NEPR

Received:

Mar 18, 2026

4:03 PM

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA CONSUMIDORA BEATRIZ SOTO IGARTÚA Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0078 **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 de la parte Querellante **Beatriz Soto Igartúa**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. La señora **Beatriz Soto Igartúa,** (en adelante, "**Querellante**") es cliente residencial de la Compañía de Servicio Eléctrico certificada, LUMA (en adelante, "**LUMA**") con número de cuenta **9675032000.** Además, su dirección tanto física como postal es: **1683 Calle San Lorenzo, Urb. Río Piedras HTS, San**

Juan, P.R 00926-3242. El número de teléfono de la Querellante es: **(787) 354-1780** y su correo electrónico es; beatrizsil1975@gmail.com.

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 transporte. (Énfasis Nuestro)

IV. HECHOS

6. El 6 de julio de 2024, la Querellante, por derecho propio, presentó ante LUMA una reclamación debido a que se encuentra confrontando problemas con el servicio eléctrico en su propiedad residencial,

específicamente, por problema de fluctuación por alto voltaje. A esta reclamación LUMA le asignó el siguiente número: **S24070600038**.

7. Con posterioridad a la presentación de la reclamación antes indicada, la Querellante realizó múltiples gestiones ante LUMA a los fines de que corrijan la situación que le aqueja.

8. Por ello, posteriormente, el 9 de abril de 2025, LUMA le asignó otro número de Querella: **S25040900038**.

9. Cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones realizadas por la Querellante han resultado infructuosas y el problema no ha sido atendido oportuno, adecuado ni eficientemente por LUMA. (Véase, Anejo #1 bitácora de comunicaciones de la Querellante).

10. Además, ante la inacción por parte de la Querellada en atender oportuna y afirmativamente la presente reclamación, el 29 de abril de 2025, la Querellante procura los servicios de la OIPC.

11. Consecuentemente, para anterior fecha, la OIPC refiere por primera vez el caso ante LUMA. (Véase referido de la OIPC, Anejo #2 y #3).

12. De igual manera, desde la OIPC, el presente reclamo se refirió el 17 de diciembre de 2025, el 17 de enero de 2026 y el 26 de enero de 2026. (Véase, referidos Anejo #4 al #6).

13. A la fecha de la presentación de la Querella de epígrafe, la OIPC no recibió comunicación afirmativa por parte de LUMA, referente a la presente

causa de acción. Meramente, se nos informó, de manera automatizada, el recibo de nuestros referidos.

14. Finalmente, adjuntamos evidencia del "*High Voltage Load Test*" y de la certificación eléctrica del 11 de marzo de 2026. (Véase, Anejo #7 y #8).

15. De igual manera, se aneja evidencia fotográfica de tres (3) fotos relacionadas al trasformador aledaño al predio del evento y del medidor de la propiedad de la Querellante. (Véase, Anejo #9 al #11).

V. DERECHO APLICABLE

16. 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.

17. 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 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

18. 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.

19. 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.

20. La parte Querellante le notificó a LUMA estar confrontando problemas en su servicio eléctrico debido a fluctuaciones de voltaje, en particular, un alto voltaje.

21. Un servicio eléctrico con alto voltaje no constituye un servicio confiable, estable y de excelencia. Además, el alto voltaje es una de las principales causas para los daños a enseres electrodomésticos.

22. Al igual, un alto voltaje representa un riesgo para la seguridad en el hogar de la Querellante. Es decir, puede representar una causa de incendio doméstico.

23. Por ende, 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 sistema.

24. 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 **18 de marzo 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

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

f/ Beatriz González Álvarez
Lcda. Beatriz P. González Álvarez
contratistas@jrsp.pr.gov
RUA 14158

Anejo #1

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Beatriz Soto Igartúa

Número Cuenta: 9675032000

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
S2407060038	6/julio/2024		Expresé mi queja del problema de alto voltaje
S2504090038	9/abril/2025		Me dieron otro # de querella para el mismo problema de voltaje
		23/abril/2025	Le dí seguimiento. Lo anotaron en sistema
		28/abril/2025	Le dí seguimiento. Lo anotaron en sistema
		5/mayo/2025	Le dí seguimiento. Lo anotaron en sistema
		11/diciembre/2025	Lo anotaron en sistema
		20/diciembre/2025	Lo anotaron en sistema
		23/enero/2026	Lo anotaron en sistema
		25/febrero/2026	En espera de que cambien el transformador

Anejo #2

Outlook

Querella de Alto Voltaje San Juan

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Tue 4/29/2025 10:39 AM
To GovServices@lumapr.com <GovServices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buen día

Nombre: Beatriz Soto Igartua
Núm. de Cta.: 9675032000
Núm. de Tel.: (787) 354-1780
Dirección: Urb. Rio Piedras Hights Calle San Lorenzo #1683 San Juan
Núm. de Querella: S25040900038

Consumidora nos llama indica que tiene sistema de placas no le están funcionando debido a que está confrontando problemas de Alto Voltaje tiene querella S25040900038 al día de hoy aún no ha sido atendida en Urb. Rio Piedras Hights Calle San Lorenzo #1683 San Juan

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 inmediatamen

Anejo #3

Outlook

RE: Querella de Alto Voltaje San Juan

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Mon 5/5/2025 11:22 AM
To Info OIPC <info@oipc.pr.gov>

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 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, April 29, 2025 10:39 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Querella de Alto Voltaje San Juan

[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 #4

Outlook

Re: 1er f/up Querella de Alto Voltaje San Juan

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Wed 12/17/2025 10:46 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Saludos:

Consumidora 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: Monday, May 5, 2025 11:22 AM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: Querella de Alto Voltaje San Juan

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 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

Anejo #5

Outlook

RE: 2do f/up Querella de Alto Voltaje San Juan

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Wed 1/7/2026 4:28 PM
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, December 30, 2025 9:13 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: 2do f/up Querella de Alto Voltaje San Juan

[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

Consumidora nos llama para seguimiento de su querella de Alto Voltaje nos indica que al día de hoy aún no ha sido atendida

Anejo #6

Outlook

RE: 3er f/up Querella de Alto Voltaje San Juan

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Mon 1/26/2026 2:24 PM
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: Friday, January 23, 2026 2:13 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Re: 3er f/up Querella de Alto Voltaje San Juan

[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: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Thursday, January 8, 2026 8:00 AM
To: Aida Concepcion Berrios <aconcepcion@jrsp.pr.gov>
Subject: Fw: 2do f/up Querella de Alto Voltaje San Juan

Anejo #7

High Voltage Load Test				
Customer Name: Nombre del Cliente: Beatriz Soto Igartua	Beatriz Soto Igartua			
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	787-354-1780			
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	9675032000			
Location ID: ID de Localidad:	9675032160			
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Christian Gonzalez			
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	13404 P.E. PV. 3282			
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-420-5231			
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	8.0 kW AC	8.9 kW DC		
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	3-3-2026			
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	10:15 AM	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	262V	
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	10:20 AM	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	262V	
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	12:15	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	262V	
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	2:00	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	262V	
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):				
Distance from Transformer to Premise (if it can be supplied): Distancia del Transformador al Previo (si es posible suministrarla):	50 pies			
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, ...):	100 AMP			
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):	0			
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):	8.0 KWh			
Supply Picture of Breaker in the Meter Box (if possible): Suministre Foto del Disyuntor en la Caja del Medidor (si es posible):	100 AMP			
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:	37Kwh kW			

Christian Gonzalez Lic. 13404

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 11-marzo-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 _____

INFORMACIÓN GENERAL

Dueño: Beatriz Soto Igartua

Nombre del Local: _____

Dirección: Cll San Lorenzo 1683 Urb. Rio Piedras HTS San Juan PR. 00926

Teléfono: 787-354-1780

Información Adicional: _____

Medidor AEE existente número: 4000050708

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 Christian Gonzalez, certifico que soy mayor de edad y vecino de Carolina Puerto Rico, que soy Perito Electricista Colegiado autorizado para ejercer en Puerto Rico con licencia número 13404 que he sido contratado por Beatriz Soto para la inspección y/o reparación de las instalaciones eléctricas en San Juan, 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 realizo una inspeccion de problema de voltaje. Se realizaron ciertas pruebas para determinar si el problema era dentro de la propiedad, pero el problema de voltaje esta en el transformador. Tiene problema de Alto Voltaje Impidiendo la exportación Solar.

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.

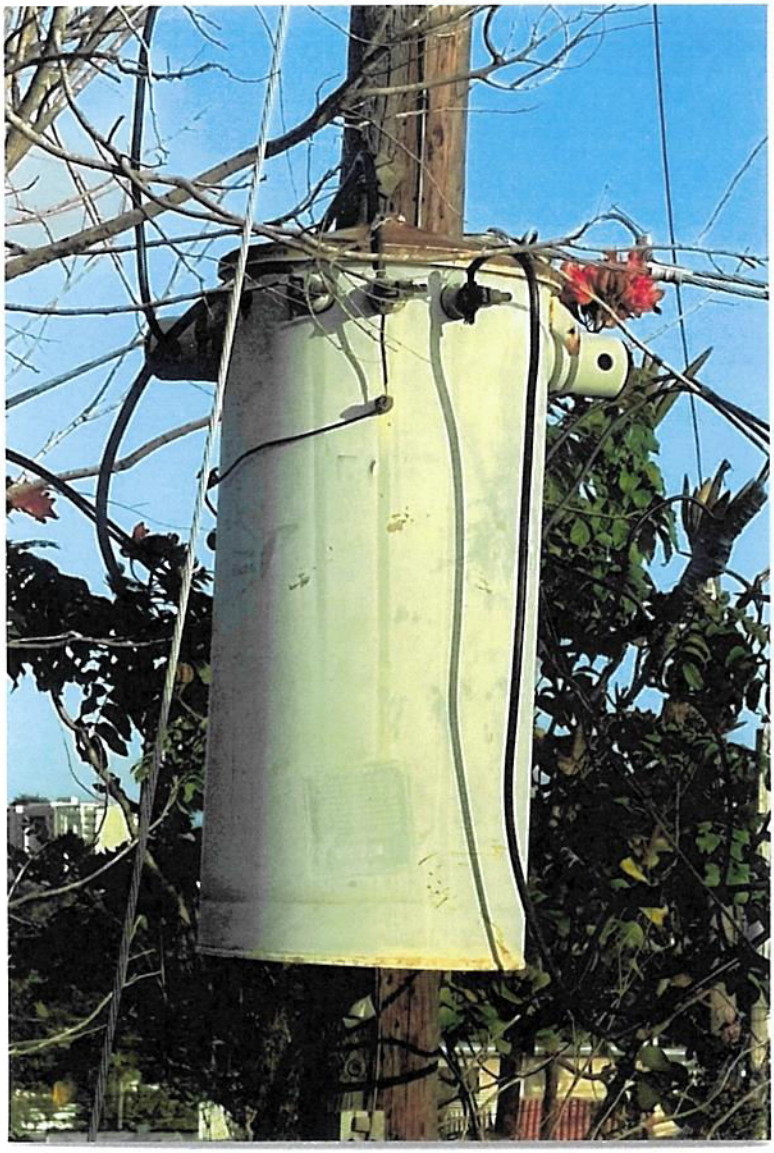
Esta certificación caduca al año de la fecha de su emisión.

Christian Gonzalez Firma	Cll 6 Blq 2 #10 Urb. Sabana Gardens Carretera, Calle Número, Km, Urb.	787-420-5231 Teléfonos
Christian Gonzalez Gonzalez Nombre en letra de molde	Carolina PR. 00983 Ciudad	c.gonzalez1991@icloud.com Correo Eléctronico

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

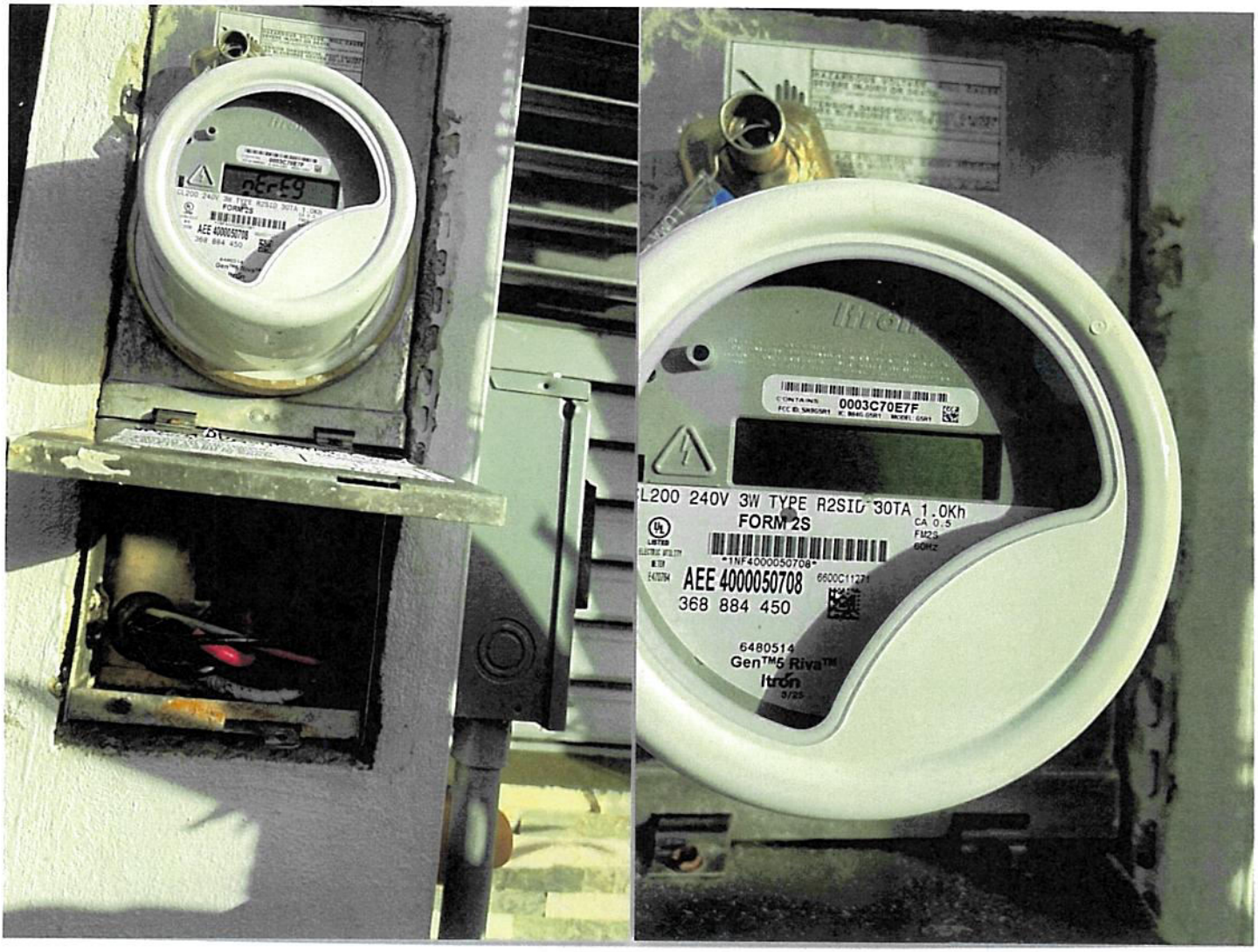
Anejo #9



Anejo #10



Anejo #11


AEE 4000050708
368 884 450
0003C70E7F
L200 240V 3W TYPE R2SID 30TA 1.0Kh
FORM 2S
AEE 4000050708
368 884 450
6480514
Gen™5 Riva™
Itron