NEPR

Received:

Apr 7, 2026

11:39 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 TERESA LINERA SANTANA **QUERELLANTE** v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0102 **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 Querellante, Teresa Linera Santana, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. La señora Teresa Linera Santana (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, "Autoridad") con número de cuenta 3307509662, y contador asignado 66009410. Su dirección física y postal es Calle 28 SO #1692 Urb. Las Lomas, San Juan, PR 00921. El número de teléfono de la Querellante es 787-367-0626 y su correo electrónico es tlinera@yahoo.com.

2. La parte Querellada es LUMA Energy, LLC y LUA 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 25 de septiembre de 2024, la Querellante, por derecho propio, radicó ante LUMA una reclamación debido a que se encontraba confrontando problemas con el servicio eléctrico en su residencia por razón de fluctuaciones de voltaje. A dicha reclamación LUMA le asignó el número S24092500043.

7. Con posterioridad a la radicación de la reclamación antes indicada, la 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 la Querellante no han logrado la resolución del problema.

8. Se incluye como **Anejo 1** el informe completado por SunStrong Management el 9 de marzo de 2026.

9. Ante la inacción por parte de la Querellada en atender oportunamente la reclamación, el 13 de mayo de 2025, la Querellante procura los servicios de la OIPC, para la radicación de una Querella.

10. El 13 de mayo de 2025, la OIPC refiere por primera vez el caso ante LUMA, procediendo a darle seguimiento el 18 de diciembre de 2025, 21 de enero de 2026, y el último

referido dado el 24 de febrero de 2026. Se adjuntan los referidos hechos por la OIPC a LUMA, como **Anejo 2.**

11. Habiendo pasado 551 días desde la radicación de la reclamación por fluctuación de voltaje ante LUMA, al presente, la situación de la Querellante no ha sido corregida.

V. DERECHO APLICABLE

12. 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**).*
>
> *..."*

13. 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

14. 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.

15. La parte Querellante le notificó a LUMA estar confrontando problemas en su servicio eléctrico debido a fluctuación de voltaje.

16. Un servicio eléctrico con problemas de fluctuación de voltaje no constituye un servicio confiable, estable y de excelencia. Además, los problemas de fluctuación de voltaje son una de las principales causas para los daños a enseres electrodomésticos.

17. 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.

18. 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 7 de abril de 2026.

CERTIFICO, haber enviado copia fiel y exacta de la presente Querella a: GENERAL COUNSEL, LUMA ENERGY, LLC , y LUMA ENERGY SERVCO, LLC a los correos electrónicos legal@lumapr.com PREBOrders@lumapr.com.

OIPC
500 Ave Roberto H Todd
San Juan, P.R. 00907
☎ 787.523.6962
info@oipc.pr.gov

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

f/ William Rodríguez Lugo
Lcdo. William Rodríguez -Lugo
contratistas@jrsp.pr.gov
RUA 17606

Outlook

Rv: certificación

From Teresa Linera <tlinera@yahoo.com>
Date Mon 3/9/2026 10:01 AM
To Contratistas <contratistas@jrsp.pr.gov>

Teresa linera

Enviado desde Yahoo Mail para iPhone

Comienzo del mensaje reenviado:

El lunes, marzo 9, 2026, 9:09 a.m., Sunstrong SFDC <sfdc@sunstrongmanagement.com> escribió:

> EstimadoTeresa Linera Santana ,
>
> Gracias por elegir SunStrong Management.
>
> Nos comunicamos con usted como cortesía para brindarle una actualización después de realizar una revisión completa de las alertas reportadas en su sistema solar, incluyendo los paneles solares y la batería.
>
> Tras nuestro análisis, confirmamos que las únicas alertas encontradas están relacionadas con **irregularidades de voltaje provenientes de la red eléctrica**. Estas variaciones están ocurriendo **fuera del rango normal de operación**, el cual debe mantenerse entre **240 V (mínimo)** y **250 V (máximo)**. En este momento, su sistema está recibiendo **254.3 V**, lo cual supera el umbral recomendado y se a detectado que durante el dia es flutuante y es muy bajo el voltaje que recive hasta un **229.3 V.**
>
> Todos los **microinversores están comunicando y produciendo con normalidad**, y la **batería también fue revisada y reporta las mismas alertas relacionadas al voltaje**. El equipo está funcionando correctamente y respondiendo como está diseñado para proteger su sistema.
>
> Debido a que el problema de voltaje proviene del suministro eléctrico, le recomendamos comunicarse con su **proveedor de servicios eléctricos** para que puedan regular el voltaje entrante y evitar futuras alertas.
>
> Si tiene preguntas adicionales, no dude en comunicarse con nuestro equipo de

servicio al cliente para recibir asistencia.

Atentamente,
Josue G.
Servicio al Cliente
support@sunstrongmanagement.com

Horario de Atención (CST):
Lunes a Viernes: 8:00 a.m. – 7:00 p.m.
Sábado y Domingo: Cerrado

SunStrong
Management

Gmail

Beatriz Gonzalez <bpgonzalez.oipc@gmail.com>

Fw: Seguimientos a Luma caso de voltaje de Teresa Linera Santana

Contratistas <contratistas@jrsp.pr.gov> Tue, Mar 24, 2026 at 10:52 AM
To: Beatriz Gonzalez <bpgonzalez.oipc@gmail.com>

ASESORES LEGALES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

contratistas@jrsp.pr.gov
787-523-6962
jrsp.pr.gov

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.

CONFIDENTIALITY NOTE: This electronic transmission contains information belonging to the Public Service Regulatory Board, which is confidential, privileged and / or private under the applicable laws. This message and any attached documents, if any, are for the exclusive use of the recipient. If the reader is not the addressee, nor has he been authorized by him to read them, he is warned that the content may be of a privileged or confidential nature and exempt from disclosure by provision of law or regulation. If you received this transmission in error, you are advised not to disclose its content. Please notify the sender by phone and remove it from your computer immediately.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Tuesday, March 24, 2026 7:55 AM
To: Contratistas <contratistas@jrsp.pr.gov>
Subject: Re: Seguimientos a Luma caso de voltaje de Teresa Linera Santana

Lcda. González:

Re: Seguimientos a Luma caso de voltaje de Teresa Linera Santana.

WVera

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Wednesday, February 25, 2026 3:23 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 3er f/up: Querella de Bajo Voltaje San Juan / S24092500043

Saludos,

Refiero para seguimiento.

LUMA

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, February 24, 2026 9:54 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Re: 3er f/up: Querella de Bajo Voltaje San Juan / S24092500043

[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.

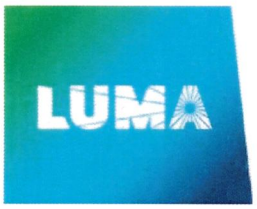
Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Thursday, January 22, 2026 2:45 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 2do f/up: Querella de Bajo Voltaje San Juan / S24092500043

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: Wednesday, January 21, 2026 9:29 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Re: 2do f/up: Querella de Bajo Voltaje San Juan / S24092500043

[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:

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: Tuesday, December 23, 2025 2:49 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 1er f/up: Querella de Bajo Voltaje San Juan / S24092500043

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, December 18, 2025 2:58 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Re: 1er f/up: Querella de Bajo Voltaje San Juan / S24092500043

[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:

Número de querella: S24092500043

WVera.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Thursday, December 18, 2025 2:57 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: 1er f/up: Querella de Bajo Voltaje San Juan

Saludos:

Consumidora 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: Wednesday, May 14, 2025 10:59 AM
To: Aida Concepcion Berrios <aconcepcion@jrsp.pr.gov>
Subject: Fw: Querella de Bajo Voltaje San Juan

Marilys:

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: Tuesday, May 13, 2025 4:09 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: Querella de Bajo 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 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, May 13, 2025 11:43 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Querella de Bajo 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

Nombre: Teresa Linera Santana

Núm. de Cta.: 3307509662

Núm. de Tel.: (787) 367-0626

Dirección: Calle 28 SO #1692 Urb. Las Lomas San Juan

Núm. de Querella: Calle 28 SO #1692 Urb. Las Lomas San Juan

Consumidora nos llama indica que tiene sistema de placas está confrontando problema de Bajo Voltaje literal cuando prende el microondas y el calentador se queda sin servicio es paciente de Cancer, tiene querella Calle 28 SO #1692 Urb. Las Lomas San Juan al día de hoy aún no ha sido atendida en Calle 28 SO #1692 Urb. Las Lomas 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 inmediatamentente

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belong 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 falsifications 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 contendido 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.

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belong 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 falsifications 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 contendido 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.

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belong 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 falsifications 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 contendido 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.