GOBIERNO DE PUERTO RICO
Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía de Puerto Rico

NEPR
Received:
Aug 4, 2026
8:10 PM

CONDOMINIO LAS VIRTUDES
QUERELLANTE

vs.

LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC
QUERELLADAS

CASO NÚM.: NEPR QR 2026 0340

ASUNTO: Emergencia de seguridad por desprendimiento de columna de líneas eléctricas principales en cemento; exposición de varilla y riesgo de caída de material sobre área peatonal de la Calle San Sebastián.

Cuenta LUMA: 9114832000
Querellas LUMA: S26070200097 y S26071300108

QUERELLA

Instrucciones:

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimiento Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, revisio4n de Tarifas e Investigaciones, y asegúrese de ofrecer la información requerida.
- Complete todos los encasillados e indique N/A donde no aplique.
- De necesitar espacio adicional para sus respuestas, utilice la Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- Incluya los documentos requeridos conforme al Reglamento Núm. 8543 para cada una de las partes de este Formulario o de su Hoja Complementaria.

A. Información General del Querellante

1. Nombre completo: Condominio Las Virtudes
2. Dirección física: 155 Calle San Sebastian Viejo San Juan, PR 00901
3. Dirección postal:
4. Teléfono: 939-645-0614
5. Correo electrónico: lasvirtudes155@gmail.com
6. Representación legal: N/A
7. Número de RUA: N/A
8. Dirección postal: N/A
9. Correo electrónico: N/A
10. Teléfono: N/A

B. Información General del Querellado ☐ Individuo ☐ Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo: LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC

2. Dirección física: 644 Fernández Juncos Ave., Suite 301 San Juan, PR 00907

3. Dirección postal: PO Box 364267 San Juan, PR 00936-4267

4. Teléfono: 1-844-888-5862

5. Correo electrónico: LUMAPR.COM

C. Querella

Relación sucinta de hechos:

El Condominio Las Virtudes, cuenta LUMA 9114832000, enfrenta una situación de emergencia relacionada con una columna de líneas eléctricas principales en cemento que presenta desprendimiento continuo. Se encontraron restos de material desprendido en el techo del condominio. Existe una construcción en el edificio siguiente y sus vibraciones continúan agravando la condición, provocando nuevos desprendimientos. Actualmente la varilla de la columna se encuentra expuesta y existe riesgo de que partes de la estructura caigan sobre la acera peatonal de la Calle San Sebastián, área de alta circulación peatonal. La situación ha sido notificada reiteradamente a LUMA por el riesgo de accidente grave o muerte.

El 2 de julio de 2026 se contactó a LUMA y se envió video al (787) 354-5408 a las 7:04 p. m. para documentar la condición. El 3 de julio de 2026 se registró la querella S26070200097. El representante David Collazo (787) 423-2113) visitó la propiedad, confirmó que LUMA es responsable de la reparación e indicó que el caso sería referido al departamento de construcción para asignación de brigada. Se informó que se instalaría una cruceta de madera para transferir las líneas. Personal de brigada también solicitó evidencia y recibió el video por WhatsApp en el (787) 349-1736.

El 13 de julio de 2026 se radicó una nueva querella, S26071300108. LUMA indicó que el asunto ya había sido reportado y sería atendido a la brevedad. El 21 y el 30 de julio de 2026 se realizaron llamadas de seguimiento para informar nuevos desprendimientos en el techo y en el área de la acera peatonal. En todas las ocasiones LUMA indicó que la querella sería atendida a la brevedad. El 4 de agosto de 2026 se contactó al Negociado de Energía para informar la situación y se indicó que debía radicarse mediante el portal del Negociado.

Disposiciones legales aplicables:

Ley Núm. 57-2014, según enmendada, conocida como Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico; Ley Núm. 17-2019, según enmendada, conocida como Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico; y Reglamento Núm. 8543 del Negociado de Energía, Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones, en cuanto resulten aplicables a la prestación confiable, segura y adecuada del servicio eléctrico y a la autoridad del Negociado para atender la presente querella.

Remedio solicitado:

Se solicita que el Negociado de Energía atienda esta situación con carácter urgente y ordene a LUMA Energy, LLC y/o LUMA Energy ServCo, LLC tomar las medidas necesarias para eliminar el peligro, incluyendo realizar de inmediato la inspección, estabilización, reparación o sustitución de la columna de líneas eléctricas principales y, de ser necesario, transferir las líneas mediante la solución técnica correspondiente. Se solicita además que LUMA informe al Negociado y al Querellante las medidas adoptadas, el término para completar los trabajos y la fecha de culminación, debido al riesgo continuo para las personas que transitan por la Calle San Sebastián.
¿Solicita daños? _____ Sí ____X____ No Valorización de los daños: N/A
Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución": N/A. El remedio principal solicitado es la atención urgente de la condición de peligro y la eliminación del riesgo.

Anejos:

Otros: Videos, fotografías, números de querella, evidencia de llamadas y comunicaciones recibidas de LUMA.

Yo KIARA LIZ HERNANDEZ CENTENO hoy 4 de agosto de 2026, en San Juan, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Nombre: KIARA LIZ HERNANDEZ CENTENO
Firma: _____
Fecha: 4 de agosto de 2026

NEPR

Received:
Aug 4, 2026
8:10 PM

ANEJO 1 – RELACIÓN DETALLADA DE HECHOS Y GESTIONES REALIZADAS

ASUNTO: Columna de líneas eléctricas principales en cemento está en desprendimiento. Se encontró en el techo del condominio los restos desprendidos. Hay una construcción en el edificio siguiente y las vibraciones continúan agravando la situación y provocando que la columna continúe desprendiendose continuamente. Actualmente la varilla está expuesta y las partes pueden caer en la acera peatonal de la Calle San Sebastián que es muy concurrida. Se ha informado la gravedad de la situación ya que un desprendimiento puede provocar un grave accidente o muerte.

Resumen:

2 de julio de 2026 se contactó a LUMA para informar la situación. Se envió video del estado actual de la columna en referencia para crear la querella. Video enviado al (787) 354-5408 a las 7:04PM

---

3 de julio de 2026

Querella: S26070200097

Representante: David Collazo (787) 423-2113 (se le envió a través de Whatsapp el video del estado de la columna) visitó la propiedad y confirmó que LUMA es responsable de la reparación. Notificaron que enviarán el caso al departamento de construcción que está a cargo de este trabajo para asignar brigada y completar labor. Se nos indicó que se instalará una cruceta en madera para transferir las líneas.

NOTA: También nos contactó personal de brigada para compartir video de la situación. Se le envió a través de Whatsapp el video al número (787) 349-1736

---

13 de julio de 2026

Se radicó nueva querella. El representante Christian creó un nuevo número de referencia para la misma emergencia.

Querella: S26071300108

LUMA indica que ya fue reportado y será atendido a la brevedad posible.

---

21 de julio de 2026

Llamada de seguimiento para notificar nuevos desprendimientos en el techo. Representante Miguel. LUMA indica que la querella estará siendo atendida a la brevedad posible. Se les solicitó un correo electrónico como evidencia de la llamada realizada.

---

30 de julio de 2026

Llamada de seguimiento para notificar nuevos desprendimientos en el techo y la acera peatonal. Representante Frankie. LUMA indica que la querella estará siendo atendida a la brevedad posible. Se les solicitó un correo electrónico como evidencia de la llamada realizada.

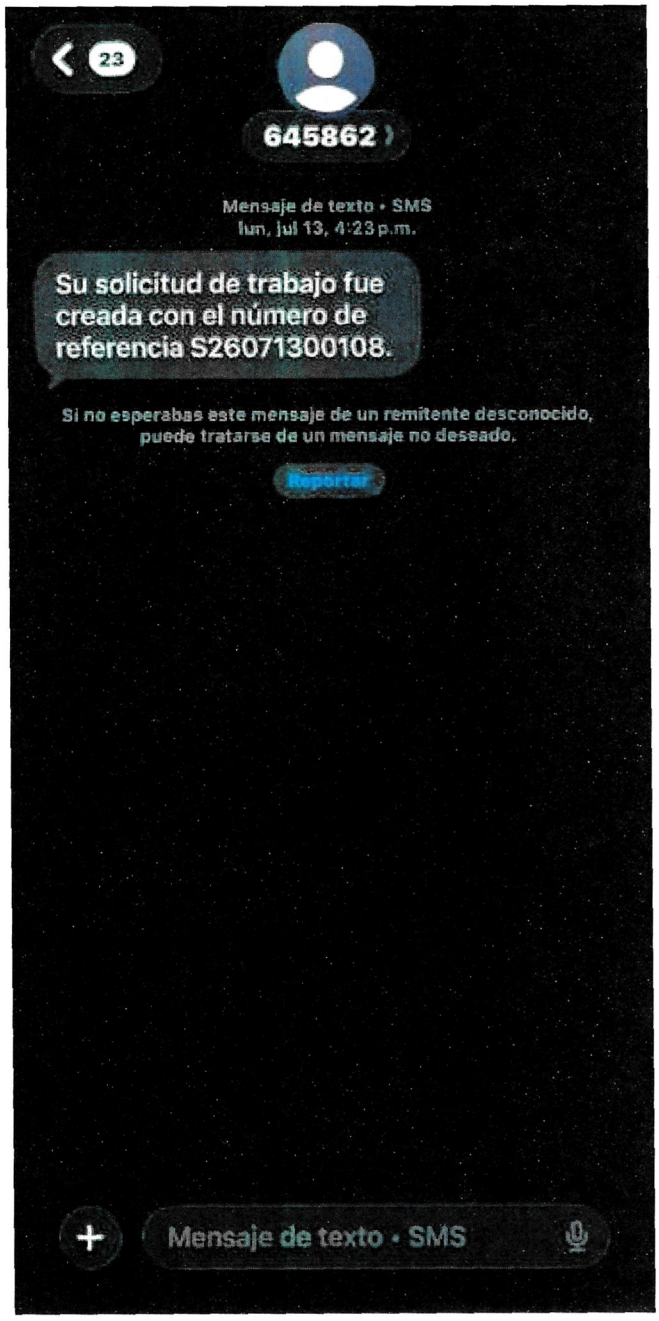
---

4 de agosto de 2026

Llamada al Negociado de Energía para informar situación. Representante Marily notificó que debía ser radicado a través del portal del Negociado de Energía.

A continuación imágenes de querellas radicadas y correos recibidos en las llamadas realizadas.




23
645862
Mensaje de texto • SMS
lun, jul 13, 4:23 p.m.
Su solicitud de trabajo fue creada con el número de referencia S26071300108.
Si no esperabas este mensaje de un remitente desconocido, puede tratarse de un mensaje no deseado.
Reportar
Mensaje de texto • SMS

(sin asunto)

Experiencia Del Cliente

Hola Hernandez Centeno Kiara Liz
Gracias por contactar a LUMA

Recibimos su solicitud de seguimiento de [S2607130011081] y se refiere a la división correspondiente para tratarla.

Para obtener más información ingrese a su perfil de MI LUMA en nuestro portal web https://miluma.lumapr.com/ o contacte con nuestro equipo de LUMA para la Experiencia de Cliente llamando al (844) 888-LUMA (5862).

Es un placer servirle.
Equipo de LUMA para la Experiencia del Cliente

Rv: Seguimiento

Klara Hernandez

Enviado desde Yahoo Mail para iPhone

Comienzo del mensaje reenviado:

El jueves, julio 30, 2026, 11:02 a.m., Experiencia del Cliente <experienciadelcliente@lumapr.com> escribió:

Hola, Klara Hernandez
SZ6071300138
Gracias por contactar a LUMA

Para obtener más información ingrese a su perfil de MiLUMA en nuestro portal web https://miluma.lumapr.com/ o contacte con nuestro equipo de LUMA para la Experiencia del Cliente llamando al (844) 888-LUMA (5862).

Es un placer servirle.
Equipo de LUMA para la Experiencia del Cliente

Responder Reenviar



