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

NEPR
Received:
Jul 26, 2026
1:42 PM

_FERNANDO FRANCO SANTIAGO
QUERELLANTE

vs.

_ LUMA ENERGY _____
QUERELLADO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO: __ALTO VOLTAJE_____

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: FERNANDO FRANCO SANTIAGO
2. Dirección física: CARR 787 R 7787 K1 H3 INT BO BEATRIZ SAPERA CIDRA PR 00739
3. Dirección postal: 1326 CARR 7787, CIDRA PUERTO RICO 00739
4. Teléfono: 787-320-0583
5. Correo electrónico: ffranco371@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
2. Dirección física:

3. Dirección postal: PO BOX 363508, SAN JUAN PUERTO RICO 00936-3508
4. Teléfono: 1-844888-5862
5. Correo electrónico: _____

C. **Querella**

Relación sucinta de hechos:

_____

_____ALTO VOLTAJE_____

Disposiciones legales aplicables:

_____

_____

_____

_____

Remedio solicitado:

_____

_____

_____

_____

¿Solicita daños? _____ Sí _____ 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 _FERNANDO FRANCO SANTIAGO_____ hoy 26___ de JULIO_____de 2026__, en _____, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

FERANANDO FRANCO SANTIAGO _____ _____ _____

Nombre Firma Fecha

		NEPR
3. Dirección postal:	PO BOX 363508, SAN JUAN PUERTO RICO 00936-3508	
4. Teléfono:	1-844888-5862	Received:
5. Correo electrónico:		Jul 26, 2026
C. **Querella**		1:42 PM

Relación sucinta de hechos:

_____ALTO VOLTAJE_____

Disposiciones legales aplicables:

Remedio solicitado:

¿Solicita daños? _____ Sí _____ 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).

- [x] Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- [x] Otros: _____

Yo _FERNANDO FRANCO SANTIAGO_____ hoy 26___ de JULIO_____de 2026__, en _____, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

FERANANDO FRANCO SANTIAGO	Fernando Franco	7/26/2024
Nombre	Firma	Fecha

NEPR

Received:

Jul 26, 2026

1:42 PM

ASUNTO;

Fue instalado en mi residencia por acuerdo mutuo un sistema de placa solares, para beneficio de este servidor y ayudar a red en tiempo cuando esta lo necesite través de medición neta y el programa "Virtual Power Plant".

Desde el comienzo se le informa a Luma Energy del problema de alto voltaje donde esto lo que ocasiona es que el sistema deja de funcionar en termino de exportación y generación de energía para el sistema poder protegerse.

Se hacho varias querelladas la cuales las cierran sin corregir el problema.

Querella C25122000035 12-20-2025, C26012900093 1-29-2026, C26021700159 2-17-2026 todas están en cerradas sin resolver. Se hace otra que al C26070100178 7-1-2026 la cual le di seguimiento el 7-22-2026 5:14 PM , problema todavía sin resolver.

Adjunto correspondencia de SUNRUN la veces que han venido y graficas donde muestra cuando el sistema de funcionar correctamente. Además le envió la última correspondencia donde SUNRUN indica que puedo perder la mi garantía, por una negligencia que en realidad no es mí.

Hecho todo lo posible de mi parte pero no veo Luma Energy trabaja el con el problema.

Gmail

Fernando Franco <ffranco371@gmail.com>

NEPR
Received:
Jul 26, 2026
1:42 PM

Aviso importante: Hallazgos de alto voltaje y estado de su garantía [thread::dr3FgYxgfLe-m8JvcJJMwAM::]

1 message

Field Service No Reply <fieldservice-noreply@sunrun.com> Mon, Jul 13, 2026 at 4:11 PM
To: "ffranco371@gmail.com" <ffranco371@gmail.com>

SUNRUN

RE: carr 787 r7787 h3 int bo beatriz sapera, cidra, PR, 00739

Hola,

Le escribimos para informarle sobre el estado final de su caso de servicio. Nuestros diagnósticos confirman que su equipo Sunrun funciona correctamente. La causa raíz de sus problemas de producción es el voltaje excesivo de la red pública (LUMA), con picos significativamente superiores a 240V.

Estado del caso: Cerrado / Pausa Administrativa (PG Void)

Debido a que este es un problema externo de la red que Sunrun no puede reparar, estamos cerrando su caso de servicio el día de hoy y colocando su cuenta en una Pausa Administrativa. Esto le protege de ser penalizado por la baja producción causada por la inestabilidad de la red.

Acción requerida:

- Contactar a LUMA: Debe reportar "Alto Voltaje" a LUMA de inmediato. Sabemos que LUMA puede tardar en atender estas solicitudes, por lo que le recomendamos llamar con frecuencia e insistencia.

- Redirigir seguimientos: Por favor, dirija todas las llamadas de seguimiento relacionadas con este problema de la red a LUMA. No podemos asistirle más hasta que la red eléctrica se estabilice.

- Advertencia de riesgo: Si no se resuelve, este alto voltaje continuará forzando el apagado de su sistema solar y podría dañar otros electrodomésticos en su hogar.

Reactivación y revisión de rendimiento:

Una vez que proporcione prueba de que LUMA ha bajado el voltaje a menos de 240V, reactivaremos su garantía. En ese momento, realizaremos una revisión de rendimiento retroactiva de su cuenta para evaluar si califica para una compensación por la producción perdida durante este periodo.

Sunrun está listo para apoyarle, pero requerimos una red eléctrica estable para que su sistema funcione al 100%.

Atentamente,

Sunrun

Sunrun Customer Engagement Hours
Monday - Friday: 5AM - 7PM PT
Saturday: 6AM - 4PM PT
Sunday: Closed

thread::dr3FgYxgfLe-m8JvcJJMwAM::

NEPR

25-81 04

Received:

Jul 26, 2026

1:42 PM

High Voltage Load Test

Customer Name: **Nombre del Cliente:**	Fernando Franco Santiago			
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	787-320-0583			
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	3871397306			
Location ID: ID de Localidad:	3925171537			
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Alejandro Leguillow			
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	12898			
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-910-9805			
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	11.50 kW AC	5.06 kW DC		
Date of Voltage Test: **Fecha de la Prueba de Voltaje:**	29 ene 26			
Voltage without Major Loads, PV On: **Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:**	120 121	**Time of Voltage Test:** **Hora de la Prueba de Voltaje:**	2:40 pm	
Voltage without Major Loads, PV Off: **Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:**	130 129	**Time of Voltage Test:** **Hora de la Prueba de Voltaje:**	2:46pm	
Voltage without Major Loads, PV On Again: **Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:**	130 129	**Time of Voltage Test:** **Hora de la Prueba de Voltaje:**	2:52pm	
Voltage with Some Major Loads, PV On: **Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:**	129 124	**Time of Voltage Test:** **Hora de la Prueba de Voltaje:**	2:58pm	
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, ...):**	100A			
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:	13.5 kW	Full Backup		

NEPR
Received:
Jul 26, 2026
1:42 PM

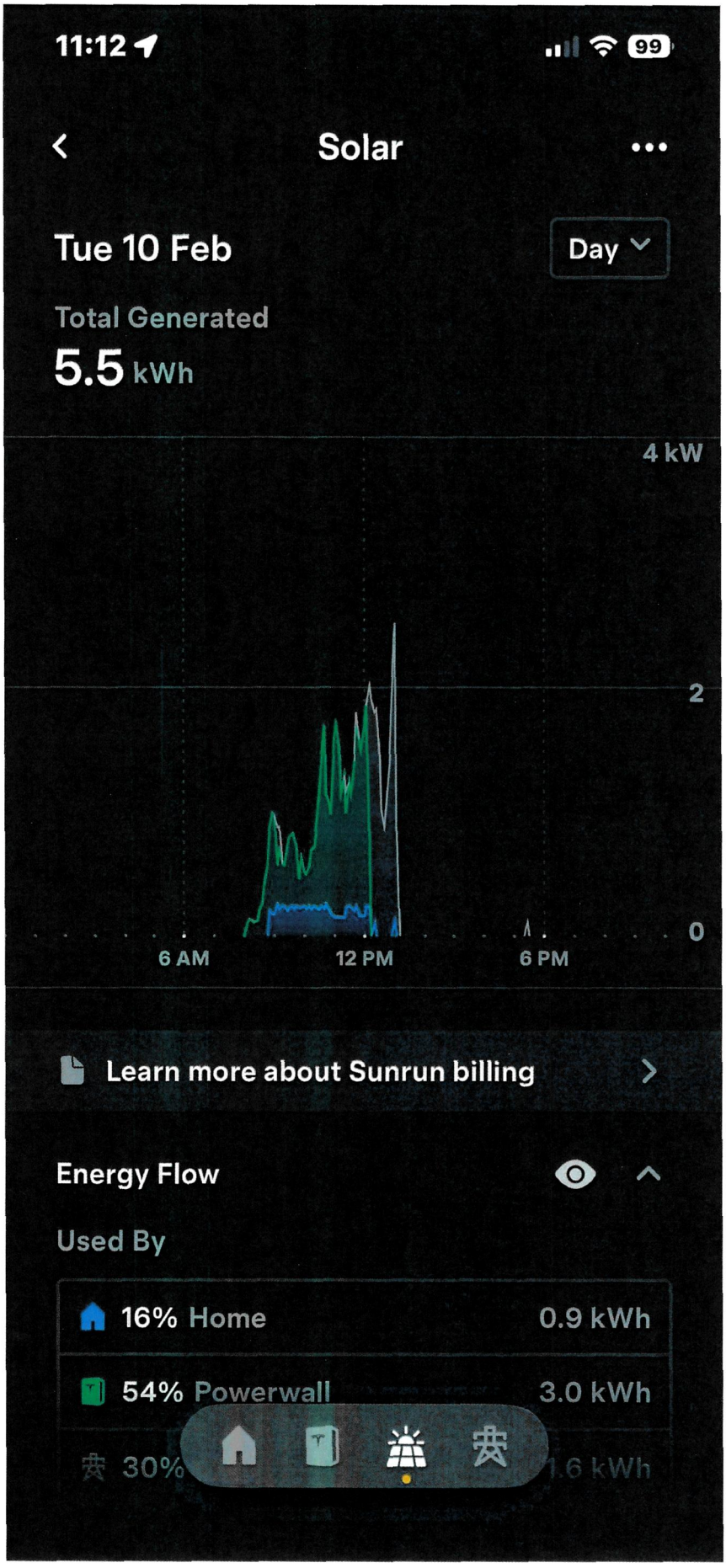
High Voltage Load Test 25-8104 F			
Customer Name: Nombre del Cliente:	Fernando Franco Santiago		
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	787-320-0583		
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	15909104		
Location ID: ID de Localidad:	39225171537		
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Alejandro Leguillow		
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	12898		
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-910-9805		
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	11.50 kW AC	5.06 kW DC	
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	12/02/2025		
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	11:31 am	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	263.4
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	11:34 am	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	261.4
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	11:37 am	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	260.4
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	12:10	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	263.8
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:	13.5 kW	Full Backup	

NEPR

Received:

Jul 26, 2026

1:42 PM

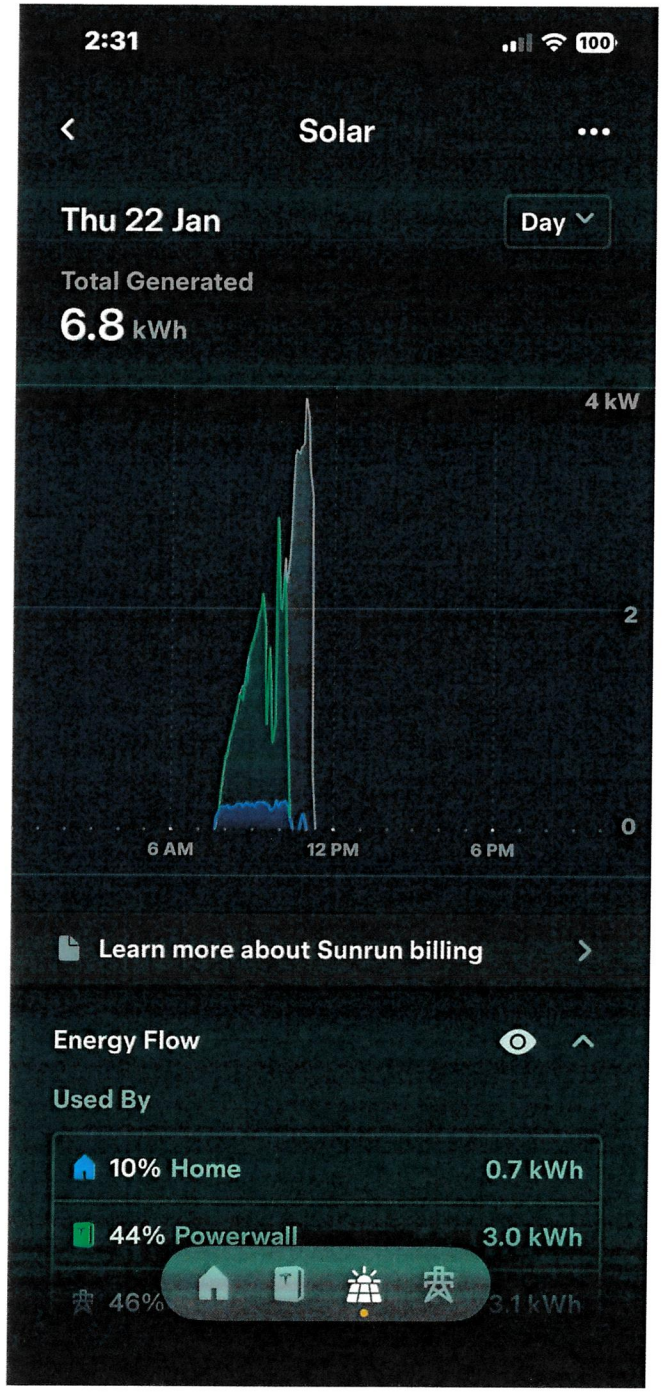


NEPR

Received:

Jul 26, 2026

1:42 PM

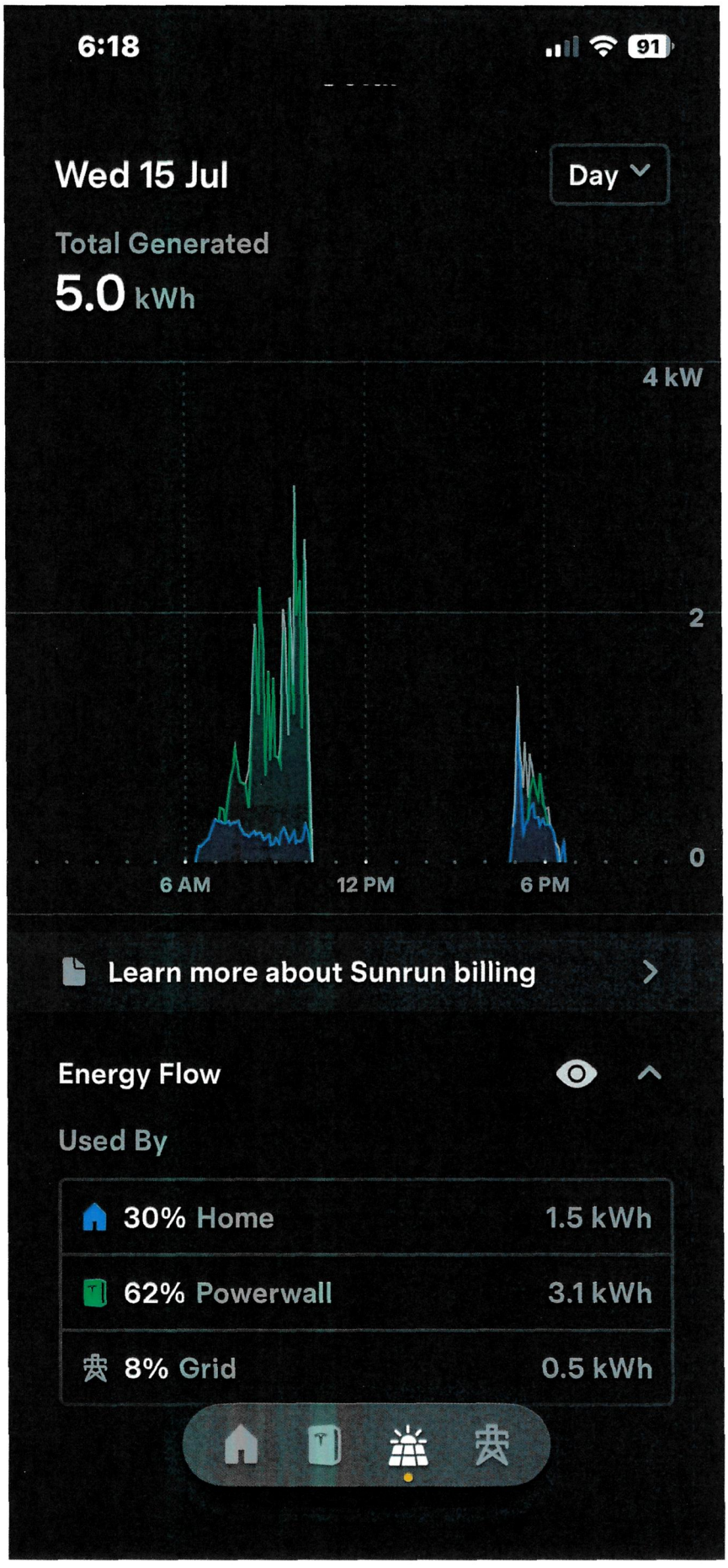


NEPR

Received:

Jul 26, 2026

1:42 PM



NEPR

Received:

Jul 26, 2026

1:42 PM

