NEPR

Received:

Jan 2, 2026

3:29 PM

El 20 de diciembre de 2025 se realizó solicitud de servicio para que verifiquen el poste frente a mi hogar debido a que desde la noche anterior el 19 diciembre 2025 partes de la casa recibía alto voltaje y en otro bajo voltaje. Además, de que el perito electricista confirmo que el problema no es en la casa, si no en los ponches de la bajante que suple energía hacia nuestra casa.

El número de cuenta en Luma Energy es el 5259772724

El número de querella es el M25122000019

La representante que tomo la querella fue la Sra. Rivera con el número de empleado 110060.

Junto a mi esposa hemos realizado alrededor de 15 llamadas de seguimiento en la que sobre 5 ocasiones los representantes nos indicaron que van a escalar el caso al supervisor para aligerar el paso. Sin embargo, aún no han llegado a resolver el problema en el poste y continuamos con los problemas de alto y bajo voltaje de la cual se ha registrado 155, 178, 181, mientras que al otro lado de la casa se ha registrado 78.

Cabe mencionar que la nevera no prende, después de 2 días con planta eléctrica perdimos el resto de la compra.

Seguimiento: 2 de enero de 2026

Johanny González Cuadrado

Llevamos **14 días** con problemas de voltaje: desde el 20 de diciembre de 2025.

Número de Querella:

M25122000019

Nombre de representante de Luma Energy: Mayra: Número 105023

Querella pendiente

Ultimo seguimiento hace 5 días.

¿Código de prioridad? Ninguna

Fluctuaciones de voltaje el problema es en todo PR

Eso lo trabaja despacho/operaciones

Solicité que me leyerá las anotaciones en sistema relacionadas a la querella desde el 20 diciembre

No quizo leer las anotaciones.

NEPR

Received:

Jan 2, 2026

3:27 PM

Seguimiento: 2 de enero de 2026

Johanny González Cuadrado

Llevamos **14 días** con problemas de voltaje: desde el 20 de diciembre de 2025.

Número de Querella:

M25122000019

Nombre de representante de Luma: Mayra: Número 105023

Querella pendiente

Ultimo seguimiento hace 5 días.

¿Código de prioridad? Ninguna

Fluctuaciones de voltaje el problema es en todo PR

Eso lo trabaja despacho/operaciones

Solicité que me leyerá las anotaciones en sistema relacionadas a la querella desde el 20 diciembre

No quizo leer las anotaciones.