NEPR

Received:

Oct 22, 2026

3:08 PM

Yo, María del Pilar Burgos Cuadrado, titular de la cuenta de servicio eléctrico número 3904622636, presento esta querella formal contra LUMA Energy por las peligrosas irregularidades de voltaje que afectan mi residencia, ubicada en 124 Calle Kelly, Urbanización Ramey, Aguadilla, Puerto Rico 00603, y por la falta de atención y respuesta efectiva de la compañía desde el 8 de julio de 2026.

Ante los problemas eléctricos que comenzaron a presentarse en mi residencia, solicité la evaluación de un electricista, quien me informó que el voltaje recibido era excesivo y podría estar relacionado con el mal funcionamiento de los enseres electrodomésticos y la desconexión recurrente de los interruptores automáticos.

La situación ha afectado gravemente las condiciones de seguridad y habitabilidad de mi hogar. El interruptor automático del circuito de la cocina continúa desconectándose, por lo que me he visto obligada a conectar la nevera mediante una extensión eléctrica desde la sala. No puedo utilizar la secadora porque, al intentar encenderla, el panel de interruptores comienza a emitir ruidos anormales, una situación particularmente alarmante por el posible riesgo de sobrecalentamiento, cortocircuito o incendio. Asimismo, el calentador de agua dejó de funcionar desde que comenzó el problema y, al encender la cafetera, las luces de una de las habitaciones se apagan.

Estas irregularidades no constituyen una simple molestia o interrupción ocasional del servicio eléctrico. Se trata de condiciones persistentes que podrían representar un peligro real para la seguridad física de los ocupantes de la residencia, además de ocasionar daños a los equipos eléctricos y comprometer el uso normal de instalaciones esenciales del hogar. Me preocupa especialmente la posibilidad de que ocurra un incidente grave mientras espero una inspección que he solicitado reiteradamente.

Desde el 8 de julio de 2026 he realizado cuatro llamadas a LUMA Energy para informar la situación y solicitar una inspección. Entre mis anotaciones constan el número de querella 426070800075, la fecha del 12 de septiembre de 2026 y la cuarta llamada realizada el 19 de septiembre de 2026, en la cual aparece el nombre de Nereida. Sin embargo, al 22 de octubre de 2026, han transcurrido más de tres meses desde mi primera reclamación sin que personal de LUMA haya acudido a inspeccionar las condiciones eléctricas de mi residencia.

Deseo expresar mi profunda frustración, preocupación e indignación ante la falta de respuesta de LUMA Energy. Como consumidora que cumple con sus obligaciones de pago, considero inaceptable tener que realizar múltiples reclamaciones sin recibir una atención efectiva, especialmente cuando he informado sobre condiciones que podrían poner en peligro mi hogar y a las personas que lo ocupan. Resulta sumamente frustrante continuar pagando por un servicio eléctrico que no puedo utilizar de manera normal y segura, sin recibir una explicación, una inspección o una solución por parte de la compañía responsable de su distribución.

La ausencia de una intervención oportuna me ha obligado a modificar mis actividades cotidianas, dejar de utilizar equipos esenciales y vivir con la incertidumbre de que las irregularidades eléctricas puedan provocar daños materiales o un accidente grave. No considero razonable ni aceptable que una situación potencialmente peligrosa permanezca sin atenderse durante más de tres meses, pese a las múltiples notificaciones realizadas.

Por todo lo anterior, solicito la intervención urgente del Negociado de Energía de Puerto Rico para que requiera a LUMA Energy realizar una inspección técnica presencial e inmediata, verificar los niveles de voltaje que recibe mi residencia, identificar y corregir cualquier deficiencia bajo su responsabilidad y presentar un informe escrito con los hallazgos y las medidas correctivas correspondientes.

Además, solicito que se investigue la falta de respuesta a mis cuatro reclamaciones, se evalúe el cumplimiento de las obligaciones de LUMA relacionadas con la calidad, continuidad y seguridad del servicio eléctrico, y se determine la responsabilidad que pudiera corresponderle por los daños ocasionados a mis equipos, de acuerdo con la evidencia disponible.

Solicito que esta querella sea atendida con carácter urgente, antes de que las condiciones denunciadas puedan ocasionar un accidente, un incendio o daños mayores. La seguridad de mi hogar no debe depender de continuar realizando llamadas sin obtener una respuesta efectiva.