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

ANEJO 4 NEPR
Received:
Jun 4, 2026
4:38 PM

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN REPRESENTACIÓN DEL CONSUMIDOR CARMEN A. TORRES ACEVEDO
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC Y
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

Caso Núm.: NEPR-QR-2026-0186

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 5 de junio de 2026

Sonia Seda Gaztambide
Nombre del Secretario(a)

Firma del Secretario(a)

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 4, 2026

4:38 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 CARMEN A. TORRES ACEVEDO **QUERELLANTE** v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0186 **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, Carmen A. Torres Acevedo, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. La señora Carmen A. Torres Acevedo (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, "Autoridad") con número de cuenta 3442111000. Su dirección física es Carr 662 Km 1 Bo. Santana Arecibo Puerto Rico PR, y postal es 745 Bo. Santana Arecibo PR 00612-6805. El número de teléfono de la Querellante es 787.881.2135y su correo electrónico es clarie745@yahoo.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 7 de marzo de 2025, cuando la cuenta núm. 7733311000 se encontraba a nombre del esposo de la Querellante, César González Álvarez, la Querellante, por derecho propio, radicó ante LUMA una reclamación debido a problemas de alto voltaje que estaba confrontando en el servicio eléctrico de su residencia. A dicha reclamación LUMA le asignó el número A250030700094. Posteriormente, el 23 de mayo de 2025, la Querellante dio seguimiento a dicha reclamación, ocasión en la que LUMA le notificó que la misma había sido cerrada. Como consecuencia, se abrió una nueva reclamación, a la que se le asignó el número A25052300151. Más adelante, al dar seguimiento el 11 de julio de 2025, LUMA le informó nuevamente que la reclamación había sido cerrada, por lo que se le asignó un nuevo número de querella, A25071100076. El 19 de septiembre de 2025, la Querellante volvió a comunicarse con LUMA para conocer el estatus de su reclamación y se encontró con que esta había sido cancelada sin haber sido atendida. Ese mismo día, la Querellante transfirió el servicio eléctrico a su nombre, asignándosele el número de cuenta indicado en el acápite 1 de esta Querella. Asimismo, a su reclamación por alto voltaje se le asignó el número A25091900116.

7. Con posterioridad a la radicación de la última reclamación antes indicada, la Querellante ha realizado múltiples gestiones ante LUMA con el propósito de que se corrija la situación descrita. Incluso, durante un seguimiento realizado el 3 de febrero de 2026, se le asignó un nuevo número de querella, A26020300282. Posteriormente, la Querellante dio seguimiento a dicha reclamación el 30 de marzo de 2026. Sin embargo, cuando se comunicó nuevamente con LUMA el 30 de abril de 2026, fue informada de que la querella anterior había sido cerrada, por lo que tuvo que abrir una nueva reclamación, a la cual se le asignó el número A26043000057. Cabe señalar que, a la fecha, ninguna de las múltiples gestiones realizadas por la Querellante ha logrado la corrección o resolución del problema. Se incluye como **Anejo 1** el historial de seguimiento realizado directamente por la consumidora ante LUMA.

8. Se incluye como **Anejo 2** la certificación de High Voltage Load Test completada el 3 de mayo de 2026.

9. Ante la inacción de la Querellada para atender oportunamente la reclamación, el 14 de julio de 2025 la Querellante acudió a la OIPC para solicitar asistencia en la radicación de la presente Querella.

10. El 14 de julio de 2025, la OIPC refirió por primera vez el caso ante LUMA. Posteriormente, realizó gestiones de seguimiento mediante referidos cursados el 23 de diciembre de 2025, el 20 de febrero de 2026 y el 9 de abril de 2026. Se incluyen dichos referidos como **Anejo 3**.

11. Habiendo transcurrido más de 454 días desde la radicación de la reclamación original por alto voltaje ante LUMA, la situación que afecta a la Querellante permanece sin corregirse.

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 4 de junio de 2026.

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

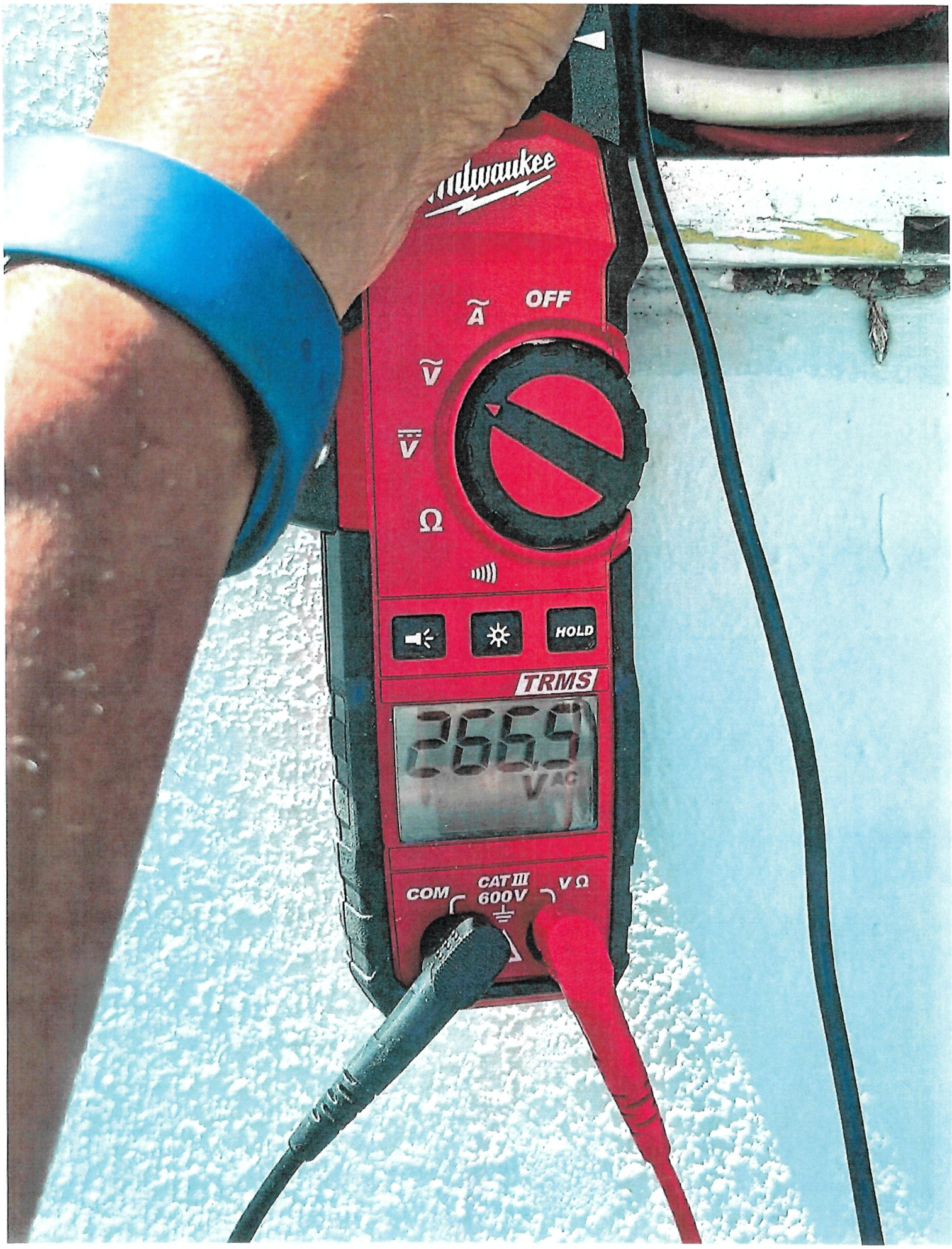
CARMEN A. TORRES ACEVEDO

Gestiones hechas directamente por el Consumidor

Fecha		Gestiones/Interacción
7 mar 2025	A25030700097	Se creo una Querella por alto voltaje.
23 may 2025	A25052300151	Cuando llamo para dar seguimiento me indican querella estaba cancelada, por lo que me abre una nueva.
11 jul 2025	A25071100076	Cuando llamo para dar seguimiento me indican querella estaba cerrada por lo que me abre una nueva.
19 sep 2025	A25091900116	Cuando llamo para dar seguimiento me indican querella estaba cerrada, pongo el servcio a mi nombre y me abren una nueva.
3 feb 2026	A26020300282	Cuando llamo para dar seguimiento me indican querella estaba cancelada, por lo que me abre una nueva.
30 mar 2026		Me atiende Luis, empleado 112582- iba a pasar querella a su supervisor
30 abr 2026	A26043000057	Me atiende Keishla- indica que la querella la cerraron porque LUMA no encuentra el probelma

High Voltage Load Test

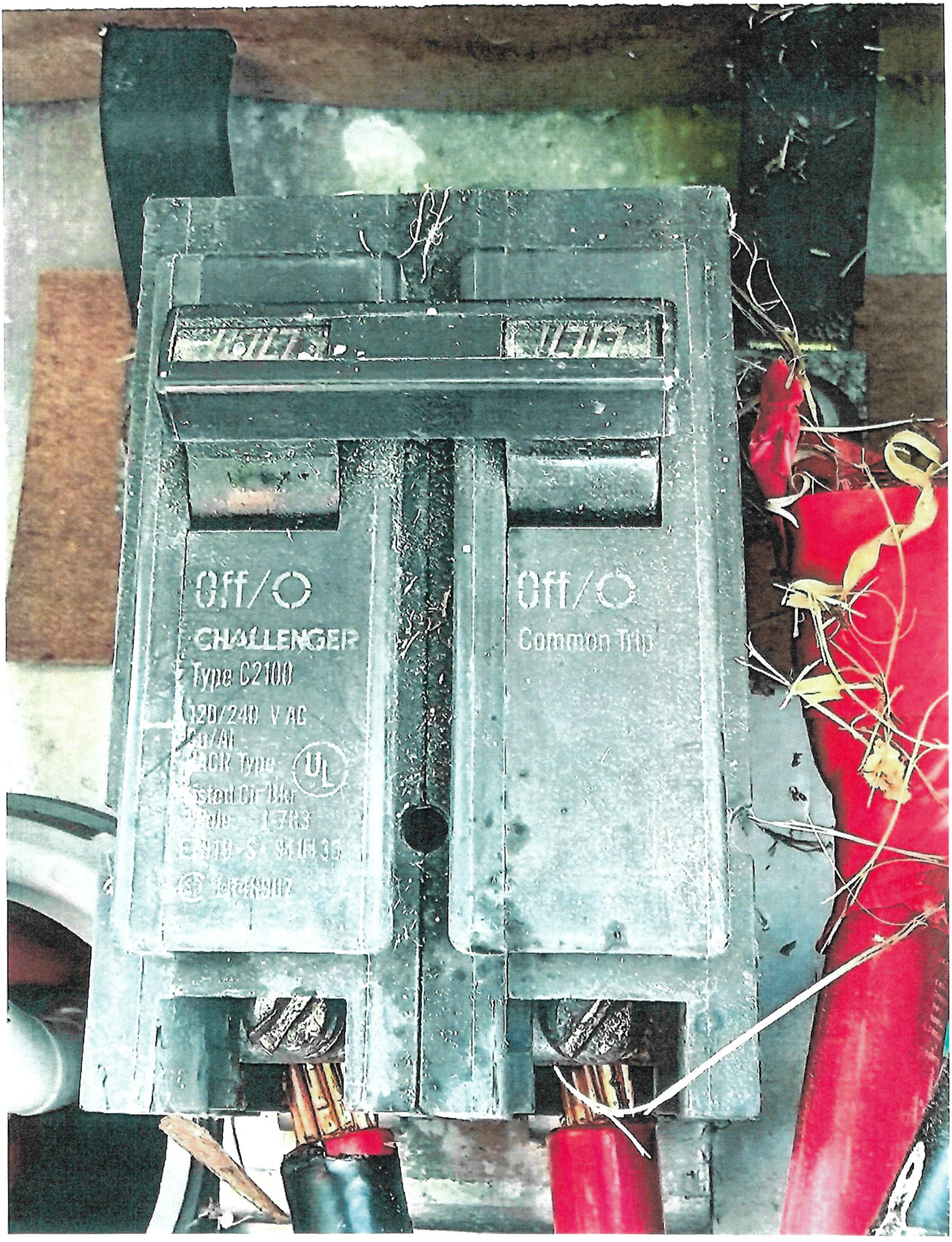
Customer Name: Nombre del Cliente:	Carmen A Torres Acevedo		
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	939 438-3619 (787) 881-2135		
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	3442111000		
Location ID: ID de Localidad:	7733311660		
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Antonino Canino Candelaria (Perito)		
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:	03 MAYO 2026		
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	kW AC	7.3	kW DC
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:			
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	267V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	2:05 pm
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	267V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	2:20 pm
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	267V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	2:35 pm
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	266V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	2:56 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):	120 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	


Milwaukee
OFF
HOLD
TRMS
2665
VAC
COM
CAT III
600V
V Ω


Ω
HOLD
TRMS
266.0
V AC
COM
CAT III
600V
V Ω


Milwaukee
OFF
HOLD
TRMS
COM
CAT III
600V
V Ω


Milwaukee
OFF
HOLD
TRMS
266.3
V AC
COM
CAT III


Off/O
CHALLENGER
Type C2100
120/240 V AC
Off/O
Common Trip


13124
dEL
Aclara
I-210+
13 607 039
CL 200 240V 3W FM2S
AEE 74032417
SOLAR PV SYSTEM EQUIPPED WITH RAPID SHUTDOWN
TURN RAPID SHUTDOWN SWITCH TO THE "OFF" POSITION TO SHUT DOWN PV SYSTEM AND REDUCE SHOCK HAZARD IN THE ARRAY.
STOP




3672



Outlook

Re: Seguimientos a Luma del caso de Cesario González Álvarez/Carmen González

---

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 6/4/2026 2:11 PM
To Contratistas <contratistas@jrsp.pr.gov>

Lcda. González:

Seguimientos a Luma del caso de Cesario González Álvarez/Carmen González

WVera

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Thursday, April 9, 2026 9:12 AM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: 3er follow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

Buen día

Consumidor nos indica que su querella de Alto Voltaje al día de hoy aún no ha ido atendida

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

OFICINA
INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR I
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

---

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Monday, February 23, 2026 8:59 AM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 2do follow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

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: Friday, February 20, 2026 8:18 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>

Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Re: 2do follow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

[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

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, December 23, 2025 11:01 AM
To: Aida Concepcion Berrios <aconcepcion@jrsp.pr.gov>
Subject: Fw: 1er follow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

Marilly:

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, December 23, 2025 10:37 AM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 1er follow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

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, December 23, 2025 10:19 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: 1er follow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

[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 indica que su querella de Alto Voltaje 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 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

---

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Tuesday, July 15, 2025 1:47 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: Querella de Alto Voltaje Arecibo

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: Monday, July 14, 2025 10:04 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Querella de Alto Voltaje Arecibo

[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

Nombre: Cesario Gonzalez Alvarez/Carmen Gonzalez

Núm. de Cta.: 7733311000

Núm. de Tel.: (939) 438-3619

Email: clarie745@yahoo.com

Dirección: Carr. 662 KM 1 Bo. Santana cerca de la Iglesia Católica Arecibo

Núm.de Querella: A25071100076

Consumidor nos llama indica que tiene sistema de placas solares y no le están funcionando debido a que está confrontando problema de Alto Voltaje desde Marzo-25, indica que los vecinos tienen el mismo problema, realizó querella inicialmente en Marzo-25 A25030700094, le dío seguimiento en Mayo-25 y le brindador nuevo número A25052300151, le dío seguimiento en Jul-25 y le informaron que estaba resuelto vía remoto y cerraron la querella le brindaron nuevo número A25071100076, indica que están cerrando las querella sin ser atendidas y al día de hoy aún no ha

sido atendida en Carr. 662 KM 1 Bo. Santana cerca de la Iglesia Católica Arecibo

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

OFICINA
INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR I
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