NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

HOJA COMPLEMENTARIA (NEPR-Z01) - BORRADOR

Received:
Sep 16, 2026
1:12 PM

1. Compañía: LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY SERVCO, LLC

2. Solicitante: Nicole Gonzalez

3. Formulario: Querella - NEPR-A01

4. Fecha: 16 de septiembre de 2026

5. Información adicional - Relación sucinta de hechos (Sección C)

1. A principios de agosto de 2026, mi residencia comenzó a presentar problemas graves con el servicio eléctrico. Antes de acudir a LUMA, procuré descartar una avería interna. Tres electricistas diferentes evaluaron la situación y me indicaron que el problema correspondía al servicio de LUMA y a vegetación que afecta las líneas que suministran electricidad directamente a mi residencia.

2. El 13 de agosto de 2026 presenté mi primera reclamación formal ante LUMA y se creó la solicitud de trabajo #6533142. Al continuar el problema sin ser atendido, el 18 de agosto de 2026 se creó otra solicitud de trabajo, #R26081800010.

3. Desde entonces he realizado múltiples llamadas de seguimiento a LUMA, incluyendo llamadas documentadas los días 14, 18, 24 y 26 de agosto y llamadas posteriores. En mis gestiones se me informó que el asunto estaba relacionado con vegetación y que existía un término de diez (10) días laborables para atenderlo. Dicho término transcurrió sin que el problema fuera corregido.

4. También solicité ayuda al municipio. Luego de explicar la situación, se me indicó que debía continuar gestionándola con LUMA por tratarse de un asunto correspondiente a la compañía de servicio eléctrico.

5. Aunque llega cierta electricidad a la residencia, el servicio es insuficiente e inestable. No hay potencia suficiente para operar normalmente la estufa ni los acondicionadores de aire y las luces parpadean. La condición ha impedido el uso normal y seguro de la vivienda.

6. El 12 de septiembre de 2026, mientras verificaba la situación en la residencia, uno de los breakers se disparó. Al intentar restablecerlo, comenzó a producir chispas. No continué manipulándolo. Este incidente, unido al servicio inestable y al parpadeo de las luces, aumentó mi preocupación por la seguridad de la residencia y de mi familia.

7. Debido a que la residencia no cuenta con un servicio eléctrico seguro y estable y no puedo utilizar los acondicionadores de aire, me he visto obligada a permanecer fuera del hogar con mis cuatro hijos y pagar alojamiento temporal de aproximadamente $100 diarios. Uno de mis hijos tiene una discapacidad y necesidades médicas que hacen necesario evitar ambientes excesivamente calurosos. Los gastos de alojamiento continúan acumulándose.

8. He llamado a LUMA repetidamente durante más de un mes, he presentado múltiples solicitudes de trabajo y he aportado tiempo suficiente para que LUMA inspeccione y corrija el problema. A la fecha de esta querella, la condición continúa sin una solución efectiva.

9. Como evidencia, acompaño o me propongo acompañar fotografías de la vegetación alrededor del poste y las líneas que sirven la residencia, confirmaciones de las solicitudes de trabajo de LUMA, registros de llamadas, evidencia de alojamiento temporal y cualquier otra documentación pertinente.

10. Solicito que el Negociado ordene a LUMA realizar una inspección urgente de la infraestructura y líneas que suministran servicio a la residencia; determinar y corregir la causa del bajo voltaje o servicio inestable; atender la vegetación que afecta el servicio; restablecer un servicio eléctrico seguro, adecuado y estable; y documentar las medidas correctivas realizadas.

11. También solicito que se preserven y consideren los remedios disponibles por los gastos y daños que resulten de esta situación. La cuantía continúa acumulándose y será suplementada con recibos, facturas, estimados y demás evidencia disponible.