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

Junta Reglamentadora de Servicio Público
AUG 14 2026
Secretaría
Negociado de Energía
12:00pm

MIRADOR HOME OWNERS ASSOCIATION
QUERELLANTE

vs.

Luma Energy
QUERELLADO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO: Restituir los servicios de alumbrado público Urb. El Mirador de Cupey, Número de Querella 6520323

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: ROSA M SANTIAGO TORRES
2. Dirección física: M5 CALLE 7, URB EL MIRADOR DE CUPEY, SAN JUAN, PR 00926
3. Dirección postal: URB CROWN HILLS, 138 AVE WINSTON CHURCHILL PMB 709, SAN JUAN, PR 00926-6013
4. Teléfono: 787-605-3442
5. Correo electrónico: Elmirador_hoa@yahoo.com
6. Representación legal:
7. Número de RUA:
8. *Dirección postal:*
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

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

1. Nombre completo: Luma Energy

2. Dirección física: _____
3. Dirección postal: PO BOX 363508 San Juan PR 00936-3508
4. Teléfono: 844-888-5862
5. Correo electrónico: _____

C. Querella

Relación sucinta de hechos:
Adjunto documento sobre los hechos de no instalar el servicio de alumbrado público y los daños y perjuicios causados que afecta todos los residentes de la Urbanización El Mirador de Cupey. Ver detalles en los Anejos A, B y C incluidos y factura de la Asociación MHOA con LUMA. El Numero de referencia con Luma es 6520323. Personal le he dado seguimiento mensual, pero aún continuamos con el problema antes mencionado. El cual presenta un peligro y riesgo inminente a la seguridad de nuestras propiedades y la comunidad. Solicitamos su ayuda sobre el incumplimiento de LUMA de restituir de forma inmediata un servicio esencial que fue removido por su propia gestión operacional.

Disposiciones legales aplicables:

Remedio solicitado:
Solicitamos la intervención del Negociado de Energía para LUMA restituya e instala el alumbrado público de los ocho 8 postes identificados en las Areas Verdes I, II y III Carr 176 predios de la Urbanización El Mirador de Cupey. Dentro de los próximos 30 dias.

¿Solicita daños? ___X___ Sí _____ No Valorización de los daños: _____
Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución": Restituir las ocho lámparas de alumbrado público.

Anejos: (Incluya toda la evidencia que entienda pertinente para sostener su reclamación).

☑ Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
☑ Otros:

Yo Rosa M. Santiago Torres hoy 14 de agosto de 2026 en San Juan, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Nombre	Firma	Fecha
Rosa M Santiago Torres		8/14/26

Su factura de electricidad

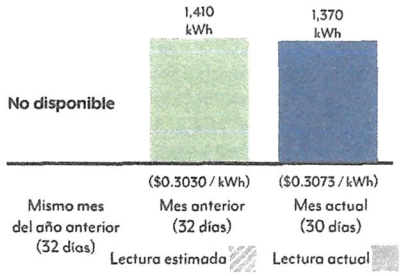
Para el periodo del 8 de junio de 2026 al 8 de julio de 2026

MIRADOR HOMEOWNERS ASS
Su número de cuenta: 2510266630
Fecha de expedición de esta factura: 8 de julio de 2026
Ciclo de facturación: 06

Consejo Para Ahorrar Energía: *¿Cuáles son los beneficios de ahorrar energía? Una factura más económica para usted y energía más confiable para todos. Si trabajamos juntos para reducir nuestro consumo energético, podremos reducir la demanda sobre la red. Esto ayudará a mantener las luces encendidas para todos. Para conocer más, visite: lumapr.com/residencial/ahorrando-energia-y-dinero.*

CANTIDAD TOTAL ADEUDADA	FECHA DE VENCIMIENTO	CONSUMO DE kWh
$420.96	10 ago 2026	1,370 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

2.8% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

No disponible
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$14.03

Promedio de consumo diario
46 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2980

¡En LUMA trabajamos para ti!

¿Necesita más tiempo para pagar su factura? Estamos aquí para ofrecerle soluciones, incluyendo planes de pago flexibles, que podrían estar disponibles para usted y su familia. Para más información, contacte a un representante de servicio al cliente hoy al 1-844-888-5862.

Transformación del sistema eléctrico

¡Cuídese y proteja a su familia de los estafadores! LUMA nunca lo llamará para solicitarle un pago por teléfono. Para más consejos, visite lumapr.com/combatiendoelfraude.

PARA EMERGENCIAS O INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO
1-844-888-LUMA (5862)

DIRECCIÓN POSTAL DE LUMA:
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

PARA PAGOS Y CONSULTAS
1-844-888-LUMA (5862)

PARA FACTURACIÓN Y MÁS
WWW.LUMAPR.COM

1/11/26 #SA2HSM6CA06 #

LUMA Energy
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

8108

Incluya este talonario con su pago. No mutile, doble, grape, manche, escriba (excepto la cantidad a pagar) ni use cinta adhesiva en el talonario de pago.

MIRADOR HOMEOWNERS ASSOCIATION, INC. 1990

Cuenta: 2510266630
Cantidad adeudada: $420.96
Fecha de vencimiento:
10 de agosto de 2026

Cantidad incluida:

13116
MIRADOR HOMEOWNERS ASS
URB CROWN HLS
138 AVE W CHURCHILL # MSC-709
SAN JUAN PR 00926-6013

00025102666305 000042096 000042096 0

Querella Formal ante el Negociado de Energía de Puerto Rico

MIRADOR HOMEOWNERS ASSOCIATION, INC. 1990 PUERTO RICO

I. INTRODUCCIÓN

Comparece la querellante, Rosa M. Santiago Torres, mayor de edad, residente de la Urbanización El Mirador de Cupey, San Juan, Puerto Rico, por derecho propio, y respetuosamente expone y solicita:

II. PARTES

1. La parte querellante es residente de buena fe de la Urbanización El Mirador de Cupey y usuario del servicio eléctrico provisto por la parte querellada.
2. La parte querellada, LUMA Energy, LLC y/o LUMA Energy ServCo, LLC (en adelante "LUMA"), es la entidad responsable de la operación, mantenimiento y administración del sistema de transmisión y distribución de energía eléctrica en Puerto Rico, incluyendo el servicio de alumbrado público.

III. HECHOS

1. Durante los meses de abril y mayo de 2026, LUMA llevó a cabo un proyecto de sustitución de postes eléctricos en la Urbanización El Mirador de Cupey, con el propósito de instalar postes más resistentes ante eventos de huracán.
2. Dicho proyecto de reemplazo de postes se realizó específicamente en la Carretera PR-176, Km. 4, y en las Áreas Verdes I, II y III dentro de la urbanización (véase mapa/croquis adjunto como **Anejo A**).
3. La totalidad de los postes removidos contaban con alumbrado público instalado desde la construcción original de la urbanización. Se trataba de postes de alta tensión.
4. Durante el proceso de remoción e instalación, la querellante se comunicó personalmente y de manera directa con el personal técnico de LUMA presente en la obra, expresando su preocupación sobre la eliminación del alumbrado, señalando que las áreas afectadas quedaban en completa oscuridad durante las horas nocturnas.
5. El personal de LUMA presente en el lugar aseguró verbalmente a la querellante que **todos** los postes sustituidos tendrían restituido su alumbrado tan pronto se completara la instalación de los nuevos postes.
6. Contrario a dicha representación, LUMA únicamente restituyó el alumbrado en los postes ubicados sobre la Carretera PR-176 donde termina el pavimiento de la carretera.
7. LUMA **no instaló ni restituyó alumbrado alguno** en los ocho (8) postes nuevos ubicados en las Áreas Verdes I, II y III, no obstante que los postes originales removidos en esas mismas ubicaciones sí contaban con alumbrado funcional se lo llevaron con su lamparas de alumbrado.
8. El desglose de los postes afectados es el siguiente:

Área Verde	**Postes sin alumbrado**
Área Verde I	2 postes – area contigua del bloque B
Área Verde II	4 postes – area contingua del bloque C
Área Verde III	2 postes – area contingua del bloque C
Total	**8**

9. El 19 de mayo de 2026, la querellante, en su carácter de residente afectada, se comunicó con LUMA para reportar formalmente la falta de restitución del alumbrado en las áreas verdes mencionadas. Dicha gestión quedó registrada bajo el **Número de Referencia 6520323**, atendida por la representante identificada como "Cristina" La representante indico que lo del alumbrado lo instalaba otro equipo designado y que esperara.

10. A la fecha de presentación de esta querella, LUMA no ha restituido el servicio de alumbrado en ninguno de los ocho (8) postes identificados, a pesar del tiempo transcurrido desde el reclamo inicial.

11. Se acompaña como **Anejo B** copia del mapa de ARPE correspondiente a la construcción original de la urbanización, el cual evidencia que dichas áreas verdes fueron designadas, desde el diseño original, como zona de continuidad futura de la Carretera PR-176, lo cual confirma que las mismas forman parte integral de la infraestructura vial y de alumbrado de la comunidad.

IV. DAÑOS Y PERJUICIOS

1. La ausencia de alumbrado público en las Áreas Verdes I, II y III ha creado una condición de completa oscuridad nocturna en dichas áreas comunes de la urbanización, lo cual representa:

a. Un **riesgo real e inminente a la seguridad** de los residentes, peatones y vehículos que transitan por dichas áreas durante las horas nocturnas.

b. Un **aumento en el riesgo de actividad delictiva**, al proveerse condiciones propicias para la comisión de actos ilícitos en zonas sin visibilidad.

c. Una **merma en la calidad de vida** de los residentes de la urbanización, quienes anteriormente disfrutaban de un servicio de alumbrado adecuado y que fue eliminado sin justificación por acción directa de LUMA.

d. Un **incumplimiento del deber ministerial** de LUMA de restituir un servicio esencial que fue removido por su propia gestión operacional.

V. FUNDAMENTOS DE DERECHO

1. LUMA, como operadora del sistema de transmisión y distribución eléctrica de Puerto Rico, tiene la obligación contractual y regulatoria de mantener y restituir los servicios de

alumbrado público que resulten afectados por sus propias intervenciones de infraestructura.

2. La remoción de postes que contaban con alumbrado público preexistente, sin la debida restitución del servicio, constituye un incumplimiento de las obligaciones de servicio impuestas a LUMA bajo su contrato de operación y bajo la reglamentación aplicable del Negociado de Energía de Puerto Rico.

3. La representación verbal hecha por el personal de LUMA en el sentido de que el alumbrado sería restituido en su totalidad, y el subsiguiente incumplimiento de dicha representación, agrava la responsabilidad de la parte querellada.

VI. SÚPLICA

POR TODO LO CUAL, respetuosamente se solicita al Negociado de Energía de Puerto Rico que:

1. Admita la presente Querella y ordene a LUMA Energy a presentar su contestación dentro del término reglamentario;

2. Ordene a LUMA Energy a **restituir e instalar de forma inmediata** el alumbrado público en los ocho (8) postes identificados en las Áreas Verdes I, II y III de la Urbanización El Mirador de Cupey;

3. Establezca el servicio dentro de los próximos treinta (30) días desde el recibo de esta querella para el cumplimiento de dicha instalación;

4. Requiera a LUMA que informe al Negociado y a la parte querellante, por escrito, la fecha de cumplimiento;

5. Conceda cualquier otro remedio que en derecho proceda.

En San Juan, Puerto Rico, hoy, viernes 14 de agosto 2026.

Respetuosamente sometido,



Rosa M. Santiago Torres Dirección: Urbanización El Mirador de Cupey, Calle 7 M5, San Juan, PR 00926 Teléfono: 787-605-3442 Correo electrónico: elmirador_hoa@yahoo.com

ANEJOS:

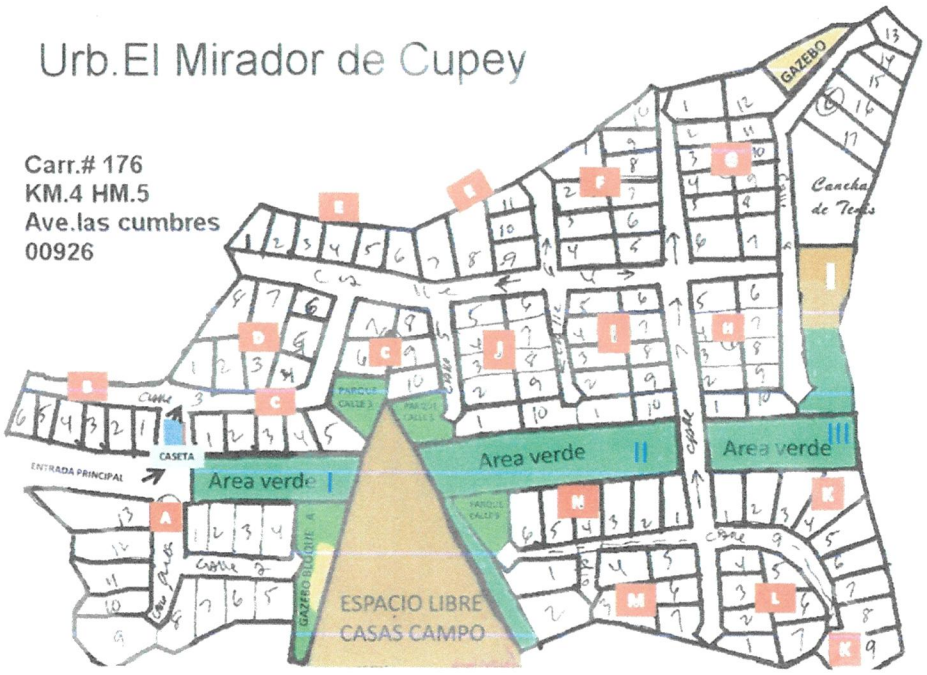
- Anejo A: Croquis/mapa de la Urbanización El Mirador de Cupey con ubicación de Áreas Verdes I, II y III
- Anejo B: Mapa de ARPE de la urbanización (diseño original)
- Anejo C: Fotografías de postes sin alumbrado antes/después

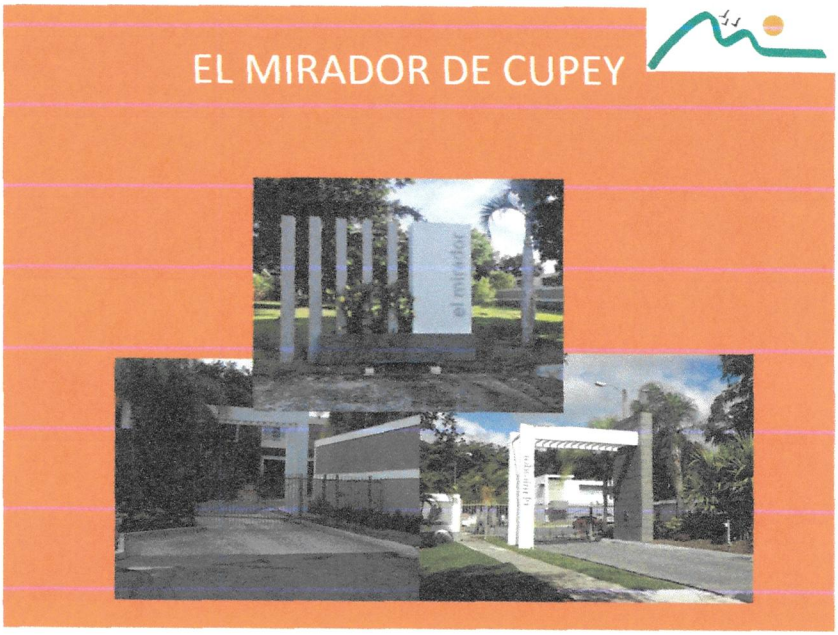
ANEJO A

MIRADOR HOMEOWNERS ASSOCIATION, INC.
1990
PUERTO RICO

TELEFONO CASETA: 787-761-2100

Croqui de El Mirador de Cupey





ANEJO B

MIRADOR HOMEOWNERS ASSOCIATION, INC.
1990
PUERTO RICO

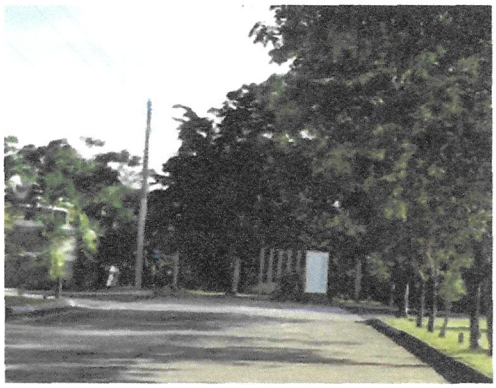
Hacienda de Cupey
y
El Mirador de Cupey



ANEJO C

MIRADOR HOMEOWNERS ASSOCIATION, INC.
1990
PUERTO RICO

AREA VERDE I – CARR 176 COLINDA ENTRE BLOQUE B Y A URB EL MIRADOR DE CUPEY



AREA VERDE II – CARR 176 COLINDA ENTRE BLOQUE B Y C URB EL MIRADOR DE CUPEY



AREA VERDE – CARR 176 COLINDA ENTRE BLOQUE B Y C URB EL MIRADOR DE CUPEY

