NEPR

Received:

Feb 13, 2026

10:09 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 Robert A. Martínez Padro Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0040** **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 **Robert A. Martínez Padro**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor **Robert A. Martínez Padro** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **8240312000**, dirección física y/o postal: **Car 865 PAR 524 Bo La Pangola, Toa Baja, P.R 00949.** Además, el número de teléfono del Querellante es **(787) 594-6006**.

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 **21 de octubre de 2024**, 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 fluctuación de alto voltaje. A dicha reclamación LUMA le asignó el número: **B24102100040** ("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 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 **15 de julio 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 **25 de agosto de 2025, 6 de octubre de 2025**, y el **3 noviembre de 2025**. (Véase, Anejo #2 al 7, 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 de certificación eléctrica que, indica la condición de alto voltaje en la entrada de LUMA a la acometida. De igual manera, los recibos de los gastos que incurrió el Querellante para la obtención de la certificación de referencia. (Véase, anejo #8, #9 y #10).

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

13. Finalmente, desde la presentación en la Utilidad de la reclamación por el problema de alto voltaje, hasta la presente Querella, ha pasado más de un (1) año y tres (3) meses, sin que se atienda oportuna ni diligentemente la presente causa de acción.

V. DERECHO APLICABLE

14. 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***).*
>
> *…"*

15. 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

16. 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.

17. La parte Querellante le notificó a LUMA estar confrontando problemas en su servicio eléctrico residencial, debido al alto voltaje.

18. Un servicio eléctrico con problemas de fluctuación de alto voltaje no

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

19. Por ello, 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.

20. 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 alto voltaje, con cualesquiera otros pronunciamientos que en derecho procedan.

RESPETUOSAMENTE sometido, hoy **13 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

Anejo #1

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: ROBERTA. MARTINEZ AMORO

Número Cuenta: 8240312000

Número querella LUMA	Fecha en que se radicó Querella con LUMA	Si le dio seguimiento directo con LUMA (no con nosotros), las fechas del mismo	Con quien habló y qué si algo le indicaron
B 2410210004D	NOVIEMBRE 2024	LLAMANDO Y ESTA EN DESPACHO	ESTA EN DESPACHO
	FEBRERO 12 2025 CALIBRACION	CALIBRACION POR ERROR EL SR. ERIC	CONTADOR BIEN, ALTO VOLTAJE DE FUERA
		MARZO 2024 SR. JUAN	ESTA EN TURNO
		JULIO 3, 2024 SR. JUAN	LA ESCALONANDO
		JULIO 28, 2024 SR. EDGARDO	EN DESPACHO
		JULIO 22, 2024 SR. RAMIREZ	"
		JULIO 28, 25 10:48 A/M 384 VT	
		AGOSTO 8, 2025 09:41 A/M SRA. ODALYS	ESCALONACION QUERELLA CON SUPERVISORA
		AGOSTO 15, 2025 11:14 A/M SRA. CLARIZA A	FACTADA UN #0 EN LA QUERELLA
		SUPERVISOR Y	LLAMARON A DESPACHO Y ESCALONARON
		OCTUBRE 30, 25 SRA. CLARIZA ALBERTA	NOTIFICO A SUPERVISION NUEVAMENTE
		12 NOV 2025 10:39 A/M	FUI PERSONAL A CEIBITOWN
			ESCALONARON Y ME DIERON # C6074213
		SIGO LLAMANDO HASTA HOY 7 ENERO 2026	ESTA EN DESPACHO

NOTA; HE LLAMADO EN SINNUMERO DE OCACIONES Y SIEMPRE, LA MISMA CONTESTACION.

ESTA EN DESPACHO

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.

Anejo #2

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Tuesday, July 15, 2025 9:32 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Re: Querella de voltaje: B24102100040/ Toa Baja PR

[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:	Robert Martínez Padro
Número de Teléfono:	(787) 594-6006
Número de cuenta:	8240312000
Municipio:	Toa Baja PR
Resumen:	**Querella de voltaje: B24102100040**
Consumidor llama para indicar de alto y bajo voltaje. Tiene placas solares. Los vecinos también tienen problemas. Dirección Física Calle Guamá 524 Candelaria Arena Toa Baja. Número de querella: B24102100040.	

Cordialmente,

Saludos:

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

WVera

Anejo #3

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Tuesday, July 15, 2025 3:22 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: Querella de voltaje: B24102100040/ Toa Baja PR

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.

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

Anejo #4

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Tuesday, August 26, 2025 1:17 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: Querella de voltaje: B24102100040/ Toa Baja PR

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: Monday, August 25, 2025 2:41 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Re: Querella de voltaje: B24102100040/ Toa Baja PR

[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

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.

Anejo #5

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Monday, October 6, 2025 1:09 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: 2do follow up Querella de voltaje: B24102100040/ Toa Baja PR

[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

Buen día

Consumidor nos llama para seguimiento de su querella de 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 inmediatamenente

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 inmediatamenente

Anejo #6

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Monday, October 6, 2025 3:06 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 2do follow up Querella de voltaje: B24102100040/ Toa Baja PR

Saludos,

Refiero para seguimiento.

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ

Administrative Assistant, Regional Customer Experience

787.340.1083

naihomie.ortiz@lumapr.com

lumapr.com

Anejo #7

Outlook

Fw: 3er follow up Querella de voltaje: B24102100040/ Toa Baja PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 11/3/2025 12:14 PM
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: Monday, November 3, 2025 11:48 AM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 3er follow up Querella de voltaje: B24102100040/ Toa Baja PR

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: Friday, October 31, 2025 8:13 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: 3er follow up Querella de voltaje: B24102100040/ Toa Baja PR

[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

Buen día

Consumidor nos llama para seguimiento de su querella de Voltaje nos idnica que al día d ehoy aún no ha sido atendida

Anejo #8



COLEGIO DE PERITOS ELECTRICISTAS DE PUERTO RICO

PO BOX 363611 SAN JUAN PR 00936-3611
Tel. (787) 781-7196 / 7184

CERTIFICACIÓN ELÉCTRICA

Inspección de instalaciones donde no requiere la intervención de la AEE

☐ Industria ☐ Comercio ☒ Residencia

Fecha 5-01-2026.

☐ Cuerpo de Bomberos ☐ Institución bancaria ☐ Institución gubernamental ☐ Casas de Seguros ☐ OGPE ☐ Alumbrado ☐ Rótulos

☐ Hogar de cuido tercera edad ☐ Hogar de cuido de niños ☐ Institución hospitalaria ☐ Venta de alimentos ☒ Otros OFICINA INDEPENDIENTE RE Ayuda Al Consumidor

INFORMACIÓN GENERAL

Dueño: Robert A. Martinez Padró

Nombre del Local: _____

Dirección: Carr 865 Parc. 524
Bo. La Pangola Toa Baja PR 01949

Teléfono: 787-594-6006

Información Adicional: Cta. 8240312000

Medidor AEE existente número: 74815221

INSPECCIÓN DE LA INSTALACIÓN

Base del metro-contador	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Punto de conexión	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Panel de distribución	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Balance de cargas	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Receptáculos	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Alumbrado interior	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Alumbrado exterior	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Rótulos	☐ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar

DESCRIPCIÓN DE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA

A. Sistema: ☒ 1 fase ☐ 3 fases

B. Voltaje Primario: ☐ 115/230 KV ☐ 38 KV ☐ 13.2 KV ☐ 8.32 KV ☐ 4.16 KV ☐ Otro _____ ☒ No aplica

C. Voltaje Secundario: ☐ 480v ☐ 277v ☒ 240v ☐ 208v ☒ 120v ☐ Otro _____ ☐ No aplica

D. Medición: ☐ Primaria ☒ Secundaria ☐ Base 100amp ☐ Base 200amp ☐ Gabinete 400amp ☐ Otro _____

E. Toma o Acometida ☐ Soterrada ☒ Aérea

F. Sistema de energía renovable: ☐ Aislado ☐ Bi-modal ☒ Interconectado ☐ Eólico ☐ Otro _____

Yo Josué Rivera Delbrey, certifico que soy mayor de edad y vecino de Vega Alta Puerto Rico, que soy Perito Electricista Colegiado autorizado para ejercer en Puerto Rico con licencia número 10667 que he sido contratado por Robert A Martinez para la inspección y/o reparación de las instalaciones eléctricas en Toa Baja, Puerto Rico. Certifico que inspeccioné X y/o, realicé _____ Las instalaciones descritas de acuerdo con las Leyes Num. 131 de 28 de junio de 1969, Ley Num, 115 de 2 de junio de 1976, según enmendadas, y demás leyes aplicable: que éstas cumplen con las normas, reglamentos y patrones de la Autoridad de Energía Eléctrica, el Código Eléctrico Nacional y que están libres de riegos eléctricos.

COMENTARIOS

Se observo mediante medicion voltaje Alto en la entrada de Luma a la acometida. Los valores medidos fueron 134v L1 a neutral, 133v L2 a neutral y 268v L1 a L2. Las condiciones en la base de medidor estan limpias y seguras.

Esta certificación no es válida para gestiones de servicios relacionados con la Autoridad de Energía Eléctrica y la misma será validada con la firma del profesional que la suscribe y los sellos cancelados del Colegio de Peritos Electricistas.
Esta certificación caduca al año de la fecha de su emisión.

Firma	Carr 677 Km 3.2 Bo Mamey	787-633-3803
	Carretera, Calle Número, Km, Urb.	Teléfonos
Josué Rivera Delbrey	Vega Alta PR 00692	jrdelbrey@gmail.com
Nombre en letra de molde	Ciudad	Correo Electrónico

Esta Certificación Especial fue aprobada en la Cuadragésima-quinta Asamblea General del Colegio de Peritos Electricistas de Puerto Rico el domingo, 26 de abril de 2015 y tiene el propósito de describir si las instalaciones inspeccionadas cunplen con las leyes y reglamentos vigentes, y que las mismas están libres de riegos eléctricos.

ORIGINAL - DUEÑO

9

PDF Print

FACTURA
INV0466

FECHA
6 ene 2026

SALDO DEUDOR
USD $150.00

Santiagoselectrics

CHRISTIAN
NIF/CIF Lic 122229
TrujilloAlto 00976
7876671766
facebook. santiagoselectrics
Electricidadmonofasica120@gmail.com

ARTÍCULO	TARIFA	CANT.	TOTAL
Protector de Voltage			$150.00 x 1 **$150.00**

Información De Pago

POR CHEQUE
Christian Santiago Pastrana

OTRO
Ath móvil, efectivo

TOTAL	$150.00
SALDO DEUDOR	**USD $150.00**

#10

PDF Print

FACTURA
INV0463

FECHA
24 dic 2025

SALDO DEUDOR
USD $250.00

Santiagoselectrics

CHRISTIAN
NIF/CIF Lic 122229
TrujilloAlto 00976
7876671766
facebook. santiagoselectrics
Electricidadmonofasica120@gmail.com

ARTÍCULO	TARIFA	CANT.	TOTAL
Reparar alto voltage			$250.00 x 1 $250.00

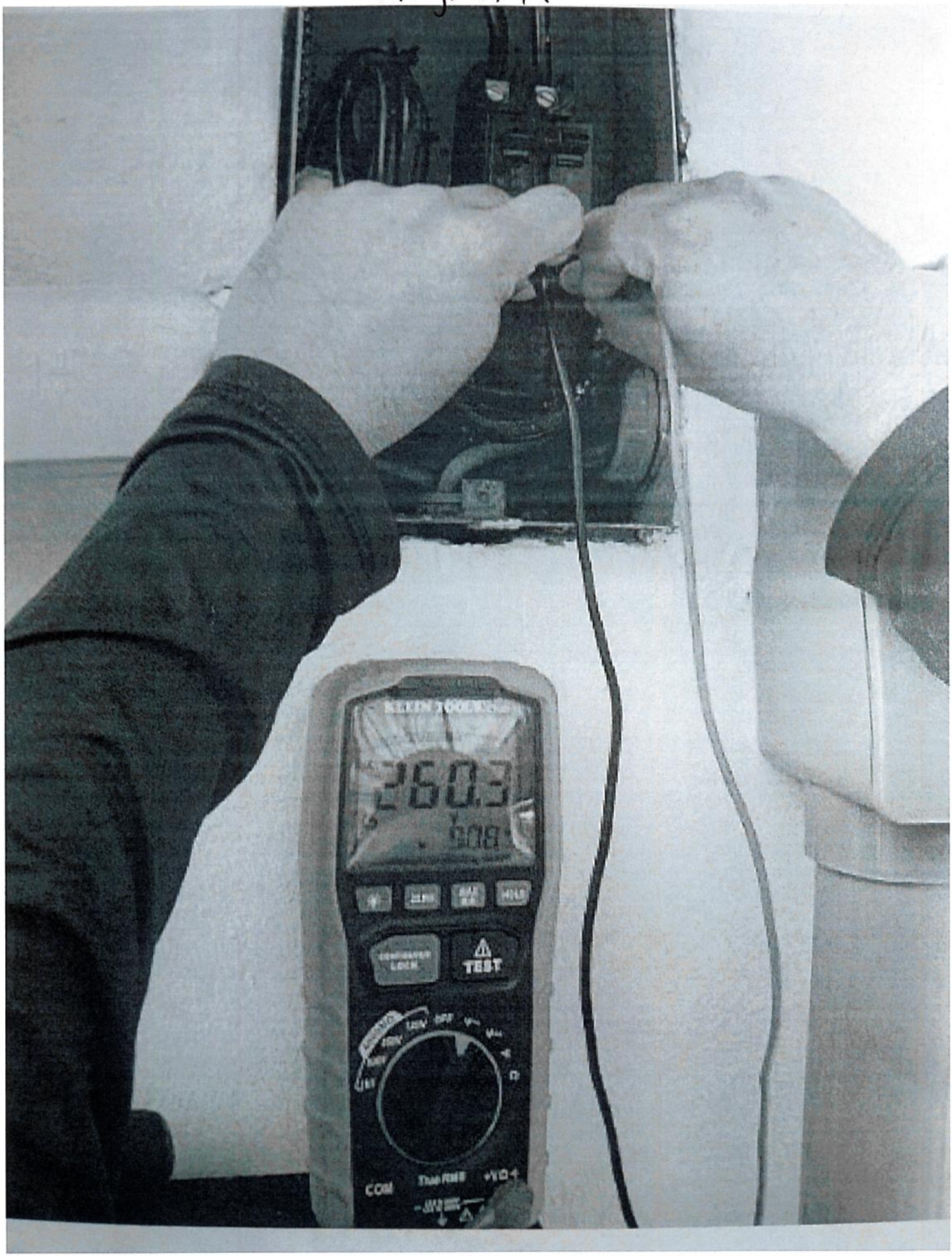
Información De Pago

POR CHEQUE
Christian Santiago Pastrana

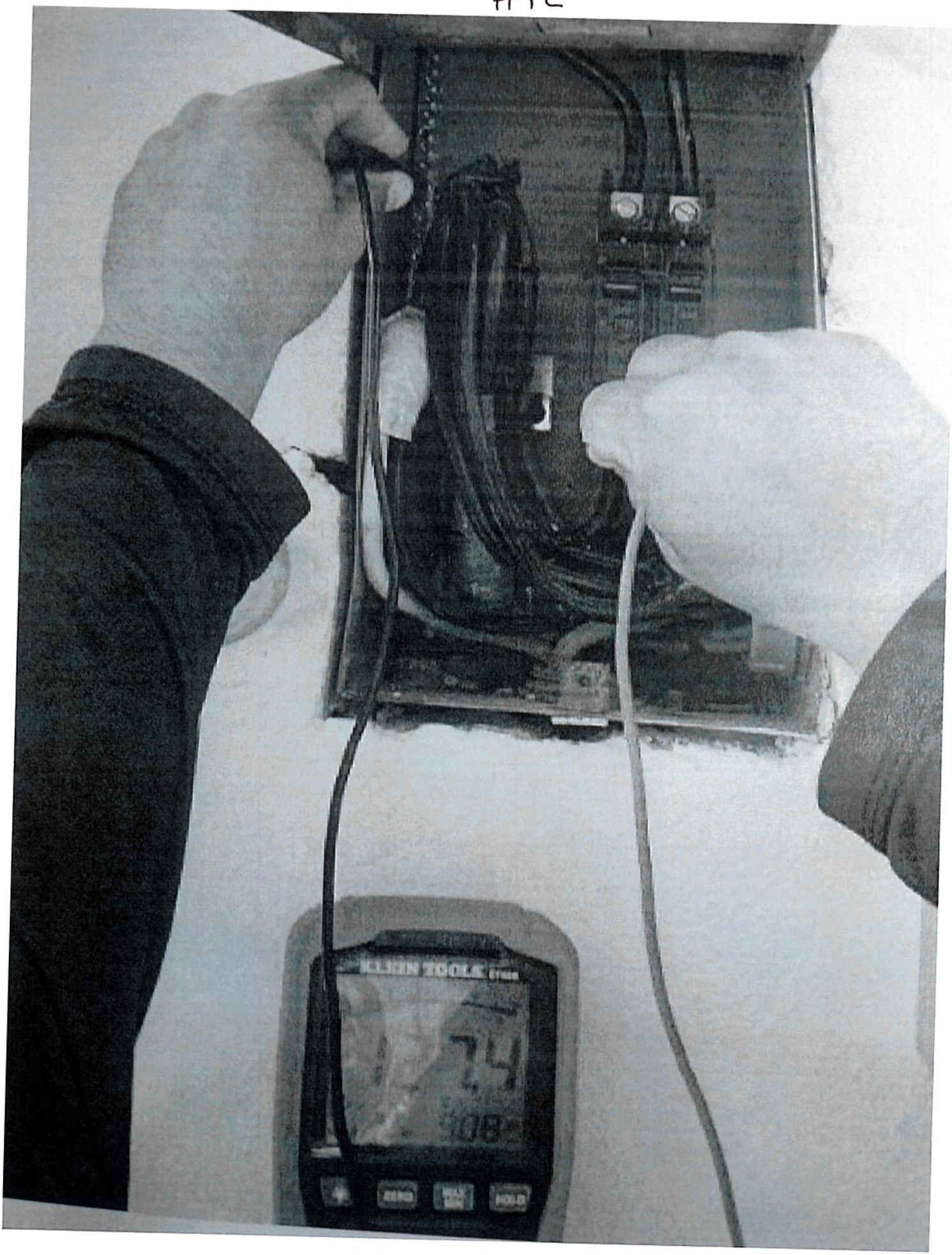
OTRO
Ath móvil, efectivo

TOTAL	$250.00
SALDO DEUDOR	**USD $250.00**

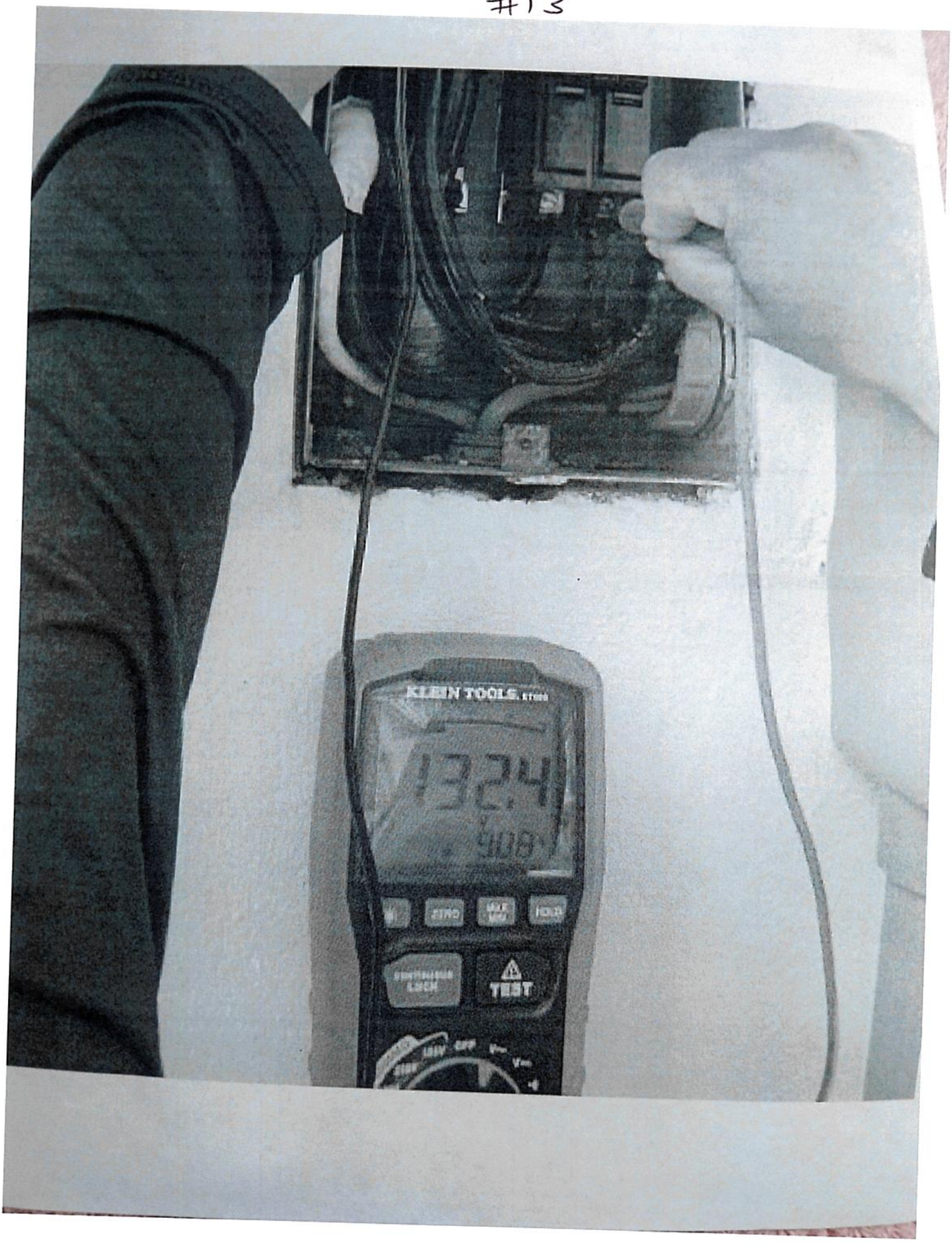
Anejo #11



#12



#13



#14

