NEPR

Received:

Jul 27, 2026

5:15 PM

GOBIERNO DE PUERTO RICO
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

QUERELLANTE: Victor M. Martínez Nieves
QUERELLADA: LUMA Energy, LLC; LUMA Energy ServCo, LLC
CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0276
CASO LUMA: CRBA-26-0378
QUERELLA ORIGINAL LUMA: S26051400301

QUINTA MOCIÓN INFORMATIVA — NOTIFICACIÓN DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y SOLICITUD DE CONTINUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A LA HONORABLE LCDA. ANGELA D. UFRET ROSADO, OFICIAL EXAMINADORA:

1. El Querellante, Víctor M. Martínez Nieves, comparece respetuosamente para notificar a esta Honorable Oficial Examinadora que el servicio eléctrico de su residencia fue restablecido el 24 de julio de 2026 a las 10:12 a.m., mediante la instalación del contador eléctrico por un técnico del departamento de Low Voltage de LUMA Energy (Serie FL103X54723T345G02417, actividad de campo 3578963973), tras setenta y un (71) días continuos de interrupción desde el incidente del 14 de mayo de 2026.

2. El restablecimiento del servicio resuelve el reclamo principal de reconexión inmediata planteado en la Querella Original y en las mociones informativas subsiguientes. Sin embargo, el Querellante respetuosamente solicita que este Negociado continúe el procedimiento y emita una resolución formal sobre los asuntos de fondo documentados en el expediente, los cuales trascienden el caso individual del Querellante y tienen implicaciones regulatorias de carácter sistémico.

3. Durante los 71 días de interrupción del servicio, el Querellante se vio forzado a asumir activamente la coordinación entre los distintos departamentos internos de LUMA Energy. Planificación, Ingeniería, Operaciones y Client Services. El proceso interno de reconexión post-incidente de LUMA, aunque existente, demostró estar altamente segmentado entre departamentos que no comparten información entre directamente entre sí, depender de la disponibilidad y proactividad individual de empleados específicos, y carecer de vías accesibles para que el cliente pueda escalar el caso cuando el proceso se detiene. Como resultado, el Querellante, sin acceso al sistema interno de LUMA ni autoridad sobre sus empleados, se convirtió de facto en el único actor con visión completa del caso, forzado a identificar, contactar y sincronizar a cada departamento por cuenta propia durante 71 días. Esta situación, que el Querellante denominó en sus escritos como el fenómeno del "cliente como integrador involuntario", ocasionó daños reales y documentados a su actividad profesional y empresarial.

4. Los asuntos de fondo que el Querellante solicita que este Negociado investigue y adjudique mediante resolución formal son los siguientes:

- La distribución de responsabilidades entre LUMA y el cliente para la sustitución y conexión de infraestructura de acometida post-incidente, incluyendo la determinación de si el cobro de $550.00 por concepto de "encabezar toma eléctrica en PM" fue procedente dado que dicho trabajo fue ejecutado por el perito electricista del Querellante, no por LUMA.
- El patrón de facturación estimada documentado en este expediente, en el cual LUMA generó una estimación de 2,439 kWh — la segunda más alta del año y un 21% por encima del promedio histórico — inmediatamente después de registrar 0 kWh de consumo en el período sin servicio, y mientras el contador físico de la residencia permanecía sin instalar desde el 15 de mayo de 2026.
- Las fallas estructurales del proceso interno de reconexión post-incidente de LUMA, que resultaron en que el Querellante asumiera durante 71 días el rol de coordinador entre departamentos que no compartían información entre sí, rol que no le correspondía y que le ocasionó daños profesionales, económicos y personales documentados.
- El tiempo de respuesta de LUMA ante el incidente del 14 de mayo de 2026, incluyendo el intervalo de aproximadamente 17 horas hasta la primera inspección, en un caso con riesgo de incendio estructural activo.
- La práctica de añadir requisitos técnicos de forma paulatina sin comunicarlos en su totalidad desde el inicio del proceso, lo cual extendió innecesariamente el período de interrupción más allá del cumplimiento por parte del Querellante de todos los requisitos conocidos.

5. El Querellante señala que el contador eléctrico de la residencia fue retirado el 15 de mayo de 2026 como consecuencia directa del incidente, y no fue reinstalado hasta el 24 de julio de 2026 — un período de 70 días durante el cual no existía instrumento de medición físico activo en la propiedad. No obstante, el sistema de facturación de LUMA generó durante ese período estimaciones de consumo, incluyendo una estimación de 2,439 kWh para julio de 2026 (la segunda cifra más alta registrada en los doce meses previos para esta cuenta) inmediatamente después de registrar 0 kWh en junio de 2026. Ello plantea interrogantes técnicas y regulatorias que el Querellante solicita que este Negociado requiera que LUMA responda documentalmente:

1. ¿Qué algoritmo o procedimiento interno generó la estimación de 2,439 kWh para el período de julio de 2026?
2. ¿Qué datos utilizó el sistema para producir esa estimación?
3. ¿Por qué el sistema generó una estimación de consumo para una cuenta que carecía de contador físico instalado desde el 15 de mayo de 2026?
4. ¿Por qué esa estimación resultó ser la segunda más alta registrada en los doce meses anteriores para esta cuenta — superando meses de consumo real como agosto 2025 (1,922 kWh), diciembre 2025 (1,461 kWh) y enero 2026 (1,529 kWh) — e inmediatamente después de registrar 0 kWh en junio de 2026?
5. ¿Quién o qué proceso autorizó esa estimación?

6. ¿Qué controles existen en el sistema de LUMA para prevenir que una cuenta sin contador físico instalado reciba estimaciones de consumo?

La ausencia de controles que impidan generar estimaciones de consumo para cuentas sin instrumento de medición activo constituye una falla sistémica que puede afectar a otros clientes en circunstancias similares, y merece investigación regulatoria independiente de este caso individual.

6. El Querellante solicita respetuosamente que este Negociado emita una resolución formal que documente con precisión los hechos ocurridos, las obligaciones regulatorias aplicables, y el grado de cumplimiento de LUMA Energy en el manejo del caso CRBA-26-0378, no solo para este caso individual, sino para establecer claridad sobre los estándares que deben aplicar en situaciones similares. Dicha resolución constituiría por sí misma el reconocimiento institucional que el Querellante merece tras 71 días de gestión impropia de su caso.

7. El Querellante somete con esta Moción el expediente actualizado al 24 de julio de 2026, el cual incorpora la evidencia de la restauración del servicio, incluyendo fotografías de la instalación del contador y la cronología completa del día de reconexión.

POR TODO LO CUAL, el Querellante respetuosamente solicita a la Honorable Oficial Examinadora que:

(a) Tenga por notificado el restablecimiento del servicio eléctrico el 24 de julio de 2026 a las 10:12 a.m.

(b) Continúe el procedimiento para atender los asuntos de fondo planteados, los cuales tienen carácter regulatorio e implicaciones sistémicas que trascienden este caso individual.

(c) Emita una resolución formal determinando si LUMA Energy cumplió con sus obligaciones regulatorias en el manejo del caso CRBA-26-0378, incluyendo los estándares de servicio, facturación y coordinación interna aplicables.

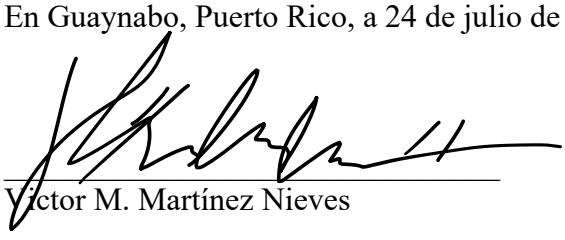
(d) Requiera a LUMA Energy que produzca documentación respondiendo las preguntas planteadas en el párrafo 5 de esta Moción sobre el proceso de estimación de consumo para cuentas sin contador físico instalado.

(e) Emita una resolución formal que documente con precisión los hechos ocurridos y establezca claridad sobre los estándares que LUMA Energy debe aplicar en situaciones similares, como reconocimiento institucional del impacto real ocasionado al Querellante.

(f) Incorpore esta Quinta Moción Informativa y sus anexos al expediente del Caso Núm. NEPR-QR-2026-0276.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDA.

En Guaynabo, Puerto Rico, a 24 de julio de 2026.



Víctor M. Martínez Nieves

Querellante, Por Derecho Propio
Tel. 787-671-5390
Cuenta LUMA: 0815212000

CERTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN

Certifico que copia de esta Moción, junto con sus anexos, será notificada a la parte Querellada mediante correo electrónico a las direcciones legal@lumapr.com, preborders@lumapr.com y alejandro.figueroa@lumapr.com, las mismas utilizadas por este Negociado para notificar a la representación legal de LUMA en este caso, en la misma fecha de este escrito o tan pronto sea posible.