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

NEPR
Received:
Jul 9, 2026
3:23 PM

Oficina Independiente de Protección Al Consumidor en Representación Legal de Myrna López Carrasquillo
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC Y
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

Caso Núm.: NEPR-QR-2026-0275

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

Expedido bajo mi firma y sello del Negociado de Energía de Puerto Rico, hoy. 9 de julio de 2026

Sonia Seda Castambide
Secretaria

Firma

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

DILIGENCIAMIENTO DE LA CITACIÓN

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

_____ 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

CERTIFICO, HABER ENVIADO COPIA FIEL Y EXACTA DE LA PRESENTE QUERELLA MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO A: LEGAL@LUMAPR.COM PREBORDERS@LUMAPR.COM

NEPR

Received:

Jul 9, 2026

3:23 PM

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN REPRESENTACIÓN DE MYRNA LÓPEZ CARRASQUILLO Querellante v. LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC Querellada	CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0275 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 Querellante **Myrna López Carrasquillo**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. La señora **Myrna López Carrasquillo** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **2730361000**, dirección física: **Car 901 K3 H 8 Camino Nuevo El Negro, Yabucoa, P.R 00767** y postal: **HC1 Box 4080, Yabucoa, P.R, 00767**. Véase, Anejo #1. Además, el número de teléfono de la Querellante es **(787) 446-9879.**

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 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 **10 de marzo de 2025**, la Querellante, por derecho propio, presentó ante LUMA una reclamación debido a un problema de fluctuación de alto voltaje en el servicio eléctrico residencial. A dicha reclamación LUMA le asignó el número: **C25031000094** ("Querella ante LUMA").

7. Posteriormente, sin que se haya atendido la reclamación de referencia, el **1 de abril de 2026**, LUMA le asignó el siguiente número de reclamación: **C26040100119**.

8. Con posterioridad a la radicación de las reclamaciones antes indicada, la Querellante realizó múltiples gestiones ante LUMA, a los fines de que corrijan el problema reportado. Cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones realizadas por la Querellante han sido infructuosas y el problema no ha sido atendido oportuna ni efectivamente por LUMA. (Véase, Anejo #2 y #3, bitácora de comunicaciones de la Querellante).

9. El **10 de junio de 2025**, la Querellante procura los servicios de la OIPC.

10. Para anterior fecha, la OIPC refiere por primera vez el caso ante

LUMA, procediendo a darle seguimiento el 23 de enero de 2026, el 6 de febrero de 2026 y el 16 de marzo de 2026. (Véase, Anejo #4 al 7, referidos de la OIPC).

11. Asimismo, adjuntamos evidencia del "*High Voltage Load Test*" (Véase, anejo #8 y #9).

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) <u>Mantener la infraestructura eléctrica en condiciones óptimas para asegurar la confiabilidad, resiliencia y seguridad del servicio eléctrico</u>; 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 problemas de alto voltaje.

16. Un servicio eléctrico con problemas de alto voltaje no constituye un servicio confiable, estable y de excelencia. Además, los problemas de fluctuaciones de voltaje son una de las principales causas para los daños a enseres electrodomésticos y hasta la causa para un incendio doméstico.

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 voltaje, con cualesquiera otros pronunciamientos que en derecho procedan.

RESPETUOSAMENTE sometido, hoy **9 de julio de 2026.**

CERTIFICO, haber enviado copia fiel y exacta de la presente Querella mediante correo electrónico a: legal@lumapr.com 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 #1

Su factura de electricidad

Para el periodo del 14 de abril de 2026 al 13 de mayo de 2026

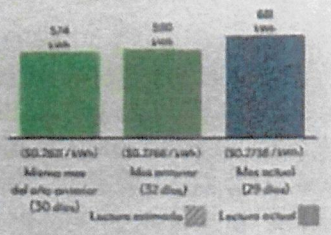
LOPEZ CARRASQUILLO,MYRNA
Su número de cuenta: 2730361000
Fecha de expedición de esta factura: 13 de mayo de 2026
Ciclo de facturación: 10

Consejo Para Ahorrar Energía: *¿Cuáles son los beneficios de ahorrar energía? Una factura más económica para usted y energía más confiable para todos. Si trabajamos juntos para reducir nuestro consumo energético, podremos reducir la demanda sobre la red. Esto ayudará a mantener las luces encendidas para todos. Para conocer más, visite: lumapr.com/residencial/ahorrando-energia-y-dinero.*

CANTIDAD TOTAL ADEUDADA	FECHA DE VENCIMIENTO	CONSUMO DE kWh
$719.07	15 jun 2026	681 kWh

AVISO DE ACUERDO DE PAGO: *Por favor asegúrese de pagar el monto de su acuerdo de pago para evitar cargos vencidos.*

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

15.4% más energía
en comparación con el mes anterior

y

18.6% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$6.43

Promedio de consumo diario
23 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2707

¡En LUMA trabajamos para ti!

¿Necesita más tiempo para pagar su factura? Estamos aquí para ofrecerle soluciones, incluyendo planes de pago flexibles, que podrían estar disponibles para usted y su familia. Para más información, contacte a un representante de servicio al cliente hoy al 1-844-858-5862.

Transformación del sistema eléctrico

¡Cuidar y proteger a su familia de los estafadores! LUMA nunca le llamará para solicitarle un pago por teléfono. Para más información, visite lumapr.com/estafas-y-fraudes.

PARA EMERGENCIAS O INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO
1-844-888-LUMA (5862)

DIRECCIÓN POSTAL DE LUMA:
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

PARA PAGOS Y CONSULTAS
1-844-888-LUMA (5862)

PARA FACTURACIÓN Y MÁS
WWW.LUMAPR.COM

LUMA Energy
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

Ley 57-2014, según enmendada: Tiene un mínimo de veinte días a partir de la fecha de vencimiento para pagar la factura o presentar una objeción a los cargos en la factura. Detalles al reverso.

Incluya este talonario con su pago. No mutile, doble, grape, manche, escriba (excepto la cantidad a pagar) ni use cinta adhesiva en el talonario de pago.

Cuenta: 2730361000
Cantidad adeudada: $719.07
Fecha de vencimiento:
15 de junio de 2026

Cantidad incluida:

LOPEZ CARRASQUILLO,MYRNA
HC1 BOX 4080
YABUCOA PR 00767

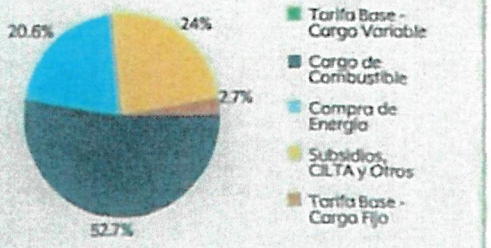
La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de electricidad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información sobre cómo puede cualificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios contributivos para incentivar la compra de esos equipos sobre los que puede obtener más información en el Programa de Política Pública Energética.

DETALLE DE LA CUENTA

Balance Pague inmediatamente	**$416.12**
Cantidad adeudada del período anterior	*$1,166.12*
Pagos acreditados	*-$750.00*
Cargos corrientes	**$116.10**
Acuerdo(s) de pago	**$186.85**
Cantidad Total Adeudada	**$719.07**

Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $82.88

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: CARR 901 K3 H8 CAMINO NUEVO EL NEGRO 29075 YABUCOA PR 00767 ID localidad: 6197361136

Tarifa: Servicio Residencial General Período: 14-abr-2026 a 13-may-2026 Próxima lectura: 12-jun

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo kWh	Consumo Días	Constante
2188102	13-may	48744.00 L	14-abr	48063.00	681.00	29	1

Medición Neta kWh

	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	7,830.00	7,573.00	257.00	257.00	257.00	424.00	0.00

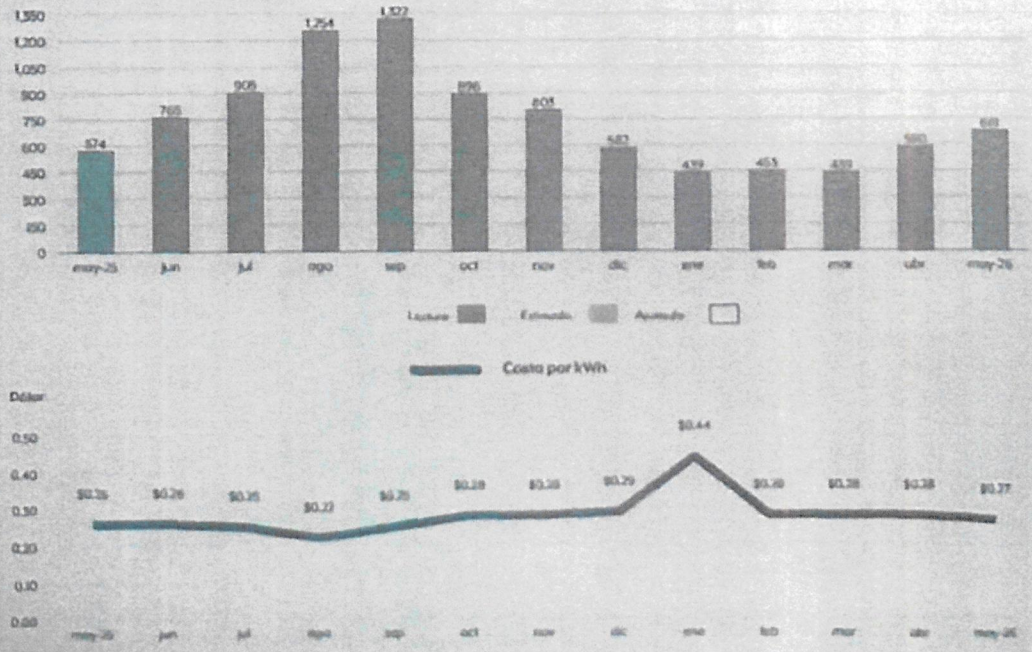
INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.04944	$21.01
Cargo por Consumo Adicional	256 kWh x $0.05564	$14.24
Subtotal		**$39.25**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	681 kWh x $0.116349	$79.23
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	681 kWh x $0.045575	$31.04
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	681 kWh x $0.004417	$3.01
Cláusula SUBA-Subsidios HH	681 kWh x $0.012558	$8.55
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	681 kWh x $0.001091	$0.74
Cláusula EE-Carga Eficiencia Energética	681 kWh x $0.000853	$0.58
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costas pensión	681 kWh x $0.019191	$13.07
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	681 kWh x $0.014931	$10.17
Subtotal		**$146.39**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$69.54
Subtotal		**-$69.54**
Total		**$116.10**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 6197361136



Anejo #2

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Myrna A López Carrasquillo

Número Cuenta 273-036-1000

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
C250310000 94	Marzo-10-25	Marzo-24-25	oficina
C250310000 94	Marzo-10-25	marzo-27-25	oficina
C250310000 94	~~Marzo~~ ~~Abril-2-25~~ Marzo-10-25	Abril-2-25	oficina
C250310000 94	marzo 10-25	Mayo-21-25	oficina
C250310000 94	Marzo/10/~~25~~	Mayo-29-25	oficina
C250310000 94	Marzo-10 25	junio-12-25	oficina
C250310000 94	Marzo-10-25	julio-8-25	oficina
C250310000 94	Marzo-10-25	octubre-29-25	oficina
C250310000 94	Marzo-10-25	noviembre 3-25	oficina
C250310000 94	Marzo-10-25	noviembre 24-25	oficina
C250310000 94	Marzo-10-25	Diciembre 4-25	oficina
C250310000 94	Marzo-10-25	enero-24 2026	oficina
C250310000 94	Marzo-10-25	febrero-3 2026	oficina
C250310000 94	Marzo-10-2025	febrero-10 2026	oficina

#3

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Myriam M. Lopez Carrasquillo

Número Cuenta: 275 036 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
C25031000 94	Marzo 10 2025	febrero - 12 2026	llamada
C25031000 94	Marzo - 10 2025	febrero - 23 2026	oficina
C25031000 94	Marzo - 10 2025	Marzo - 02 2026	oficina
C25031000 94	Marzo - 10 2025	Marzo - 16 2026	oficina
Cerraron mi caso y no hicieron nada			
nueva querella	← hice nueva Querella		
C26040100 119	abril - 1 2026	Abril - 9 2026	oficina
C26040100 119	abril - 1 2026	Abril 14 2026	oficina
C26040100 119	abril - 1 - 2026	Abril - 24 2026	oficina
C26040100 119	abril - 1 2026	Mayo - 1 2026	oficina
C26040100 119	abril 1 1 2026	Mayo - 6 2026	oficina
C26040100 119	abril 1 2026	Mayo 11 2026	oficina
C26040100 119	abril - 1 2026	Mayo - 13 2026	oficina

Cada vez que iba a la oficina Luma siempre me decian que le iban a pasar esto a la oficina de operaciones

Anejo # 4

Outlook

Re: Querella de Voltaje: C25031000094/ Yabucoa PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Tue 6/10/2025 11:33 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Saludos:

Consumidora:	Myrna López Carrasquillo (787) 446-9879
Número de cuenta	2730361000
Municipio:	Yabucoa PR
Resumen:	**Querella de Voltaje: C25031000094**
Consumidor llama para indicar que desde marzo-2025, tiene placas solares, los vecinos tienen problemas de voltaje. Dirección física: Carr 901 Km 3.8 Bo Camino Nuevo Sector El Negro Yabucoa. Número de querella: C25031000094.	

Cordialmente,

WIDNA VERA TORRES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECIÓN AL CONSUMIDOR |
DIRECTORA SERVICIO AL CLIENTE

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

wvera@jrsp.pr.gov

787-523-6962

jrsp.pr.gov

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.

#15

Outlook

Re: Querella de Voltaje: C25031000094/ Yabucoa PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Fri 1/23/2026 11:20 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Saludos:

Consumidor: **Número de *Teléfono*:**	Myrna López Carrasquillo (787) 446-9879
Número de cuenta	2730361000
Municipio:	Yabucoa PR
Resumen:	**Querella de Voltaje: C25031000094**
Consumidora indica de problemas de alto voltaje desde marzo-2025, tiene placas solares, los vecinos también tienen problemas de voltaje. Dirección física: Bo Camino Bueno Carr 901 Km 3.4 Yabucoa PR. Número de querella: **C25031000094.**	

Cordialmente,

WIDNA VERA TORRES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECIÓN AL CONSUMIDOR |
DIRECTORA SERVICIO AL CLIENTE

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

wvera@jrsp.pr.gov

787-523-6962

jrsp.pr.gov

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

#6

Outlook

1er follow up Querella de Voltaje: C25031000094/ Yabucoa PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Fri 2/6/2026 2:00 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buenas Tardes

Consumidora nos llama para seguimiento de su querella de Voltaje nos indica que al día de hoy aún no sido atendido

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 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, January 26, 2026 2:05 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: Querella de Voltaje: C25031000094/ Yabucoa PR

Saludos,

#7

Outlook

3er follow up Querella de Voltaje: C25031000094/ Yabucoa PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 3/16/2026 11:43 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buen Día

Consumidora 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 |
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, February 23, 2026 10:40 AM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 2do follow up Querella de Voltaje: C25031000094/ Yabucoa PR

Saludos,

Anejo #8

High Voltage Load Test

Customer Name: Nombre del Cliente:	Mayena Lopez Castrapillo		
Customer Phone Number: Numero de Teléfono del Cliente:	787-446-9879		
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	273-036-1000		
Location ID: ID de Localidad:	619736113		
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Edwin Gonzalez Arce		
Engineer/Certified Electrician's License Number: Numero de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	12538		
Engineer/Electrician Phone Number: Numero de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-446-8045		
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	15 kW AC	17.64	kW DC
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	5 Julio 2026		
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	L1 126.8	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje: 11:15AM	L2 126.8
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	129.1 L1	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	130.2 L2
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	127.1 L1	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	127.7 L2
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	122.7 L1	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	129.
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 Numeros Claramente (si es posible):			
Distance from Transformer to Premise (if it can be supplied): Distancia del Transformador al Previo (si es posible suministrarla):	225 Feet aprx		
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, ...):			
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):	1		
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):	22 Kw dc		
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 Operacion:	Rosa 100 13.5 Kw kW	Back up 13.5 Kw	

#9

Colegio de Peritos Electricistas de Puerto Rico

PO Box 363611 San Juan, P.R. 00936-3611
Tel. 787-781-7184

Estampilla Digital



GUADALUPE ARCE , ERICK A.

Lic.#012538

Tipo de Certificación:	Fotovoltaica
Tipo de Proyecto:	Residencial
Nombre de Cliente:	Myrna Lopez Carrasquillo
Número de Proyecto/Cuenta:	273-036-1000
Serial:	2026-CPEPR-07-05-7646-0007
Fecha:	07/05/2026
Estatus:	ACTIVA
Monto Emitido:	$10.00
Notas:	Estudiantes Alto Voltaje para Luma

Certificación:

El profesional certifica con la emisión de esta estampilla digital del Colegio de Peritos Electricistas de Puerto Rico que *realizó las instalaciones eléctricas descritas en la certificación que acompaña esta estampilla de acuerdo con las Leyes* Num. 131 de 28 de junio de 1969 y Num. 115 de 2 de junio de 1976, según enmendadas y demás leyes aplicables.

Scanned with CamScanner