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

NEPR
Received:
Jun 22, 2026
3:53 PM

Oficina Independiente de Protección Al Consumidor en Representación Legal de Damacio Pagán Pérez
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC Y
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

Caso Núm.: NEPR-QR-2026-0238

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

CITACIÓN

A: LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY SERVCO, LLC
(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.

Lcdo. Kevin Mercado Vallespil
RUA: 22660
268 Ave. Muñoz Rivera
Edificio World Plaza
San Juan, P.R. 00918
kmercado@jrsp.pr.gov

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

Expedido bajo mi firma y sello del Negociado de Energía de Puerto Rico, hoy. 23 de junio de 2026.

Sonia Seda Gaztambide
Secretaria

Firma

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

NEPR

Received:

Jun 22, 2026

3:53 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 Damacio Pagán Pérez Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0238** **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 del Querellante **Damacio Pagán Pérez**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor **Damacio Pagán Pérez** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **1767611000**. Su dirección física es: Car. 135 K63 H8 Int. Parc. 78, Lares, PR 00669 y su dirección postal es: Po Box 459, Castañer, PR 00631. El número de teléfono del Querellante es 787-344-1110.

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

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

12. Adjuntamos evidencia de certificación de *High Voltage Load Test. Véase, Anejo #8.*

V. DERECHO APLICABLE

13. La Ley Núm. 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).**
>
> ..."

14. 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).**

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

Anejo 2

Outlook

Querella de Alto Voltaje Lares

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Fri 1/30/2026 3:03 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buenas Tardes

Nombre: Damacio Pagan Pérez
Núm. de Cta.: 1767611000
Núm. de Tel.: (787) 344-1110
Email: damaciopagan12@gmail.com
Dirección: Calle Cooperativismo Calle 135 KM 63.4 Exterior Lares
Núm. de Querella: M24100800020

Consumidor nos llama indica que tiene sistema de placas solares está confrontando problemas de Alto Voltaje los vecinos tienen el mismo problema no ha llevado perito electricista realizó querella M24100800020 al día de hoy aún no ha sido atendida Calle Cooperativismo Calle 135 KM 63.4 Exterior Lares llamará luego para brindar número de querella

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR |
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.

#4

Outlook

Re: 2do follow up Querella de Alto Voltaje Lares

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Tue 4/7/2026 9:52 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Saludos:

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje. Le brindaron nuevo número de querella: M26040700023. Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Wednesday, February 11, 2026 4:00 PM
To: Aida Concepcion Berrios <aconcepcion@jrsp.pr.gov>
Subject: Fw: 1er follow up Querella de Alto Voltaje Lares

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: Wednesday, February 11, 2026 3:22 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 1er follow up Querella de Alto Voltaje Lares

Saludos,

Refiero para seguimiento.

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ
Administrative Assistant, Regional Customer Experience

787.340.1083
naihomie.ortiz@lumapr.com
lumapr.com

#6

Outlook

3er follow up Querella de Alto Voltaje Lares

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 4/16/2026 9:18 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buen Día

Conusmidor nos llama para seguimiento de su querella de Alto Voltaje nos indica que al día de hoy aún no ha sido atendida

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 PUBLICOS
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, April 13, 2026 10:31 AM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 2do follow up Querella de Alto Voltaje Lares

Saludos,

Refiero para seguimiento.

Anejo #8

High Voltage Load Test				
Customer Name: / Nombre del Cliente:	Damasio Pagan			
Customer Phone Number: / Número de Teléfono del Cliente:	787-692-9192			
Customer Account or Meter Number: / Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	74784375			
Location ID: / ID de Localidad:	Lares Castañer			
Engineer/Certified Electrician: / Ingeniero/Perito Electricista:	Abdiel Quiñones			
Engineer/Certified Electrician's License Number: / Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	8446			
Engineer/Electrician Phone Number: / Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-342-9261			
AC/DC PV System Size in kW: / Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	7600 kW AC	3280 kW DC		
Date of Voltage Test: / Fecha de la Prueba de Voltaje:	5/4/26			
Voltage without Major Loads, PV On: / Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	L1-261.8 V L1-130.8 V L2-131.0 V	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje:	2:10 Pm	
Voltage without Major Loads, PV Off: / Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	L1-262.1 V L1-131.1 V L2-131.4 V	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje:	2:25 Pm	
Voltage without Major Loads, PV On Again: / Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	L1-262.0 V L1-131.1 V L2-131.0 V	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje:	2:40 Pm	
Voltage with Some Major Loads, PV On: / Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	L1-261.4 V L1-131.1 V L2-130.9 V	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje:	3:00 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):				
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):				
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:	kW			