Junta Reglamentadora
de Servicio Público

FEB 27 2026

Secretaría
Negociado de Energía
12:45 pm

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

YOLANDA OTERO GONZALEZ, JAVIER PÉREZ ORTEGA
QUERELLANTE

vs.

LUMA ENERGY
QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0057

ASUNTO:
ALTO VOLTAJE : DESFACE
- CA FUERA DE RANGO
- FLUCTUACIÓN DE VOLTAJE
- EXPORTACIÓN DE VOLTAJE

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: YOLANDA OTERO GONZÁLEZ / JAVIER PÉREZ ORTEGA
2. Dirección física: CARR 149 KM 24 EXT 0, CIALES PR 00638
3. Dirección postal: HC 2 BOX 8850 CIALES PR 00638-9763
   Coordenadas: 18.286400, -66.509660
4. Teléfono: 787-363-9014
5. Correo electrónico: jp07ciales@gmail.com
6. Representación legal:
7. Número de RUA:
8. Dirección postal:
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

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

1. Nombre completo: LUMA ENERGY, LLC / LUMA ENERGY SERVCO, LLC
2. Dirección física:

3. Dirección postal: PO BOX 364267, SAN JUAN, P.R. 00936-4267
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: miluma@mg.lumaprmail.com

C. Querella

Relación sucinta de hechos:
La Sra. Yolanda Otero González y el Sr. Javier Pérez Ortega instalaron un sistema de energía solar compuesto por paneles y batería con la compañía PowerSolar. Dicho sistema no ha podido ser utilizado como corresponde debido a las condiciones anómalas en el suministro eléctrico, consistentes en alto voltaje y desface.

Disposiciones legales aplicables:
Solicitamos a la Honorable Comisión de Energía de P.R. intervenga y fiscalice la calidad y confiabilidad del servicio provisto por Luma Energy para que se solucione de forma permanente la calidad, confiabilidad, seguridad, eficiencia y razonabilidad del servicio eléctrico en esta residencia de acuerdo a las disposiciones legales aplicables de Puerto Rico.

Remedio solicitado:
Por todo lo antes expuesto, se solicita respetuosamente a la Comisión de Energía de P.R. ordene una investigación técnica inmediata sobre las condiciones de alto voltaje y desface eléctrico existentes en la residencia a fin de identificar su causa y alcance, disponiendo la corrección inmediata y permanente, garantizando que el sistema cumpla con los parametros técnicos y de seguridad.

¿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).

- [X] Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- [ ] Otros: _____

Yo Yolanda Otero González / Javier Pérez Ortega **hoy** 27 **de** febrero **de** 2026, **en** Ciales, **Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

Yolanda Otero González / Javier Pérez Ortega	P.O.:	27-FEB-26
Nombre	Firma	Fecha

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

HOJA COMPLEMENTARIA

Instrucciones:

- Utilice esta hoja cuando necesite espacio adicional para la contestación de alguna de las preguntas de los formularios y entréguela en conjunto con los demás documentos.

Para ser completado por el (la) solicitante

1. Nombre de la Compañía de Servicio Eléctrico: LUMA ENERGY, LLC / LUMA ENERGY SERVCO, LLC
2. Nombre del Solicitante: YOLANDA OTERO GONZÁLEZ / JAVIER PÉREZ ORTEGA
3. Título del formulario que se complementa: HOJA COMPLEMENTARIA : QUERELLA LUMA: A2509120048
4. Fecha del formulario que se complementa: 27-FEBRERO-2026
5. Provea la información adicional: (Especifique el inciso del formulario que está completando)

La residencia obtuvo un sistema de energía solar con el propósito de suplir energía de forma segura y eficiente. No obstante dicho sistema no ha podido ser utilizado hasta el presente debido a las irregularidades severas en el suministro eléctrico, específicamente: fluctuaciones de voltaje y desface, las cuales exceden los parámetros aceptables para una instalación residencial y presentan un riesgo tanto para los equipos como para la seguridad de los ocupantes.

Como evidencia, cliente radicó la querella número A2509120048 la cual no fue atendida como corresponde por LUMA ENERGY LLC / LUMA ENERGY SERVCO, LLC hasta el momento.

Es fundamental dejar claramente establecido que esta situación no es atribuible a negligencia, mal uso o alteraciones por parte del titular, ni a defectos del sistema solar instalado; sino a fallas en la calidad, estabilidad y regulación del servicio eléctrico, las cuales han imposibilitado la correcta integración del sistema solar.

La persistencia de estas condiciones constituye una violación al deber de proveer un servicio eléctrico seguro, confiable y conforme a la reglamentación vigente; afectando directamente los derechos como consumidor y usuario del sistema electrico.

En virtud de lo anterior, se solicita respetuosamente a la Comisión de Energía de P.R:

1. Intervenga de manera inmediata y ordene una investigación técnica exhaustiva sobre el alto voltaje y el desfase eléctrico reportado en la residencia.
2. Disponga la correccion inmediata de las irregularidades en el suministro eléctrico.
3. Evalúe responsabilidades por los posibles daños ocasionados y sobe todo la imposibilidad de utilizar el sistema de energía solar instalado por la compañía Power Solar.
4. Adopte cualquier otra medida que estime necesaria para prevenir daños y garantizar un servicio eléctrico que sea estable y seguro.

Este recurso se presenta con el fin de salvaguardar los derechos como cliente de Luma Energy, y asegurar el cumplimiento de las regulaciones y obligaciones correspondientes, contribuyendo al bienestar general sin obtaculizar la integración de energías renovables.

NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO