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

NEPR
Received:
Jun 11, 2026
1:29 PM

Juan Álvarez Mercado
QUERELLANTE

vs.

LUMA Energy, LLC
QUERELLADO

CASO NÚM.: A26061000088
NEPR QR 2026 0210

ASUNTO:
Desfase de Voltaje

QUERELLA

Instrucciones:

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimiento Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, revisio4n de Tarifas e Investigaciones, y asegúrese de ofrecer la información requerida.
- Complete todos los encasillados e indique N/A donde no aplique.
- De necesitar espacio adicional para sus respuestas, utilice la Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- Incluya los documentos requeridos conforme al Reglamento Núm. 8543 para cada una de las partes de este Formulario o de su Hoja Complementaria.

A. Información General del Querellante

1. Nombre completo: Juan Álvarez Mercado
2. Dirección física: CAR 113 R477 K2 H3 PLANTA BAJA BO CACAO PAR 191 QUEBRADILLAS PR 00678
3. Dirección postal: PARC CHIVAS 2065 CALLE 3 QUEBRADILLAS PR 00678-2343
4. Teléfono: 787-349-8723
5. Correo electrónico: aliceyahairaac@gmail.com
6. Representación legal:
7. Número de RUA:
8. Dirección postal:
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

B. Información General del Querellado ☐ Individuo ☒ Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo: LUMA Energy, LLC
2. Dirección física: 1250 Ave. Ponce de León, San Juan, PR 00907

3. Dirección postal: PO BOX 363508, San Juan, Puerto Rico 00936-3508
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: customerservice@lumapr.com

C. Querella

Relación sucinta de hechos:

La medida de voltaje se realizó en el mes de enero de 2026 por un perito, quien identificó que en mi propiedad hay un desfase de voltaje. Ese mismo día se diligenció una queja con LUMA Energy, número de referencia PR26011400130, y se le ha dado seguimiento continuamente. El problema aún no ha sido corregido, lo cual representa un peligro para mi hogar. Solicito ayuda para resolver esta situación.

Disposiciones legales aplicables:

Ley 57-2014, Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico. Reglamento Núm. 8543 del Negociado de Energía de Puerto Rico, sobre Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones. Disposiciones aplicables sobre calidad del servicio eléctrico y obligación del proveedor de mantener el suministro dentro de los parámetros técnicos establecidos.

Remedio solicitado:

Se solicita la intervención del Negociado de Energía de Puerto Rico para que ordene a LUMA Energy corregir de manera inmediata el desfase de voltaje en la propiedad de la querellante y se restablezca el servicio eléctrico dentro de los parámetros técnicos correctos, eliminando así el riesgo para el hogar.

¿Solicita daños? _____ Sí __X__ No Valorización de los daños: N/A

Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución":

Anejos: (Incluya toda la evidencia que entienda pertinente para sostener su reclamación).

☐ Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
☒ Otros: Factura de LUMA Energy; capturas de mensajes de texto con referencias de queja.

Yo Juan Álvarez Mercado _____ **hoy** 4 **de** junio **de 20**26 **en** Quebradillas, **Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

Juan Álvarez Mercado	Juan Álvarez Mercado	4 de junio 2026
Nombre	Firma	Fecha