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

NEPR
Received:
Apr 11, 2026
9:10 PM

Johnny Camilo Fernández

QUERELLANTE

vs.

QUERELLADO

LUMA Energy LLC

CASO NÚM.: _____

ASUNTO: _____Deficiencia en servicio eléctrico, fluctuaciones de voltaje y falta de acción por parte de LUMA Energy.

QUERELLA

Instrucciones:

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimiento Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, revisio4n de Tarifas e Investigaciones, y asegúrese de ofrecer la información requerida.
- Complete todos los encasillados e indique N/A donde no aplique.
- De necesitar espacio adicional para sus respuestas, utilice la Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- Incluya los documentos requeridos conforme al Reglamento Núm. 8543 para cada una de las partes de este Formulario o de su Hoja Complementaria.

A. Información General del Querellante

1. Nombre completo: Johnny Camilo Fernández
2. Dirección física: Bo. Barrazas carretera 853 Km. 12.1 Carolina, PR 00987
3. Dirección postal: HC-03 Box 12226 Carolina, PR 00987-9617
4. Teléfono: 787-354-4179

5. Correo electrónico: Johncamilo019@gmail.com
6. Representación legal:
7. Número de RUA:
8. Dirección postal:
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

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

1. Nombre completo: LUMA Energy LLC
2. Dirección física:
3. Dirección postal: PO Box 364267 San Juan, PR 00936-4267
4. Teléfono:
5. Correo electrónico:

C. **Querella**

Relación sucinta de hechos:
_Desde el huracán María estoy experimentando problemas de voltaje bajo y fluctuaciones eléctricas en mi residencia. Luego de varios reportes y querellas cerradas sin siquiera venir a la residencia, abrí una querella formal, R24042900010 y nuevamente fue cerrada por LUMA sin inspección ni notificación. Posteriormente, el 26 de octubre de 2025, reabrí el caso bajo la querella R25102600367, la cual lleva aproximadamente seis meses sin atención. Recientemente, personal subcontratado por LUMA Energy confirmó un desbalance de voltaje de aproximadamente 110V / 130V entre fases, lo cual evidencia un problema en la red de distribución eléctrica. A pesar de este hallazgo técnico, no se ha realizado ninguna acción correctiva.

Disposiciones legales aplicables:
__Reglamento Núm.8618 de la Autoridad de Energía Eléctrica (vigente bajo LUMA Energy), sobre responsabilidad de la empresa en defectos de la red eléctrica hasta el punto de entrega.

Remedio solicitado:
_____Solicito que se ordene a LUMA Energy: Realizar inspección técnica inmediata en sitio. Corregir la línea secundaria (trenza) empates y / o conductor neutro. Resolver el desbalance de voltaje existente. Garantizar servicio eléctrico estable y seguro. Establecer un término específico para la corrección del problema.

¿Solicita daños? ____X___ Sí _____ No Valorización de los daños: ____$3,000.00_____
Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución": _
___Daños potenciales a equipos eléctricos debido a fluctuaciones de voltaje. Valores aproximados basados en costo de reemplazo en el mercado. Secadora $600.00, Laptop $1,200.00, microondas $250.00, Televisor Samsung curvo 55"4k $900.00.
Los daños son consistentes con fluctuaciones y desbalance de voltaje previamente descritos, confirmados por personal técnico.

Anejos: (Incluya toda la evidencia que entienda pertinente para sostener su reclamación).

- x☐ Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- x☐ Otros: _____

Yo _Johnny Camilo Fernández_____ hoy _11____ de _abril_____de 2026__, en _Carolina_____, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Johnny Camilo Fernández	Johnny Camilo Fernández	04/11/2026
Nombre	Firma	Fecha

NEPR

Received:
Apr 11, 2026

9:10 PM

QUERELLA FORMAL CONTRA LUMA ENERGY – DEFICIENCIA EN SERVICIO, MANEJO INADECUADO DE CASOS Y RIESGO ELÉCTRICO

A quien corresponda:

Yo, Johnny Camilo Fernández, cliente del servicio eléctrico en Bo. Barrazas, Carretera 853, km 12.1, Carolina, Puerto Rico, presento formal querella contra LUMA Energy por incumplimiento en la prestación de un servicio eléctrico adecuado, manejo inadecuado de querellas y falta de acción ante una condición técnica peligrosa.

I. ANTECEDENTES

- Inicialmente sometí la querella número R24042900010 por problemas de bajo voltaje y fluctuaciones eléctricas.

- Dicha querella fue cerrada por LUMA Energy sin realizar inspección técnica en la residencia ni notificación alguna.

- Durante el tiempo en que el caso estuvo activo, en múltiples ocasiones se me indicó que el mismo se encontraba "pendiente", sin informarme que había sido cerrado.

- No fue hasta el 26 de octubre de 2025 que advine en conocimiento de dicha situación, lo que me obligó a reabrir el caso mediante la querella número R25102600367.

- A la fecha, han transcurrido aproximadamente cinco (5) meses sin que LUMA Energy haya realizado inspección técnica, corrección del problema o comunicación efectiva.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA TÉCNICO

- Se experimentan fluctuaciones de voltaje y bajo voltaje recurrente en mi residencia y en la de un vecino inmediato.

- Ambas residencias son alimentadas por la misma línea secundaria (trenza).

- La trenza presenta múltiples empates en su recorrido, lo cual sugiere deterioro o pérdida de voltaje.

- Las fluctuaciones ocurren antes del punto de entrega (antes del contador).

- Se han registrado eventos como disparo del breaker en el contador, lo cual evidencia que el problema se origina en la red de distribución.

III. HALLAZGO TÉCNICO RECIENTE

- Recientemente, personal subcontratado por LUMA Energy realizó el reemplazo del contador.

- Durante dicha intervención, el técnico midió el voltaje y confirmó un desbalance significativo entre fases de aproximadamente 110V / 130V, cuando ambas fases deben mantenerse cercanas a 120V.

- Este hallazgo evidencia una condición anormal en la red eléctrica, consistente con problemas en el conductor neutro, la línea secundaria (trenza) o conexiones defectuosas.

A pesar de este hallazgo técnico, LUMA Energy no ha realizado acción correctiva alguna, limitándose a canalizar llamadas sin resultado concreto.

IV. BASE NORMATIVA

De acuerdo con el Reglamento Núm. 8618 de la Autoridad de Energía Eléctrica, vigente bajo la administración de LUMA Energy, el cliente no es responsible por deficiencias que se originen en la red eléctrica, incluyendo transformadores, líneas secundarias o acometidas hasta el punto de entrega.

V. INCUMPLIMIENTO DE LUMA ENERGY

- Cierre indebido de querella sin inspección ni notificación

- Falta de seguimiento y atención a querella activa por más de cinco meses

- Inacción ante condición técnica confirmada

- Incumplimiento en proveer un servicio estable y seguro

Esta situación representa un riesgo real para equipos eléctricos, propiedad y seguridad de los residentes.

VI. SOLICITUDES AL NEGOCIADO DE ENERGÍA

Solicito respetuosamente que:

1. Se investigue el manejo inadecuado de las querellas por parte de LUMA Energy.

2. Se ordene a LUMA Energy realizar inspección técnica inmediata en sitio.

3. Se requiera la corrección de la línea secundaria (trenza), empates, neutro y cualquier deficiencia en la red de distribución.

4. Se establezca un término específico y obligatorio para la solución del problema.

5. Se evalúe la posible imposición de sanciones por incumplimiento y negligencia en la atención del caso.

Quedo a disposición para proveer evidencia adicional, incluyendo fotografías, historial de querellas y documentación de gestiones realizadas.

Atentamente,

Johnny Camilo Fernández

Tel. 787-354-4179

Email: johncamilo019@yahoo.com

Dirección del servicio: Bo. Barrazas, Carretera 853, km 12.1, Carolina, PR 00987-9617

NEPR
Received:
Apr 11, 2026
9:10 PM

Reclamo por Bajo Voltaje, Solicitud de inspección de línea y transformador – Querella N.º R25102600367

From: Johnny Camilo (johncamilo019@yahoo.com)

To: servicioalcliente@lumapr.com

Cc: johnny.camilo@popular.com

Date: Tuesday, October 28, 2025 at 02:42 PM GMT-4

A quien corresponda en LUMA Energy:

Por este medio, yo, Johnny Camilo Fernández cliente del servicio eléctrico en Bo. Barrazas, Carretera 853, km 12.1 Carolina, PR 00987-9617, presento un reclamo formal relacionado con bajo voltaje y fluctuaciones en la energía eléctrica que han afectado mi residencia y la de mi vecino.

El día 26 de octubre de 2025, realicé una querella bajo el número R25102600367, por problemas recurrentes de bajo voltaje y disparo del breaker ubicado en el contador. Al presente, el problema persiste.

Deseo dejar constancia de lo siguiente:

1. El bajo voltaje afecta a más de una residencia, incluyendo la de mi vecino inmediato, cuya acometida proviene de la misma trenza que alimenta mi hogar.

2. La línea (trenza) que sale del transformador presenta varios empates en el trayecto, lo que sugiere pérdida de voltaje o conexiones deterioradas.

3. Las fluctuaciones ocurren antes del punto de entrega (antes del contador), por lo que no corresponden a una deficiencia interna de la residencia.

4. La caída del breaker del contador confirma que el evento se origina en la red de distribución o acometida, propiedad y responsabilidad de LUMA Energy.

De acuerdo con el Reglamento Núm. 8618 de la Autoridad de Energía Eléctrica, que continúa vigente bajo LUMA, el cliente no es responsable por los defectos, fluctuaciones o interrupciones que se originen en la red eléctrica o equipo propiedad de la Autoridad/LUMA, incluyendo transformadores, líneas secundarias o acometidas hasta el punto de entrega.

Por tanto, no procede requerir la contratación de un perito eléctrico privado para certificar una condición que claramente ocurre fuera de mi instalación, en un tramo común a varios abonados.

Solicito formalmente que personal técnico de LUMA:

Realice una inspección en campo del ramal (trenza) y del transformador que alimenta nuestras residencias.

Verifique el voltaje en la acometida (antes del medidor).

Corrija cualquier conexión deficiente o sobrecarga identificada.

Agradeceré confirmación escrita de la recepción de este reclamo y del número de caso asignado para seguimiento.

Atentamente,
Johnny Camilo Fernández
Bo. Barrazas, Carretera 853, km 12.1
Carolina, PR 00987-9617
Tel. 787-354-4179
Email: johncamilo019@yahoo.com

Yahoo Mail: Search, Organize, Conquer

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

NEPR

Received:

Apr 11, 2026

9:10 PM

HOJA COMPLEMENTARIA

Instrucciones:

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

Para ser completado por el (la) solicitante

1. Nombre de la Compañía de Servicio Eléctrico: LUMA
2. Nombre del Solicitante: Johnny Camilo Fernandez
3. Título del formulario que se complementa: Querella por deficiencia en servicio electrico
4. Fecha del formulario que se complementa: 04/11/2026
5. Provea la información adicional: (Especifique el inciso del formulario que está completando)
   Seccion C-Querella (Relación sucinta de hechos y daños
   Se amplia la informacion de la seccion C

El problema de fluctuaciones y desbalance de volt
voltaje 110V/130V entre fases
situacion recurrente y confirmado por personal tec
multiples querellas sin accion correctiva
situacion a provocado daños a equipos
se solicita intervencion urgente

NEPR

Received:

Apr 11, 2026

9:10 PM











