NEPR

Received:

Apr 23, 2026

4:33 PM

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 ÁNGEL THEN GONZÁLEZ Querellante v. LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC Querellada	CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0130 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 del Querellante **Ángel Then González**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor **Ángel Then González** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **6510596795**, dirección física y postal: **M-49 C Formasa Urb. Santa Juanita, Bayamón, P.R 00961.** Además, el número de teléfono del Querellante es **(787) 348-9228.** (Véase, Anejo #1, factura de servicio eléctrico del Querellante).

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/o transporte. (Énfasis Nuestro)

IV. HECHOS

6. El **29 de junio de 2023,** el Querellante, por derecho propio, presentó ante LUMA una reclamación debido a que se encontraba confrontando problemas con el servicio eléctrico en su residencia por razón de fluctuación de alto voltaje. A dicha reclamación LUMA le asignó el número: **B23062900046** ("Querella ante LUMA").

7. Con posterioridad a la presentación de la reclamación antes indicada, el Querellante realizó múltiples gestiones ante LUMA, a los fines de que corrijan la situación antes mencionada. Cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones que realizó el Querellante han sido infructuosas y el problema no ha sido atendido oportunamente. (Véase, Anejo #2 bitácora de comunicaciones del Querellante).

8. Así las cosas, el 26 de febrero de 2026, el Querellante procuró los servicios de la OIPC.

9. En anterior fecha, la OIPC refirió por primera vez el caso ante LUMA. (Véase, Anejo #3).

10. De igual modo, el 16 de marzo de 2026, la OIPC realizó un primer

seguimiento para la reclamación de referencia. (Véase, Anejo #4)

11. Sucesivamente, el 31 de marzo de 2026, la OIPC refirió ante LUMA el reclamo del Querellante. (Véase, Anejo #5, referido de la OIPC).

12. A la fecha de la presentación de la Querella de epígrafe, la OIPC no recibió comunicación afirmativa alguna por parte de algún funcionario de LUMA referente a la reclamación que nos ocupa. Meramente, se nos informó, de manera automatizada, el recibo de nuestros referidos. (Véase, Anejo #6 y #7).

13. De igual manera, adjuntamos evidencia del *"High Voltage Load Test"* que completó el perito electricista Damien Cartagna y el cual documenta el alto voltaje en la propiedad del Querellante. (Véase, Anejo #8).

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. 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).**
>
> ..."

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 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

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. 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.

17. La parte Querellante le notificó a LUMA estar confrontando problemas en su servicio eléctrico residencial, debido al alto voltaje.

18. Un servicio eléctrico con problemas de fluctuación de alto voltaje no constituye un servicio confiable, estable y de excelencia. Además, los problemas de fluctuaciones de alto voltaje son una de las principales causas para los daños a enseres electrodomésticos y hasta la causa principal para un incendio doméstico.

19. Por ello, 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.

20. De igual forma, como parte de un servicio confiable y de excelencia, la parte Querellante tiene derecho a que su reclamo ante LUMA sea debidamente atendido 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 alto voltaje, con cualesquiera otros pronunciamientos que en derecho procedan.

RESPETUOSAMENTE sometido, hoy **23 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

Angel #1

Su factura de electricidad

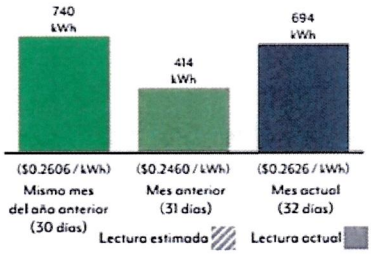
Para el periodo del 15 de enero de 2026 al 16 de febrero de 2026

THEN GONZALEZ,ANGEL
Su número de cuenta: 6510596795
Fecha de expedición de esta factura: 16 de febrero de 2026
Ciclo de facturación: 13

Consejo Para Ahorrar Energía: *¿Cuáles son los beneficios de ahorrar energía? Una factura más económica para usted y energía más confiable para todos. Si trabajamos juntos para reducir nuestro consumo energético, podremos reducir la demanda sobre la red. Esto ayudará a mantener las luces encendidas para todos. Para conocer más, visite: lumapr.com/residencial/ahorrando-energia-y-dinero.*

CANTIDAD TOTAL ADEUDADA	FECHA DE VENCIMIENTO	CONSUMO DE kWh
$180.94	23 mar 2026	694 kWh

SU CONSUMO DE ENERGIA



COMPARACION

Este mes, usted consumió:

67.6% más energía
en comparación con el mes anterior

y

6.2% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$5.70

Promedio de consumo diario
22 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2572

¡En LUMA trabajamos para ti!

¿Necesitá más tiempo para pagar su factura? Estamos aquí para ofrecerle soluciones, incluyendo planes de pago flexibles, que podrían estar disponibles para usted y su familia. Para más información, contacte a un representante de servicio al cliente hoy al 1-844-888-5862.

Transformación del sistema eléctrico

¡Cuídese y proteja a su familia de los estafadores! LUMA nunca lo llamará para solicitarle un pago por teléfono. Para más consejos, visite lumapr.com/combatiendoelfraude.

PARA EMERGENCIAS O INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO
1-844-888-LUMA (5862)

DIRECCIÓN POSTAL DE LUMA:
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

PARA PAGOS Y CONSULTAS
1-844-888-LUMA (5862)

PARA FACTURACIÓN Y MÁS
WWW.LUMAPR.COM

LUMA Energy
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

Ley 57-2014, según enmendada: Todos los clientes tienen hasta la fecha de vencimiento para pagar la factura o presentar una objeción a los cargos en la factura. Detalles al dorso.

Incluya este talonario con su pago. No mutile, doble, grape, manche, escriba (excepto la cantidad a pagar) ni use cinta adhesiva en el talonario de pago.

Cuenta: 6510596795
Cantidad adeudada: $180.94
Fecha de vencimiento:
23 de marzo de 2026

Cantidad incluida:

LS-2/16/26-37412

THEN GONZALEZ,ANGEL
URB SANTA JUANITA
M49 CALLE FORMOSA
BAYAMON PR 00961

00065105967950 000018094 000018094 4

Anejo #2

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Angel A Then Gonzalez

Número Cuenta: 6510596795

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
B23062-900046	29/06/23	Se visito a la oficina para dar seguimiento el 27/nov/2023	Nos informaron que debiamos esperar

Scanned with CamScanner

Anj. #3

Outlook

Querella Alto Voltaje Residencial

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 2/26/2026 10:07 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

!Buen día!

Durante la mañana de hoy, jueves, 26 de febrero de 2026, nos visitó a nuestra Oficina, la OIPC, el consumidor titular de la cuenta: **6510596795**, el señor **Angel Then González**, quien nos indicó sobre la Querella presentada por el alto voltaje en su propiedad residencial que ubica en: **M-49 C Formosa Urb. Santa Juanita, Bayamón, P.R 00961**. Consecuentemente, LUMA le asignó el siguiente número de Querella: **B23062900046.** Esta Querella no ha sido atendida por la Utilidad y, por tanto, el consumidor continúa con el problema de alto voltaje en su propiedad. Por lo anterior, se le solicita, respetuosamente, la atención al presente reclamo y/o cualquier información que puedan brindar a nuestra Oficina relacionado a la presente Querella. Atender este asunto es de suma importancia para el consumidor. Además, el contacto del consumidor es: **(787) 348- 9228**.

Agradecemos la información nos puedan brindar al respecto,

Cordialmente,

Lcdo. Kevin Mercado Vallespil
Abogado de la OIPC

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECIÓN AL CONSUMIDOR

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

info@oipc.pr.gov

787-523-6962

jrsp.pr.gov

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.

Anejo #4

Outlook

2nd Fw: Querella Alto Voltaje Residencial

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 3/16/2026 11:49 AM
To GovServices@lumapr.com <govservices@lumapr.com>; Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

!Buen día!

Durante la mañana de hoy, jueves, 16 de marzo de 2026, se comunica a nuestra Oficina, la OIPC, el consumidor titular de la cuenta: **6510596795**, el señor **Angel Then González**, quien nos indicó sobre la Querella presentada por el alto voltaje en su propiedad residencial que ubica en: **M-49 C Formosa Urb. Santa Juanita, Bayamón, P.R 00961**. Consecuentemente, LUMA le asignó el siguiente número de Querella: **B23062900046.** Esta Querella no ha sido atendida por la Utilidad y, por tanto, el consumidor continúa con el problema de alto voltaje en su propiedad. Por lo anterior, se le solicita, respetuosamente, la atención al presente reclamo y/o cualquier información que puedan brindar a nuestra Oficina relacionado a la presente Querella. Atender este asunto es de suma importancia para el consumidor. Además, el contacto del consumidor es: **(787) 348- 9228**.

Agradecemos la información nos puedan brindar al respecto,

Cordialmente,

Lcdo. Kevin Mercado Vallespil
Abogado de la OIPC

From: Info OIPC
Sent: Thursday, February 26, 2026 10:07 AM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Querella Alto Voltaje Residencial

!Buen día!

Durante la mañana de hoy, jueves, 26 de febrero de 2026, nos visitó a nuestra Oficina, la OIPC, el consumidor titular de la cuenta: **6510596795**, el señor **Angel Then González**, quien nos indicó sobre la Querella presentada por el alto voltaje en su propiedad residencial que ubica en: **M-49 C Formosa Urb. Santa Juanita, Bayamón, P.R 00961**. Consecuentemente, LUMA le asignó el siguiente número de Querella: **B23062900046.** Esta Querella no ha sido atendida por la Utilidad y, por tanto, el consumidor continúa con el problema de alto voltaje en su propiedad. Por lo anterior, se le solicita, respetuosamente, la atención al presente reclamo y/o cualquier información que puedan brindar a nuestra Oficina relacionado a la presente Querella. Atender este asunto es de suma importancia para el consumidor. Además, el contacto del consumidor es: **(787) 348- 9228**.

Agradecemos la información nos puedan brindar al respecto,

Cordialmente,

Lcdo. Kevin Mercado Vallespil
Abogado de la OIPC

Anejo #5

Outlook

RE: 3rd: Querella Alto Voltaje Residencial

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Fri 4/10/2026 1:59 PM
To Info OIPC <info@oipc.pr.gov>

Saludos,

Refiero para seguimiento.

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ
Administrative Assistant, Regional Customer Experience

787.340.1083
naihomie.ortiz@lumapr.com
lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged, and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying, or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsification of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contenido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Tuesday, March 31, 2026 4:01 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>; Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Fw: 3rd: Querella Alto Voltaje Residencial

[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

!Buenas tardes!

Espero se encuentren bien al recibo del presente correo electrónico. Sirva el presente para apercibirle que, **desde el 26 de febrero de 2026,** se le ha referido el caso de referencia por problemas de alto voltaje en la residencia del consumidor. Sin embargo, el consumidor no ha recibido comunicación ni acción afirmativa por parte de la Utilidad. Por lo anterior, se apercibe que, **si dentro de los próximos días no se atiende el problema de alto voltaje reportado por el Sr. Then, estaremos presentando la correspondiente Querella ante el Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR)**, por incumplimiento con la **Ley Núm. 57-2014,** según enmendada e incumplimiento con la Política Pública Energética del Gobierno de Puerto Rico, **Ley Núm. 17- 2019.**

Cordialmente,

Lcdo. Kevin Mercado Vallespil
Abogado de la OIPC

Outlook

Fw: Querella Alto Voltaje Residencial

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 2/26/2026 5:07 PM
To Kevin Mercado Vallespil <kmercado@jrsp.pr.gov>

Lcdo. Mercado:

Correo electrónico de parte de Luma para la acción correspondiente.

Cordialmente,
WVera.

Anejo #6

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Thursday, February 26, 2026 3:24 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: Querella Alto Voltaje Residencial

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

Outlook

Anejo #7

RE: 3rd: Querella Alto Voltaje Residencial

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Fri 4/10/2026 1:59 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, defete 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, March 31, 2026 4:01 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>; Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Fw: 3rd: Querella Alto Voltaje Residencial

[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

!Buenas tardes!

Espero se encuentren bien al recibo del presente correo electrónico. Sirva el presente para apercibirle que, **desde el 26 de febrero de 2026,** se le ha referido el caso de referencia por problemas de alto voltaje en la residencia del consumidor. Sin embargo, el consumidor no ha recibido comunicación ni acción afirmativa por parte de la Utilidad. Por lo anterior, se apercibe que, **si dentro de los próximos días no se atiende el problema de alto voltaje reportado por el Sr. Then, estaremos presentando la correspondiente Querella ante el Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR)**, por incumplimiento con la **Ley Núm. 57-2014,** según enmendada e incumplimiento con la Política Pública Energética del Gobierno de Puerto Rico, **Ley Núm. 17- 2019.**

Cordialmente,

Lcdo. Kevin Mercado Vallespil
Abogado de la OIPC

Anejo #8

High Voltage Load Test				
Customer Name: Nombre del Cliente:	Angel Theo Gonzales			
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	~~741 8255~~ 787 348 9224			
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	74618235			
Location ID: ID de Localidad:				
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Digitally signed by DAMIEN CARTAGENA Date: 2025.04.02 11:20:14 -04'00'			
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:				
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	10325	kW DC	
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	17 marzo 2026			
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	265 V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	2:10 Pm	
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	264.7V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	2:13 Pm	
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	263.4V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	2:16 Pm	
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	264.2V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	2:19 Pm	
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:	kW			

Scanned with CamScanner