NEPR

Received:

Feb 6, 2026

8:44 AM

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR en representación del Consumidor Jorge L. Ramos Castrillo Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0036** **ASUNTO: INCUMPLIMIENTO CON LA LEY DE TRANSFORMACIÓN Y ALIVIO ENERGÉTICO, LEY 57-2014, SEGÚN ENMENDADA, Y LA LEY DE POLÍTICA PÚBLICA ENERGÉTICA, LEY NÚM. 17-2019.**

QUERELLA

AL HONORABLE NEGOCIADO:

Comparece la Oficina Independiente de Protección al Consumidor de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (en adelante, "OIPC"), en representación del Querellante **Jorge L. Ramos Castrillo**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor **Jorge L. Ramos Castrillo** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **6316671000**, dirección física y/o postal: **Calle 2-F-26, Bonneville Terrace Caguas, P.R 00725.** Además, el número de teléfono del Querellante es **(939) 239-9489**.

2. La parte Querellada es LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC. (en conjunto y en adelante "LUMA" o la "Querellada"), entidad encargada de la transmisión y distribución del sistema eléctrico del País en virtud del *Acuerdo de Transmisión, Distribución y Operación del Sistema de Puerto Rico* (en adelante "OMA" por

sus siglas en inglés). Su dirección física es 1110 Ave. Ponce De León, Edificio NEOS, Santurce, PR, su dirección postal es PO Box 364267 San Juan PR 00936-4267, con número de teléfono 1-844-888-5862 y correo electrónico legal@lumapr.com.

II. JURISDICCIÓN DEL NEGOCIADO DE ENERGÍA

3. La jurisdicción del Negociado de Energía de Puerto Rico (en adelante, "Negociado") para entender en esta Querella emana del Artículo 6.4 (c) de la "*Ley de Transformación y ALIVIO Energético*", Ley Núm. 57-2014, según enmendada (22 L.P.R.A § 1054c) y del Capítulo 2 del Reglamento Núm. 8543 de 18 de diciembre de 2014, conocido como "*Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*".

> *"Artículo 6.4- Jurisdicción del Negociado de Energía.*
>
> (a)...
>
> *(c) Querellas por incumplimientos con la política pública energética.*
>
> *(1) A petición de alguna parte afectada con legitimación activa, y según se establece en esta Ley,* ***el NEPR podrá atender querellas en las que se alegue y reclame por el incumplimiento de una compañía de servicio eléctrico con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico, según expresada en la "Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico"*** *y el derecho vigente. De igual forma, el NEPR podrá atender querellas sobre las transacciones o actos jurídicos relacionados con la compra de energía o con la compra de combustible; sobre contratos entre la Autoridad o su sucesora, el Contratante de la red de transmisión y distribución, los productores independientes de energía y las compañías de energía; sobre los casos y controversias entre estos; sobre las tarifas de trasbordo y cargos de interconexión; y en casos y controversias sobre trasbordo de energía eléctrica o interconexión entre*

la Autoridad, su sucesora o sus subsidiarias, o el Contratante de la red de transmisión y distribución, y toda persona que esté, o interese estar, conectada a la red de energía eléctrica dentro del Gobierno de Puerto Rico o toda persona con un interés directo o indirecto en esos servicios de energía eléctrica.

(2) Toda querella presentada bajo este Artículo tendrá que ser presentada bajo juramento y establecerá con alegaciones específicas la naturaleza de su reclamo y los remedios solicitados.

(3) Luego de presentada la querella, durante su proceso de evaluación y adjudicación, el NEPR podrá solicitar a la parte querellada cualquier información que sea pertinente a la controversia. Esta información estará a la disposición de la parte querellante, excepto que el NEPR podrá, a petición de alguna parte interesada y al amparo de lo establecido en el Artículo 6.15 de esta Ley, proteger la información que sea confidencial o privilegiada.
(…)."

III. LEGITIMACIÓN ACTIVA DE LA OIPC PARA RADICAR LA PRESENTE QUERELLA

4. La OIPC fue creada en virtud de la Ley 57-2014, *supra*, a los fines de, entre otras cosas, educar, orientar, asistir y representar a los clientes de todos los servicios bajo la jurisdicción de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico. Entre los poderes y deberes delegados mediante el Artículo 6.42 de la Ley 57-2014, *supra*, se encuentra el ser defensora y portavoz de los intereses de los clientes en todos los asuntos que estén ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos, o que estén siendo trabajados por el

Programa de Política Pública Energética adscrito al Departamento de Desarrollo Económico, relacionados con las tarifas y cargos de servicio eléctrico, calidad del servicio eléctrico, los servicios de las compañías de servicio eléctrico a sus clientes, planificación de recursos, política pública y cualquier otro asunto de interés del cliente.

5. De igual forma, del propio Artículo 6.42 en su inciso (d), surge que **la OIPC tiene la facultad de presentar querellas o recursos legales ante el Negociado de Energía**, el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos de Puerto Rico a nombre y en representación de clientes, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre cualquier asunto que afecte el servicio, tarifa o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y/o transporte. (Énfasis Nuestro)

IV. HECHOS

6. El 29 de enero de 2025, el Querellante, por derecho propio, presentó ante LUMA una reclamación debido a que se encontraba confrontando problemas con el servicio eléctrico en su residencia por razón de problemas de alto y bajo voltaje. A dicha reclamación LUMA le asignó el número: **C25012900045** ("Querella ante LUMA").

7. Con posterioridad a la radicación de la reclamación antes indicada, el Querellante ha realizado múltiples gestiones ante LUMA a los fines de que corrijan la situación antes mencionada. Cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones realizadas por el Querellante han sido infructuosas y el problema no ha sido atendido oportunamente. (Véase, anejo #1 y #(a) bitácora de comunicaciones del Querellante).

8. Por ello, ante la inacción por parte de la Querellada en atender afirmativa y oportunamente la presente reclamación, el 2 de septiembre de 2025, el Querellante procura los servicios de la OIPC, para la presentación de una querella.

9. Para anterior fecha, la OIPC refiere por primera vez el caso ante

LUMA, procediendo a darle seguimiento el 17 de septiembre de 2025, 21 de octubre de 2025, y el 11 noviembre de 2025. (Véase, Anejo #2 al 9, referidos de la OIPC).

10. A la fecha de la presentación de la Querella de epígrafe, la OIPC no ha recibido comunicación afirmativa alguna por parte de algún funcionario de LUMA referente a la reclamación que nos ocupa. Meramente, se nos ha informado, de manera automatizada, el recibo de nuestros referidos.

11. Adjuntamos evidencia del "*High Voltage Load Test*"y de la identificación del perito electricista que completó formulario. (Véase, anejo #10 y #10 (a).

12. Asimismo, adjuntamos cuatro (4) fotografías relacionadas al medidor y servicio eléctrico residencial del Querellante. (Véase, anejo #11 al #14).

13. Al igual, adjuntamos comunicación oficial de *Sunrun* atribuyendo en síntesis que, el problema subyacente proviene de LUMA y no está directamente relacionado con las operaciones solares. (Véase, anejo #15).

14. Finalmente, desde la presentación en la Utilidad de la reclamación por el problema de alto y bajo voltaje, hasta la presente Querella, ha pasado más de un (1) año sin que se atienda la presente causa de acción.

V. DERECHO APLICABLE

15. La Ley 57-2014, *supra*, en su Artículo 1.2, establece como política pública del Gobierno de Puerto Rico el derecho que todo consumidor tiene de recibir por parte de la utilidad un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia. Dicho artículo establece lo siguiente:

> *"Artículo 1.2. – Declaración de Política Pública sobre Energía Eléctrica. (22 L.P.R.A § 1051)*
>
> *Como elemento esencial para la competitividad y el desarrollo económico del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, es necesaria una transformación y reestructuración de nuestro sector eléctrico. Por tal razón, se declara como política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico que:*
>
> *(a)....*

> *(l)* ***Todo consumidor tiene derecho a un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia;*** **(Énfasis nuestro)**.
>
> ..."

16. De igual forma, la Ley Núm. 17 del 11 de abril de 2019, conocida como la "*Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico*", establece en su Artículo 1.5 (9)(e) lo siguiente:

> "Artículo 1.5. — Política Pública Energética 2050. (22 L.P.R.A. § 1141d)
>
> Se declara como política pública del Gobierno de Puerto Rico:
>
> *1)....*
>
> *9) Diseño de la infraestructura, resiliencia, mantenimiento y seguridad*
>
> *(a)....*
>
> *(e)* ***Mantener la infraestructura eléctrica en condiciones óptimas para asegurar la confiabilidad, resiliencia y seguridad del servicio eléctrico****; se requerirá que los proveedores de servicio eléctrico presenten anualmente planes de aseguramiento energético, planes para la estandarización de activos, inventarios de partes de reemplazos, y planes de las mejores prácticas en mantenimiento del sistema;* **(Énfasis nuestro)**.
>
> ..."

VI. DISCUSIÓN

17. Conforme a la normativa antes citada, la parte Querellante tiene el derecho de recibir por parte de LUMA un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia. Además, es el deber de LUMA como operador y administrador del sistema eléctrico del País mantener la infraestructura eléctrica en condiciones óptimas para asegurar la confiabilidad, resiliencia y seguridad del mismo.

18. La parte Querellante le notificó a LUMA estar confrontando problemas en su servicio eléctrico debido a problemas de alto y bajo voltaje.

19. Un servicio eléctrico con problemas de fluctuación de voltaje no

constituye un servicio confiable, estable y de excelencia. Además, los problemas de fluctuaciones de alto y bajo voltaje son una de las principales causas para los daños a enseres electrodomésticos y hasta la causa para un incendio doméstico.

20. LUMA debe realizar las mejoras necesarias a la infraestructura eléctrica que le suple servicio a la parte Querellante de manera que esté en condiciones óptimas para asegurar la confiabilidad del mismo.

21. De igual forma, como parte de un servicio confiable y de excelencia, la parte Querellante tiene derecho a que sus reclamos ante LUMA sean debidamente atendidos dentro de un término razonable.

VII. SÚPLICA

POR TODO LO CUAL, se solicita de este Honorable Negociado, le ordene a la parte Querellada a atender el reclamo de la parte Querellante y a realizar las mejoras que resulten necesarias a los fines de solucionar el problema de voltaje, con cualesquiera otros pronunciamientos que en derecho procedan.

RESPETUOSAMENTE sometido, hoy **6 de febrero de 2026**.

CERTIFICO, haber enviado copia fiel y exacta de la presente Querella mediante correo electrónico a: legal@lumapr.com Preborders@lumapr.com

✉ **OIPC**
268 Ave. Muñoz Rivera
Edificio World Plaza
San Juan, P.R. 00918
☎ 787.523.6962
info@oipc.pr.gov

f/ ***Lcdo. Kevin Mercado Vallespil***
kmercado@jrsp.pr.gov
RUA 22660

f/William Rodríguez Lugo
Lcdo. William Rodríguez -Lugo
contratistas@jrsp.pr.gov
RUA 17606

De: Jorge Luis Ramos
Calle 2 F26 Bonneville Terrace
Caguas, PR. 00725
79 años de edad
Cel. 939-239-9489
Cta# 6316671000

Anejo #1

Querellas sobre alto voltaje (220-240) presentadas a LUMA desde Diciembre del año 2021, sin resolver y sin responder a mis reclamos.

1. El 29 de enero de 2025, a las 10:22am, se le dio seguimiento a todas las querellas anteriores, y me asignaron un nuevo número C25012900045. Siendo referido a la supervisora. Ya que según ellos las anteriores querellas habían sido atendidas. Falso.

El mismo día LUMA contesta vía mensaje: "LUMA CX alerts
Su solicitud de trabajo fue creada con el nmero de referencia C25012900045."

*Hace dos años+ y medio, instalé el sistema solar con Sunrun, y aún no lo he podido activar por causa del alto voltaje. El sistema de medición no se encuentra operando eficientemente debido al alto voltaje.

LUMA ME INFORMA: "#querrella LUMA CX alerts Reportamos su averia. El número de referencia es: c5433336, de transformador, y #querrella c240529000081, de alto voltaje"

2. Seguimiento 11 de marzo de 2025, 9:50am. Y se asignó un número de querella nuevo #C25012900045. Alto voltaje.
3. El 31 de octubre de 2024, se reportó que el transformador detrás de mi casa explotó, y estaba botando humo. Además se le dio seguimiento referente a las querella anteriores sobre el alto voltaje.

*Se presentó reclamación por $7406.64, y seguimiento a la querella C25012900045, el 18 de marzo de 2025, 1:00pm.

5. Entrevista con Sra. Sylvia, 29 de mayo 2024, a las 11:15am, se me indica que abrieron otra querella, porque habían eliminado la anterior sin haber resuelto el problema del voltaje. Pedí hablar con el supervisor. Ella no se encontraba. Está almorzando. María quedó en referir a la supervisora. La Querella anterior c23053000121 y la nueva nueva 5/29/24 #c24052900081

*Me han cancelado las querellas desde el año 12/2021 hasta el 5/2024 en más de 5 ocasiones, sin resolver y notificar.

El 24 de enero de 2024, visité otra vez a luma, 10:53am, ya que la supervisora no me contestó. El problema sigue con más de 4 casas. Se volvió a referir a la supervisora, Carmen, quedó en referir el

caso. Tampoco me contestaron. #1(a)

El Lunes 13 de noviembre de 2023, visite las oficinas de LUMA EN CAGUAS, seguimiento a la querella aquí mencionada. Una vez más, Quedaron en referir el caso a la supervisora con el propósito de atender prontamente el asunto notificado desde el año 2021. Les volví a informar que por causa del alto voltage, dos aires acondicionados y una nevera se dañaron. Al presente he instalado un sistema solar y no se puede operar por causa del alto voltaje.

En 07/31/23- seguimiento y quedaron una vez más referir el caso. 07:15:00am

Se presentó nuevamente querella WR6000325, de alto voltaje el **30 de Mayo 2023, de la # C23053000121.**

Seguimientos a las querellas indicadas en el #5.

1. 06:07:08:del 2022 y en todos la contestación era: lo hemos referido al Depto.
2. Tel: 1-844-888-5862
3. 03/10/2022
4. 01/12/2022
5. El 30 de Diciembre de 2021 fueron presentadas las querellas WR6000325 referente al alto voltaje y la querella WR6000326 referente al foco de la calle (corregido)

Anejo #2

Le damos las gracias nuevamente por contactarnos y por ayudarnos a construir un mejor futuro energético para Puerto Rico.

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ

Administrative Assistant, Regional Customer Experience

787.340.1083

naihomie.ortiz@lumapr.com

lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged, and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying, or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsification of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contenido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Tuesday, September 2, 2025 2:05 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Caguas

[CAUTION] This email originated from outside the organization. Do not open suspicious links or attachments. Report concerns to Cybersecurity@lumapr.com
[PRECAUCIÓN] Este correo electrónico se originó fuera de la organización. No abra enlaces o archivos adjuntos sospechosos. Informe a Cybersecurity@lumapr.com

Buenas Tardes

Nombre: Jorge L. Ramos Castrillo

#3

Núm. de Cta.: 6316671000

Núm. de Tel.: (939) 239-9489

Email: zafirojlramos@hotmail.com

Dirección: Calle 2 F26 Bonneville Terrace Caguas

Núm. de Querella: C25012900045

Consumidor nos llama indica que tiene sistema de placas está confrontando problemas Fluctuación de Voltaje (Alto Bajo Voltaje) desde el 2021, no sabe si los vecinos tienen problema ha llevado perito electricista y le indica que el problema viene del transformador ha estado realizando querellas y las han cerrado sin ser atendidas la última que le brindaro es C25012900045 al día de hoy aún no ha sido atendida en Calle 2 F26 Bonneville Terrace Caguas

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR |
OFICIAL DE ORIENTACIÓN DE SERVICIOS

JUNTA REGLAMENTADORA DE
SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA
NEGOCIADO DE TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GOBIERNO DE PUERTO RICO

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta transmisión electrónica contiene información perteneciente a la Junta Reglamentadora de Servicio Público, que es confidencial, privilegiada y/o privada bajo las leyes aplicables. Este mensaje y los documentos adjuntos, si alguno, son para el uso exclusivo del destinatario. Si el lector no es el destinatario, ni ha sido autorizado por éste a leerlos, se le advierte que el contenido puede ser de naturaleza privilegiada o confidencial y exenta de divulgación por disposición de ley o reglamento. Si usted recibió esta transmisión por error, se le advierte que no debe divulgar su contenido. Por favor notifique al remitente por teléfono y remueva la misma de su computadora inmediatamente

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belong to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsifications of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se

#41

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje. Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Tuesday, September 2, 2025 2:21 PM
To: Aida Concepcion Berrios <aconcepcion@jrsp.pr.gov>
Subject: Fw: Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Caguas

Marilys:

Se recibe correo electrónico de parte de LUMA, favor de realizar notas en el Registro de Consumidores 2025.

Cordialmente,

WVera.

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Tuesday, September 2, 2025 2:13 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Caguas

Saludos,

Los empleados de LUMA estamos comprometidos diariamente en construir un sistema eléctrico más confiable, resiliente y limpio.

Nuestra prioridad es y seguirá siendo hacer lo mejor para el pueblo de Puerto Rico.

Todas las solicitudes de servicio son importantes para nosotros, y estamos monitoreando todas las órdenes de nuestros clientes y comunidades internamente.

LUMA está dándole prioridad a las zonas y a los proyectos que más necesitan reparaciones y atención.

Nos esforzamos por evaluar el impacto a la seguridad en cada situación para brindar información sobre los trabajos que estamos priorizando para maximizar el uso de los recursos.

El sistema eléctrico de Puerto Rico se encuentra en un estado extremadamente frágil y tomará tiempo, probablemente varios años, atender todas las órdenes de servicio y transformar fundamentalmente el sistema eléctrico.

Estamos trabajando arduamente cada día para reparar, restaurar y reemplazar la mayor infraestructura posible.

#5

To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 1er Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Caguas

Saludos,

Refiero para seguimiento.

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ

Administrative Assistant, Regional Customer Experience

787.340.1083

naihomie.ortiz@lumapr.com

lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged, and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying, or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsification of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contenido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Wednesday, September 17, 2025 8:45 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Re: 1er Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Caguas

[CAUTION] This email originated from outside the organization. Do not open suspicious links or attachments. Report concerns to Cybersecurity@lumapr.com
[PRECAUCIÓN] Este correo electrónico se originó fuera de la organización. No abra enlaces o archivos adjuntos sospechosos. Informe a Cybersecurity@lumapr.com

#6

Buenas Tardes

Consumidor nos llama para seguimiento de su querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) nos indica que al día de hoy aún no ha sido atendida

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

OFICINA
INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR |
OFICIAL DE ORIENTACIÓN DE SERVICIOS

JUNTA REGLAMENTADORA DE
SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA
NEGOCIADO DE TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GOBIERNO DE PUERTO RICO

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta transmisión electrónica contiene información perteneciente a la Junta Reglamentadora de Servicio Público, que es confidencial, privilegiada y/o privada bajo las leyes aplicables. Este mensaje y los documentos adjuntos, si alguno, son para el uso exclusivo del destinatario. Si el lector no es el destinatario, ni ha sido autorizado por éste a leerlos, se le advierte que el contenido puede ser de naturaleza privilegiada o confidencial y exenta de divulgación por disposición de ley o reglamento. Si usted recibió esta transmisión por error, se le advierte que no debe divulgar su contenido. Por favor notifique al remitente por teléfono y remueva la misma de su computadora inmediatamente

---

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Tuesday, October 21, 2025 10:59 AM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 2do F/up Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Caguas

Saludos,

Refiero para seguimiento.

-

-

#7

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ

Administrative Assistant, Regional Customer Experience

787.340.1083

naihomie.ortiz@lumapr.com

lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged, and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying, or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsification of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contenido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Tuesday, October 21, 2025 8:13 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Re: 2do F/up Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Caguas

[CAUTION] This email originated from outside the organization. Do not open suspicious links or attachments. Report concerns to Cybersecurity@lumapr.com
[PRECAUCIÓN] Este correo electrónico se originó fuera de la organización. No abra enlaces o archivos adjuntos sospechosos. Informe a Cybersecurity@lumapr.com

Saludos:

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje. Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Wednesday, September 17, 2025 2:44 PM

#8

Outlook

RE: 2do F/up Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Caguas

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Tue 10/21/2025 10:59 AM
To Info OIPC <info@oipc.pr.gov>

Saludos,

Refiero para seguimiento.

-
-

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ
Administrative Assistant, Regional Customer Experience

787.340.1083
naihomie.ortiz@lumapr.com
lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged, and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying, or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsification of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contenido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Tuesday, October 21, 2025 8:13 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Re: 2do F/up Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Caguas

[CAUTION] This email originated from outside the organization. Do not open suspicious links or attachments. Report concerns to Cybersecurity@lumapr.com
[PRECAUCIÓN] Este correo electrónico se originó fuera de la organización. No abra enlaces o archivos adjuntos sospechosos. Informe a Cybersecurity@lumapr.com

Saludos:

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje. Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Wednesday, September 17, 2025 2:44 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 1er Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Caguas

+9

Outlook

Fw: 3er F/up Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Caguas

---

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Wed 11/12/2025 9:16 AM
To Aida Concepcion Berrios <aconcepcion@jrsp.pr.gov>

Marilly:

Se recibe correo electrónico de parte de LUMA, favor de realizar notas en el Registro de Consumidores 2025.

Cordialmente,
WVera.

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Tuesday, November 11, 2025 9:46 AM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 3er F/up Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Caguas

Saludos,

Refiero para seguimiento.

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ
Administrative Assistant, Regional Customer Experience

787.340.1083
naihomie.ortiz@lumapr.com
lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged, and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying, or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsification of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contenido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Thursday, November 6, 2025 1:44 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: 3er F/up Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Caguas

[CAUTION] This email originated from outside the organization. Do not open suspicious links or attachments. Report concerns to Cybersecurity@lumapr.com
[PRECAUCIÓN] Este correo electrónico se originó fuera de la organización. No abra enlaces o archivos adjuntos sospechosos. Informe a Cybersecurity@lumapr.com

Anejo #10

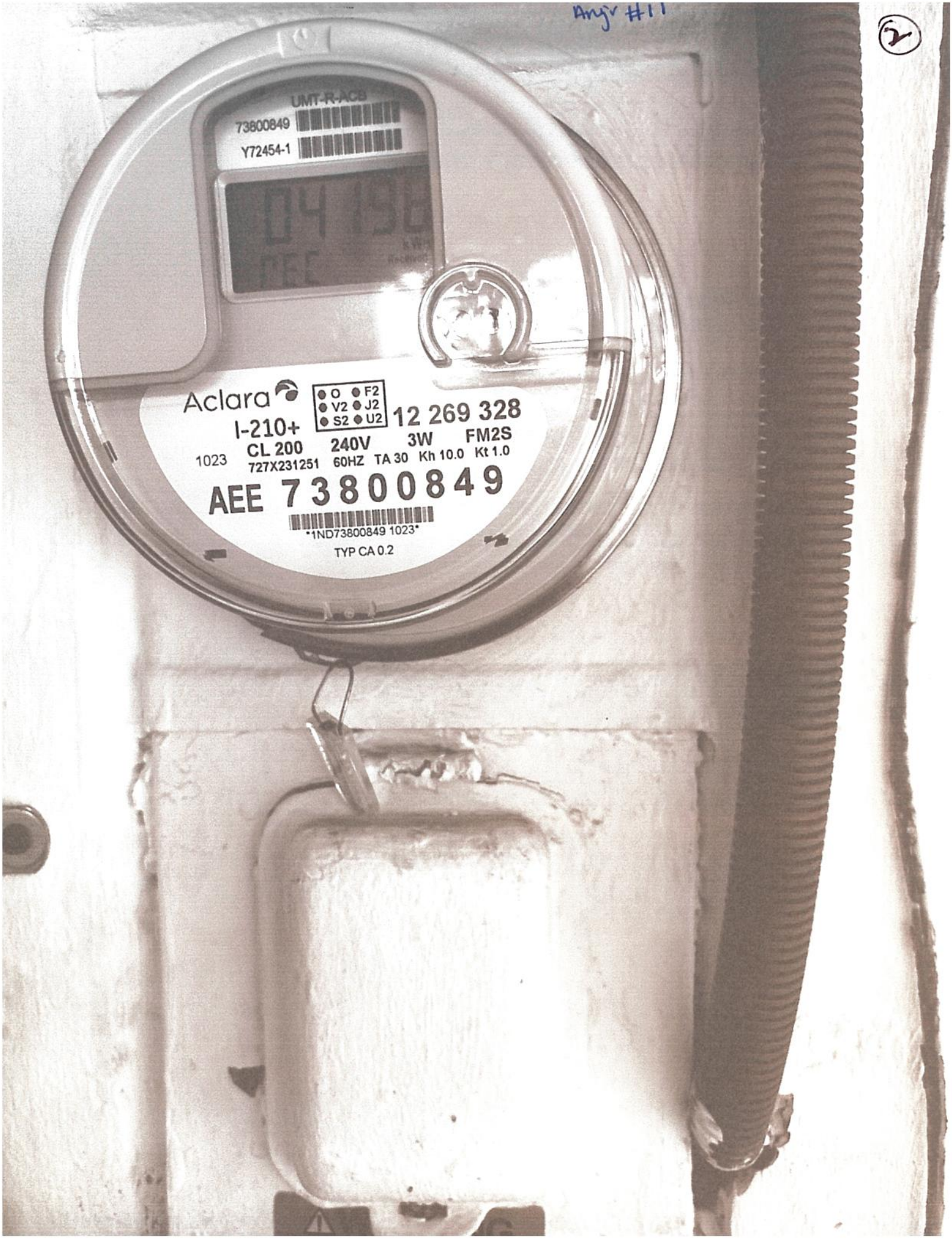
High Voltage Load Test			
Customer Name: Nombre del Cliente:	Jorge Luis Ramos Castrillo		
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	939-239-9489		
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	78800849		
Location ID: ID de Localidad:	9846761737		
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Javier E. Mendez Nieves		
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	Lic. 10256		
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-360-5241		
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	7.6 kW AC	10.8 kW DC	
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	12/enero/2026		
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	Fase a Fase 260V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje: 12:30 PM	Fase a Neutral 130V 130V
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	Fase a Fase 256V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje: 12:40 PM	Fase a Neutral 128.3 128.3
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	Fase a Fase 257V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje: 12:46 PM	Fase a Neutral 127.V 127 V
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	Fase a Fase 256V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje: 12:58 PM	Fase Neutral 127V 127V
Supply Picture of Transformer that Feeds the Premise, Showing All Numbers Clearly (if possible): Suministre la Imagen del Transformador que Alimenta al Previo, Mostrando Todos los Números Claramente (si es posible):	Seccion Foto 1		
Distance from Transformer to Premise (if it can be supplied): Distancia del Transformador al Previo (si es posible suministrarla):	30' APX.		
Supply Picture of Premise Load Center with Value of Main Breaker Seen (i.e. 100A, 200A, ...): Suministre Foto del Centro de Carga del Previo con el Valor del Disyuntor Principal Visible (es decir. 100A, 200A, ...):	Seccion Foto 2		
How Many Other Premises, Fed by the Same Transformer, Have Solar? (If can tell)? ¿Cuántos Otros Previos, Alimentados por el Mismo Transformador, Utilizan Energía Solar? (Si es posible determinar):	Ø		
Estimate the Total Capacity of All the Solar Connected to the Transformer? (if possible): Estime la Capacidad Total de Todos los Paneles Solares Conectados al Transformador (si es posible determinar):	So la Residencia del. Sr. Ramos 32 Placas 10.8KW D/C.		
Supply Picture of Breaker in the Meter Box (if possible): Suministre Foto del Disyuntor en la Caja del Medidor (si es posible):	Seccion Foto 3		
If Batteries are Being Used, Specify their Total Capacity and Operating Mode: Si se está Utilizando un Sistema de Almacenamiento, Especifique su Capacidad Total y su Modo de Operación:	2 Baterias de 13.5KW Total 27KW. kW		

Yo Javier Mendez Perito Electricista Colegiado. Lic 10256
Doy Fe de Esta informacion Tecnica.

#10 (a)


Colegio de Peritos
stas de P.R.
Tel. (787) 781-7184
Colegiación 2026
NIEVES,
AVIER
Licencia: 010256
Capítulo: 03 Bayamón
Expira: 31 de diciembre de 2026

Anejo #11


UMT-R-ACB
73800849
Y72454-1
Aclara
I-210+
12 269 328
1023
CL 200
240V
3W
FM2S
727X231251
60HZ
TA 30
Kh 10.0
Kt 1.0
AEE 73800849
1ND73800849 1023
TYP CA 0.2

#12




#13

#14

(3)



Case Manager Introduction email [thread::W49KaDl6c1i5vM0mXdmrRgM::]

Anju #15

Davina Rosales
zafirojlramos@hotmail.com
Mon, Jul 14, 2025, 4:47 PM

Le escribo para proporcionarle una actualización sobre su sistema Sunrun Solar. Su caso con Sunrun se cerró oficialmente ya que el problema subyacente proviene de LUMA y no está directamente relacionado con las operaciones solares. Comuníquese con LUMA para que puedan corregir el voltaje que recibe su hogar. Si tiene alguna pregunta o necesita más ayuda, no dude en comunicarse con Sunrun

Kind regard,
Davina Rosales
Partner Performance Case Manager | Field Service Support
Customer Experience
Direct Phone/Text (215) 488-5930
Email: Davina.rosales@sunrun.com
Working Hours: M-F 8am-4:30pm CST



thread::W49KaDl6c1i5vM0mXdmrRgM::