NEPR

Received:

Jun 10, 2026

9:36 AM

GOBIERNO DE PUERTO RICO
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR en representación del consumidor WILFREDO MALDONADO TORRES **QUERELLANTE** v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0200 **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 URGENTE

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 Wilfredo Maldonado Torres, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor Wilfredo Maldonado Torres (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, "Autoridad") con número de cuenta 8118111000, y contador asignado 74616705. Su dirección física es Urb. Mansiones Aztecas, Calle Morelia #18, Arecibo, PR 00612, y postal es HC01 Box 4595 Bajadero, PR 00616. El número de teléfono del Querellante es 787-356-2019 y su correo electrónico es wmaldonadotorres8@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 3 de marzo de 2024, el Querellante, por derecho propio, radicó ante LUMA una reclamación debido a que se encontraba confrontando problemas con el servicio eléctrico en su residencia por razón de alto voltaje. A dicha reclamación LUMA le asignó el número C4953126.

7. Con posterioridad a la radicación de la reclamación antes indicada, el Querellante ha realizado múltiples gestiones ante LUMA a los fines de que corrijan la situación antes mencionada. Inclusive, en seguimiento con LUMA el 4 de junio de 2024, se le asignó un nuevo número de reclamación, A24060400500, en seguimiento con LUMA el 7 de junio de 2024, se le asignó un nuevo número de reclamación, A24060700156, en

seguimiento con LUMA el 22 de agosto de 2024, se le asignó un nuevo número de reclamación C524718, en seguimiento con LUMA el 16 de diciembre de 2024 se le asignó un nuevo número de reclamación, 24061000381, y en seguimiento con LUMA en marzo de 2025 se le asignó un nuevo número de reclamación, 24061000981. Adicional a esto, en seguimientos posteriores también se le asignaron los siguientes números de reclamación: A25050200117, C5825416, A25050500132, A26030600120, A26042000115. Cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones realizadas por el Querellante no han logrado la resolución del problema. Se incluye como **Anejo 1** el seguimiento brindado directamente por el consumidor a LUMA, además de una carta que deja en manifiesto el sufrimiento tanto del consumidor como su esposa, ambos impedidos.

8. Se incluye como **Anejo 2** la certificación de High Voltage Load Test, completada el 20 de mayo de 2026.

9. Ante la inacción por parte de la Querellada en atender oportunamente la reclamación, el 11 de febrero de 2026, el Querellante procura los servicios de la OIPC, para la radicación de una Querella.

10. El 11 de febrero de 2026, la OIPC refiere por primera vez el caso ante LUMA, procediendo a darle seguimiento el 27 de febrero de 2026, 10 de abril de 2026, y el último referido dado el 4 de mayo de 2026. Se adjuntan los referidos hechos por la OIPC a LUMA, como **Anejo 3**.

11. Habiendo pasado más de 828 días desde la radicación de la reclamación por fluctuaciones de voltaje ante LUMA, al presente, la situación del 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 fluctuaciones de voltaje.

16. Un servicio eléctrico con problemas de fluctuaciones de 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 fluctuaciones de voltaje, con cualesquiera otros pronunciamientos que en derecho procedan.

RESPETUOSAMENTE sometido, hoy 10 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

WILFREDO MALDONADO TORRES

Gestiones hechas directamente por el Consumidor

Fecha		Gestiones/Interacción
3 MAR 2024	C4953126	Se crea una Querella con LUMA.
4 JUN 2024	A24060400500	Se crea una Querella con LUMA.
7 JUN 2024	A24060700156	Se crea una Querella con LUMA.
22 AGO 2024	C524718	Se crea una Querella con LUMA.
16 DIC 2024	24061000381	Se crea una Querella con LUMA.
MAR 2025	24061000381	Se crea una Querella con LUMA. Se habló con Mayra.
	240610000	Se crea una Querella con LUMA.
	A25050200117	Se crea una Querella con LUMA. Se habló con Cristina.
	C5825416	Se crea una Querella con LUMA. Se habló con Pedro Soto.
	A25050500132	Se crea una Querella con LUMA.
6 MAR 2026	A26030600120	Se crea una Querella con LUMA. Se habló con Enid.
MAY 2026	A26042000115	Se crea una Querella con LUMA.

4 de Junio de 2026

A quien Pueda Interesar:

Mi esposa y yo somos Impedidos; Mi esposa es Sobreviviente de Cancer de Pancreas con Metastasis en el Femur Izquierdo. Tiene una Protesis de la Rodilla a la Cadera y yo soy Operado de la Cervical. Tengo dormir Boca Arriba y es doloroso Para Mi, esta Posicion. yo le Llevado Como un Nene Pequeño en los Oficios de Luma en Arecibo. Le le dicho que a mi No me Importa los equipos, que lo que me importa es que me resuelvan el Problema del Voltaje Para Poder Ver a mi esposa descansar, y Poder Comprar Esta Cama de Posicion. El dolor que cuento es el mismo que Cuando estube con ella 45 dias en el Hospital. ya estoy Desconpensado de los Nervios. Me Parece que Cada Vez que Viene el apagon se me quema la Cama.

Dios los Bendiga

Atentamente

Caso 59682. Ticket 202304. BS81

High Voltage Load Test			
Customer Name: Nombre del Cliente:	Wilfredo Maldonado Torres		
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	787-356-2019		
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:			
Location ID: ID de Localidad:			
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Jonathan Rios Figueroa		
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	#13903		
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-630-9563		
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	7,600 kW AC	4,510 kW DC	
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	20/mayo/2026		
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	255 V L-L 129 V L1-N 129 V L2-N	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:15 am
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	255 V L-L 129 V L1-N 129 V L2-N	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:20 am
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	258 V L-L 129 V L1-N 129 V L2-N	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:25 am
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	259 V L-L 129 V L1-N 130 V L2-N	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:30 am
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):	3 Casas de distancia		
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, ...):	100 amps		
How Many Other Premises, Fed by the Same Transformer, Have Solar? (If can tell)? ¿Cuántos Otros Previos, Alimentados por el Mismo Transformador, Utilizan Energía Solar? (Si es posible determinar):			
Estimate the Total Capacity of All the Solar Connected to the Transformer? (if possible): Estime la Capacidad Total de Todos los Paneles Solares Conectados al Transformador (si es posible determinar):			
Supply Picture of Breaker in the Meter Box (if possible): Suministre Foto del Disyuntor en la Caja del Medidor (si es posible):			
If Batteries are Being Used, Specify their Total Capacity and Operating Mode: Si se está Utilizando un Sistema de Almacenamiento, Especifique su Capacidad Total y su Modo de Operación:	13.5 kW		

[redacted]

Resolving Solar Customer High-Voltage and Voltage Problem Complaints

We actively support renewable energy and partner with our customers to ensure safe and reliable interconnection of renewable energy into the electric grid.

High-Voltage and Voltage Problems

If you have a photo-voltaic (PV) solar generating system and are experiencing high voltage, or if your system indicates a voltage problem, please complete the following high voltage load test before contacting LUMA Energy. The results of the load test will help us in determining and addressing the cause of your voltage problem.

Customer/Contractor Requirements

Before LUMA Energy comes to review the high voltage concern at your premise, an engineer or certified electrician should conduct the following test and provide the data to LUMA Energy:

1. On a clear sunny day, when you are experiencing high voltage, perform the following test between 11am and 1pm. Include the date and time of the test on the form below. (Make sure the battery is not operating when conducting the test)
    - Turn off all major loads (small electronics can stay on)
    - Record the voltage at an outlet closest to the meter with the PV system on
    - Turn the PV system off and record the voltage at the same outlet
    - Turn the PV system back on, wait at least 10 minutes, then record voltage at the same outlet for confirmation
    - Turn on some of your major loads making sure they are running - i.e., air conditioning, electric stove, hair dryer,etc., then record voltage at same outlet closest to the meter.

Resolviendo las Quejas de los Clientes por Problemas de Alto-Voltaje y de Voltaje

Nosotros activamente apoyamos la energía renovable y nos unimos con nuestros clientes para asegurar una interconexión de energía renovable a la red eléctrica segura y confiable.

Problemas de Alto-Voltaje y Voltaje

Si tiene un sistema de generación solar fotovoltaica (FV) y experimenta alto voltaje, o su sistema indica un problema de voltaje, complete la siguiente prueba de alto voltaje antes de comunicarse con LUMA Energy. Los resultados de la prueba de carga nos ayudarán a determinar y lidiar con la causa de su problema de voltaje.

Requisitos del Cliente/Contratista

Antes de que LUMA Energy revise el problema de alto voltaje en su establecimiento, un ingeniero o un perito electricista debe realizar la siguiente prueba y proveer los datos a LUMA Energy:

1. En un día despejado y soleado, cuando se esté experimente alto voltaje, realice la siguiente prueba entre las 11am y la 1pm. Incluya la fecha y hora de la prueba en el formulario que se encuentra en la próxima página. (Aseguerese que el sistema de almacenamiento no este operando al momento de raealizar la prueba)
    - Apague todas las cargas principales (los dispositivos electrónicos pequeños pueden permanecer encendidos)
    - Con el sistema fotovoltaico encendido, registre el voltaje en la toma de corriente más cercana al medidor.
    - Apague el sistema fotovoltaico y registre el voltaje en la misma toma de corriente.
    - Para confirmar, vuelva a encender el sistema fotovoltaico, espere al menos 10 minutos y luego registre el voltaje en la misma toma de corriente.
    - Encienda algunas de sus cargas principales y asegúrese de que estén funcionando - es decir, aire acondicionado, estufa eléctrica, secador de pelo, etc., luego registre el voltaje en la misma toma de corriente (la más cercana al medidor).

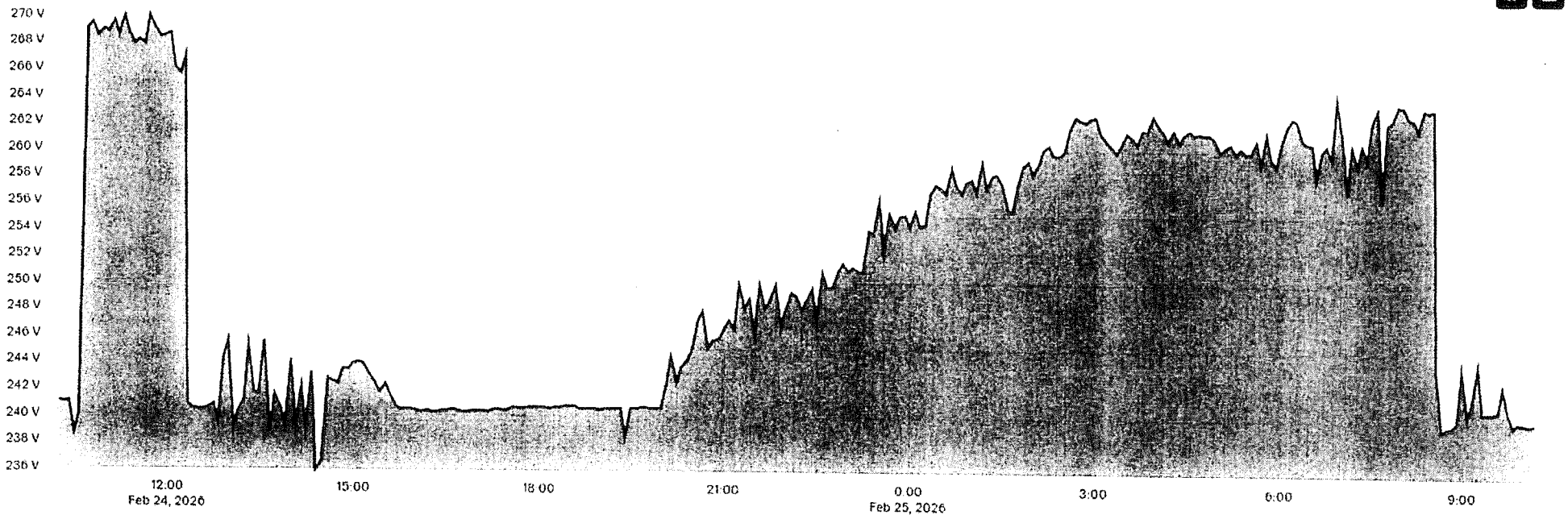
2026/2/24, 10:10 AST - 2026/2/25, 10:10 AST

Load	Battery		Solar	Grid	
13.22 kWh	2.87 kWh	3.44 kWh	6.72 kWh	7.08 kWh	1 Wh

Battery Real Power · Load Real Power · Grid Real Power · Solar Real Power

Rollup is enabled. You are looking at downsampled data

Site STE20240704-00754 / Battery Voltage



Min voltage

2025/10/23, 16:21 AST - 2025/10/24, 16:21 AST

Load 18.95 kWh

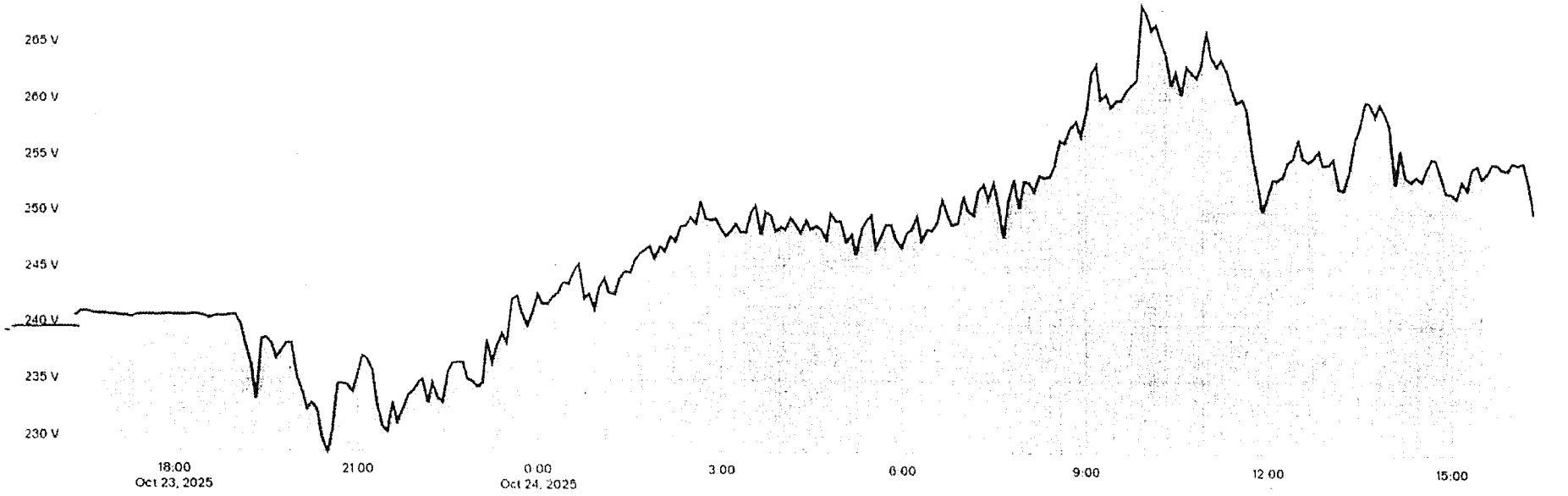
Battery 2.06 kWh 2.83 kWh

Solar 6.07 kWh

Grid 14.12 kWh 471.5 Wh

Rollup is enabled. You are looking at downsampled data

Site STE20240704-00754 / Battery Voltage



2025/4/29, 10:04 AST - 2025/4/30, 10:04 AST

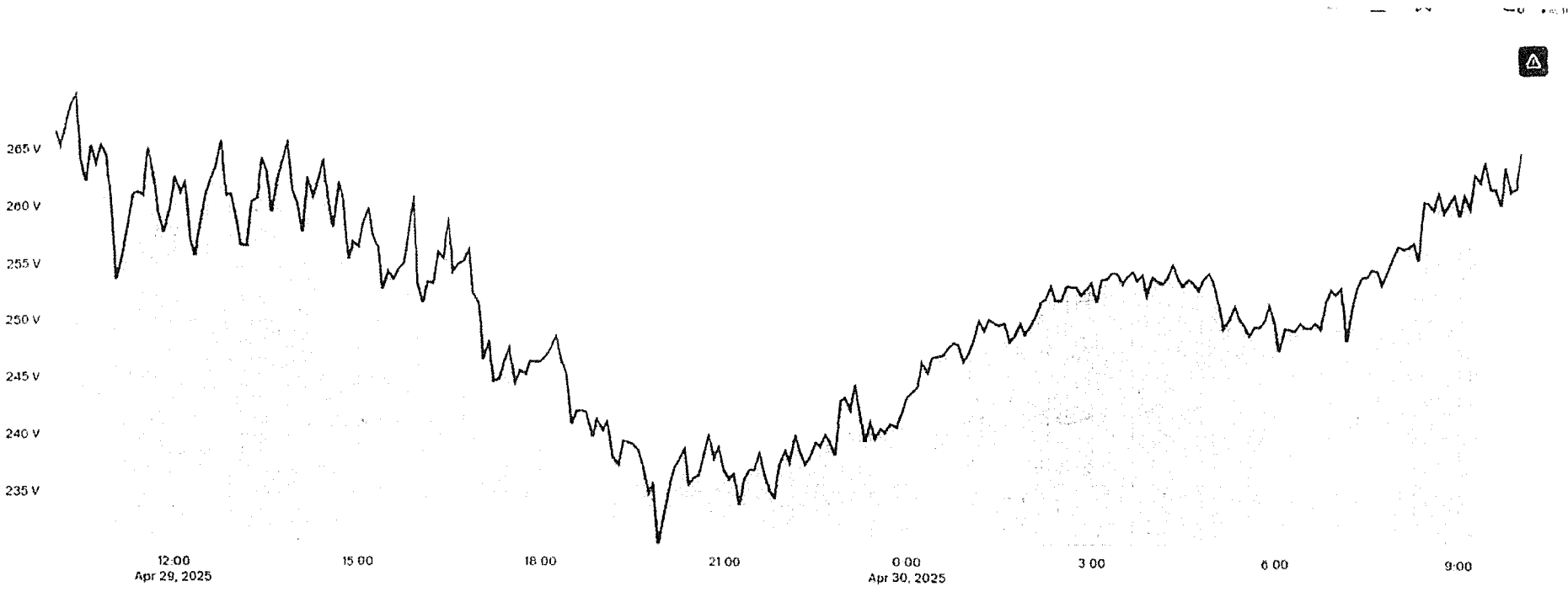
Share

Load 14.87 kWh

Battery 3.75 kWh 6.01 kWh

Solar 10.12 kWh

Grid 7.02 kWh 9 Wh



Outlook

Re: Seguimientos a Luma Wilfredo Maldonado Torres Representación Legal

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Tue 6/2/2026 3:20 PM
To Contratistas <contratistas@jrsp.pr.gov>

Lcda. González:

Seguimientos a Luma Wilfredo Maldonado Torres Representación Legal.

WVera

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Tuesday, May 5, 2026 12:24 PM
To: Aida Concepcion Berrios <aconcepcion@jrsp.pr.gov>
Subject: Fw: 3er follow up Querella de Alto Votlaje Arecibo

Marilly:

Se recibe correo electrónico de parte de LUMA, favor de realizar notas en el Registro de Consumidores 2026.

Cordialmente,

WVera

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Tuesday, May 5, 2026 9:11 AM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 3er follow up Querella de Alto Votlaje 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: Monday, May 4, 2026 10:13 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: 3er follow up Querella de Alto Votlaje 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 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 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: Tuesday, April 21, 2026 2:30 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 2do follow up Querella de Alto Votlaje 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, April 10, 2026 3:32 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: 2do follow up Querella de Alto Votlaje 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

Buenas Tardes

Outlook

Re: Seguimientos Wilfredo Maldonado Torres

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Wed 6/10/2026 8:09 AM
To Contratistas <contratistas@jrsp.pr.gov>

Lcda. González:

WVera

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Friday, February 27, 2026 3:40 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: 1er folllow up Querella de Alto Voltaje Arecibo

Buenas tardes

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
I 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 4:12 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>

Nombre: Wilfredo Maldonado Torres

Núm. de Cta.: 0811811000

Núm. de Tel.: (787) 356-2019

Email: wmaldonadotorres@gmail.com

Dirección: Urb. Mansiones Azteca, Calle Morelia #18, Bo. Bajadero Arecibo.

Núm. de Querella: C-5825416 / A-25050500132 / A-26030600120

Consumidor indica que desde hace varios meses radicó ante LUMA energy las querellas C-5825416 / A-25050500132 / A-26030600120 donde reportó, que en su residencia existe un problema de alto voltaje que le está ocasionando daños a los enseres electrodomésticos. Alega, a pesar de las múltiples gestiones realizadas al día de hoy aún no han 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

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments hereto contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential.

Subject: RE: 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: Wednesday, February 11, 2026 1:33 PM
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

Buenas Tardes

Nombre: Wilfredo Maldonado Torres
Núm. de Cta.: 8118111000
Núm. de Tel.: (787) 356-2019
Email: wmaldonadotorres@gmail.com
Dirección: Urb. Mansiones Azteca Calle Morelia #18 Arenalejos Bajadero Arecibo
Núm. de Querella: A25050500132 y C5825416

Consumidor nos llama indica que tiene sistema de placas solares no le está funcionando debido a que tiene problemas de Alto Voltaje (265 voltios) es persona impedida nos indica que los vecinos también tienen problemas no ha llevado perito electricista realizó querella A25050500132 y C5825416 al día de hoy aún no ha sido atendida en Urb. Mansiones Azteca Calle Morelia #18 Arenalejos Bajadero Arecibo

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

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