NEPR

Received:

May 28, 2026

11:30 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 ALBERTICO ANDUJAR LUGO Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0167** **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 Albertico Andujar Lugo, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor Albertico Andujar Lugo (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, "Autoridad") con número de cuenta 8036877629. Su dirección física es Carr. #906 Sector Veteranos Km. 4.5 Playa Guayanes, Yabucoa, PR 00767 y postal es PO Box 1705, Yabucoa, PR 00767-1705. El número de teléfono del Querellante es 787-228-0045 y su correo electrónico es masterhousers@yahoo.com.

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 30 de junio de 2025, el 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 problemas de voltaje. A dicha reclamación LUMA le asignó el número C25063000029 ("Querella ante LUMA").[1]

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. Para propósitos ilustrativos, anejamos a esta Querella una tabla detallando los seguimientos que la parte Querellante ha realizado relacionadas a su reclamación ante LUMA. *Véase, Anejo I.*

9. Ante la inacción por parte de la Querellada en atender oportunamente la reclamación, el 9 de septiembre de 2025, la Querellante procura los servicios de la OIPC.

10. El 9 de septiembre de 2025, la OIPC refiere por primera vez el caso ante LUMA, procediendo a darle seguimiento el 29 de diciembre de 2025, 30 de marzo de 2026 y un cuarto/último referido dado el 16 de abril de 2026 bajo el número de Querella ante LUMA.

[1] Según información provista por el Consumidor, dicho # de Querella es provisto por LUMA debido a que fue cerrada una previa bajo el #C6172290.

11. Adjuntamos evidencia de perito electricista que visitó las facilidades del Querellante el 12 de mayo de 2026, el cual realizó una *"Certificación de Perito Electricista"*, para acreditar el problema de bajo voltaje en la propiedad objeto del servicio de energía eléctrica. *Véase, Anejo II.*

12. Habiendo transcurrido más de trescientos veinte (320) días desde la radicación de la reclamación ante LUMA por problemas de bajo voltaje, aun la situación del Querellante no ha sido corregida.

V. DERECHO APLICABLE

13. 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)**.
>
> *..."*

14. 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

15. 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.

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

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

18. 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.

19. 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 28 de mayo de 2026.

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

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

f/ ***Lcdo. Kevin Mercado Vallespil***
kmercado@jrsp.pr.gov
RUA 22660

ANEJO I – QUERELLA
Gestiones hechas directamente por el Querellante

Número querella LUMA	Fecha en que se radicó Querella con LUMA	Seguimiento directo ante LUMA	Interacción
C25063000029	30 de junio de 2025	2 de agosto de 2025	Llamó para informar que problema de voltaje no ha sido atendido.
"	"	26 de agosto de 2025	Llamó para informar que problema de voltaje no ha sido atendido.

ANEJO II

JOSE RODRIGUEZ ORTIZ
Perito Electricista
HC 2 BOX 8325
YABUCOA, PR 00767

CERTIFICACION DE PERITO ELECTRICISTA

Yo, José Rodríguez Ortiz, mayor de edad, perito electricista licenciado en PR, licencia #5810, CERTIFICO lo siguiente:

1. Que realicé una inspección visual del sistema eléctrico ubicado en la propiedad del **Sr. Albertico Andújar**, localizada en: Carretera 906 Km 4.5, Barrio Playa Guayanés, Sector los Veteranos, Yabucoa, PR, **Número de contador 17985133, Cuenta núm. 8036877629.**
2. Que durante dicha inspección pude observar una condición defectuosa relacionada con la trenza, perteneciente al sistema de distribución eléctrica bajo la responsabilidad de LUMA Energy.
3. **Que el problema consiste en lo siguiente:**
   Cuando se enciende cualquier equipo eléctrico en el hogar, el voltaje en una de las líneas de la trenza baja a 54 voltios "antes del ponche de los tabaquitos". Esto indica que hay una línea semiabierta o sulfatada. Es necesario patrullar la línea, la cual pasa por siete postes desde el transformador hasta la residencia del señor Andújar.
4. Que, conforme a mi experiencia y criterio profesional como perito electricista, dicha condición requiere reparación, corrección e intervención por parte de LUMA Energy.
5. Que esta situación afecta el servicio eléctrico y representa un problema para el uso de los equipos eléctricos necesarios en la casa.
6. Que, se ha informado por el residente, esta situación en múltiples ocasiones a LUMA Energy sin que hasta la fecha se haya realizado la reparación correspondiente.
7. Que el residente afectado es una persona pensionada, mayor de edad, por lo que la falta de atención y pronta solución está afectando significativamente su bienestar.

Y PARA QUE ASI CONSTE, expido la presente certificación para ser presentada ante la Junta Reglamentadora de Servicio Público.

En Yabucoa, PR, a 12 de mayo de 2026.

José Rodriguez Ortiz
Lic. 5810 Email: cheorodri5@gmail.com
Teléfono: 787-972-4579