GOBIERNO DE PUERTO RICO
Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía de Puerto Rico

NEPR
Received:
Feb 24, 2026
10:49 AM

Teresita González González
QUERELLANTE

vs.

LUMA Energy
QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0058

ASUNTO: Querella formal por bajo voltaje y falta de respuesta de LUMA Energy

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: Teresita González González
2. Dirección física: Calle 8 O5 Urb. Hermanas Davila Bayamán, PR 00959
3. Dirección postal: Calle 8 O5 Urb. Hermans Davila Bayamón PR 00959
4. Teléfono: 787-616-4089 celular 787-763-2154 Trabajo
5. Correo electrónico: Teresitagonzalez0790@gmail.com
6. Representación legal:
7. Número de RUA:
8. Dirección postal:
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

B. Información General del Querellado ☐ Individuo X☐ Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo: LUMA Energy
2. Dirección física:

3. Dirección postal: PO Box 9100, San Juan, PR 00908-9100
4. Teléfono: **1-844-888-5862**
5. Correo electrónico: info@lumapr.com

C. **Querella**

Relación sucinta de hechos: Desde el día 8 de diciembre de 2025, en mi residencia ubicada en Urb. Hermanas Davila, Calle 8 O5, Bayamón PR 00959, estoy experimentando problemas constantes de bajo voltaje. Las luces bajan intensidad y no puedo utilizar equipos 220 ni enseres de alto consumo, lo que afecta el funcionamiento normal del hogar. **Número de cuenta de LUMA 4282222000**

He realizado querella a LUMA Energy en las siguientes fechas:

- 8 de diciembre de 2025 # **B25120800120, problemas de voltaje**
- Seguimiento vía telefónica varias ocasiones: 22 de enero,10 de febrero, 24 de febrero de 2026
- Seguimiento vía email:21 y 26 d enero,9 y 20 de febrero de 2026

A pesar de mis gestiones, no han corregido el problema ni han realizado una reparación permanente.
Soy una persona de 64 años y esta situación afecta mi bienestar y seguridad, ya que el servicio eléctrico es un servicio esencial.
Solicito la intervención del Negociado de Energía para que se investigue y se ordene la corrección inmediata del problema de voltaje.
Un electricista verifico y todo en mi hogar esta bien, la situación viene de afuera, no entra la suficiente energía a mi hogar.

Disposiciones legales aplicables:
1.Ley 121-2019
(Protección a personas de 60 años o más – derecho a servicios esenciales adecuados).
2.Reglamento del servicio eléctrico supervisado por el **Negociado de Energía de Puerto Rico**
(Obligación de proveer servicio eléctrico seguro y adecuado).

Remedio solicitado: Solicito inspección técnica inmediata, corrección del voltaje y respuesta formal por escrito.
¿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: _____

Yo Teresita González González hoy 24 de febrero de 2026, en 2026, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Teresita González — Nombre
[signature] — Firma
2-24-2026 — Fecha