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

NEPR
Received:
Jun 29, 2026
4:22 PM

JENNIFER J. JOINER
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC,
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

CASO NÚM. NEPR-QR-2026-0122

ASUNTO: VOLTAJE

CONTESTACION A QUERELLA

AL NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO:

COMPARECEN las partes querelladas, LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC (en adelante "LUMA") por conducto de la representación legal que suscribe y muy respetuosamente **EXPONEN, ALEGAN** y **SOLICITAN:**

1. La sección A de la Querella no requiere alegación responsiva por tratarse de la identificación de la parte querellante.

2. La sección B de la Querella no requiere alegación responsiva por tratarse de la identificación de la parte querellada.

3. Las alegaciones contenidas en la sección C y la Hoja Complementaria de la Querella de la Querella se acepta que el 14 de abril de 2026 la cliente presentó una solicitud de servicio ante LUMA por problemas de alto voltaje. **Esto es un día antes de la fecha de firma de la Querella**. El 4 de mayo de 2026, personal de LUMA midió el voltaje con lecturas de 128 y 129 por fase y 259 de fase a fase. Además, repararon conexiones en el bajante del transformador. LUMA tiene programado regresar a la propiedad para ajustar el TAP del transformador, gestión que depende de la disponibilidad de recursos y priorización de tareas.

DEFENSAS AFIRMATIVAS

1. Se incorporan las alegaciones vertidas anteriormente como defensas afirmativas.

2. El recurso instado contra LUMA no presenta una reclamación que justifique la concesión de un remedio.

3. El Negociado carece de jurisdicción para atender esta querella.

4. LUMA no ha incumplido con norma, reglamento o ley alguna.

5. LUMA ha actuado prudentemente en la atención de la solicitud de servicio de la querellante, máxime en atención al dilapidado estado de la red eléctrica, los fondos y recursos disponibles, y la priorización de labores.

6. El proceso de respuesta a la solicitud de servicio del cliente no ha culminado.

7. La situación de voltaje no es atribuible a LUMA.

8. La situación de voltaje es provocada por la proliferación de sistemas de generación distribuida que, en el marco legal y regulatorio, son conectados a la red sin los estudios de impacto y ajustes a la red requeridos antes de su conexión. Por tanto, la política pública energética que promueve la conexión casi inmediata de estos sistemas a su vez trae el resultado de la saturación de líneas, transformadores y demás componentes de la red, que finalmente provocan fluctuaciones de voltaje.

9. La situación de voltaje es provocada por condiciones atribuibles al cliente o a su sistema eléctrico privado.

10. La situación de voltaje es provocada por terceros ajenos a LUMA.

POR LO CUAL, se solicita al Negociado que tome conocimiento de lo alegado y declare no ha lugar la Querella, con cualquier otro pronunciamiento que en derecho proceda.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDA.

En San Juan, Puerto Rico, el 29 de junio de 2026.

CERTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN

CERTIFICO que este escrito ha sido presentado a través del sistema de Radicación Electrónica del Negociado de Energía de Puerto Rico https://radicacion.energia.pr.gov/, mediante el cual el Negociado y las partes recibirán notificación. Asimismo, se envió copia de cortesía a la parte querellante a jenniferjioiner3@gmail.com.

f/Luis A. Santiago Zambrana
Luis A. Santiago Zambrana
RUA 17794

Luma Energy
Departamento Legal
PO BOX 364267
San Juan, PR, 00936-4267
(787) 365-2487
luis.santiagoz@lumapr.com

LUMA ENERGY SERVCO, LLC
DIVISIÓN LEGAL
APR 29 2026
Hora:
RECIBIDO

Junta Reglamentadora de Servicio Público
APR 2 2 2026
Secretaría
Negociado de Energía
12:42 pm

NEPR
Received:
Jun 29, 2026
4:22 PM

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

Jennifer J Joiner
QUERELLANTE

vs.

Luma Energy
QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0122

ASUNTO:
Querella por Alto Voltaje
A26041400061

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: Jennifer Jonvette Joiner
2. Dirección física: Car 111 R600 Km 45 HO Int Bo. Angeles-Sect El Corcho Utuado
3. Dirección postal: P.O. Box 372 Utuado P.R. 00641
4. Teléfono: (570) 231-9005
5. Correo electrónico: jenniferjoiner30@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 Servco LLC.
2. Dirección física:

3. Dirección postal: P.O. Box 364267 San Juan P.R. 00936-4267
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: _____

C. Querella

Relación sucinta de hechos:
Se esta confrontando problemas de Alto voltaje en la residencia.

Disposiciones legales aplicables:

Remedio solicitado:
Solicitamos que, por favor ante la situación que presentamos con este voltaje, el negociado de energía intervenga.

¿Solicita daños? _____ Sí ___X___ No Valorización de los daños: _____
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: _____

Yo Jennifer J. Joiner **hoy** 15 **de** abril **de** 2026 **en** Utuado, **Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

Jennifer J. Joiner		15/abril/26
Nombre	Firma	Fecha

GOBIERNO DE PUERTO RICO

Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía de Puerto Rico

HOJA COMPLEMENTARIA

Instrucciones:

- Utilice esta hoja cuando necesite espacio adicional para la contestación de alguna de las preguntas de los formularios y entréguela en conjunto con los demás documentos.

Para ser completado por el (la) solicitante

1. Nombre de la Compañía de Servicio Eléctrico: Luma Energy Servco LLC.
2. Nombre del Solicitante: Jennifer J. Joiner
3. Título del formulario que se complementa: _____
4. Fecha del formulario que se complementa: _____
5. Provea la información adicional: (Especifique el inciso del formulario que está completando)

fui atendida a las 7:45 en la oficina de Mayagüez en la ventanilla 1. por la asistencia de Jatiana Cajigos, la misma me proporciono el # de queja (CA260414002061). El 30 de abril de 2026 a las 1:45pm llame al Servicio al cliente de Luma y me atendio la Sra. Santiago con número de empleado #107924, la llamada fue para saber el estatus de mi querella sobre el Alto voltaje a mi propiedad, empleado me comunica que aun estamos en espera de un tecnico fibre para llegar al hogar y ayudarme.

martes, 21 de abril de 2026.

Yo Jennifer Joiner, mayor de edad, portadora de la licencia núm. 1000 3222, por medio de la presente autorizo a Jessica Santana Acevedo para que realice en mi nombre la siguiente diligencia:

Tramitar y gestionar una querella ante LUMA Energy, incluyendo la radicación de documentos, seguimiento del caso y cualquier gestión necesaria relacionada con dicha reclamación.

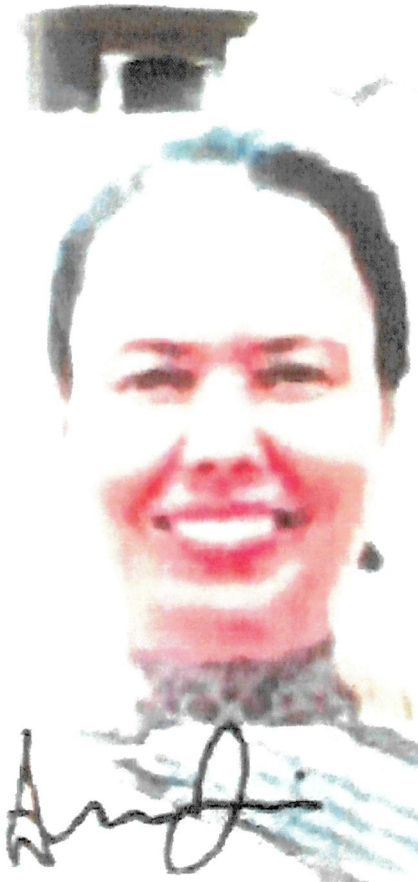
Autorizo a la persona antes mencionada a firmar cualquier trámite requerido para completar este proceso.

Jennifer Joiner
licencia: 1000 3222

Jen J.

GOBIERNO DE
GOVERNMENT OF **PUERTO RICO** USA

Licencia de Conducir/Driver's License



OPERATOR 3 CONDUCTOR

NUM 10003222

JENNIFER JONVETTE
JOINER

CAMINO LOS AYALA RIO HONDO
CARR. 348 KM 1.5 101
MAYAGUEZ, PR 00680

SEX/SEXO
F

EYES/OJOS
BRO

DOB/NAC 16FEB1932
ISS/EMI 28FEB2025
E NONE
R-1
EXP 15FEB2033

5016 / 12469 / 1542 / 1

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

JENNIFER JONVETTE JOINER **Querellante** vs LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY SERVCO, LLC **Querelladas**	**Caso Núm.:** NEPR-QR-2026-0122 **Asunto:** Querella por Alto Voltaje A26041400061

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.

JENNIFER JONVETTE JOINER
(nombre del (de la) abogado(a) del promovente, o de la parte, si no tiene representación legal)

(número ante el Tribunal Supremo, si es abogado(a))

PO BOX 372
UTUADO PR 00641
(dirección)

570-231-9005
(número de teléfono; número de fax)

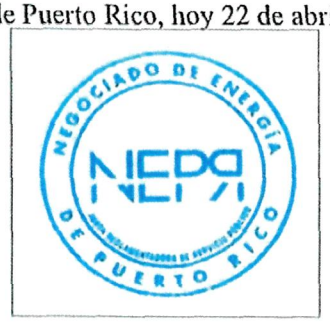
jenniferjoiner3@gmail.com
(correo electrónico)

Expedido bajo mi firma y sello del Negociado de Energía de Puerto Rico, hoy 22 de abril de 2026.

Sonia Seda Gaztambide

Secretaria

Firma



DILIGENCIAMIENTO DE LA CITACIÓN

El diligenciamiento de esta citación y copia fiel y exacta del recurso se realizó de la siguiente forma:

__X__ Mediante correo certificado a la siguiente dirección postal:
GENERAL COUNSEL
LUMA ENERGY, LLC & LUMA ENERGY SERVCO, LLC
PO BOX 364267
SAN JUAN, PR 00936-4267

_____ Mediante correo certificado con acuse de recibo a la siguiente dirección postal:

_____ Mediante diligenciamiento personal: **(No aplica para la notificación a compañías de servicio eléctrico)**

Yo,_____, certifico so pena de perjurio que soy mayor de dieciocho años de edad, que sé leer y escribir, que no soy parte en el pleito, ni abogado de una parte en este pleito. Además, certifico so pena de perjurio que entregué la citación y copia fiel y exacta del recurso del caso de referencia a _____, el ____ de _____, a las _____ am/pm, en la dirección física _____.

_____
Firma

RECEIVED
APR 28 2026
8:39 AM

Jennifer Joiner
Car 111 B 600 K5 HO
Int. Bo. Angeles
sect. El Corcho
Utuado PR 00641

PLACE STICKER AT TOP OF ENVELOPE TO THE RIGHT OF THE RETURN ADDRESS, FOLD AT DOTTED LINE

CERTIFIED MAIL®

9589 0710 5270 1508 0985 03

Retail

RDC 99

00936

U.S. POSTAGE P.
FCM LETTER
SAN JUAN, PR 00909
APR 24, 2026

$6.37

S2322P501213-7

Luma Energy Servco LLC
P.O. Box 364267
San Juan PR 00936-4267

00936-428787