NEPR

Received:

Jun 17, 2026

11:12 AM

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA CONSUMIDORA YOLANDA OLIVERAS AMBERT Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0094 **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 ENMENDADA

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 parte Querellante **Yolanda Oliveras Ambert**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. La señora **Yolanda Oliveras Ambert,** (en adelante, "**Querellante**") es cliente residencial de la Compañía de Servicio Eléctrico certificada, LUMA (en adelante, "**LUMA**") con número de cuenta **3648011000.** Además, su dirección física es: **BI 14 Urb. Paseos Reales, Arecibo, P.R 00612**. Al igual, su dirección postal es: **Po Box 143511,**

Arecibo, P.R 00614-3511. El número de teléfono de la Querellante es: **(787) 453-8835** y su correo electrónico es; **yoly.oliveras@gmail.com.**

2. La parte Querellada es LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC. (en conjunto y en adelante "LUMA" o la "Querellada"), entidad encargada de la transmisión y distribución del sistema eléctrico del País en virtud del *Acuerdo de Transmisión, Distribución y Operación del Sistema de Puerto Rico* (en adelante "OMA" por sus siglas en inglés). Su dirección física es 1110 Ave. Ponce De León, Edificio NEOS, Santurce, PR, su dirección postal es PO Box 364267 San Juan PR 00936-4267, con número de teléfono 1-844-888-5862 y correo electrónico legal@lumapr.com.

II. JURISDICCIÓN DEL NEGOCIADO DE ENERGÍA

3. La jurisdicción del Negociado de Energía de Puerto Rico (en adelante, "Negociado") para entender en esta Querella emana del Artículo 6.4 (c) de la "*Ley de Transformación y ALIVIO Energético*", Ley Núm. 57-2014, según enmendada (22 L.P.R.A § 1054c) y del Capítulo 2 del Reglamento Núm. 8543 de 18 de diciembre de 2014, conocido como "*Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*".

"Artículo 6.4- Jurisdicción del Negociado de Energía.

(a)...

(c) Querellas por incumplimientos con la política pública energética.

(1) A petición de alguna parte afectada con legitimación activa, y según se establece en esta Ley, ***el NEPR podrá atender querellas en las que se alegue y reclame por el incumplimiento de una compañía de servicio eléctrico con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico, según expresada***

<u>en la "Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico</u>" 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. <u>LEGITIMACIÓN ACTIVA DE LA OIPC PARA RADICAR LA PRESENTE QUERELLA</u>

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 transporte. (Énfasis Nuestro)

IV. HECHOS

6. El 24 de abril de 2025, la Querellante, por derecho propio, presentó ante LUMA una reclamación debido a que se encuentra confrontando problemas con el servicio eléctrico en su propiedad residencial, específicamente, por problema de fluctuación por alto voltaje. A esta reclamación LUMA le asignó el siguiente número: **A25042400066**.

7. Con posterioridad a la presentación de la reclamación antes indicada, la Querellante realizó múltiples gestiones ante LUMA a los fines de que corrijan la situación que le aqueja. Por ello, la Querellante recibió por parte de la Querellada múltiples números de Querellas.

8. Consecuentemente, el 16 de junio de 2025, LUMA le asignó el numero de Querella: **A2506160042**. Sucesivamente, el 7 de julio de 2025, el número de Querella:

A250707000146, el 16 de julio de julio de 2025, el **A25071600131**. El 29 de julio de 2025, LUMA le asignó otro número de Querella: **A25072900279**. Asimismo, el 8 de septiembre de 2025, la Querella número: **A25090800114** y finalmente, el 19 de noviembre de 2025, la Querella número: **A25111900066**.

9. Cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones realizadas por la Querellante han resultado infructuosas y el problema no ha sido atendido oportuno, adecuado ni eficientemente por LUMA. (Véase, anejo #1 al #5, bitácora de comunicaciones de la Querellante).

10. Además, ante la inacción por parte de la Querellada en atender oportuna y afirmativamente la presente reclamación, el 8 de septiembre de 2025, la Querellante procura los servicios de la OIPC.

11. Consecuentemente, para anterior fecha, la OIPC refiere por primera vez el caso ante LUMA. (Véase referido de la OIPC, Anejo #6).

12. De igual manera, desde la OIPC, el presente reclamo se refirió el 3 de octubre de 2025, 29 de diciembre de 2025 y el 12 de enero de 2026. (Véase, referidos Anejo #7 al #10).

13. A la fecha de la presentación de la Querella de epígrafe, la OIPC no recibió comunicación afirmativa por parte de LUMA, referente a la presente causa de acción. Meramente, se nos informó, de manera automatizada, el recibo de nuestros referidos.

14. Asimismo, adjuntamos evidencia del "*High Voltage Load Test*". (Véase, anejo #11).

15. Consecuentemente, el **31 de marzo de 2026**, la OIPC presentó la Querella de epígrafe ante este Negociado. (Véase, anejo #12, recibo de Querella ante el NEPR).

16. Por otra parte, el **6 de abril de 2026**, la parte Querellante le notificó la Querella de epígrafe a la parte Querellada. (Anejo #13, notificación electrónica de Querella).

17. No obstante, el **7 de mayo de 2026**, la parte Querellada procedió a asignarle un nuevo número de reclamación sin atender la presente causa de acción. En esta ocasión LUMA le asignó la siguiente numeración de Querella: **A26050700140**. (Anejo #14, bitácora de gestiones realizadas por la Querellante).

V. DERECHO APLICABLE

18. 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.

19. 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 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

20. 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.

21. 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.

22. La parte Querellante le notificó a LUMA estar confrontando problemas en su servicio eléctrico debido a fluctuaciones de voltaje, en particular, un alto voltaje.

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

24. Al igual, un alto voltaje representa un riesgo para la seguridad en el hogar de la Querellante. Es decir, puede representar una causa de incendio doméstico.

25. Por ende, 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 sistema.

26. 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 **17 de junio de 2026**.

CERTIFICO, haber enviado copia fiel y exacta de la presente Querella mediante correo electrónico a: legal@lumapr.com y Preborders@lumapr.com

OIPC
268 Ave. Muñoz Rivera
Edificio World Plaza
San Juan, P.R. 00918
787.523.6962
info@oipc.pr.gov

Lcdo. Kevin Mercado Vallespil
kmercado@jrsp.pr.gov
RUA 22660

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Yolanda Oliveras Ambert

Número Cuenta: 364-801-1000

Número querella LUMA	Fecha en que se radicó Querella con LUMA	Si le dio seguimiento directo con LUMA (no con nosotros), las fechas del mismo	Con quien habló y qué si algo le indicaron
A25042400066	24/abril/2025	Primera vez reportado	Hablé con Luis. Llamé para reportar la situación que enfrentábamos de fluctuaciones de voltaje. Luis tomó la información, me indicó el número de querella y me dijo que la pasaría al área de operaciones.
		12/mayo/2025	Me atendió Cristina y tomó nota nuevamente a manera de seguimiento.
A25061600042		16/junio/2025	Se hizo llamada para seguimiento y para nuestra sorpresa, la querella la habían borrado sin estar resuelta la situación. Me dieron un número nuevo de querella.
A250707000146		7/julio/2025	Se hizo llamada de seguimiento y nuevamente la querella anterior la borraron y nos dieron un nuevo número de querella.
A25071600131		16/julio/2025	Se hizo llamada de seguimiento y nuevamente la querella anterior la borraron y nos dieron un nuevo número de querella.
A25072900279		29/julio/2025	Visité la oficina de LUMA en Arecibo para darle seguimiento a las

Anejo # 1

			querellas realizadas. Me explicaron que el problema continuará porque hay mucha gente conectada al mismo transformador y que mi ciclo de medición neta no se ha cerrado porque necesita estudio suplementario por el cual tengo que pagar $300.00 y no se me da garantía de que eso resuelva el problema pues es sólo un estudio.
		13/agosto/2025	Llamé nuevamenta a LUMA para dar seguimiento. Me atendió Luciel, ésta me indicó que la querella sigue activa pendiente para atender, que tienen muchas querellas por lo mismo, que es "normativa de las placas", o sea que la mayoría de los que tenemos placas estamos con problemas de voltaje.
		22/agosto/2025	Llamé para dar seguimiento, me atendió Ashley y me indicó que la querella sigue activa y que referirá el caso para que lo atiendan ya que llevo mucho tiempo con el problema.
A25090800114		08/septiembre/2025	Llamé para dar seguimiento, me atendió Yulian. Yulian me informó que no soy la única en el área con el problema, que pasará la información para que le den seguimiento. La

			querella anterior ya no le aparece activa, así que me dio un número nuevo de querella.
A25092900187		29/septiembre/2025	Llamé para seguimiento, me atendió Luis. Luis me explicó que él no entiende por qué el sistema cierra las querellas si aún no se ha resuelto el problema. Dejó las especificaciones hechas en el sistema para que el equipo de operaciones lo atienda.
A25102300126		10/23/2025	Llamé para seguimiento, me atendió Keishla. Me envió un documento de voltaje que debo llenar y enviarlo a LUMA. Nuevamente me dio un nuevo número de querella.
A25111900066		19/noviembre/2002	Entregué personalmente en la oficina de LUMA de Arecibo el documento de voltaje completado por un electricista. La persona que me atendió lo subió a mi "record" para que operaciones lo trabaje. Me dio un nuevo número de querella.
		08/diciembre/2025	Llamé a LUMA para darle seguimiento a la querella y la entrega del documento de voltaje. Me asistió Jennifer, me indicó que la querella anterior está activa, aún está abierta la orden de servicio, le hizo el

			acercamiento a un supervisor (Narvaez) indicándole todas las gestiones que yo he hecho para que me puedan resolver el problema. Jennifer me indicó que el supervisor canalizará la orden de voltaje con el equipo de voltaje que atiende estos asuntos.
A26011200058		12/enero/2026	Llamé para dar seguimiento, me atendió Joshua. Joshua me indicó que la querella del 8 de diciembre se cerró, pero él no sabe cuál fue la razón para cerrarla. Me dio un nuevo número de querella y dijo que la referirá al área de despacho.
A26012800032		Enero/28/2026	Llamé para seguimiento, me atendió Quiñones. Validó la información, localizó el reporte para darle seguimiento y se sorprendió que tengo sobre 14 reportes en sistema. Me dijo que verificaron los reportes uno a uno y lo consultó con su supervisora y ésta pidió que se le refiriera el caso para atenderlo. Quiñones le refirió la cuenta a su supervisora para que ella lo trabajara personalmente. Nuevamente se generó un número nuevo de querella.
A26021200108		12/febrero/2026	Llamé para dar seguimiento, me

			atendió el Sr. Sandeliz. Validó la información, me hizo las preguntas de siempre. La querella estaba cerrada, según Sandeliz LUMA cierra el reporte porque ellos verifican el voltaje de forma remota y a ellos le sale normal. El Sr. Sandeliz me orienta sobre la sulfatación de las muelas en base a su experiencia. Según él si las luces parpadean el problema puede ser que las muelas y los neutrales se sulfatan, me indicó que probablemente ese sea mi problema y eso no le compete a LUMA sino al cliente. Nuevamente me dan un nuevo número de querella.
		25/febrero/2026	Llamé para dar seguimiento, me atendió Delgado. Validó la información y me indicó que la querella anterior sigue activa.

Outlook

Anejo # 6

Querella de Voltaje Arecibo

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 9/8/2025 2:29 PM
To GovServices@lumapr.com <GovServices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buenas Tardes

Nombre: Yolanda Oliveras Ambert
Núm. de Cta.: 3648011000
Núm. de Tel: (787) 453-8835
Email: yoly.oliveras@gmail.com
Dirección: Urb Paseos Reales BI 14 Arecibo PR.
Núm. de Querella: A25090800114

Consumidor nos llama indica que realizó querella A25072900279 indica que fue cerrada sin ser atendida y hoy le brindaron nuevo número A25090800114 de voltaje en Urb Paseos Reales BI 14 Arecibo PR.

MARILIYS 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

Outlook

Anejo H-7

RE: Querella de Voltaje Arecibo

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Mon 9/8/2025 3:32 PM
To Info OIPC <info@oipc.pr.gov>

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, September 8, 2025 2:29 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Querella de 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

Outlook

#8

RE: Re; 1er f/up Querella de Voltaje Arecibo Número de querella: A25092900187.

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Mon 10/6/2025 9:28 AM
To Info OIPC <info@oipc.pr.gov>

Saludos,

Refiero para seguimiento.

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ
Administrative Assistant, Regional Customer Experience

787.340.1083
naihomie.ortiz@lumapr.com
lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged, and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying, or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsification of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contenido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Friday, October 3, 2025 4:28 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Re; 1er f/up Querella de Voltaje Arecibo Número de querella: A25092900187.

[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. **Nuevamente le cierran querella sin atender** el caso. Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

Outlook

#4

RE: 2do f/up Querella de Voltaje Arecibo Número de querella: A25092900187.

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Mon 12/29/2025 10:19 AM
To Info OIPC <info@oipc.pr.gov>

Saludos,

Refiero para seguimiento.

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ
Administrative Assistant, Regional Customer Experience

787.340.1083
naihomie.ortiz@lumapr.com
lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged, and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying, or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsification of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. SI usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contenido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Monday, December 29, 2025 9:27 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: 2do f/up Querella de Voltaje Arecibo Número de querella: A25092900187.

[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 aún no ha sido atendida le brindaron nuevo número de querella A25111900066 indica que llevó a Luma documento de High Voltage según solicitado. Adjunto documento suministrado por consumidora.

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

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

Outlook

#10

Fw: 3er f/up Querella de Voltaje Arecibo Número de querella: A25092900187.

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 1/12/2026 3:31 PM
To Aida Concepcion Berrios <aconcepcion@jrsp.pr.gov>

Marilly:

Se recibe correo electrónico de parte de LUMA, favor de realizar notas en el Registro de Consumidores 2025/2026.

Cordialmente,

WVera.

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Monday, January 12, 2026 2:50 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 3er f/up Querella de Voltaje Arecibo Número de querella: A25092900187.

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, January 12, 2026 11:41 AM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: 3er f/up Querella de Voltaje Arecibo Número de querella: A25092900187.

A2511190006

Anejo #11

High Voltage Load Test

Customer Name: / Nombre del Cliente:	Jose Alexie Rodriguez Navarro		
Customer Phone Number: / Número de Teléfono del Cliente:	787-453-8835		
Customer Account or Meter Number: / Número de la Cuenta del Cliente o del Metro:	74032935		
Location ID: / ID de Localidad:	Arecibo		
Engineer/Certified Electrician: / Ingeniero/Perito Electricista:	Angel O. Rodriguez Rivera		
Engineer/Certified Electrician's License Number: / Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	9992		
Engineer/Electrician Phone Number: / Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	939-304-9092		
AC/DC PV System Size in kW: / Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	7.600 kW AC	4.920 kW DC	
Date of Voltage Test: / Fecha de la Prueba de Voltaje:	18 de Noviembre 2025		
Voltage without Major Loads, PV On: / Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	268.5 134.2 134.3	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje: 12:15	268.7 134.4 134.5
Voltage without Major Loads, PV Off: / Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	268.1 134.2 134.1	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje: 12:30	260.0 133.8 134.0
Voltage without Major Loads, PV On Again: / Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	265.1 132.8 132.9	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje: 12:45	265.1 132.9 132.1
Voltage with Some Major Loads, PV On: / Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	267.9 134.1 133.6	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje: 1:00	267.0 133.4 133.7
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):	37.5		
Distance from Transformer to Premise (if it can be supplied): / Distancia del Transformador al Previo (si es posible suministrarla):	20 pies		
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 AMP		
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):	10 Casas		
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	12 placas	

Duella A25102300126

Scanned with CamScanner

Anejo #12

NEPR

Received:

Mar 31, 2026

1:09 PM

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA CONSUMIDORA YOLANDA OLIVERAS AMBERT Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0094 **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 parte Querellante **Yolanda Oliveras Ambert**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. La señora **Yolanda Oliveras Ambert**, (en adelante, "**Querellante**") es cliente residencial de la Compañía de Servicio Eléctrico certificada, LUMA (en adelante, "**LUMA**") con número de cuenta **3648011000.** Además, su dirección física es: **BI 14 Urb. Paseos Reales, Arecibo, P.R 00612**. Al igual, su dirección postal es: **Po Box 143511,**

Anejo # 13

Outlook

Notificación Electrónica de Querella: NEPR-QR-2026-0094

From Kevin Mercado Vallespil <kmercado@jrsp.pr.gov>
Date Mon 4/6/2026 8:52 AM
To @LUMA Legal <legal@lumapr.com>; Órdenes Luma (PREBOrders@lumapr.com) <preborders@lumapr.com>

2 attachments (4 MB)
20260402 QR20260094 Citación LUMA.pdf; 20260331 QR20260094 Querella Recurso Inicial.pdf;

¡Buenos días!

Sirva el presente correo electrónico para notificar la querella y citación del caso: **NEPR-QR-2026-0094.** Esta notificación se hace al amparo de la *Ley Núm. 38-2017*, según enmendada, por el *Art. 1, Sec. 3.2-A de la Ley Núm. 16-2025*.

Cordialmente,

LCDO. KEVIN MERCADO VALLESPIL
OIPC| ABOGADO

kmercado@jrsp.pr.gov
787-523-6962
jrsp.pr.gov

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 NOTE: This electronic transmission contains information belonging to the Public Service Regulatory Board, which is confidential, privileged and / or private under the applicable laws. This message and any attached documents, if any, are for the exclusive use of the recipient. If the reader is not the addressee, nor has he been authorized by him to read them, he is warned that the content may be of a privileged or confidential nature and exempt from disclosure by provision of law or regulation. If you received this transmission in error, you are advised not to disclose its content. Please notify the sender by phone and remove it from your computer immediately.

Anejo #14

ANEJO A CARTA (cont.)

Nombre de Titular de la Cuenta: Yolanda Oliveras Ambert

Número Cuenta: 364-801-1000

Fecha	Gestión realizada
04/marzo/2026	El Sr. Jefrey Román de Windmar Home se comunicó conmigo para informarme que un gestor de ellos visitará las oficinas de LUMA para darle seguimiento a mis querellas y verificar el "status".
05/marzo/2026	Nuevamente el Sr. Román se comunicó conmigo para informarme los hallazgos del gestor. Al gestor en LUMA le indicaron que las querellas las cierran porque ellos no ven qué es lo que se está solicitando. A eso yo respondí que eso no es creible ya que al final de cada llamada hacen un resumen con el propósito de la llamada y el número de querella asignado. El Sr. Román me indicó que dialogó con su supervisor y acordaron hacer una reparación al contador y certificar esa reparación, sería cambiar unos componentes internos conocidos como "muelas".
05/marzo/2026	El Sr. Sergio Castro de Windmar Home se comunicó conmigo para explicarme el servicio que realizarán y enviarme un documento que tenía que firmar para que LUMA pueda quitar el sello del contador y Windmar trabajar. Yo firmé el documento electrónicamente.
17/marzo/2026	Llamé a LUMA para darle seguimiento a la querella, me atendió Emily. La querella la habían cerrado, le expliqué que me pasa lo mismo todo el tiempo y que continuo con el problema de voltaje. Ella me dijo que enviará un correo electrónico a su supervisor con las notas realizadas y me dio el número nuevo de querella. El nuevo número es el siguiente: A26031700193.
06/abril/2026	Estando en mi casa, me percato que un empleado de LUMA está "bregando" en el contador. Le pregunté que hacía y me indicó que estaba quitando el sello para la reparación que Windmar iba a realizar.
07/abril/2026	Windmar Home realizó el servicio de reemplazo de muelas.
07/mayo/2026	Llamé a LUMA para darle seguimiento a la querella, me atendió Ermelinda. Me indicó que todas las querellas que he hecho han sido cerradas, le expliqué que siempre me pasa lo mismo, pero que aún no han resuelto el problema, que continuo con problemas de voltaje. Ella me indicó que puede ser que ellos identifican que hay que cambiar el transformador y cierran las querellas. Me dio un número nuevo de querella: A26050700140.
03/junio/2026	Llamé a LUMA para darle seguimiento a la querella, me atendió Ortiz. Ortiz me indicó que la orden de servicio está pendiente de ser trabajada, que la va a escalar y hacer presión con un supervisor para que asignen brigada.
15/junio/2025	Al día de hoy la situación es la misma, sigo esperando que resuelvan el problema. Aún LUMA no ha venido a poner el sello, sigue abierto desde el 6 de abril.