NEPR

Received:

Oct 20, 2026

10:35 AM

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

NICOLE GONZÁLEZ PAGÁN, Querellante
v.
LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY SERVCO, LLC, Querelladas
CASO NÚM. NEPR-QR-2026-0445

MOCIÓN URGENTE EN OPOSICIÓN A SOLICITUD DE PRÓRROGA Y EN SOLICITUD DE ATENCIÓN EXPEDITA Y REMEDIOS PROVISIONALES

AL HONORABLE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO:

COMPARECE por derecho propio la querellante, Nicole González Pagán, y respetuosamente EXPONE, ALEGA Y SOLICITA:

I. ANTECEDENTES Y DURACIÓN DE LA EMERGENCIA

1. Los problemas de bajo voltaje y servicio eléctrico inestable comenzaron en agosto de 2026. La querellante los notificó a LUMA al menos desde el 13 de agosto de 2026, bajo el número de reclamación 6533142, y volvió a reclamarlos el 18 de agosto de 2026, bajo el número R26081800010. Desde entonces ha realizado múltiples llamadas y gestiones sin lograr una solución permanente. Al 20 de octubre de 2026, la situación continúa durante su tercer mes calendario; han transcurrido más de dos meses desde el primer reporte a LUMA.

2. Ante la falta de solución, el 16 de septiembre de 2026 la querellante presentó la querella formal ante este Negociado. La citación y la querella fueron enviadas por correo certificado el 24 de septiembre de 2026, con número de rastreo 9589 0710 5270 1565 2740 32. Conforme al registro del USPS y a la propia moción de LUMA, la correspondencia fue recogida el 28 de septiembre de 2026.

3. El 5 de octubre de 2026, un empleado de LUMA acudió a evaluar las condiciones del servicio. Durante la visita, según recuerda la querellante, el empleado comentó que la vegetación en el área estaba en condiciones muy severas. Un vecino también se acercó al empleado y manifestó que tenía problemas con el servicio eléctrico. La querellante solicita que LUMA informe por escrito los hallazgos técnicos de esa inspección, incluyendo si la vegetación contribuye a la falla y si existen otros problemas en la red.

4. El 9 de octubre de 2026, LUMA llamó a la querellante e indicó que personal acudiría nuevamente. La querellante permaneció en su hogar durante todo el día y canceló planes para recibirlos, pero, según su relato, nadie acudió ni se le ofreció una explicación o una nueva fecha. Hasta el presente, no ha recibido una reparación efectiva ni una fecha cierta para resolver el problema.

II. PERJUICIO ACTUAL Y NECESIDAD DE INTERVENCIÓN INMEDIATA

5. La querellante es madre de cuatro hijos. Uno de ellos tiene autismo y esclerosis múltiple, por lo que la exposición a calor extremo es motivo de especial preocupación médica. La falta de servicio eléctrico adecuado afecta de manera directa la seguridad, la salud y las condiciones mínimas de habitabilidad de la familia.

6. La querellante tuvo que salir de su residencia con sus hijos durante aproximadamente dos meses y alojarse en una propiedad de alquiler temporero de su arrendadora, mediante acuerdo directo, a una tarifa de $100 diarios. La estadía no se reservó mediante la plataforma Airbnb. Estos gastos agotaron sus ahorros y la obligaron a regresar a su hogar hace aproximadamente dos semanas, pese a que las fallas eléctricas persisten.

7. Actualmente, la estufa no permanece encendida; el servicio de internet y los acondicionadores de aire se interrumpen; y la familia recurre a extensiones eléctricas por distintas áreas de la vivienda para tratar de mantener equipos funcionando. La querellante informa, además, que previamente hubo un incidente de chispas al intentar restablecer un interruptor eléctrico. Estas circunstancias ameritan una evaluación urgente de seguridad por personal competente; el uso de extensiones no constituye una solución adecuada.

8. La querellante solicita el reembolso de los gastos reales y documentados de alojamiento temporero y se reserva el derecho de presentar recibos, constancias de pago y una relación actualizada de los desembolsos, así como de reclamar cualquier otro remedio económico que proceda por la vía competente. La tarifa de $100 por día y la duración aproximada de la estadía no deben interpretarse como una liquidación final sin cotejar las fechas y pagos efectivos.

9. La querellante ha dedicado tiempo considerable a llamadas, reclamaciones y gestiones para identificar qué organismo podía ayudarla, y acudió a este Negociado esperando una intervención efectiva. Pese a sus esfuerzos, el problema persiste, sus ahorros se han agotado y su familia continúa expuesta a condiciones inadecuadas. Solicita que la urgencia de estos hechos se atienda de forma separada de los trámites ordinarios de alegaciones.

III. SOLICITUD DE PRÓRROGA PRESENTADA POR LUMA

10. LUMA presentó el 19 de octubre de 2026 una moción solicitando veinte (20) días adicionales para contestar la querella, indicando que todavía investiga el evento. La propia moción identifica el 19 de octubre como fecha límite ordinaria, luego de que el vencimiento calculado para el 18 de octubre coincidiera con domingo. Por tanto, la querellante no sostiene que LUMA presentó la solicitud de prórroga fuera de término; su oposición se fundamenta en el perjuicio continuo y la necesidad de medidas urgentes. La solicitud de prórroga no constituye, por sí sola, una orden concediéndola.

11. La querellante se opone a que el tiempo adicional solicitado implique una nueva espera sin medidas correctivas. El plazo para presentar una contestación formal es distinto de la necesidad de atender un servicio eléctrico potencialmente inseguro. En la alternativa, si el Negociado concede la prórroga, solicita que ello se haga sin posponer la evaluación ni la atención urgente de la situación residencial descrita.

IV. REMEDIOS SOLICITADOS

POR TODO LO CUAL, la querellante solicita respetuosamente que el Negociado:

1. Acuse recibo de esta moción y le conceda trámite urgente en vista de la situación de seguridad y de las necesidades médicas descritas.

2. Ordene a LUMA presentar, en el término abreviado que el Negociado estime apropiado, un informe de estado que identifique los hallazgos de la visita del 5 de octubre, el estado de la investigación, los problemas detectados y la razón por la cual no ocurrió la visita anunciada el 9 de octubre.

3. Requiera a LUMA informar las medidas inmediatas de seguridad y mitigación disponibles, y un plan de trabajo con fechas concretas para inspeccionar, corregir y verificar el suministro eléctrico adecuado y seguro, incluyendo cualquier gestión de poda o despeje que corresponda.

4. Considere celebrar una conferencia urgente o adoptar cualquier otra medida provisional que esté dentro de su autoridad para proteger a la familia mientras se resuelve la querella.

5. Deniegue la prórroga solicitada o, subsidiariamente, la limite según proceda y deje claro que cualquier prórroga para contestar no suspende la atención de las medidas urgentes solicitadas.

6. Permita a la querellante presentar posteriormente la relación de gastos de alojamiento y sus comprobantes, sin perjuicio de los remedios económicos que legalmente correspondan y de la competencia del foro pertinente.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDA en Puerto Rico, el 20 de octubre de 2026.

Nicole González Pagán
Querellante, por derecho propio

Presentada electronicamente por Nicole Gonzalez Pagan, por derecho propio.

NOTIFICACION A LA PARTE QUERELLADA

Se remitira copia de esta mocion al abogado de LUMA, Lcdo. Jose E. Rodriguez Guzman, por correo electronico a jose.rodriguezguzman@lumapr.com, el mismo dia de su radicacion. Esta nota no certifica un envio ya realizado.