JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA
GOBIERNO DE PUERTO RICO

NEPR
Received:
Sep 16, 2026
1:12 PM

NICOLE GONZALEZ PAGAN
QUERELLANTE

vs.

LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY SERVCO, LLC
QUERELLADAS

CASO NÚM.: (A SER ASIGNADO)

ASUNTO: BAJO VOLTAJE / SERVICIO ELECTRICO INESTABLE; VEGETACIÓN; FALTA DE ATENCIÓN A RECLAMACIONES

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:	Nicole Gonzalez Pagan
2. Dirección física:	363 Parcela Ramos, Luquillo, PR 00773
3. Dirección postal:	PO Box 661, Luquillo, PR 00773
	N/A
4. Teléfono:	917-683-0684
5. Correo electrónico:	nikkig24.ng@gmail.com
6. Representación legal:	Sin representación legal (por derecho propio)
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: No Compañía de Servicio Eléctrico: Sí

1. Nombre completo:	LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY SERVCO, LLC
2. Dirección física:	N/A
3. Dirección postal:	General Counsel, PO Box 364267, San Juan, PR 00936-4267
4. Teléfono:	N/A
5. Correo electrónico:	N/A

C. Querella

Relación sucinta de hechos: Desde principios de agosto de 2026 la residencia de la Querellante presenta bajo voltaje/servicio eléctrico inestable. Tres electricistas evaluaron la residencia y le indicaron que el problema correspondía al servicio de LUMA y a vegetación que afecta las líneas que sirven directamente la vivienda. La primera reclamación formal a LUMA fue el 13 de agosto de 2026 (solicitud #6533142) y se creó otra el 18 de agosto de 2026 (#R26081800010). Pese a múltiples llamadas y seguimientos, el problema continúa. Hay electricidad parcial, pero no suficiente para operar la estufa ni los acondicionadores de aire; las luces parpadean. El 12 de septiembre un breaker se disparó y, al intentar restablecerlo, produjo chispas. La familia ha tenido que permanecer fuera de la residencia y pagar alojamiento temporal. Véase Hoja Complementaria NEPR-Z01 para la relación completa de hechos.

Disposiciones legales aplicables:

Ley 57-2014, Ley de Transformación y ALIVIO Energético, según enmendada; Ley 17-2019, Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico; Reglamento Núm. 8543 sobre procedimientos adjudicativos; y demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Remedio solicitado:

Se solicita que el Negociado ordene a LUMA inspeccionar urgentemente la infraestructura y líneas que sirven la residencia; determinar y corregir la causa del bajo voltaje/servicio inestable; atender la vegetación que afecta el servicio; restablecer un servicio eléctrico seguro, adecuado y estable; documentar las medidas correctivas; y conceder cualquier otro remedio procedente.

¿Solicita daños? X Sí No Valorización de los daños: Al menos $3,400.00 en alojamiento temporal hasta el 16 de septiembre de 2026, sujeto a comprobantes y actualización; más cualquier otro daño documentado y remedio permitido.

Si solicita más de un remedio, se solicitan de forma acumulativa en la medida permitida por ley.

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

X Hoja Complementaria (NEPR-Z01).

Otros: Fotografías de vegetación/poste; confirmaciones de solicitudes de trabajo LUMA; registros de llamadas; evidencia de alojamiento temporal; correo y respuesta de OIPC; y demás evidencia pertinente.

Yo Nicole Gonzalez Pagan, hoy 16 de SEPTIEMBRE de 2026, en Luquillo, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Nombre: Nicole Gonzalez Pagan Firma: Nicole Gonzalez Fecha: 09/16/2026