Junta Reglamentadora
de Servicio Público

JUL 28 2026

Secretaría
Negociado de Energía
1:05 PM

21 de julio de 2026

Saludos.

A quien pueda interesar.

Desde el pasado 02/2023 que la compañía SUNRUN instaló en la residencia de mis padres el sistema de placas solares, reportamos a LUMA que había fluctuaciones de voltaje y también que el poste de madera que está frente a la residencia está cediendo. Este fue reportado en 02/2025.

Ellos han hecho caso omiso a todas las llamadas y querellas que se han hecho. El pasado 11 de mayo recibí un correo electrónico de la compañía SUNRUN notificando nuevamente sobre las fluctuaciones de voltaje lo cual pueden afecta el sistema de placas solares y poner en riesgo la garantía que tiene el mismo. En dos ocasiones he visitado las oficinas de LUMA en Arecibo, la semana pasada en cuya visita me informaron que estarían trabajando con la situación. Lo cual no sucedió y regresé en el día de hoy para dar seguimiento y volvieron a decirme lo mismo.

Por este medio solicito su intervención urgente en este problema ya que el sistema de placas solares es muy esencial en mi casa porque actualmente tengo a mis padres encamados y constantemente el servicio de LUMA está afectando los enseres del hogar y también las placas solares.

Le acompaño copia de la factura que está a nombre de mi papá Francisco Díaz Madero con el número de evento y querella que me escribió la semana pasada la persona que me atendió en las oficinas de LUMA, copia del correo electrónico enviado por SUNRUN y copia del mensaje de confirmación de la querella del poste que se está cayendo.

Muy agradecido por au ayuda en este particular.

Cordialmente,

Carlos J. Díaz Morales
(787)549-7327

Su factura de electricidad

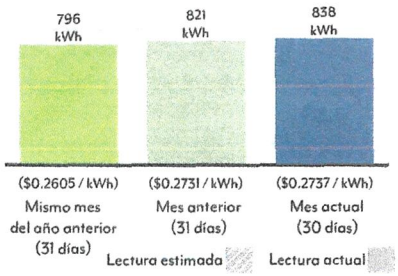
Para el periodo del 11 de mayo de 2026 al 10 de junio de 2026

DIAZ MADERO,FRANCISCO
Su numero de cuenta: 1788101000
Fecha de expedición de esta factura: 10 de junio de 2026
Ciclo de facturación: 08

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
$266.81	13 jul 2026	838 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

2.1% más energía
en comparación con el mes anterior

y

5.3% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$7.65

Promedio de consumo diario
28 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2662

¡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 1-844-888-5862.

Transformación del sistema eléctrico

¡Cuídese y proteja a su familia de los estafadores! LUMA nunca lo llamará para solicitarle un pago por teléfono. Para más consejos, visite lumapr.com/combatiendoelfraude.

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

Evento #A260714000007
WB-2026-3783917

LUMA Energy
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

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: 1788101000
Cantidad adeudada: $266.81
Fecha de vencimiento:
13 de julio de 2026

Cantidad incluida:

LS-5/10/26-9820

9820
DIAZ MADERO,FRANCISCO
RR 3 BOX 8428
MANATI PR 00674-9638

00017881010003 000026681 000011797 7

Gmail **Carlos Jahel Diaz <carjahel.diaz@gmail.com>**

Sunrun | Introducción al Administrador del Caso | Caso: 19577895 [thread::d2jALr7Uc8m6gi74B1YD_QM::]

4 messages

Brianna Harrington <brianna.harrington@sunrun.com> Mon, May 11, 2026 at 10:44 AM
To: "carjahel.diaz@gmail.com" <carjahel.diaz@gmail.com>

Hola Onelia,

Mi nombre es Brianna y soy administrador de casos en el equipo de Experiencia del Cliente de Sunrun. Estoy comunicando con respecto al caso que se abrió recientemente para dar servicio a su sistema, y seré su principal punto de contacto en el futuro. A partir de este momento, me asociaré con usted y abogaré en su nombre dentro de Sunrun.

Trabajaré diligentemente para mantenerlo informado de manera proactiva. **Si tiene alguna pregunta o necesita comunicarse conmigo, no dude en enviarme un correo electrónico a Brianna.Harrington@sunrun.com o llamarme directamente a 217-208-5386.** Sunrun ahora admite mensajes de texto, que es la mejor manera de contactarme. Si es más conveniente para usted, no dude en enviarme un mensaje de texto al número de arriba. Mientras administro su caso de servicio, si tiene alguna pregunta o inquietud adicional, puedo ayudarlo a dirigirlo al equipo apropiado. Mi horario de trabajo habitual es de lunes a viernes 8:00am-4:00pm Tiempo Central.

Hemos enviado el trabajo a Ion Leed (HomePower) para el mantenimiento del sistema. Es posible que pueden resolver su problema remota sino, ellostiene 7 días hábiles a partir de para comunicarse con usted y programar una cita para investigar el problema. Si han pasado 7 días y no se han puesto en contacto con usted, puede ponerse en contacto con ellos al 787) 396-7853. Tenga en cuenta que pueden llamarlo o enviarle un correo electrónico para programar la cita, así que revise tanto su correo de voz como su correo electrónico. Si tiene alguna pregunta durante este tiempo, no dude en comunicarse conmigo directamente.

Brianna Harrington
Service Pipeline | Customer Experience
Powerhouse
Text or Call 217-208-5386
Working Hours: 8-4 CST M-F

thread::d2jALr7Uc8m6gi74B1YD_QM::

Brianna Harrington <brianna.harrington@sunrun.com> Mon, Jul 6, 2026 at 12:39 PM
To: "carjahel.diaz@gmail.com" <carjahel.diaz@gmail.com>

Hola Onelia,

Espero que este correo electrónico le encuentre bien. Después de su reciente visita, se ha determinado que el sistema no se comunica porque no tiene internet en su hogar. Este es un requisito para que podamos monitorear adecuadamente su sistema cuando falla. Por favor instale internet en su hogar y, una vez completado, llámenos para que podamos enviar al técnico para que restablezca la comunicación de su sistema.

Tambien 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,

Brianna Harrington
Service Pipeline | Customer Experience
Powerhouse
Text or Call 217-208-5386
Working Hours: 8-4 CST M-F

thread::d2jALr7Uc8m6gi74B1YD_QM::

Carlos Jahel Diaz <carjahel.diaz@gmail.com> Mon, Jul 6, 2026 at 1:02 PM
To: Brianna Harrington <brianna.harrington@sunrun.com>

Saludos.

En cuanto a lo relacionado al alto voltaje, eso fue notificado a LUMA desde que se instaló el sistema y nunca han resuelto nada. Lo del internet se supone que lo arreglen pronto ya que se hizo reporte a la compañía Liberty porque en varias ocasiones se ha llamado y tampoco han resuelto el problema. la ineptitud en varios casos por parte de ellos ha sido increíble. Gracias por notificarme.

[Quoted text hidden]

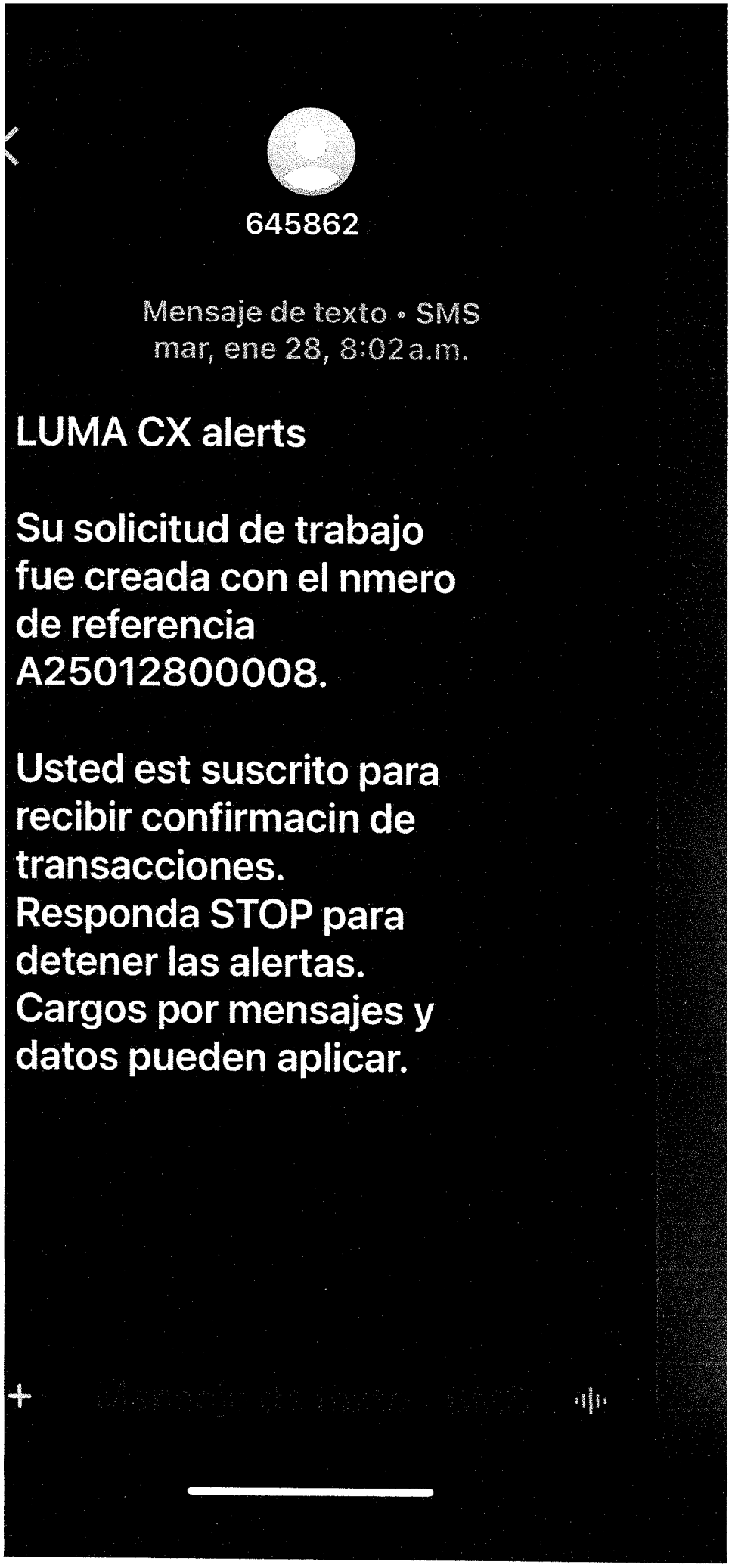
--

Carlos J. Díaz Morales

Carlos Jahel Diaz <carjahel.diaz@gmail.com> Tue, Jul 14, 2026 at 8:38 AM
To: Brianna Harrington <brianna.harrington@sunrun.com>

Saludos.

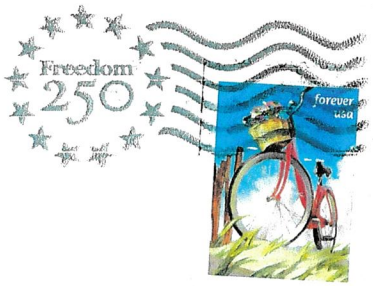
En el día de hoy hice la correspondiente querella.


645862
Mensaje de texto • SMS
mar, ene 28, 8:02 a.m.
LUMA CX alerts
Su solicitud de trabajo fue creada con el nmero de referencia A25012800008.
Usted est suscrito para recibir confirmacin de transacciones. Responda STOP para detener las alertas. Cargos por mensajes y datos pueden aplicar.

AFTER 10 DAYS RETURN TO

Carlos J. Díaz Morales
BB 3 Box 8428
Manatí PR 00674

SAN JUAN PR 009
23 JUL 2026 PM 2 L



Negociado Energía de Puerto Rico
World Plaza
268 Ave. Muñoz Rivera
Nivel Plaza Suite 202
San Juan PR 00918

00918-192552