NEPR

Received:

May 29, 2026

4:23 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 **Gustavo García Santiago** Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0176** **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 **Gustavo García Santiago**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor **Gustavo García Santiago** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **9393261000**, dirección física y postal: **D21 Urb. Terrazas del Monte, Las Piedras, P.R 00771.** Además, el número de teléfono del Querellante es **(787) 557--5377**. (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 **14 de enero de 2025**, 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: **C25011400184** ("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.

8. Además, cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones que realizó el Querellante directamente en LUMA han sido infructuosas y el problema no ha sido atendido oportunamente. (Véase, Anejo #2 bitácora de comunicaciones del Querellante).

9. Así las cosas, el 22 de enero de 2026, el Querellante procuró los servicios de la OIPC. Este mismo día, la OIPC refirió por primera vez el caso ante LUMA. (Véase, Anejo #3 y #4).

10. De igual manera, el 11 de febrero de 2026, la OIPC realizó un primer seguimiento para la reclamación de referencia. (Véase, Anejo #5).

11. Sucesivamente, el 5 de marzo de 2026 y el 18 de marzo de 2026, la OIPC refirió ante LUMA por segunda y tercera vez el reclamo del Querellante. (Véase, Anejo #6 y #7, referidos 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 inició el Querellante en LUMA. Meramente, se nos informó, de manera automatizada, el recibo de nuestros referidos. (*Id.* Anejo #2, #5 y #7).

13. De igual manera, adjuntamos evidencia de una certificación de instalación eléctrica que completó el perito electricista Rafael Ortiz Ortiz, la cual documenta el alto voltaje en la propiedad del Querellante y fue procesada por LUMA. (Véase, Anejo #8 al #10).

14. Asimismo, adjuntamos, dos (2) certificaciones del sistema de energía renovable instalado en la propiedad del Querellante. (Véase, anejo #11 y #12).

V. DERECHO APLICABLE

15. 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).**
>
> ..."

16. 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

17. 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.

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

19. Un servicio eléctrico con problemas de fluctuación de alto voltaje no

constituye un servicio confiable, estable y de excelencia.

20. 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.

21. 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.

22. 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 **29 de mayo 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

Anejo #1

Su factura de electricidad

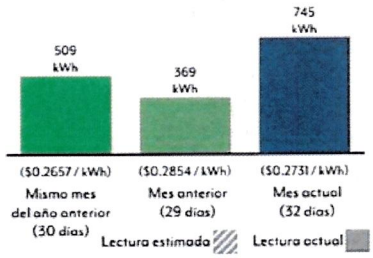
Para el periodo del 6 de marzo de 2026 al 7 de abril de 2026

GARCIA SANTIAGO,GUSTAVO
Su número de cuenta: 9393261000
Fecha de expedición de esta factura: 7 de abril de 2026
Ciclo de facturación: 05

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
$181.49	11 may 2026	745 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

101.9% más energía
en comparación con el mes anterior

y

46.4% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$6.36

Promedio de consumo diario
23 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2874

¡En LUMA trabajamos para ti!

¿Necesita 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: 9393261000
Cantidad adeudada: $181.49
Fecha de vencimiento:
11 de mayo de 2026

Cantidad incluida:

LS-4/1/26-49522

GARCIA SANTIAGO,GUSTAVO
URB TERRAZAS DEL MONTE
175 CALLE PINO
LAS PIEDRAS PR 00771

00093932610006 000018149 000014586 3

¿Cuáles son los cargos por su servicio eléctrico?

Los cargos por su servicio eléctrico incluyen los siguientes:

- Cargo por Cliente
- Cargo por Energía
- Cargo por Demanda (si es aplicable)
- Las Cláusulas de Reconciliación y Riders

Los Cargos por Cliente tienen el propósito de recuperar los gastos que son independientes del consumo y la demanda de energía de los clientes. Estos son:

- La lectura de contadores
- Facturación
- Gastos administrativos
- Servicios al cliente y
- Gastos relacionados con la toma de servicio y el medidor

Los Cargos por Energía y Demanda tienen el propósito de recuperar los gastos de:

- Generar, transmitir y distribuir la energía eléctrica

Las Cláusulas de Reconciliación y Riders están destinadas a recuperar gastos, subsidios, aportaciones y contribuciones aprobados por el Negociado de Energía que no se recuperan en los cargos anteriores. Es posible que estos cargos no apliquen a todos los tipos de clientes:

- Ajuste de Cargo por Compra de Combustible (FCA)
- Ajuste de Cargo por Compra de Energía (PPCA)
- Contribución en Lugar de Impuestos (CELI-CILTA)
- Subsidios Alumbrado Público (Municipal)
- Otras Subvenciones
- Cargo Eficiencia Energética (EE)
- Descuentos por Subsidios y
- Crédito Medición Neta (NM) (si es aplicable)

Para una lista completa y desglose detallado de estos cargos, visite la página web **www.lumapr.com** o visite las oficinas de servicio al cliente de LUMA.

Subsidios, Alumbrado Público (Municipal) y Otras Subvenciones

- Crédito por Consumo de Equipo Eléctrico Necesario Para Preservar la Vida
- Tarifa Servicio Residencial Para Proyectos Públicos – RH3
- Tarifa Servicio Residencial Especial – LRS (Programa de Asistencia Nutricional)
- Tarifa Fija para Residenciales Públicos bajo la Titularidad de la Administración de Vivienda Publica – RFR
- Subsidio de Combustible Residencial
- Alumbrado Público (Municipal)

Para una lista completa y desglose detallado de todos los Subsidios, visite la página web **www.lumapr.com** o visite las oficinas de servicio al cliente de LUMA.

Usted tiene el derecho de objetar y pedir una investigación de su factura.

Usted (cliente) tiene el derecho a objetar la cantidad facturada y solicitar una investigación de su factura. Si usted objeta o presenta una solicitud de investigación a tiempo, su servicio no será afectado. Usted tendrá hasta la fecha de vencimiento de su factura para pagarla o para presentar su objeción o solicitud de investigación.

Para poder objetar o solicitar una investigación, usted deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas que no han sido objetadas durante los seis (6) meses anteriores. En caso de que no haya un historial de facturas no objetadas de al menos seis (6) meses, usted deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas previas que no hayan sido objetadas. Si el promedio de las facturas anteriores no objetadas es mayor a la factura objetada, usted deberá pagar el monto de la factura objetada.

En caso de que la factura objetada sea la primera factura emitida en su cuenta, usted deberá pagar una suma equivalente al depósito requerido al momento de suscribir su contrato de servicio eléctrico con LUMA o el monto de la factura objetada, lo que sea menor. Usted puede presentar su solicitud de objeción o investigación de la factura de cualquiera de las siguientes maneras:

- Personalmente en la oficina de servicio al cliente más cercana
- A través de Mi LUMA en la página web **www.lumapr.com**
- Por teléfono a 1-844-888-LUMA (5862)
  Por correo al PO Box 9100, San Juan, PR 00908-9100

Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR)

Usted puede contactar al NEPR de cualquiera de las siguientes maneras:

- Accediendo a la Página Web www.energia.pr.gov
- Por teléfono al 787-523-6262
- Por correo electrónico a nepr@jrsp.pr.gov
- Por correo postal al Edificio World Plaza, 268 Avenida Muñoz Rivera, Nivel Plaza, Suite 202, San Juan, PR 00918

Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)

La OIPC educa, orienta, asiste y representa a los consumidores de energía en Puerto Rico. Si tiene alguna situación con su proveedor de energía, puede contactar al **OIPC de cualquiera de las siguientes maneras:**

- A través de su sitio web www.oipc.pr.gov
- Por correo electrónico a **info@oipc.pr.gov**
- Por correo postal al 500 Ave. Roberto H. Todd San Juan, PR 00907-3941
- Por teléfono al 787-523-6962
- Por fax al 787-523-6961

Las horas de operación de la OIPC son de lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm

Términos de Servicio

LUMA es regulada por el Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR). Como parte de los términos que rigen el servicio que se le provee a los clientes, el NEPR aprobó Términos de Servicio que incluyen un relevo de responsabilidad a la Autoridad de Energía Eléctrica y LUMA por ciertas pérdidas relacionadas con la operación del sistema de transmisión y distribución y el suministro de energía y electricidad. Estos Términos de Servicio requieren que LUMA haga todos los esfuerzos razonables para minimizar ciertos eventos de restricción, suspensión, interrupción o reducción de servicios en la medida que sea razonablemente posible, proveer un servicio eficiente y confiable a sus clientes y mantener la continuidad del servicio, pero no puede garantizar un suministro de electricidad ininterrumpido a sus clientes. Le exhortamos a que visite nuestra página de Internet en www.lumapr.com o una oficina de servicio al cliente para acceder a estos Términos de Servicio, dado que incluyen información importante y rigen situaciones que pudieran surgir con su cuenta o el servicio. En cualquier momento por favor contacte a LUMA para hablar de su servicio.

FORMAS DE PAGO

Para su conveniencia, LUMA ofrece varias formas de pago.

- Pague en línea a través de **www.lumapr.com**
- Llame a nuestra línea de pago automatizada al **1-844-888-LUMA (5862)**
- Envíe el pago por correo junto con el talonario provisto en esta factura
- Visite su oficina local de LUMA

SI TIENE UN BALANCE VENCIDO

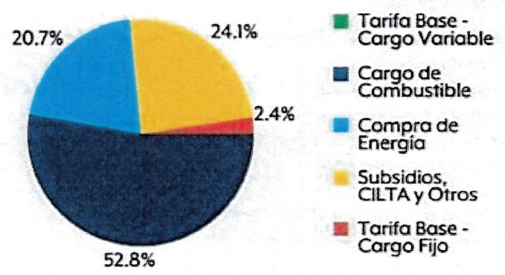
Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia de crédito, excepto por aquellos cargos en atraso que hayan sido debidamente objetados y estén bajo evaluación o adjudicación o para los cuales se esté cumpliendo con un plan de pago aprobado. Para pagar su balance vencido contáctenos al 1-844-888-LUMA (5862).

La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de electricidad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información sobre cómo puede cualificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios contributivos para incentivar la compra de esos equipos sobre los que puede obtener más información en el Programa de Política Pública Energética.

DETALLE DE LA CUENTA

Balance *Pague Inmediatamente*		**$35.63**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$207.63*	
Pagos acreditados	*-$172.00*	
Cargos corrientes		**$145.86**
Cantidad Total Adeudada		**$181.49**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $200.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: D 21 URB TERRAZAS DEL MONTE LAS PIEDRAS PR 00771 **ID localidad:** 3121954069

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 6-mar-2026 a 7-abr-2026 **Próxima lectura:** 6-may

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
18006743	7-abr	79757.00 L	6-mar	79012.00	745.00	32	1

Medición Neta	kWh						
	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	14,832.00	14,621.00	211.00	211.00	211.00	534.00	0.00

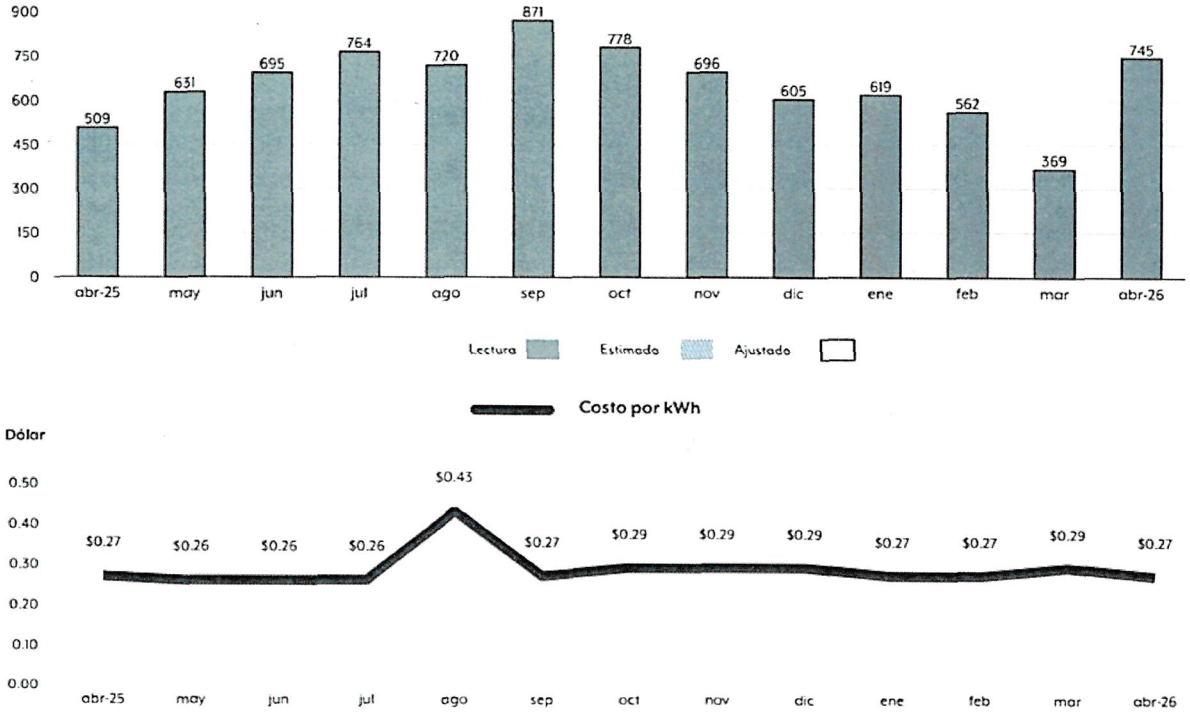
INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCION	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.04944	$21.01
Cargo por Consumo Adicional	320 kWh x $0.05564	$17.80
Subtotal		**$42.81**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	745 kWh x $0.116349	$86.68
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	745 kWh x $0.045575	$33.95
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	745 kWh x $0.004417	$3.29
Cláusula SUBA-Subsidios HH	745 kWh x $0.012558	$9.36
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	745 kWh x $0.001091	$0.81
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	745 kWh x $0.000853	$0.64
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	745 kWh x $0.019191	$14.30
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	745 kWh x $0.014931	$11.12
Subtotal		**$160.15**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$57.10
Subtotal		**-$57.10**
Total		**$145.86**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 3121954069



LS-4/7/26-49522

Anejo #2

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Gustavo Luis Garcia Santiago

Número Cuenta: 9393261000

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
C25011400184	Enero-14-2025.	Enero 17-2025	
		Enero-22-2025	Se le dará seguimiento
		Febrero 10-2025.	Se le dará seguimiento
		Febrero 14-2025	Siempre era la misma contestación
		Febrero 18-2025.	Se le dará seguimiento lamento su inconveniente indicaban
		Febrero 27-2025.	Pedía una fecha aproximada Indicaban que eso lo sabe
		Marzo 4 y 27 del 2025.	El área de despacho solamente
		Abril 17 y 22 del 2025.	Quise hablar con un supervisor
		Junio 2 de 2025.	Decían que el se comunicaba Pero eso no pasó.
		Julio 9 y 16 del 2025.	Se le dará seguimiento
		Enero 26 del 2026	Se le dará seguimiento
		Abril 6 de 2026.	Se le dará seguimiento
		Abril 29 del 2026.	Franchesca Indicó que se le dará seguimiento

Anejo #3

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 inodificación 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, January 22, 2026 3:57 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Querella de Alto Voltaje Las piedras

[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

Nombre: Gustavo Garcia Santiago/Liana Rojas Rojas

Núm. de Cta.: 9393261000

Núm. de Tel.: (787) 557-5377

Email: vivalafiori@gmail.com

Dirección: Urb. Terrazas del Monte Calle Pino Casa D 21 Las Piedras

Núm. de Querella: C25011400184

Consumidora nos llama para tiene sistema de placas solares está confrontando problemas Alto Voltaje hace año y tres meses los vecinos también el mismo problema llevó perito electricista realizó querella C25011400184 al día de hoy aún no ha sido atendida en Urb. Terrazas del Monte Calle Pino Casa D 21 Las Piedras

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

OFICINA INDEPENDIENTE
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR |
OFICIAL DE ORIENTACIÓN DE SERVICIOS

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.

#4

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Monday, January 26, 2026 1:16 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: Querella de Alto Voltaje Las piedras

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

Anejo #5

Outlook

RE: 1er follow up Querella de Alto Voltaje Las piedras

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Wed 2/11/2026 2:39 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, February 10, 2026 11:16 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: 1er follow up Querella de Alto Voltaje Las piedras

[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

Consumidor nos llama apara seguimiento de su querella de Alto Voltaje nos indica que al día de hoy aún no ha sido atendida

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

OFICINA INDEPENDIENTE
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR |
OFICIAL DE ORIENTACIÓN
DE SERVICIOS

#6

Outlook

2do follow up Querella de Alto Voltaje Las piedras

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 3/5/2026 11:27 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buen Día

Consumidor nos llama para seguimiento de su querella de Alto Voltaje nos indica que al día de hoy aún no ha sido atendida

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR | OFICIAL
DE ORIENTACIÓN DE SERVICIOS

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.

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Wednesday, February 11, 2026 2:38 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 1er follow up Querella de Alto Voltaje Las piedras

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

#7

Outlook

3er follow up Querella de Alto Voltaje Las piedras

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Wed 3/18/2026 8:23 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buen Día

Consumidor nos llama para seguimiento de su querella de Alto Voltaje nos idnica que al día de hoy aún no ha sido atendida

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR |
OFICIAL DE ORIENTACIÓN DE SERVICIOS

JUNTA REGLAMENTADORA DE
SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGIA
NEGOCIADO DE TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PUBLICOS
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

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Thursday, March 5, 2026 2:07 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 2do follow up Querella de Alto Voltaje Las piedras

Saludos,

Refiero para seguimiento.

LUMA

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ
Administrative Assistant, Regional Customer Experience

787.340.1083
naihomie.ortiz@lumapr.com
lumapr.com

Anejo #8

Remover Sello- 3127894835
Instale sello- 3126432637

LUMA

Orden de Trabajo

Fecha: 28 Abril 2025 **Oficina LUMA** _____

Marque con una X el servicio a solicitar:

- ☐ Desconecte Toma
- ☐ Desconecte Tras Patio
- ☒ Abrir Aro Súper / Remover Sello Exterior
- ☐ Desconecte Pedestal
- ☐ Desconecte en Transformador PM
- ☐ Requiere Camión Canasto

Información de Instalación Eléctrica

Nombre Cliente: Gustavo García Santiago **Teléfono** 787-319-6555

Dirección Física: Urb. Terrazas Del Monte P-21 Las Piedras

Número de Cuenta 8393261000 **Coordenadas: 18.** 18.182333

Número de Medidor: I006743 **Long:** -65.886969

Marque con una X el propósito de la orden:

- ☐ Cliente sin servicio
- ☒ Verificar base de medidor por problemas de voltaje o inspección
- ☐ Reemplazar muelas o zócalos de la base de medidor
- ☐ Remplazo o reparación acometida soterrada
- ☐ Remplazo o reparación acometida aérea
- ☐ Reemplazo de disyuntor principal o "*main breaker*"
- ☐ Reemplazar o reparación base de _____ medidores
- ☐ Relocalización de base / medidor
- ☐ Otros (Descripción) _____

Yo Rafael Ortiz Ortiz certifico que soy mayor de 18 años, ☐ casado ☒ soltero y vecino de Aguas Buenas, P.R., que soy ☐ Ing. Eléctrico ☒ Perito Electricista autorizado para ejercer en Puerto Rico con licencia número 13101 y que he sido contratado por Gustavo García Santiago para la inspección y/o reparación de las instalaciones eléctricas en Las Piedras, P.R. Estos trabajos se coordinaron con el cliente y se someterá una Certificación Eléctrica al finalizar los mismos. Este documento no remplaza la certificación eléctrica.

Firma Ingeniero / Perito Electricista: _____ **# Tel.** 787-460-0159

USO OFICIAL SOLAMENTE

Recibido por: _____ **Número de orden (Fa)** _____

Predio: _____ **Fecha de ejecución** _____

#9

Colegio de Peritos Electricistas de Puerto Rico

PO Box 363611 San Juan, P.R. 00936-3611
Tel. 787-781-7184

Estampilla Digital

$ 10
2025-CPEPR-05-04-3799-0010

ORTIZ ORTIZ , RAFAEL
Lic.#013101

Tipo de Certificación:	re-inspeccion
Tipo de Proyecto:	residencial
Nombre de Cliente:	Gustavo García Santiago
Número de Proyecto/Cuenta:	9393261000
Serial:	2025-CPEPR-05-04-3799-0010
Fecha:	05/04/2025
Estatus:	ACTIVA
Monto Emitido:	$ 10
Notas:	Certificacion Electrica

Certificación:

El profesional certifica con la emisión de esta estampilla digital del Colegio de Peritos Electricistas de Puerto Rico que realizó las instalaciones eléctricas descritas en la certificación que acompaña esta estampilla de acuerdo con las Leyes Núm. 131 de 28 de junio de 1969 y Núm. 115 de 2 de junio de 1976, según enmendadas y demás leyes aplicables.

#10



APROBADO POR CERTIFICACIÓN
LUMA

COLEGIO DE PERITOS ELECTRICISTAS DE PUERTO RICO
PO BOX 363611 SAN JUAN PR 00936-3611
Tel. (787) 781-7196 / 781-7184

NÚM. CERTIFICACIÓN: HU-662-V-2025

CERTIFICACIÓN DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA

Dueño: Gustavo Garcia Santiago (Nombre)
Calle Pino Urb Terrazas Del Monte D-21 (Calle, Núm., Apt.) (Barrio, Urbanización)
Las Piedras (Ciudad) 787-319-6555 (Teléfono)
Cuenta número: 9393261000

Tipo de certificación: ☐ Final ☐ Provisional ☒ Reinspección por ☒ Reparación ☐ Desuso
Tipo de proyecto: ☐ Industrial ☐ Comercial ☒ Residencial ☐ Entidad sin fines de lucro o gubernamental
Medidor existente número: 1006743
Identificación de la base del medidor: n/a
Medidor vecino número: n/a

Sellos del Colegio de Peritos Electricistas requeridos, según establecido por la Ley Núm. 131 de 1968, según enmendada, que tienen que adherirse al dorso:
1) Sellos por certificación:
- Comercial $15
- Industrial $20
- Residencial y entidad sin fines de lucro o gubernamental $ 0
2) Sellos por trabajos realizados detallados en la Sección I. $10
Importe total en sellos: $10

CERTIFICACIÓN

Yo, ORTIZ ORTIZ , RAFAEL certifico que soy mayor de 18 años de edad, ☐ casado ☒ soltero y vecino de Aguas Buenas Puerto Rico, que soy Perito Electricista Colegiado autorizado para operar en Puerto Rico con licencia número 013101 que no soy empleado de la Autoridad de Energía Eléctrica y que he sido contratado por Gustavo Garcia Santiago para la construcción de instalaciones eléctricas en Calle Pino Urb Terrazas Del Monte D-21 Las Piedras. Certifico que realicé las instalaciones eléctricas descritas de acuerdo con las Leyes Núm. 131 de 28 de junio de 1969 y Núm. 115 de 2 de julio de 1991, sus enmiendas, y demás leyes aplicables; que éstas cumplen con las normas, reglamentos y patrones de la Autoridad de Energía Eléctrica, los planos aprobados, el Código Eléctrico Nacional y Código Eléctrico Nacional de Seguridad vigentes y que están libres de riesgos eléctricos. Además, certifico que los materiales empleados cumplen con lo dispuesto por la Ley Núm. 131 de 1969, según enmendada, y que no proveeré beneficio económico a empleado alguno de LUMA en relación con esta certificación.

PROCESADO

I. SELLOS POR TRABAJOS DE CONSTRUCCIÓN ELÉCTRICA REALIZADOS

TRABAJO	R	C	TRABAJO	R	C	TRABAJO	R	C
n/a Instalación soterrada	$10	$10	n/a Subestaciones (Transformadores)	$10	$20	n/a Unidades seccionadoras (SU)	$10	$20
n/a Tramo de servicio soterrados (n/a)	$10	$10	n/a Postes	$10	$15	n/a Líneas aéreas	$10	$15
n/a Alumbrado	$10	$15	X Reinspección de instalaciones	$10	$15	n/a Generadores de electricidad	$10	$15
n/a Base de medidor 100 A / Interior	$10	$10	n/a Base de medidor 200 A / Interior	$10	$20			

Leyenda: R = residencial; entidad sin fines de lucro o gubernamental o entidad sin fines de lucro / C = comercial o industrial

II. DESCRIPCIÓN DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA

A. Voltaje: ☒ Secundario ☐ Primario
B. Sistema: ☒ 1Ø ☐ 3Ø ☐ Delta ☐ Estrella
C. Base de medidor: 100 Amperios / Cantidad de medidores: 1
D. Espacios vacantes en base de medidores múltiples: null
E. Medición: ☒ Secundaria ☐ Primaria ☐ CT ☐ VT
F. Carga: n/a kW 7 kVA
G. Calibre: 2
H. Tubo o canalización: ☒ Soterrada ☐ Aérea
I. Prueba de suelo: ☐ Sí ☐ No ☒ No necesaria
J. Sistema de energía renovable: Si
K. Base medidor: ☐ Acero inoxidable ☒ Aluminio ☐ Acero galvanizado

III. DESCRIPCIÓN DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA INTERIOR

A. Núm. de tomacorrientes:
29 120V 0 GFCI 1 Estufa 0 Calentador
2 240V 1 Secadora 0 Acondicionador de aire
B. Núm. de circuitos: 28
C. Núm. de interruptores: Sencillo 9 Doble 3 Triple 0 GFCI 0
D. Núm. de terminales instalados: 16
E. Núm. de motores y capacidad: 0 1Ø 0 HP 0 3Ø 0 HP
F. Otros artefactos: n/a

IV. ¿EXISTE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA ADECUADA PARA SERVIR ESTE PROYECTO? DESCRIBA

☒ Sí ☐ No Condiciones existentes: ☐ Año Super ☐ Base de medidor vacante ☐ Sello - Núm. n/a
n/a

V. SI CONSISTE EN REINSPECCIÓN POR REPARACIÓN O DESUSO, DESCRIBA

Se inspeccionaron puntos de contactos , barra de neutral,main breaker y los mismos están en buenas condiciones

VI. COMENTARIOS ADICIONALES:

Al momento de la inspección Linea 1 su voltaje es de 130.6 voltios y Linea 2 su voltaje es de 130.5 , se solicita verificar los taps del transformador

PROCESADO

Esta certificación se realiza y acepta a base de la información suministrada por el cliente y se hace constar que la firma y está condicionada a que exista la infraestructura eléctrica adecuada en los límites de esta construcción. Se presentará la copia de esta certificación a la Compañía de Suministro Eléctrico para solicitar el servicio de energía eléctrica. No se entregarán sustituciones de certificaciones sin la autorización del perito que radicó la certificación original. **No es válida para obtener Permiso de Uso.**

Certificado por:
RAFAEL ORTIZ ORTIZ L=013101 PV=PPPE-PV-2917
rafaelortiz77@gmail.com
2025-05-04 01:54:14pm
787/460-0159
18.1823738641686, -65.88682810115715

Aceptado por:
Roberto Alicea Romero
Digitally signed by Roberto Alicea Romero
Date: 2025.05.06 09:52:49 -04'00'

ESTA CERTIFICACIÓN CADUCA AL AÑO DE SU ACEPTACIÓN SI NO SE SOLICITA SERVICIO O SI HA ESTADO SIN SERVICIO POR MÁS DE UN AÑO.

REV. 01/22

ORIGINAL

Anejo #11

RE: D21 URB TERRAZAS DEL MONTE
Las Piedras, PR 00771
USA

Hola GUSTAVO,

Solo queríamos informarte que hemos revisado tu sistema de energía solar y podemos confirmar que está en buen estado y produciendo energía.

Sin embargo, hemos notado que la energía proveniente de (LUMA) es inconsistente y esto puede causar problemas en tu hogar. Por favor, contacta a tu proveedor de servicios para resolver estos problemas.

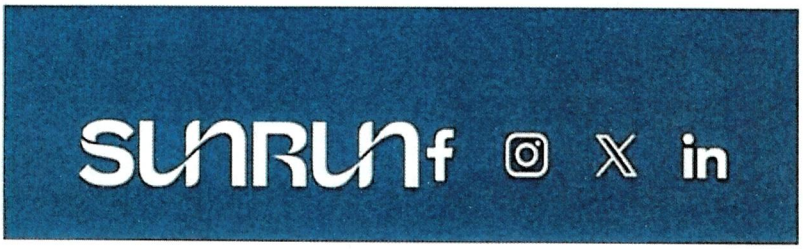
Para ver la producción de tu sistema, siempre puedes iniciar sesión en la aplicación de Sunrun y revisar los detalles de producción en la pestaña "Inicio".

Si tienes alguna pregunta o sientes que todavía hay un problema con tu sistema de energía solar, por favor contáctanos con el número de referencia 16051921,

Gracias por ser un cliente de Sunrun.

Saludos,
Michael Slajer

Field Service Technical Support Team
Lunes a Viernes: 8AM - 7PM MST
Sábado: 8AM-5PM MST
Domingo: Cerrado



Anejo #12

HOME POWER SUN ENERGY

Informe de Alto Voltaje o Desfase

Fecha: 10/feb/25

Cliente: Gustavo García

Pueblo: Las Piedras

Luego de realizar investigación por parte del técnico Brian Cruz, representante de servicio Home Power Sun Energy, encontró que en la residencia existe alto voltaje o desfase por parte de la autoridad de servicio eléctrico LUMA. Al momento de la visita el voltaje muestra 262.5 voltios, donde en Línea 1: 131.1 voltios y Línea 2: 131.4 voltios. El mismo no cumple con los parámetros exigidos por dicha autoridad e impiden la funcionalidad adecuada del equipo solar instalado en la residencia. Por tanto, se recomienda urgentemente realizar querella por parte del cliente a la autoridad de servicio eléctrico LUMA y puedan corregir dicho desbalance voltaico.

Firma de Cliente

Firma de Representante