará mañana a realizar la conexión del cable al transformador, con inicio de operaciones alrededor de las 8:30 a.m.
2. La conexión la realiza el perito electricista con empleados de LUMA presentes. Confirmó que así es el proceso correcto.
3. Respecto a la certificación necesaria para iniciar el proceso del contador en Client Services, le planteé que, según me había informado Ingeniería, dicha certificación es emitida por LUMA (no por mi perito), y que estaba detenida en el departamento de Planificación luego de tener todas las pruebas requeridas. Usted me recomendó hablar directamente con Ingeniería para clarificar este punto.

En ese sentido, le solicito respetuosamente que me confirme o aclare:
• ¿Quién emite la certificación requerida por Client Services para proceder con el contador, LUMA o el perito electricista?
• De ser LUMA quien la emite, ¿en qué departamento se encuentra actualmente y quién puede liberarla?

Estoy coordinando con mi perito para estar listos mañana desde temprano. Quedo atento a cualquier información adicional.

Cordialmente,
Víctor M. Martínez Nieves
787-671-5390
Cuenta LUMA: 0815212000
Caso: CRBA-26-0378

...

W-2. Minutas luego de la llamada de Jose Maldonado 22 de julio de 2026

Anexo X — Correo Electrónico de Seguimiento a la Sra. Leslie Andujar Aruz, 21 de julio de 2026

Correo electrónico de seguimiento enviado por el querellante a la Sra. Leslie Andujar Aruz el 21 de julio de 2026, solicitando la intervención directa de la Supervisora Sigrid Fernández —quien el día anterior se comprometió personalmente a conseguir una solución tangible sin cumplirlo— o, en su defecto, del departamento de Planificación, señalando que ambos resultan inaccesibles tanto para el querellante como para su perito electricista. Incluye la cadena de correo previa del 17 y 20 de julio de 2026.



CRBA-26-0378 VICTOR M. MARTINEZ Summarize this email

secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contendido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

MM Manolo Martinez
To: leslie.andujararuz@lumapr.com
Bcc: Manolo Martinez; Manolo Martinez

Reply Reply all Forward
Tue 7/21/2026 11:34 AM

Buenas tardes, Leslie:

Espero este correo le encuentre bien. Le escribo para darle seguimiento al caso CRBA-26-0378 (Cuenta 0815212000), y para actualizarla sobre las gestiones más recientes de mi perito electricista con el lado técnico de LUMA.

Ayer el Inspector Carlos Nieves indicó que hoy un inspector del departamento de Planning (según nos identificó, de apellido Orengo) pasaría por el transformador para evaluar y dar el "go-ahead" a la brigada para completar la conexión. Hoy le escribimos nuevamente a Carlos y llamamos al departamento para que le diera seguimiento a este compromiso, y hasta el momento no hemos recibido respuesta.

Necesitamos que su supervisora Sigrid intervenga directamente con Carlos, o preferiblemente con el departamento de Planning, ya que ese departamento resulta inaccesible tanto para el cliente como para el perito electricista asignado. Ella se comprometió personalmente conmigo ayer a conseguir seguridad y soluciones tangibles para, de una vez, completar la certificación que nos permita conectar el cable al empalme del transformador. Adicional, necesitamos entender como se puede adelantar en paralelo el proceso del contador con la urgencia que amerita un caso que ya acumula 68 días sin electricidad en la residencia.

Le agradecería que me copie en el correo que le envíe a Sigrid al escalar este asunto, y que confirme recibo de este mensaje a la brevedad posible.

Quedo atento y disponible para cualquier información adicional que necesiten de mi parte o de mi perito.

Cordialmente,
Víctor M. Martínez Nieves
787-671-5390
Cuenta LUMA: 0815212000

...

X-1. Correo de seguimiento a Sigrid Fernández a través de Leslie Andujar Aruz. Julio 21 de 2026

CRBA-26-0378 VICTOR M. MARTINEZ Summarize this email

S

Sigrid L Fernandez Colberg<Sigrid.Fernandez@Lumapr.com>

To: Manolo Martinez

Cc: Leslie A Andujar Aruz <leslie.andujararuz@lumapr.com>

Tue 7/21/2026 2:30 PM

You replied on Tue 7/21/2026 3:39 PM

Saludos Sr. Martinez

Se le envió un seguimiento al Departamento de Ingeniería y al Sr. Carlos Nieves para saber el estatus de su caso. Aun no hemos recibido respuesta, pero continuarnos con el seguimiento hasta que recibamos una actualización de su caso. Tan pronto reciba información de los próximos pasos a seguir nos comunicaremos con usted para informarle.

Lamentamos los inconvenientes.

Cordialmente

SIGRID FERNANDEZ COLBERG

Supervisora de Distrito, CX. Experiencia del Cliente

Regional Monacillos

787.307.0383

sigrid.fernandez@lumapr.com

lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged, and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying, or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable

X-2. Correo de respuesta de Sigrid Fernández. Julio 21 de 2026

CRBA-26-0378 VICTOR M. MARTINEZ Summarize this email

MM Manolo Martinez

To: Sigrid L Fernandez Colberg <Sigrid.Fernandez@Lumapr.com> Tue 7/21/2026 3:39 PM

Cc: Leslie A Andujar Aruz <leslie.andujararuz@lumapr.com>

Buenas tardes, Sigrid:

Agradezco que me confirme que se envió seguimiento al Departamento de Ingeniería y al Sr. Carlos Nieves. Sin embargo, con todo respeto, esa respuesta no es aceptable como actualización de un caso que hoy cumple 68 días sin servicio eléctrico.

"Aún no hemos recibido respuesta, pero continuamos con el seguimiento" no es un estatus — es la misma falta de visibilidad que llevamos semanas señalando. Como cliente, si yo le dijera a LUMA "le voy a pagar pronto, sigo dándole seguimiento a mis finanzas" sin fecha ni compromiso concreto, ustedes no lo aceptarían como respuesta a una cuenta pendiente. Le pido que se me trate con el mismo estándar de concreción que LUMA exige de sus clientes.

Necesito, específicamente:

1. El nombre de la persona en Ingeniería o Planning que tiene el caso asignado en este momento.
2. La fecha exacta en que el Departamento de Ingeniería o el Sr. Nieves le van a responder a usted, ya que es quien está gestionando este seguimiento con ellos en mi representación.
3. Un compromiso de que, si no hay respuesta para esa fecha, usted escalará el caso un nivel más arriba dentro de LUMA, y me indicará a quién.

Sobre el plazo: cuando LUMA nos solicitó la prueba de resistencia de aislamiento del cable el 16 de julio, la produjimos ese mismo día. Le pido a LUMA el mismo estándar de respuesta que mostramos nosotros. Como clilente necesito un estatus tangible a mas tardar mañana am.

Quedo atento.

Cordialmente,

X-2. Correo solicitando información y pasos tangibles para culminar el proceso. Julio 21 de 2026