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

NEPR
Received:
Apr 16, 2026
10:23 AM

Lyanne A. Pellot Cabán
QUERELLANTE

vs.
LUMA Energy, LLC
QUERELLADO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO:
Incumplimiento de estándares de voltaje y calidad del servicio eléctrico

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: Lyanne A. Pellot Cabán
2. Dirección física: 1638 Calle Sauce Urb. Esteves Aguadilla PR 00603-7328
3. Dirección postal: 1638 Calle Sauce Urb. Esteves Aguadilla PR 00603-7328
4. Teléfono: 787-445-0711
5. Correo electrónico: laniepellot@gmail.com
6. Representación legal:
7. Número de RUA:
8. Dirección postal:
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

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

1. Nombre completo: LUMA Energy, LLC
2. Dirección física: 644 Ave. Fernández Juncos, Suite 301, San Juan, PR 00907

3. Dirección postal: PO Box 9023271 San Juan, PR 00902-327
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: support@lumapr.com

C. Querella

Relación sucinta de hechos:

Desde enero de 2026 he reportado a LUMA Energy una condición de alto voltaje en mi residencia en Aguadilla, la cual ha sido confirmada por un perito electricista. Esta condición ha afectado la operación de mi sistema solar, y ha ocasionado daños a enseres eléctricos (dos hornos microondas). A pesar de múltiples gestiones, la situación no ha sido corregida. Ver Hoja Complementaria (NEPR-Z01) para detalles.

Disposiciones legales aplicables:

Incumplimiento con los estándares de calidad y estabilidad del servicio eléctrico (voltaje fuera de rango).
Incumplimiento con condiciones de interconexión para sistemas de generación distribuida.
Afectación a equipos eléctricos del cliente por deficiencias en el servicio.
Posible incumplimiento con reglamentación aplicable del Negociado de Energía de Puerto Rico.

Remedio solicitado:

Solicito se investigue la condición de alto voltaje y se ordene a LUMA Energy corregirla para garantizar un servicio estable. Solicito evaluación técnica y notificación de acciones correctivas. He solicitado revisión de facturación por alto consumo asociado a esta condición, lo cual LUMA Energy no ha respondido. Solicito orientación sobre compensación por daños a enseres eléctricos.

¿Solicita daños? _____ Sí _____ No Valorización de los daños: _____

Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución":

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

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

Yo Lyanne A. Pellot Caban **hoy** 16 **de** abril **de 20**26**, en** Aguadilla**, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

Lyanne A. Pellot Caban		04/16/2026
Nombre	Firma	Fecha

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

NEPR
Received:
Apr 16, 2026
10:23 AM

HOJA COMPLEMENTARIA

Instrucciones:

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

Para ser completado por el (la) solicitante

1. Nombre de la Compañía de Servicio Eléctrico: LUMA Energy, LLC
2. Nombre del Solicitante: Lyanne A. Pellot Cabán
3. Título del formulario que se complementa: Querella (NEPR-A02)
4. Fecha del formulario que se complementa: 16 de abril de 2026
5. Provea la información adicional: (Especifique el inciso del formulario que está completando)

Desde enero de 2026 he reportado una condición de alto voltaje ("overvoltage") en el servicio eléctrico de mi residencia ubicada en Aguadilla PR. Esta condición fue evaluada por un perito electricista, quien confirmó irregularidades en en el voltaje recibido.

Como consecuencia, mi sistema solar interconectado no puede exportar energía a la red eléctrica y deja de producir una vez la batería alcanza su capacidad máxima, limitando significativamente operación.

Además he experimentado daños a equipos eléctricos en mi hogar, específicamente dos hornos microondas lo que evidencia el impacto directo del voltaje inestable. Esta situación me expone a un riesgo continuo de daños adicionales a otros enseres.

También he solicitado revisión de facturación por alto consumo eléctrico, el cual pudiera estar con esta condición de voltaje.

A pesar de múltiples gestiones realizadas ante LUMA Energy, incluyendo reportes de servicio y seguimiento continuo, la situación no ha sido ni corregida.

A la fecha, la condición persiste sin acciones correctivas, afectando la calidad del servicio recibido y el uso adecuado de equipos eléctricos en mi residencia.

La gente primero La seguridad siempre

NEPR

Received:

Apr 16, 2026

10:23 AM

10 de marzo del 2026

PELLOT CABAN, LYANNE A
URB ESTEVES
1638 CALLE SAUCE
AGUADILLA, MAYAGUEZ, PR 00603-7328

laniepellot@gmail.com

Cuenta: **1376374066**
Número de objeción: **OBW20260218137471323684**
Fecha de factura objetada: **02/10/2026**
Cantidad de factura objetada: **$285.70**
Fecha de inicio de investigación: **03/10/2026**

Estimado cliente:

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón de **alto consumo** para el período del **01/09/2026** al **02/10/2026**.

Su objeción cumple con los requisitos según lo establece el Reglamento del Negociado de Energía, su número de caso es el **8648958456**.

Luma Energy
Objetar Factura
Po Box 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Departamento de Facturación/Billing Services

JO

Resolving Solar Customer High-Voltage and Voltage Problem Complaints

NEPR
Received:
Apr 16, 2026
10:23 AM

We actively support renewable energy and partner with our customers to ensure safe and reliable interconnection of renewable energy into the electric grid.

High-Voltage and Voltage Problems

If you have a photo-voltaic (PV) solar generating system and are experiencing high voltage, or if your system indicates a voltage problem, please complete the following high voltage load test before contacting LUMA Energy. The results of the load test will help us in determining and addressing the cause of your voltage problem.

Customer/Contractor Requirements

Before LUMA Energy comes to review the high voltage concern at your premise, an engineer or certified electrician should conduct the following test and provide the data to LUMA Energy:

1. On a clear sunny day, when you are experiencing high voltage, perform the following test between 11am and 1pm. Include the date and time of the test on the form below. (Make sure the battery is not operating when conducting the test)
    - Turn off all major loads (small electronics can stay on)
    - Record the voltage at an outlet closest to the meter with the PV system on
    - Turn the PV system off and record the voltage at the same outlet
    - Turn the PV system back on, wait at least 10 minutes, then record voltage at the same outlet for confirmation
    - Turn on some of your major loads making sure they are running – i.e., air conditioning, electric stove, hair dryer,etc., then record voltage at same outlet closest to the meter.

Resolviendo las Quejas de los Clientes por Problemas de Alto-Voltaje y de Voltaje

Nosotros activamente apoyamos la energía renovable y nos unimos con nuestros clientes para asegurar una interconexión de energía renovable a la red eléctrica segura y confiable.

Problemas de Alto-Voltaje y Voltaje

Si tiene un sistema de generación solar fotovoltaica (FV) y experimenta alto voltaje, o su sistema indica un problema de voltaje, complete la siguiente prueba de alto voltaje antes de comunicarse con LUMA Energy. Los resultados de la prueba de carga nos ayudarán a determinar y lidiar con la causa de su problema de voltaje.

Requisitos del Cliente/Contratista

Antes de que LUMA Energy revise el problema de alto voltaje en su establecimiento, un ingeniero o un perito electricista debe realizar la siguiente prueba y proveer los datos a LUMA Energy:

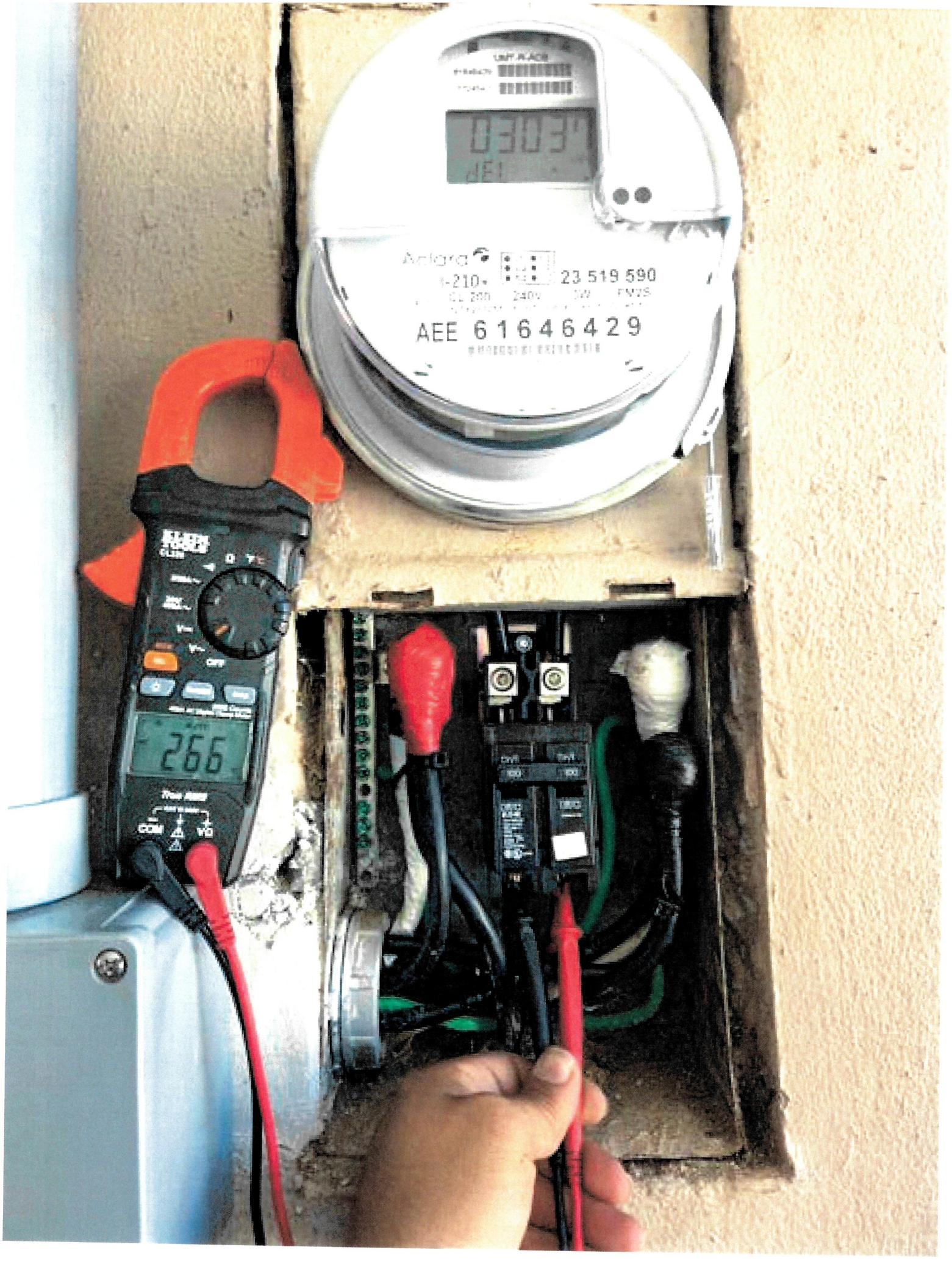
1. En un día despejado y soleado, cuando se esté experimente alto voltaje, realice la siguiente prueba entre las 11am y la 1pm. Incluya la fecha y hora de la prueba en el formulario que se encuentra en la próxima página. (Aseguerese que el sistema de almacenamiento no este operando al momento de raealizar la prueba)
    - Apague todas las cargas principales (los dispositivos electrónicos pequeños pueden permanecer encendidos)
    - Con el sistema fotovoltaico encendido, registre el voltaje en la toma de corriente más cercana al medidor.
    - Apague el sistema fotovoltaico y registre el voltaje en la misma toma de corriente.
    - Para confirmar, vuelva a encender el sistema fotovoltaico, espere al menos 10 minutos y luego registre el voltaje en la misma toma de corriente.
    - Encienda algunas de sus cargas principales y asegúrese de que estén funcionando - es decir, aire acondicionado, estufa eléctrica, secador de pelo, etc., luego registre el voltaje en la misma toma de corriente (la más cercana al medidor).

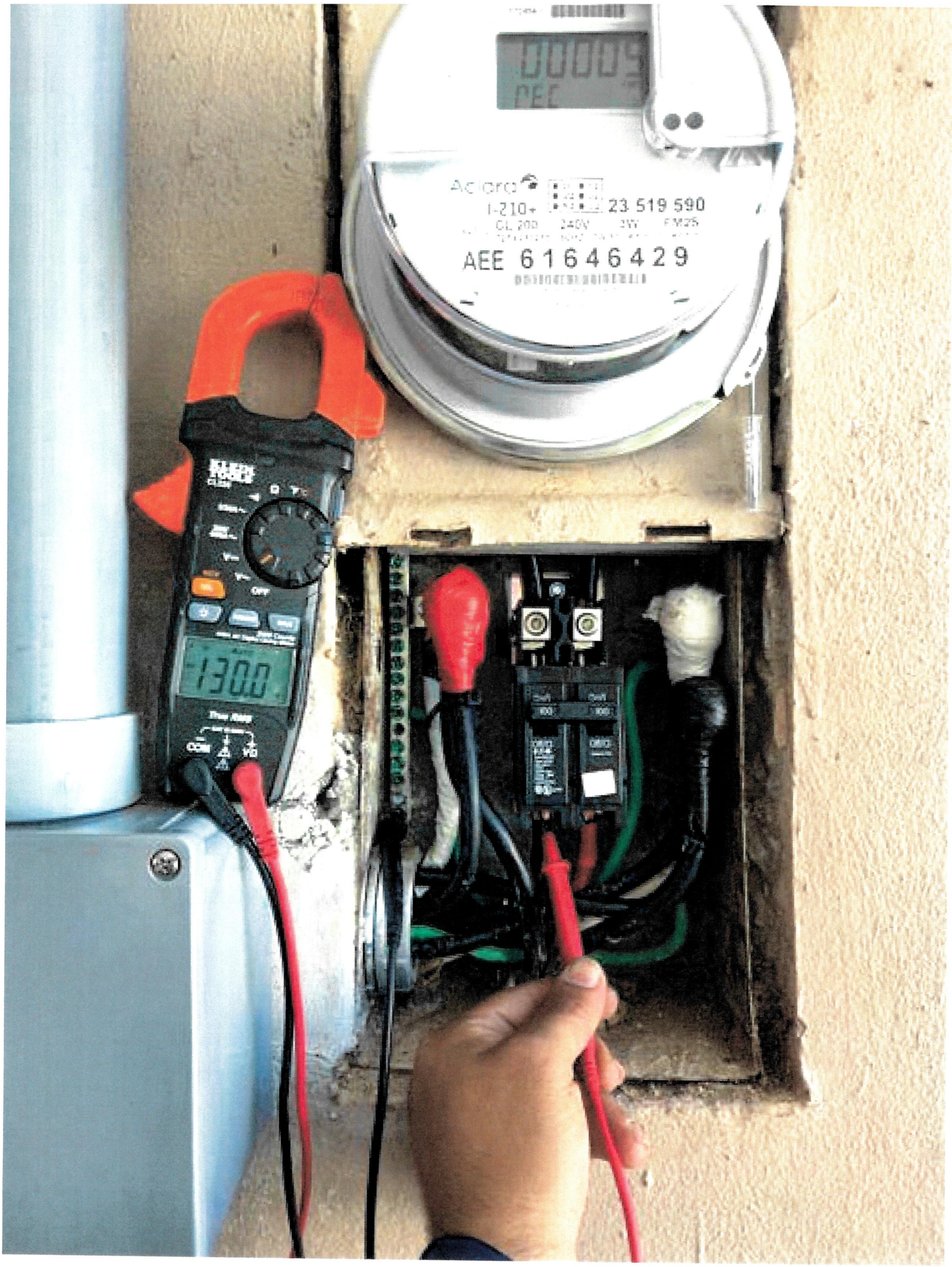
High Voltage Load Test

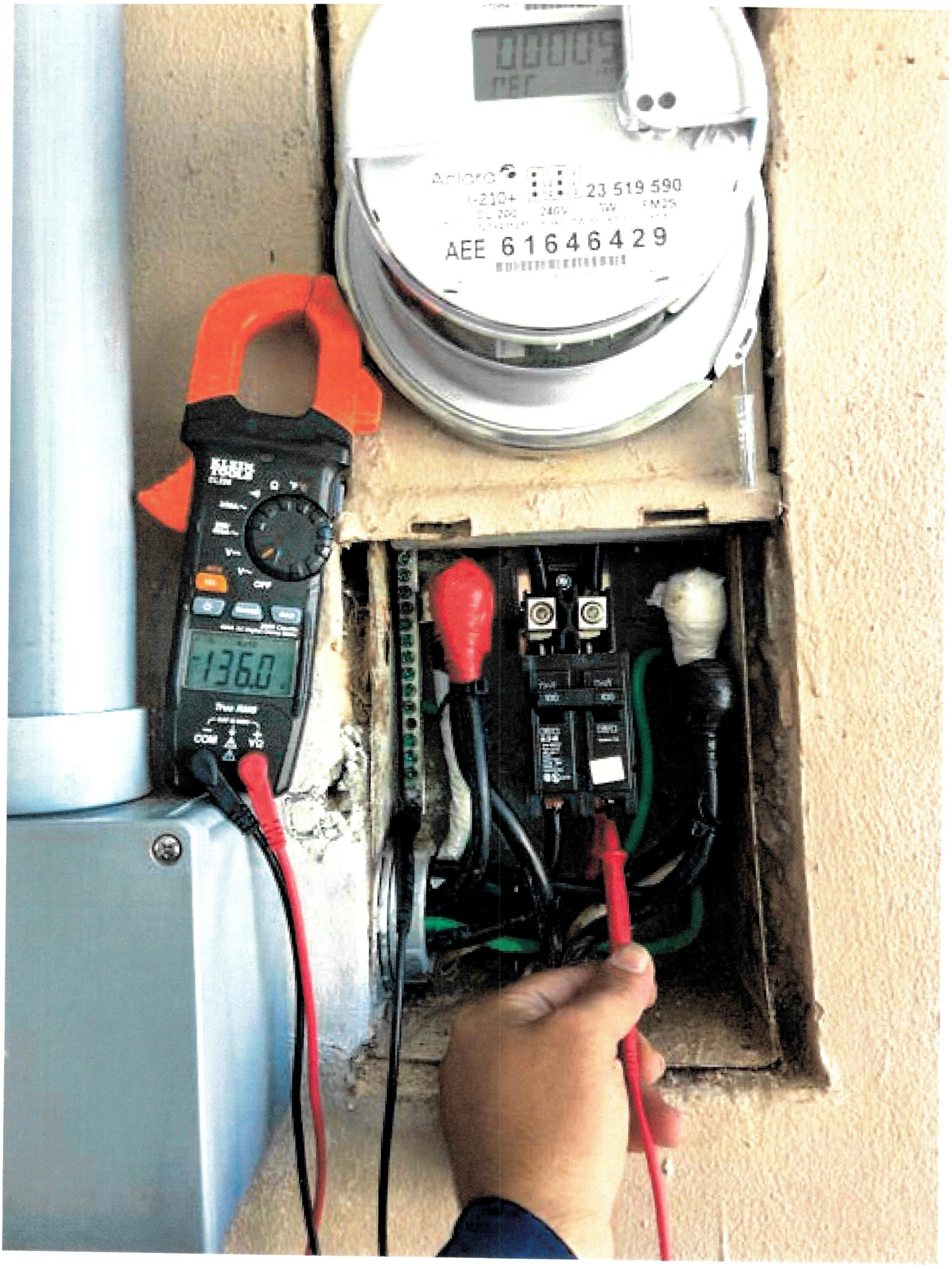
Customer Name: Nombre del Cliente:			
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:			
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:			
Location ID: ID de Localidad:	9184321484		
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:			
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	13,406		
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:			
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	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:		Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:		Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:		Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:		Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	
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):			
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):			
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:	5 kW	Autoconsumo	

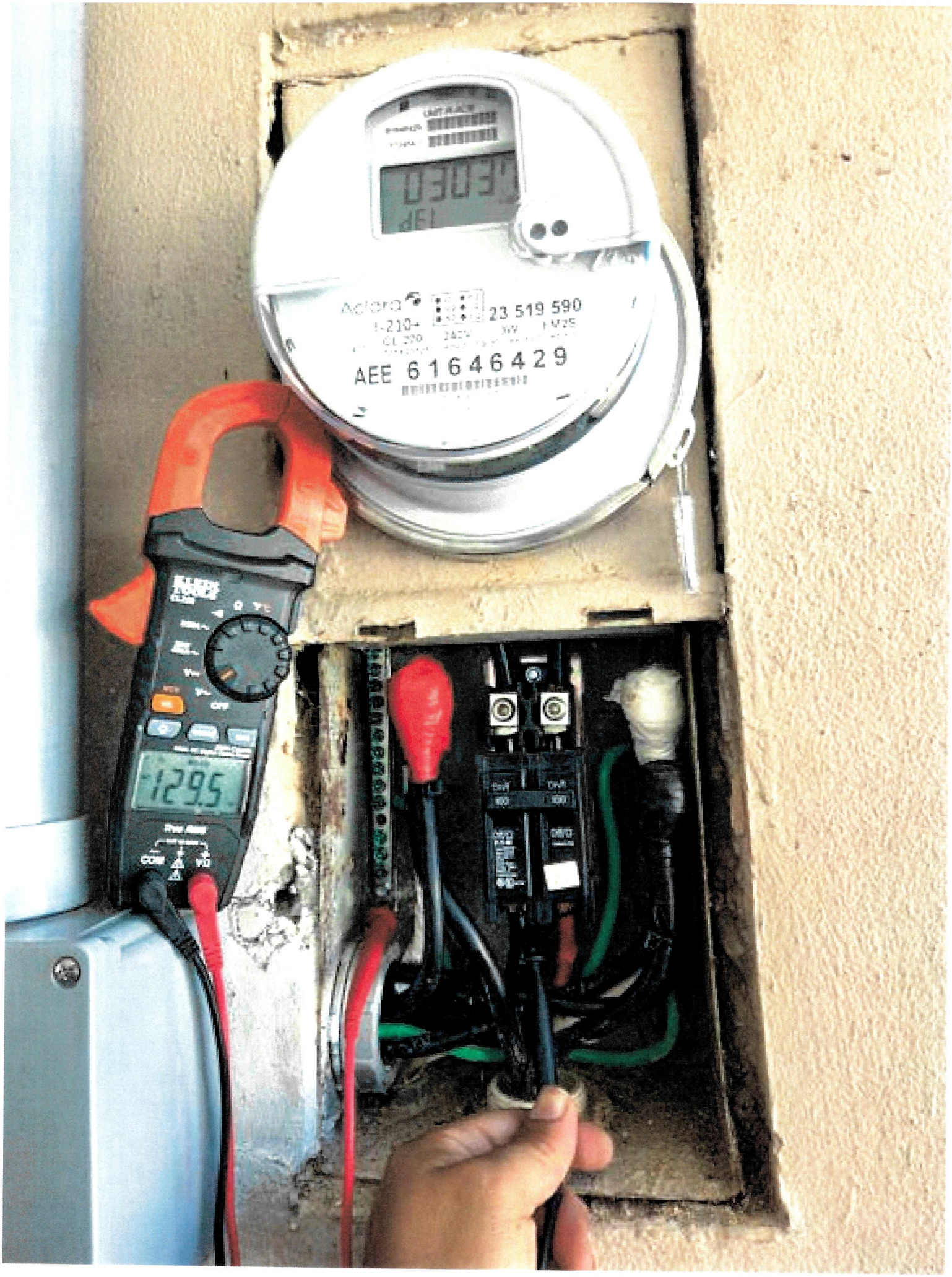


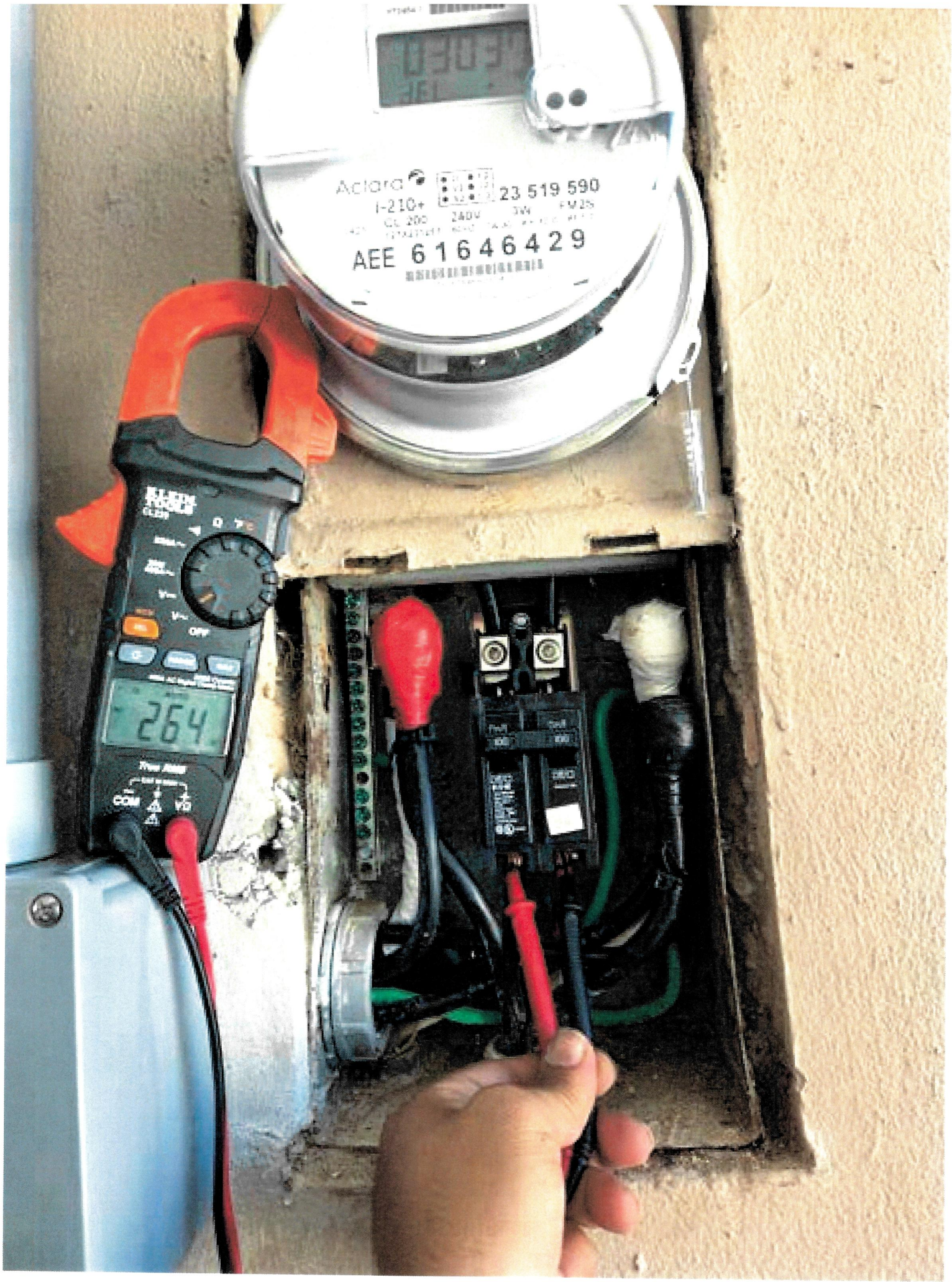

23 519 590
AEE 61646429
-135.6


03034
Aclara
I-210+
23 519 590
AEE 61646429
266
COM
VΩ


Actaris
I-210+
23 519 590
AEE 61646429
-1300
COM
VΩ


23 519 590
AEE 6164629
136.0


Actaris
23 519 590
AEE 61646429
129.5


Actaris
I-210+
23 519 590
AEE 61646429
264
COM
VΩ

Gmail

Lyanne Pellot <laniepellot@gmail.com>

NEPR
Received:
Apr 16, 2026
10:23 AM

Re: New Service Request 1376374066

1 message

Experiencia Del Cliente <experienciadelcliente@lumapr.com> Mon, Jan 19, 2026 at 3:54 PM
Reply-To: experienciadelcliente@lumapr.com
To: laniepellot@gmail.com

Hola, Sra, Lyanne Pellot.
Gracias por contactar a LUMA

Según nos solicitó, trabajamos satisfactoriamente lo siguiente:

- Hemos recibido el documento en base a la evidencia de estudio del voltaje en el hogar y se da seguimiento al reporte M26011900071 para canalizar al departamento correspondiente con dicho estudio.

Para obtener más información ingrese a su perfil de MiLUMA en nuestro portal web https://miluma.lumapr.com/ o contacte con nuestro equipo de LUMA para la Experiencia del Cliente llamando al (844) 888-LUMA (5862).

Es un placer servirle.
Equipo de LUMA para la Experiencia del Cliente

Gmail

Lyanne Pellot <laniepellot@gmail.com>

NEPR
Received:
Apr 16, 2026
10:23 AM

Re: General Inquiry 1376374066

1 message

Experiencia Del Cliente <experienciadelcliente@lumapr.com> Thu, Feb 19, 2026 at 1:17 AM
Reply-To: experienciadelcliente@lumapr.com
To: laniepellot@gmail.com

Hola, Lyanne Pellot

Gracias por contactar a LUMA

Recibimos su solicitud de seguimiento de problema de voltaje y se refirió a la división correspondiente para trabajarla.

Para obtener más información ingrese a su perfil de MiLUMA en nuestro portal web https://miluma.lumapr.com/ o contacte con nuestro equipo de LUMA para la Experiencia del Cliente llamando al (844) 888-LUMA (5862).

Es un placer servirle.
Equipo de LUMA para la Experiencia del Cliente

Gmail

Lyanne Pellot <laniepellot@gmail.com>

NEPR
Received:
Apr 16, 2026
10:23 AM

(no subject)

1 message

Experiencia Del Cliente <experienciadelcliente@lumapr.com> Tue, Mar 10, 2026 at 7:36 AM
Reply-To: experienciadelcliente@lumapr.com
To: laniepellot@gmail.com

Saludos,

Gracias por contactar a LUMA

Según nos solicitó, trabajamos satisfactoriamente lo siguiente:

- Seguimiento a reporte de problemas de voltaje: **S26022300008**

Para obtener más información ingrese a su perfil de MiLUMA en nuestro portal web https://miluma.lumapr.com/ o contacte con nuestro equipo de LUMA para la Experiencia del Cliente llamando al (844) 888-LUMA (5862).

Es un placer servirle.

Equipo de LUMA para la Experiencia del Cliente

Gmail

Lyanne Pellot <laniepellot@gmail.com>

NEPR
Received:
Apr 16, 2026
10:23 AM

reporte de situacion de peligro

1 message

Experiencia Del Cliente <experienciadelcliente@lumapr.com> Wed, Apr 1, 2026 at 7:15 AM
Reply-To: experienciadelcliente@lumapr.com
To: laniepellot@gmail.com

Hola, Lyanne A. Pellot Caban:
Gracias por contactar a LUMA

Se reportó la emergencia y el número de referencia es M26040100006 .

Para obtener más información ingrese a su perfil de MiLUMA en nuestro portal web https://miluma.lumapr.com/ o contacte con nuestro equipo de LUMA para la Experiencia del Cliente llamando al (844) 888-LUMA (5862).

Es un placer servirle.
Equipo de LUMA para la Experiencia del Cliente