NEPR

Received:

Aug 31, 2026

2:24 PM

27 de agosto de 2026

A quien pueda interesar:

Contestación a Moción de desestimación por falta de jurisdicción para atender la controversia (Caso # NEPR-QR-2026-0179):

- Hice por teléfono la querella #: C26042800059, porque no me llegaba la factura para pagar el servicio eléctrico.
- El 20 de abril de 2026 hicieron una investigación y como consecuencia de la misma me cambiaron el contador por un contador inteligente el 21 de abril de 2026.. No tenía conocimiento de este hecho, porque no me informaron ni por teléfono, ni de manera escrita.
- En mi casa me encontré con más de la mitad de la misma sin electricidad, no podía usar lavadora, secadora, estufa, etc.
- Soy persona de mayor edad, con desorden post traumático (recibo tratamiento psicológico y psiquiátrico).
- El estar en mi casa sin electricidad me puso a pensar que podía ser un cortocircuito y me preocupaba que pudiera ocurrir un incendio. De más está decir que esta situación aumentó mi ansiedad.
- Me comuniqué con la aseguradora de mi casa que es USIC, un técnico midió el voltaje y me indicó que el problema era el contador y que tuviera cuidado, porque estaba botando chispas. También me dijo que no podía resolver el problema, porque no están autorizados a trabajar con los contadores.

- El 29 de abril de 2026 fui a la Oficina de LUMA de Caguas, para informar el problema con la falta de electricidad en casi toda la casa y problemas con la facturación. Lo que muestra que es incorrecto el comentario que hizo en la moción de desestimación el Lic. Juan J. Méndez, sometida el 14 de agosto de 2026: **"El querellante en vez de solicitar a LUMA que atendiera sus reclamos de daños radicó esta querella para intentar evadir un proceso establecido".**
- Me atendió la señora: María Del Pilar, # de empleado:101624. Ella me informa que me habían cambiado el contador por uno inteligente y que era responsabilidad mía contratar un perito electricista que lo arreglara, porque podía ser que las muelas estuvieran dañadas. Solicitó una investigación del contador eléctrico, la #5982807176.
- No estuve de acuerdo con ese remedio. Le dije que era una falta de consideración y un abuso, que me instalaran mal el contador supuestamente inteligente, que me dejó sin electricidad en casi toda la casa y encima de eso me hacen un plan de pago dudoso e ilógico por la facturación del servicio. Las dos cosas representaban un gasto de más de $1000, en cuestión de nada.
- El 30 de abril de 2026, a eso de las 10:00 am, me llama un empleado de LUMA, quien no me quiso decir su nombre, ni número de empleado y me indicó que estaba en mi casa frente al contador, que supuestamente el contador tenía una base vieja de más de veinte años y que aparentemente lo habían manipulado. Le dije que estaba equivocado que hacía poco más de un año se había reparado por un perito electricista y que eso estaba evidenciado en el sistema de LUMA. La impresión que me dio es que estaba buscando excusas para no arreglar lo que instalaron mal. Su actitud rayó en la negligencia criminal, porque ese contador estaba botando chispas, mi casa estuvo en peligro de fuego y mi vida

también. Como dije anteriormente soy paciente con condición mental y esta situación aumentó mis niveles de ansiedad.

- El 30 de abril de 2026, pedí permiso en el trabajo y fui inmediatamente a las oficinas de LUMA en Caguas. Me atendió la Sra. Sandra Rodríguez, quien no me quiso dar su número de empleado. Le expliqué lo ocurrido, verificó que efectivamente había evidencia de que el contador se había reparado por un perito electricista hacía poco más de un año. Su remedio fue el mismo que me habían dado anteriormente, que yo tenía que pagar un perito electricista para que arreglara el contador. Le pedí que me comunicara con la supervisora, la cual estaba reunida y ésta informó que no perdiera tiempo esperando por ella, porque me iba a decir lo mismo que las empleadas a su cargo.
- Quiero que quede claro que ninguna de ellas me orientó sobre como hacer una queja formar ante los foros correspondientes y que remedios administrativos establecidos por ley estaban a mi disposición, cuando fui a defender mis derechos en el tiempo establecido por los reglamentos. Esto demuestra que el problema con LUMA no es solo el mal servicio, caro e ineficiente, si no el mal trato a los clientes.
- El 6 de mayo de 2026, le terminé de pagar al perito electricista, $650.00. Me indicó que además de que el contador estaba botando chispas, el problema era que dejaron una de las muelas sueltas. Tengo fotos y video de todo el proceso, la factura y la certificación.
- El 7 de mayo de 2026, un empleado de LUMA que no me dijo su nombre y # de empleado y que fue a verificar mi contador, me llama para que le de el # de certificación, le dije que lo fuera a buscar a las Oficinas de LUMA en Caguas que ellos lo tienen. No fueron diligentes para arreglar lo que instalaron mal, pero son diligentes para hostigar al cliente.

- Molesto con toda esta situación, busqué información en internet para ver como se podían canalizar mis reclamos. Encontré información sobre una agencia que se llama OIPC. Los llamé, me orientaron y me enviaron información sobre como objetar las facturas, como reclamar enseres dañados y como hacer una querella en el Negociado. En cuanto a objetar la factura creí que había hecho eso en la Oficina de Caguas el 29 de abril de 2026, pero no se hizo formalmente, porque no me orientaron bien. El documento para reclamar daños por enseres no lo utilicé, porque ese no era mi caso. Entendí que el proceso correcto era hacer la querella en el Negociado, la cual hice el 2 de junio de 2026.
- El negociado me abrió un caso con número y todo, el #: NEPR-QR-2026-0179. Si el Negociado no tenía jurisdicción en este caso, porque no me lo informaron inmediatamente y me orientaron sobre el remedio correcto.
- Los empleados de LUMA no me orientaron sobre la reclamación legal al Departamento de Gestión de Riesgos de LUMA, tampoco vi nada relacionado en internet. Me enteré de esa opción después de leer la moción de desestimación en relación a este caso sometida por el Lic. Juan J. Méndez Carrero, el 14 de agosto de 2026.
- En dicha moción se lee: "**A pesar de que el querellante no ha cumplido con el procedimiento que tiene el Departamento de Riesgos de LUMA, referirá los reclamos incluidos en esta querella al Departamento de Riesgos de LUMA".**
- Espero que se me dé la oportunidad de defender mi caso, porque presenté mi querella original dentro del término provisto por ley o por los reglamentos.

Rubén Díaz Díaz

Urbanización La Granja

D7 Calle Cristino Rodríguez

Caguas, PR 00725

ruben.diaz.diaz@hotmail.com