NEPR

Received:

Aug 28, 2026

2:25 PM

NEGOCIADO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO

NUEVA MATERIA: SOLICITUD URGENTE DE PROTECCIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO Y SUSPENSIÓN DE DESCONEXIÓN

Solicitamos respetuosamente la oportunidad de presentar una nueva materia relacionada con actuaciones recientes de LUMA Energy respecto al servicio eléctrico de la residencia y el riesgo inminente de desconexión mientras continúa en controversia el balance reclamado.

Aclaración sobre la Querella NEPR-QR-2025-0117
La presente solicitud no pretende reabrir, reconsiderar ni revisar la determinación emitida en la querella **NEPR-QR-2025-0117**.

Situación actual
Actualmente existe una controversia relacionada con el balance reclamado por LUMA Energy. Con el propósito de aclarar dicha situación, resulta necesario que un perito autorizado realice un estudio de carga en ambas residencias, el cual permitirá evaluar objetiva y técnicamente las necesidades energéticas de las propiedades.
Mientras gestionamos dicha evaluación, hemos recibido un aviso de desconexión del servicio eléctrico, aun cuando hemos informado a LUMA sobre la existencia de la controversia y de las gestiones que estamos realizando para esclarecer los hechos.

Gestiones realizadas ante LUMA
Hemos intentado comunicarnos en múltiples ocasiones con LUMA para solicitar un término adicional razonable que permita completar el estudio de carga antes de que se tome cualquier acción relacionada con la suspensión del servicio.
No obstante, nuestras gestiones no han producido una respuesta efectiva. En lugar de atender la solicitud presentada, únicamente se nos ha referido a la División de Protección de Ingresos para establecer un arreglo de pago. Consideramos que dicha alternativa no atiende la controversia planteada ni la necesidad de completar una evaluación técnica que podría resultar determinante para la correcta adjudicación del asunto.
Además, el perito autorizado identificado para realizar el estudio se encuentra actualmente atendiendo otros compromisos profesionales, razón por la cual no ha podido completar la inspección con la premura deseada.

Solicitud
Por los fundamentos expuestos, respetuosamente solicitamos que el Negociado ordene a LUMA Energy abstenerse de desconectar el servicio eléctrico y conceda un término razonable para completar el estudio de carga requerido en ambas residencias, mientras se atienden adecuadamente las reclamaciones pendientes y se esclarece la controversia existente.

Agradecemos la atención urgente que puedan brindar a esta solicitud.

Respetuosamente,

Michel Ortiz Santiago y Richard Pérez Pérez
Teléfono: 787-779-9032
Katymichel1353@gmail.com
Cuenta LUMA: 554-703-3580



LUMA Energy
PO Box 364267
San Juan, PR 00936-4267

LUMAPR.COM

AVISO DE 30 DÍAS
Evite la desconexión de su servicio por falta de pago

31 de julio de 2026

734

PEREZ PEREZ,RICHARD
URB TOA ALTA HTS
R3 CALLE 21
TOA ALTA, PR 00953-4246

FAVOR DE CONTACTARNOS AL 1-844-888-5862 PARA SALDAR EL BALANCE PENDIENTE DE SU FACTURA ELÉCTRICA Y EVITAR LA DESCONEXIÓN DEL SERVICIO.

Estimado(a) PEREZ PEREZ,RICHARD:

Como operadora del sistema, LUMA es responsable de trabajar con los clientes que tengan cuentas en atraso en representación de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (AEE). Le informamos que hemos hecho multiples intentos para comunicarnos con usted en relación con el balance en atraso en su factura de energía eléctrica.

Balance de la cuenta

Al presente, su cuenta 5547033580 se encuentra en atraso y tiene un balance de $4,241.96. Para asistirle en evitar la posibilidad de desconexión de su servicio eléctrico, le exhortamos a tomar medidas para saldar su balance en atraso en o antes de 2026-08-30.

Queremos dejar claro que no queremos desconectar el servicio eléctrico de nadie, y solo lo hacemos como último recurso. Nuestra prioridad siempre es trabajar con clientes como usted para identificar soluciones de pago. Para asistencia en saldar su balance en atraso, favor de contactarnos al 1-844-888-LUMA (5862), y uno de nuestros representantes de servicio al cliente le asistirá para procesar su pago. También puede procesar su pago en uno de nuestros centros de servicio al cliente, en nuestra página web www.lumapr.com o través de la aplicación Mi LUMA. Sepa que cualquier pago efectuado en instituciones financieras puede tomar varios días para reflejarse en su cuenta.

Reconexión del servicio

Nuevamente, deseamos evitar la desconexión de su servicio de energía eléctrica. Por favor, comuníquese con nosotros en o antes de 2026-08-30. De no saber de usted en relación con su balance pendiente, su servicio podría ser desconectado. De esto ocurrir, su servicio podría ser restablecido una vez que se pague la deuda total, más un cargo por la reconexión. De ya haber realizado el pago, haga caso omiso a este aviso y reciba nuestro agradecimiento por su pago.

Cordialmente,

Equipo de Experiencia del Cliente de LUMA