NEPR

Received:

Apr 1, 2026

10:38 AM

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 ADA VILLAFAÑE SANTIAGO Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0096 **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 **Ada Villafañe Santiago**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. La señora **Ada Villafañe Santiago,** (en adelante, "**Querellante**") es cliente residencial de la Compañía de Servicio Eléctrico certificada, LUMA (en adelante, "**LUMA**") con número de cuenta **3648011000.** Además, su dirección física es: **Carr. 2 R 662 K 0 7 Santana,**

Arecibo, P.R 00612. Al igual, su dirección postal es: **822 Bo Santana, Arecibo, P.R 00612-6812.** El número de teléfono de la Querellante es: **(787) 597-1506**.

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 4 de marzo de 2025, 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: **A2503040035**.

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. 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 al #3, bitácora de comunicaciones de la Querellante).

9. Además, ante la inacción por parte de la Querellada en atender oportuna y afirmativamente la presente reclamación, el 15 de julio de 2025, la Querellante procura los servicios de la OIPC.

10. Consecuentemente, para anterior fecha, la OIPC refiere por primera vez el caso ante LUMA. (Véase referido de la OIPC, Anejo #4).

11. De igual manera, desde la OIPC, el presente reclamo se refirió el 23 de diciembre de 2025, 8 de enero de 2026 y el 26 de enero de 2026. (Véase, referidos Anejo #5 al #8).

12. 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.

13. Finalmente, adjuntamos evidencia del "*High Voltage Load Test*". (Véase, anejo #9).

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.

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 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.

17. 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 fluctuaciones de voltaje, en particular, un alto voltaje.

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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 **1 de abril 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/ William Rodríguez Lugo
Lcdo. William Rodríguez Lugo
contratistas@jrsp.pr.gov
RUA 17606

Anejo #1

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Ada I Villafañe Santiago

Número Cuenta: 4765411000

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
A2503040035	Marzo-4-2025	Si	Griselle
		Marzo-12-2025	
		Abril-1-2025	
		Abril-7-2025	Gabriela Jon
		Abril-10-2025	Griselle
		Abril-23-2025	Abigail
		Mayo-6-2025	Edward
		Mayo-14-2025	Kristel
		Junio-3-2025	Solder
		Junio-6-2025	Esperanza
		Julio-1-2025	Marangelys
		Julio-15-2025	Marilis
		Julio-25-2025	Alijandra
		Agosto-12-25	Griselle

Anejo #2

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Ada IV: Hafare Santiago

Número Cuenta: 4765411000

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
A25030400035	Marzo-4-2025	Si Agosto-26-2025	Yaritza
		Sept-10-25	Christian
		Sept-17-2025	Maria
		Oct-15-2025	Lydia
		Oct-30-2025	Esperanza
		NOV-5-2025	Griselle
		NOV-28-2025	Steven
		Dic-18-2025	Lianne
		Dic-22-2025	Juan
		Dic-29-2025	Sanchez
		Enero-8-2026	Vera
		Enero-9-2026	Julian
		Enero-12-2026	Elizabeth
		Enero-16-2026	Natalia

Anej. #3

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Ada I Villafañe Santiago

Número Cuenta: 4765411000

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
A-25-03-40035	Marzo-4-2025	Si Enero-22-2026	Rosario
		Enero-23-2026	Vera
		Enero-28-2026	Cristina
		Feb-4-2026	Josi
		Feb-10-2026	Torres
		Feb-15-2026	Kiara
		Feb-27-2026	Valery
		Marzo-2-2026	Elizabeth

Anejo #4

Outlook

Querella de Alto Voltaje Arecibo

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Tue 7/15/2025 2:30 PM
To GovServices@lumapr.com <GovServices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buenas Tardes

Nombre: Ada Villafañe Santiago
Núm. de Cta.: 4765411000
Núm. de Tel.: (787) 597-1506
Dirección: Carr. 662 KM 0.7 Bo. Santana Arecibo
Núm. de Querella: A2503040035

Cosumidora nos llama indica que tiene sistema de placas nos le están funcionando debido a que está confrontando problema de Alto Voltaje desde 2024, inidc aque los vecinos tambien tiene problemas de voltaje realizó querella A2503040035 al día de hoy aún no ha sido atendida en Carr. 662 KM 0.7 Bo. Santana Arecibo

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

Anejo #5

Outlook

RE: Querella de Alto Voltaje Arecibo

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Tue 7/15/2025 4:15 PM
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, July 15, 2025 2:31 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Querella de Alto Voltaje Arecibo

[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

Outlook

1er follow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Tue 12/23/2025 1:33 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buenas tardes

Consumidora nos indica que su querella de Alto Voltaje 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, July 15, 2025 4:14 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: Querella de Alto Voltaje Arecibo

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.

#7

Outlook

RE: 2do follow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Thu 1/8/2026 4:14 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: Thursday, January 8, 2026 2:38 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Re: 2do follow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

[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: Tuesday, December 23, 2025 2:08 PM
To: Aida Concepcion Berrios <aconcepcion@jrsp.pr.gov>
Subject: Fw: 1er follow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

Outlook

#8

RE: 3er follow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Mon 1/26/2026 2:15 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 1:18 PM
To: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Cc: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Subject: Re: 3er follow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

[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: Thursday, January 8, 2026 4:14 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 2do follow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

Anejo #9

High Voltage Load Test			
Customer Name: Nombre del Cliente:	Ada I Villafañe Santiago		
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	7874605475		
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	4765411000		
Location ID: ID de Localidad:			
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Ing. Orlando R. Lopez de Victoria Velez		
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	25184		
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-590-6560		
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	15 kW AC		kW DC
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:			
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	259v	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	9:25am
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	260v	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	9:28am
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	261v	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	9:29am
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	260v	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	9:31am
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):	225 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, ...):			
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):	Coge varias casas		
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):			
Supply Picture of Breaker in the Meter Box (if possible): Suministre Foto del Disyuntor en la Caja del Medidor (si es posible):			
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:	kW		