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

NEPR
Received:
Jul 22, 2026
6:36 PM

Dorian L. Castro Sánchez

QUERELLANTE

vs.
Luma EnergyCo,LLC

QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR QR 2026 0294

ASUNTO: Problema de alto voltaje y desbalance eléctrico sin resolver desde mayo de 2024, que provoca la desconexión y baja producción del sistema solar.

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:	Dorian L. Castro Sanchez
2. Dirección física:	Parcelas Viejas Playita Calle 2 177 Yabucoa,PR 00767
3. Dirección postal:	PO Box 1815 Yabucoa PR 00767
4. Teléfono:	786-843-6728
5. Correo electrónico:	dlgonzalez38@gmail.com
6. Representación legal:	n/a
7. Número de RUA:	n/a
8. Dirección postal:	n/a
9. Correo electrónico:	n/a

10. Teléfono: n/a

B. Información General del Querellado Individuo X Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo: LUMA Entergy ServCo,LLC
2. Dirección física: 1250 Ave Ponce de Leon Suite 1200, San Juan PR 00907
3. Dirección postal: PO Box 363508 San Juan PR 00936-3508
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico:

C. Querella

Relación sucinta de hechos: La querellante es cliente de LUMA Energy ServCo, LLC y tiene instalado en su residencia un sistema solar con baterías. El 22 de mayo de 2024, un técnico de Sunrun inspeccionó el sistema y determinó que existía una condición de alto voltaje o desbalance eléctrico proveniente del lado de LUMA. El informe técnico reflejó aproximadamente 260 voltios, con lecturas de 128.8 voltios en la Línea 1 y 128.9 voltios en la Línea 2, e indicó que dicha condición impedía el funcionamiento adecuado del sistema solar.

El 24 de mayo de 2024 se presentó una reclamación ante LUMA relacionada con el voltaje y se asignó el número de caso C24052400075. A pesar de los seguimientos realizados, LUMA no ha inspeccionado ni corregido la condición.

Sunrun ha confirmado nuevamente que el sistema solar y las baterías funcionan correctamente, pero que la baja producción y las desconexiones ocurren debido a un desbalance de voltaje y posibles problemas con el neutro del lado de LUMA. El sistema entra en modo de protección para evitar daños.

Como consecuencia, la querellante ha permanecido varias semanas con producción solar limitada o sin funcionamiento adecuado. Durante el último mes, se ha quedado sin servicio eléctrico en tres ocasiones y continúa pagando aproximadamente $229 mensuales por el sistema solar. Su factura más reciente de LUMA fue de aproximadamente $223, para un gasto combinado de aproximadamente $452 mensuales. La querellante vive sola en la residencia.

Disposiciones legales aplicables:

n/a

Remedio solicitado:

Se solicita que el Negociado ordene a LUMA:

1. Inspeccionar urgentemente el medidor, la acometida eléctrica, el neutro y los niveles de voltaje de la residencia.
2. Corregir el alto voltaje, desbalance entre fases, defecto del neutro o cualquier otra condición del sistema eléctrico que esté provocando la desconexión del sistema solar.
3. Informar por escrito los resultados de la inspección, las reparaciones realizadas y las mediciones finales de voltaje.
4. Explicar por qué el caso C24052400075, presentado el 24 de mayo de 2024, continúa sin resolverse.
5. Coordinar con Sunrun las pruebas necesarias para confirmar que, luego de la reparación, el sistema solar pueda producir y exportar energía normalmente.
6. Evaluar cualquier ajuste, crédito o remedio económico que proceda por el tiempo excesivo durante el cual la condición permaneció sin atenderse.

¿Solicita daños? _____ Sí _____X____ No Valorización de los daños: _____n/a_____
Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución": _____Los remedios se solicitan conjuntamente y no en alternativa.

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

Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
XOtros:

Yo _Dorian L. Castro Sanchez _____ hoy __22___ de ___julio_____de 20_26_, en _Yabucoa_____, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Dorian L. Castro Sánchez	Dorian L. Castro Sánchez	22/7/2026
Nombre	Firma	Fecha

NEPR
Received:
Jul 22, 2026
6:40 PM

sunrun

Informe de Alto Voltaje o Desfase

Fecha: 05/22/24

Cliente: Doran castro

Pueblo: Parcelas Viejas Playita, Yabucoa PR

Luego de realizar investigación por parte del técnico Rafael Velázquez, representante de servicio SunRun, encontró que el voltaje o desfase en la residencia por parte de la autoridad de servicio eléctrico LUMA es de 260 Voltios, Línea 1: 128.5 Voltios y Línea 2: 128.9 Voltios. El mismo no cumple con los parámetros exigidos por dicha autoridad e impiden la funcionalidad adecuada del equipo solar instalado en la residencia. Por tanto, se recomienda urgentemente realizar querella por parte del cliente a la autoridad de servicio eléctrico LUMA y puedan corregir dicho desbalance voltaico.

Firma de Cliente

Firma de Representante