NEPR
Received:
Jan 8, 2026
10:41 PM

Gloria Michelle Fernández Cordero
QUERELLANTE

vs.

LUMA ENERGY
QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0006

ASUNTO: Solución urgente de acción correctiva por alto voltaje constante que afecta mi sistema solar y mis enseres.

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:	Gloria Michelle Fernández Cordero
2. Dirección física:	Calle Viena #242 College Park IV San Juan, PR 00921
3. Dirección postal:	PO Box 190837 San Juan PR 00919
4. Teléfono:	787-593-4246
5. Correo electrónico:	Fernandez.gmichelle@gmail.com
6. Representación legal:	N/A
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 ☒ Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo: Luma Energy
2. Dirección física:
3. Dirección postal: PO Box 363508 San Juan PR 00936-3508
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico:

C. **Querella**

Relación sucinta de hechos:
Durante varios meses he experimentado un alto voltaje constante e indebido de aproximadamente 260 V en mi residencia, condición que excede ampliamente los parámetros operacionales aceptables para sistemas residenciales y equipos de interconexión. Esta situación está relacionada con la querella previamente radicada bajo el número S25111400087, sin que LUMA haya tomado acción correctiva alguna.
Este voltaje anómalo ha provocado pérdidas operacionales significativas en mi sistema de energía solar y en mi participación en el programa de medición neta, impidiendo que mi sistema pueda exportar energía y ocasionando apagados automáticos como mecanismo de protección.
A pesar de las obligaciones regulatorias que existen bajo procedimientos tales como NEPR-MI-2019-0011 (mantenimiento y publicación de mapas de voltaje) y NEPR-MI-2019-0009 (reglas técnicas de interconexión para sistemas de energía distribuida), LUMA ha incumplido con mantener niveles adecuados de voltaje y garantizar la operación segura y confiable del sistema. Como consecuencia directa, he perdido producción solar de manera continua y he sufrido un menoscabo económico al no poder beneficiarme de la energía que mis placas producen ni del balance de medición neta, mientras continúo pagando los costos eléctricos como si no contara con un sistema solar.

Disposiciones legales aplicables:
Ley 57-2014, que establece la política pública energética y exige la operación segura, confiable y no discriminatoria del sistema eléctrico en Puerto Rico.
Reglamentos y órdenes del NEPR, incluyendo:
NEPR-MI-2019-0011, que ordena a LUMA mantener niveles razonables de voltaje y proveer mapas y monitoreo adecuado de dichas variaciones para garantizar estabilidad en la red de distribución.
NEPR-MI-2019-0009, que regula los parámetros técnicos de interconexión para sistemas de energía distribuida, exigiendo condiciones de voltaje que permitan la operación segura y efectiva de sistemas solares residenciales.
Obligaciones del operador del sistema (LUMA) de mantener niveles de voltaje consistentes, confiables y dentro de los parámetros técnicos para no impedir la operación de sistemas fotovoltaicos conectados a la red.
Estas disposiciones establecen que LUMA debe operar el sistema de manera segura, evitar condiciones que perjudiquen a los clientes y garantizar que los sistemas solares no se vean impedidos de operar por manejos inadecuados del voltaje.

Remedio solicitado:
Solicito respetuosamente al Honorable Negociado de Energía de Puerto Rico que:

1. Ordene a LUMA corregir de inmediato los niveles de voltaje en mi zona, asegurando que se mantengan dentro de los parámetros operacionales adecuados para sistemas residenciales y de interconexión solar.
2. Requiera un informe técnico detallado sobre las causas del voltaje excesivo, el historial de monitoreo y la razón por la cual no se han tomado medidas correctivas conforme a las órdenes regulatorias vigentes.
3. Evalúe si la conducta de LUMA constituye una violación a sus obligaciones de operación segura y confiable del sistema bajo las regulaciones aplicables del NEPR.

4. Ordene las medidas correctivas necesarias para restituir mi capacidad de generar, exportar y beneficiarme plenamente de la medición neta y del rendimiento normal de mi sistema solar.
5. Considere la magnitud del perjuicio económico, técnico y operacional sufrido al momento de emitir su resolución.

¿Solicita daños? _____ Sí _____X__ No Valorización de los daños: _____

Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución":

_____
_____
_____

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

☐ Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
☒ Otros: **Medidor de voltaje**

Yo ___Gloria Michelle Fernandez Cordero_____ hoy __8___ de ___enero__de 2026__, en _____San Juan____, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Gloria Michelle Fernandez		8 de enero de 2026
Nombre	Firma	Fecha

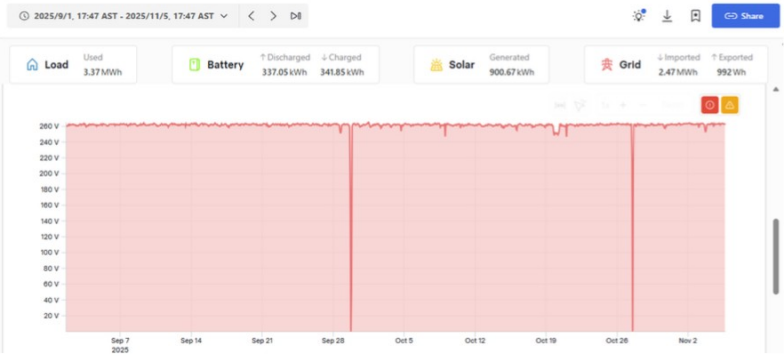
NEPR
Received:
Jan 8, 2026
10:41 PM

Gmail

Gloria Michelle Fernandez
<fernandez.gmichelle@gmail.com>

VOLTAGE METERING

The Sunrun Team <noreply@sunrun.com> Wed, Nov 5, 2025 at 5:54 PM
To: "fernandez.gmichelle@gmail.com" <fernandez.gmichelle@gmail.com>



NEPR
Received:
Jan 8, 2026
10:41 PM

Su factura de electricidad

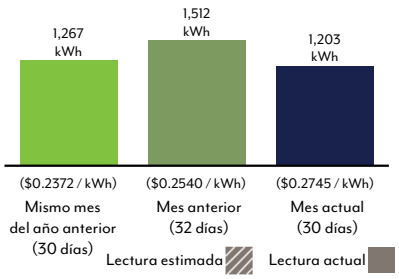
Para el periodo del 22 de septiembre de 2025 al 22 de octubre de 2025

FERNANDEZ CORDERO,GLORIA M
Su número de cuenta: 9529157796
Fecha de expedición de esta factura: 22 de octubre de 2025
Ciclo de facturación: 1

Consejo Para Ahorrar Energía: *¿Cuáles son los beneficios de ahorrar energía? Una factura más económica para usted y energía más confiable para todos. Si trabajamos juntos para reducir nuestro consumo energético, podremos reducir la demanda sobre la red. Esto ayudará a mantener las luces encendidas para todos. Para conocer más, visite: lumapr.com/residencial/ahorrando-energia-y-dinero.*

CANTIDAD TOTAL ADEUDADA	FECHA DE VENCIMIENTO	CONSUMO DE kWh
$1,037.93	24 nov 2025	1,203 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

20.4% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

5.1% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$11.01

Promedio de consumo diario
40 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2502

¡En LUMA trabajamos para ti!

¿Necesita más tiempo para pagar su factura? Estamos aquí para ofrecerle soluciones, incluyendo planes de pago flexibles, que podrían estar disponibles para usted y su familia. Para más información, contacte a un representante de servicio al cliente hoy al 1-844-888-5862.

Transformación del sistema eléctrico

¡Cuídese y proteja a su familia de los estafadores! LUMA nunca lo llamará para solicitarle un pago por teléfono. Para más consejos, visite lumapr.com/combatiendoelfraude.

PARA EMERGENCIAS O INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO
1-844-888-LUMA (5862)

DIRECCIÓN POSTAL DE LUMA:
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

PARA PAGOS Y CONSULTAS
1-844-888-LUMA (5862)

PARA FACTURACIÓN Y MÁS
WWW.LUMAPR.COM

LUMA Energy
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

Ley 57-2014, según enmendada: Todos los clientes tienen hasta la fecha de vencimiento para pagar la factura o presentar una objeción a los cargos en la factura. Detalles al dorso.

Incluya este talonario con su pago. No mutile, doble, grape, manche, escriba (excepto la cantidad a pagar) ni use cinta adhesiva en el talonario de pago.

Cuenta: 9529157796
Cantidad adeudada: $1,037.93
Fecha de vencimiento:
24 de noviembre de 2025

Cantidad incluida:

FERNANDEZ CORDERO,GLORIA M
PO BOX 190837
SAN JUAN PR 00919-0837

LS-10/22/25-15489

0009529157796 2 000103793 000032503 1

¿Cuáles son los cargos por su servicio eléctrico?

Los cargos por su servicio eléctrico incluyen los siguientes:

- Cargo por Cliente
- Cargo por Energía
- Cargo por Demanda (si es aplicable)
- Las Cláusulas de Reconciliación y Riders

Los Cargos por Cliente tienen el propósito de recuperar los gastos que son independientes del consumo y la demanda de energía de los clientes. Estos son:

- La lectura de contadores
- Facturación
- Gastos administrativos
- Servicios al cliente y
- Gastos relacionados con la toma de servicio y el medidor

Los Cargos por Energía y Demanda tienen el propósito de recuperar los gastos de:

- Generar, transmitir y distribuir la energía eléctrica

Las Cláusulas de Reconciliación y Riders están destinadas a recuperar gastos, subsidios, aportaciones y contribuciones aprobados por el Negociado de Energía que no se recuperan en los cargos anteriores. Es posible que estos cargos no apliquen a todos los tipos de clientes:

- Ajuste de Cargo por Compra de Combustible (FCA)
- Ajuste de Cargo por Compra de Energía (PPCA)
- Contribución en Lugar de Impuestos (CELI-CILTA)
- Subsidios Alumbrado Público (Municipal)
- Otras Subvenciones
- Cargo Eficiencia Energética (EE)
- Descuentos por Subsidios y
- Crédito Medición Neta (NM) (si es aplicable)

Para una lista completa y desglose detallado de estos cargos, visite la página web **www.lumapr.com** o visite las oficinas de servicio al cliente de LUMA.

Subsidios, Alumbrado Público (Municipal) y Otras Subvenciones

- Crédito por Consumo de Equipo Eléctrico Necesario Para Preservar la Vida
- Tarifa Servicio Residencial Para Proyectos Públicos – RH3
- Tarifa Servicio Residencial Especial – LRS (Programa de Asistencia Nutricional)
- Tarifa Fija para Residenciales Públicos bajo la Titularidad de la Administración de Vivienda Publica – RFR
- Subsidio de Combustible Residencial
- Alumbrado Público (Municipal)

Para una lista completa y desglose detallado de todos los Subsidios, visite la página web **www.lumapr.com** o visite las oficinas de servicio al cliente de LUMA.

Usted tiene el derecho de objetar y pedir una investigación de su factura.

Usted (cliente) tiene el derecho a objetar la cantidad facturada y solicitar una investigación de su factura. Si usted objeta o presenta una solicitud de investigación a tiempo, su servicio no será afectado. Usted tendrá hasta la fecha de vencimiento de su factura para pagarla o para presentar su objeción o solicitud de investigación.

Para poder objetar o solicitar una investigación, usted deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas que no han sido objetadas durante los seis (6) meses anteriores. En caso de que no haya un historial de facturas no objetadas de al menos seis (6) meses, usted deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas previas que no hayan sido objetadas. Si el promedio de las facturas anteriores no objetadas es mayor a la factura objetada, usted deberá pagar el monto de la factura objetada.

En caso de que la factura objetada sea la primera factura emitida en su cuenta, usted deberá pagar una suma equivalente al depósito requerido al momento de suscribir su contrato de servicio eléctrico con LUMA o el monto de la factura objetada, lo que sea menor. Usted puede presentar su solicitud de objeción o investigación de la factura de cualquiera de las siguientes maneras:

- Personalmente en la oficina de servicio al cliente más cercana
- A través de Mi LUMA en la página web **www.lumapr.com**
- Por teléfono a 1-844-888-LUMA (5862) Por correo al PO Box 9100, San Juan, PR 00908-9100

Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR)

Usted puede contactar al NEPR de cualquiera de las siguientes maneras:

- Accediendo a la Página Web www.energia.pr.gov
- Por teléfono al 787-523-6262
- Por correo electrónico a nepr@jrsp.pr.gov
- Por correo postal al Edificio World Plaza, 268 Avenida Muñoz Rivera, Nivel Plaza, Suite 202, San Juan, PR 00918

Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)

La **OIPC** educa, orienta, asiste y representa a los consumidores de energía en Puerto Rico. Si tiene alguna situación con su proveedor de energía, puede contactar al **OIPC de cualquiera de las siguientes maneras:**

- A través de su sitio web www.oipc.pr.gov
- Por correo electrónico a **info@oipc.pr.gov**
- Por correo postal al 500 Ave. Roberto H. Todd San Juan, PR 00907-3941
- Por teléfono al 787-523-6962
- Por fax al 787-523-6961

Las horas de operación de la OIPC son de lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm

Términos de Servicio

LUMA es regulada por el Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR). Como parte de los términos que rigen el servicio que se le provee a los clientes, el NEPR aprobó Términos de Servicio que incluyen un relevo de responsabilidad a la Autoridad de Energía Eléctrica y LUMA por ciertas pérdidas relacionadas con la operación del sistema de transmisión y distribución y el suministro de energía y electricidad. Estos Términos de Servicio requieren que LUMA haga todos los esfuerzos razonables para minimizar ciertos eventos de restricción, suspensión, interrupción o reducción de servicios en la medida que sea razonablemente posible, proveer un servicio eficiente y confiable a sus clientes y mantener la continuidad del servicio, pero no puede garantizar un suministro de electricidad ininterrumpido a sus clientes. Le exhortamos a que visite nuestra página de Internet en www.lumapr.com o una oficina de servicio al cliente para acceder a estos Términos de Servicio, dado que incluyen información importante y rigen situaciones que pudieran surgir con su cuenta o el servicio. En cualquier momento por favor contacte a LUMA para hablar de su servicio.

FORMAS DE PAGO

Para su conveniencia, LUMA ofrece varias formas de pago.

- Pague en línea a través de **www.lumapr.com**
- Llame a nuestra línea de pago automatizada al **1-844-888-LUMA** (**5862**)
- Envíe el pago por correo junto con el talonario provisto en esta factura
- Visite su oficina local de LUMA

SI TIENE UN BALANCE VENCIDO

Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia de crédito, excepto por aquellos cargos en atraso que hayan sido debidamente objetados y estén bajo evaluación o adjudicación o para los cuales se esté cumpliendo con un plan de pago aprobado. Para pagar su balance vencido contáctenos al 1-844-888-LUMA (5862).

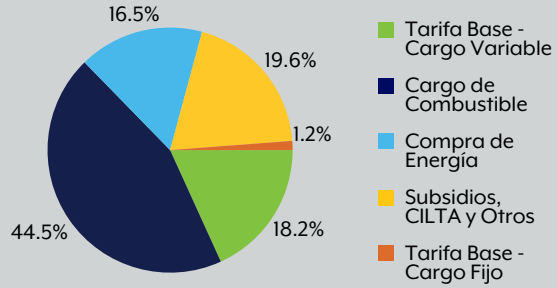
LS-10/22/25-15489

La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de electricidad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información sobre cómo puede cualificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios contributivos para incentivar la compra de esos equipos sobre los que puede obtener más información en el Programa de Política Pública Energética.

DETALLE DE LA CUENTA

Balance *Pague Inmediatamente*		**$712.90**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$712.90*	
Pagos acreditados	*$0.00*	
Cargos corrientes		**$325.03**
Cantidad Total Adeudada		**$1,037.93**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $200.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 242 C VIENA URB COLLEGE PARK SAN JUAN PR 00901 **ID localidad:** 2721132208

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 22-sep-2025 a 22-oct-2025 **Próxima lectura:** 21-nov

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
230732756	10-oct	70134.00 L	22-sep	69299.00	835.00	18	1
4000123755	22-oct	368.00 L	10-oct	0.00	368.00	12	1
				Total	1,203.00		

Medición Neta **kWh**

	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	38.00	19.00	19.00	19.00	19.00	1,184.00	0.00

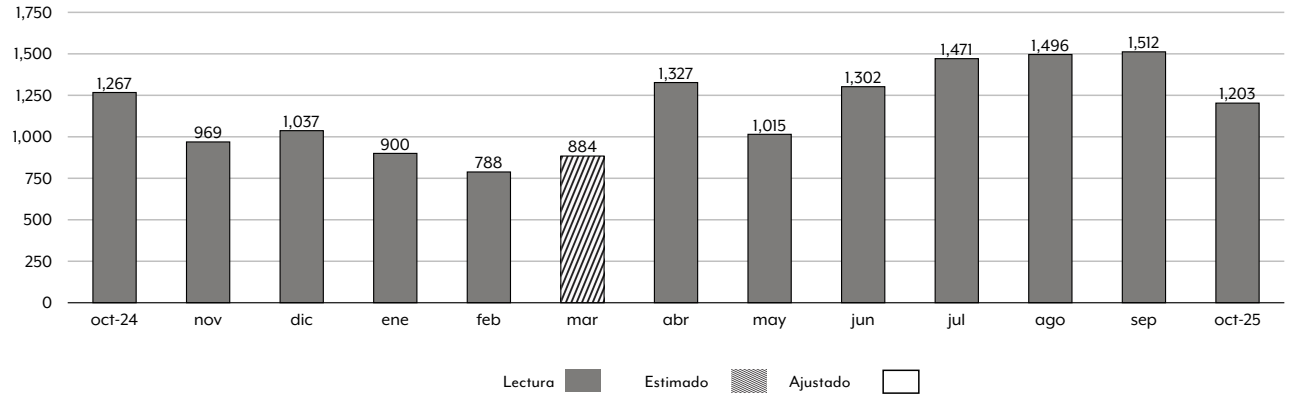
INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

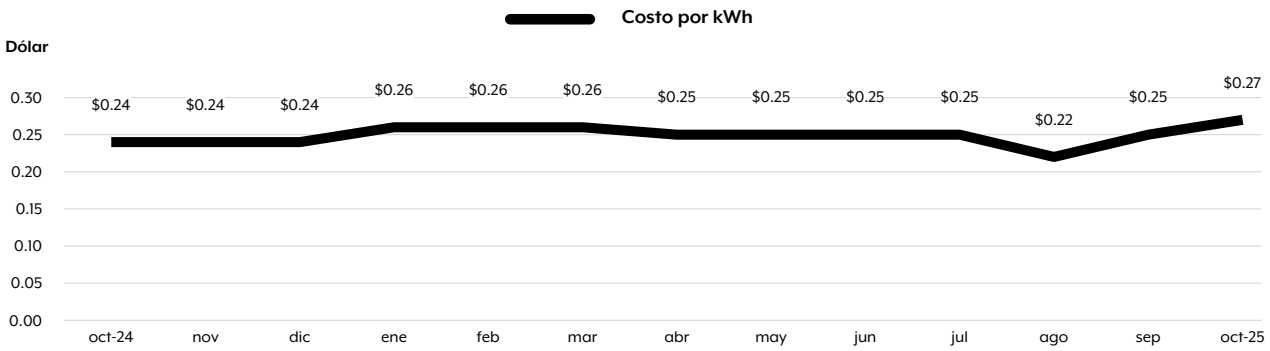
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.04944	$21.01
Cargo por Consumo Adicional	778 kWh x $0.05564	$43.29
Subtotal		**$68.30**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	1,203 kWh x $0.120158	$144.55
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	1,203 kWh x $0.044523	$53.56
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	1,203 kWh x $0.004417	$5.31
Cláusula SUBA-Subsidios HH	1,203 kWh x $0.012558	$15.11
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	1,203 kWh x $0.001091	$1.31
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	1,203 kWh x $0.000853	$1.03
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	1,203 kWh x $0.019191	$23.09
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	1,203 kWh x $0.014931	$17.96
Subtotal		**$261.92**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$5.19
Subtotal		**-$5.19**
Total		**$325.03**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 2721132208





LS-10/22/25-15489