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

ANEJO 4 NEPR
Received:
Jun 3, 2026
7:29 PM

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN REPRESENTACIÓN DEL CONSUMIDOR ISABEL MARÍA TORRES DE JESÚS
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC Y
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

Caso Núm.: NEPR-QR-2026-0182

Asunto: INCUMPLIMIENTO CONLA , LEY DE TRANSFORMACIÓN Y ALIVIO ENERGÉTICO, LEY 57-2014, SEGÚN ENMENDADA, Y LA LEY DE POLÍTICA PÚBLICA ENERGÉTICA, LEY NÚM. 17-2019.

CITACIÓN

A: LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY SERVCO, LLC, CONJUNTAMENTE CONOCIDAS COMO LUMA
(nombre de la persona citada)

POR LA PRESENTE se le notifica que se ha presentado un recurso en su contra en el Negociado de Energía de Puerto Rico. Se le apercibe que debe contestar las alegaciones formuladas en el recurso que se acompaña en o antes del término de veinte (20) días, contados a partir de la fecha de esta notificación. De no presentar oportunamente la contestación, el Negociado de Energía podrá anotarle la rebeldía y conceder el remedio solicitado en el recurso.

Lcda. Beatriz P. González Álvarez RUA 14158
Lcdo. William Rodríguez-Lugo RUA 17606
500 Ave Roberto H. Todd
San Juan, P.R. 00907-3941
Tel 787.523.6962
Email: contratistas@jrsp.pr.gov

Expedido bajo mi firma y sello del Negociado de Energía de Puerto Rico, hoy 4 de junio de 2026.

Sonia Seda Gaztambide
Nombre del Secretario(a)

Firma del Secretario(a)

NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO — NEPR — JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO — Sello

CASO NÚM.:

ANEJO I

DILIGENCIAMIENTO DE LA CITACIÓN

El diligenciamiento de esta citación y copia fiel y exacta del recurso se realizó de la siguiente forma:

_____ Mediante correo certificado a la siguiente dirección postal:

_____ Mediante correo certificado a la siguiente dirección postal:

_____

_____

_____

_____ Mediante correo certificado con acuse de recibo a la siguiente dirección postal:

_____

_____

_____

_____ Mediante diligenciamiento personal: **(No aplica para la notificación a compañías de servicio eléctrico)**

Yo,_____, certifico so pena de perjurio que soy mayor de dieciocho años de edad, que sé leer y escribir, que no soy parte en el pleito, ni abogado de una parte en este pleito. Además, certifico so pena de perjurio que entregué la citación y copia fiel y exacta del recurso del caso de referencia a _____, el ____ de _____, a las _____ am/pm, en la dirección física _____.

_____

Firma

NEPR

Received:

Jun 3, 2026

7:28 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 ISABEL MARÍA TORRES DE JESÚS **QUERELLANTE** v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0082 **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 de la Querellante, Isabel María Torres de Jesús, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. La señora Isabel María Torres de Jesús (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, "Autoridad") con número de cuenta 8242255398. Su dirección física es Urb. Mansiones Aztecas Calle Mérida II, Bo Arenalejos, Arecibo, PR, y postal es HC-2 Boc 6885, Bajadero, PR 00616. El número de teléfono de la Querellante es 787-237-1472 y su correo electrónico es isamari14@gmail.com.

2. La parte Querellada es LUMA Energy, LLC y LUA 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 18 de febrero de 2025, la 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 alto voltaje. A dicha reclamación LUMA le asignó el número A2502180051.

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. Inclusive, en seguimientos con LUMA el 1 de abril de 2026, se le asignó otro número de querella, el A26040100222. Cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones realizadas por la Querellante no han logrado la resolución del problema. Se incluye como **Anejo 1** el seguimiento brindado directamente por el consumidor a LUMA.

8. Se incluye como **Anejo 2** la certificación de High Voltage Load Test completada el 8 de mayo de 2026.

9. Ante la inacción por parte de la Querellada en atender oportunamente la reclamación, el 15 de julio de 2025, la Querellante procura los servicios de la OIPC, para la radicación de una Querella.

10. El 15 de julio de 2025, la OIPC refiere por primera vez el caso ante LUMA, procediendo a darle seguimiento el 16 de septiembre de 2025, 16 de octubre de 2025, y el último referido dado el 28 de abril de 2026. Se adjuntan los referidos hechos por la OIPC a LUMA, como **Anejo 3**.

11. Habiendo pasado 470 días desde la radicación de la reclamación por fluctuación de voltaje ante LUMA, al presente, la situación de la Querellante no ha sido corregida.

V. DERECHO APLICABLE

12. 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**).*
>
> ..."

13. 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

14. 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.

15. La parte Querellante le notificó a LUMA estar confrontando problemas en su servicio eléctrico debido a alto voltaje.

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

17. 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.

18. 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 3 de junio de 2026.

CERTIFICO, haber enviado copia fiel y exacta de la presente Querella a: GENERAL COUNSEL, LUMA ENERGY, LLC , y LUMA ENERGY SERVCO, LLC a los correos electrónicos legal@lumapr.com PREBOrders@lumapr.com.

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

f/ Beatriz González Álvarez
Lcda. Beatriz P. González Álvarez
contratistas@jrsp.pr.gov
RUA 14158

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

ANEJO 1

QUERELLA

ISABEL MARÍA TORRES DE JESÚS

Gestiones hechas directamente por el Consumidor

Fecha		Gestiones/Interacción
18 FEB 25	A25021800051	Se creo una Querella por alto voltaje. Consumidora llama a LUMA y le informan problemas son las placas. Compañía de placas solares de la Consumidora envían un perito electricista que confirma alto voltaje. LUMA se sostiene problema no proviene de ellos.
23 FEB 26		Se le da seguimiento con la Sa. Ceda de LUMA.
4 MAR 26		Se le da seguimiento con el Sr. Gerardo de LUMA.
9 MAR 26		Se le da seguimiento con el Sr. Pedro de LUMA.
24 MAR 26		Se le indica a la Consumidora que la querella fue cerrada debido a que fue resuelto el problema. Consumidora indica que no fue así.
1 ABR 26	A26040100222	Consumidora se comunica con Yanis de LUMA y le informa lo que está sucediendo. Se le asigna un nuevo número de querella.
9 ABR 26		Consumidora se comunica con Emily en LUMA quien le indica que la querella A25021800051 sigue activa – fue transferida a otro departamento que se creó para los casos que aún no han sido atendidos.
22 ABR 26		Consumidora se comunica con LUMA y habla con Sra. Migdalia quien refiere su caso al supervisor de turno, de manera urgente. Se le preguntó a la Consumidora si el departamento de despacho se había comunicado, a lo que informó que no.
11 MAY 26		Consumidora se comunica con LUMA y habla con el Sr. Kevin que le indica que su querella continua pendiente, pero que adelantaron el turno.

High Voltage Load Test

Customer Name: / Nombre del Cliente:	Isabel Maria Tavarez Dejesus		
Customer Phone Number: / Número de Teléfono del Cliente:	787-237-1472		
Customer Account or Meter Number: / Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	8242255398 / # Contador 21327985		
Location ID: / ID de Localidad:	4182611582		
Engineer/Certified Electrician: / Ingeniero/Perito Electricista:	Arturino Cari Cordero		
Engineer/Certified Electrician's License Number: / Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	10701 - PV 1454		
Engineer/Electrician Phone Number: / Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-233-6500		
AC/DC PV System Size in kW: / Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	kW AC	3.84	kW DC
Date of Voltage Test: / Fecha de la Prueba de Voltaje:	05-08-26		
Voltage without Major Loads, PV On: / Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	266V	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje:	12:50
Voltage without Major Loads, PV Off: / Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	266V	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje:	1305
Voltage without Major Loads, PV On Again: / Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	267	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje:	1320
Voltage with Some Major Loads, PV On: / Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	267	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje:	1335
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):	110 pies aproximadamente		
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):	2		
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:	13.5 kW	Back up	

El vie, 29 de may de 2026, 1:16 p.m., Contratistas <contratistas@jrsp.pr.gov> escribió:

Outlook

Re: Seguimientos a Luma querella de voltaje de Isabel M Torres De Jesús

---

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 5/21/2026 8:11 AM
To Contratistas <contratistas@jrsp.pr.gov>

Lcda. González:

WVera

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Tuesday, September 16, 2025 2:28 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: 1er f/up Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Bajadero

Saludos:

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje. Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Tuesday, July 15, 2025 4:09 PM
To: Aida Concepcion Berrios <aconcepcion@jrsp.pr.gov>
Subject: Fw: Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Bajadero

Marilys:

Se recibe correo electrónico de parte de LUMA, favor de realizar notas en el Registro de Consumidores 2025.

Cordialmente,
WVera.

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Tuesday, July 15, 2025 3:57 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Bajadero

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 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, July 15, 2025 1:14 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) Bajadero

[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: Isabel Torres de Jesus/Angel Roman
Núm. de Cta.: 8242255398
Núm. de Tel.: (787) 237-1472/(787) 398-4753
Email: isamari14@gmail.com
Dirección: Calle Merida #9 Mansiones Aztecas Bajadero , PR
Núm. de Querella: A25021800051

Consumidor nos llama indica que tiene sistema de placas solares está confrontando problemas de Fluctuación de Voltaje (Alto y Bajo Voltaje) desde Enero-25, los vecinos tambien tienen problemas de voltaje de la compañía llevó un perito electricista y éste certifico que el problema aparentemente viene del transformador tiene querella A25021800051 al día d ehoy aún no ha sido atendida en Calle Merida #9 Mansiones Aztecas Bajadero , PR

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

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

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

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: This communication and any attachments included herein contain information that belong 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 falsifications 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 contendido 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.

Outlook

Re: Seguimientos a Luma querella de voltaje de Isabel M Torres De Jesús

---

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 5/21/2026 8:12 AM
To Contratistas <contratistas@jrsp.pr.gov>

Lcda. González:

WVera

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Tuesday, April 28, 2026 2:45 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: 3er F/up Querella de Variación de Voltaje Arecibo

Saludos:

Consumidor informa que aún no han atendido querella de alto voltaje. Le cerrraron querella (A25021800051) sin atenden el reclamo. Querella nueva: A26040100222.

Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera.

From: Info OIPC
Sent: Thursday, October 16, 2025 4:12 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Querella de Variación de Voltaje Arecibo

Buenas Tardes

Nombre: Isabel M. Torres De Jesús
Núm. de Cta.: 8242255398
Núm. de Tel.: 787-237-1462
Correo Electrónico: alcabrera0903@gmail.com
Dirección: Urb. Mansiones Aztecas, Bo Arenlajos, Arecibo
Núm. de Querella: A25021800051

Consumidora alega demora en tramitar reparación de variación de voltaje, indica que las gestiones realizadas le resultan infructuosas

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

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

JUNTA REGLAMENTADORA DE
SERVICIO PÚBLICO

NEGOCIADO DE ENERGÍA
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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 inmediatamenente