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

NEPR
Received:
Aug 6, 2026
2:55 PM

Caso Núm.: NEPR-QR-2026-0346

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.

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR en representación del consumidor WILFREDO RIVERA SANTANA
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC.
Querellada(s)

CITACIÓN

A: LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY SERVCO, LLC, CONJUNTAMENTE CONOCIDAS COMO LUMA
(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. William Rodríguez-Lugo RUA 17606
Lcdo. Kevin Mercado Vallespil RUA 22660
500 Ave Roberto H. Todd
San Juan, P.R. 00907-3941
Tel 787.523.6962
Email: contratistas@jrsp.pr.gov

Expedido bajo mi firma y sello del Negociado de Energía de Puerto Rico, hoy 6 de agosto de 2026.

Sonia Seda Gaztambide
Nombre del Secretario(a)

Firma del Secretario(a)

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

CASO NÚM.:

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:

_____

_____

_____

_____ 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

NEPR

Received:

Aug 6, 2026

2:55 PM

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR en representación del consumidor WILFREDO RIVERA SANTANA Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0346** **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 del Querellante Wilfredo Rivera Santana, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor Wilfredo Rivera Santana (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, "Autoridad") con número de cuenta 3970300099. Su dirección física es 33 Calle Serigrafia Lot O Urb. Estancias de los Artesanos, Las Piedras, PR 00771 y postal es Estancias de los Artesanos 162 Calle Serigrafia, Las Piedras, PR 00771-7333. El número de teléfono del Querellante es 939-579-8344 y su correo electrónico es andrearod985@gmail.com.

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 6 de febrero de 2023, el Querellante, por derecho propio, radicó ante LUMA una reclamación debido a que se encontraba confrontando problemas con el servicio eléctrico en su residencia por razón de problemas de alto voltaje. A dicha reclamación LUMA le asignó el número C23020600241 ("primera Querella ante LUMA").

7. Con posterioridad a la radicación de la reclamación antes indicada, la Querellante tuvo que presentar otras reclamaciones ante LUMA, a los fines de que corrijan la situación antes mencionada.

8. Ante la inacción de LUMA en atender la primera querella, el 10 de octubre de 2025 y 5 de noviembre de 2025 el Querellante tuvo que presentar otras dos reclamaciones debido a la falta de corrección del problema de voltaje. A dichas reclamaciones, LUMA les asignó el número C25103000241 y P25110500080 ("segunda y tercera Querella ante LUMA"). Cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones realizadas por la Querellante no han logrado la resolución del problema.

9. Para propósitos ilustrativos, anejamos a esta Querella una tabla detallando los seguimientos que la parte Querellante ha realizado relacionadas a su reclamación ante LUMA. *Véase, Anejo I.*

10. Ante la inacción por parte de la Querellada en atender oportunamente todas sus reclamaciones (primera, segunda y tercera Querella ante LUMA), el 4 de noviembre de 2025, la Querellante procura los servicios de la OIPC.

11. El 4 de noviembre de 2025, la OIPC refiere por primera vez el caso ante LUMA, procediendo a darle seguimiento el 17 de diciembre de 2025, 7 de enero de 2026 y un cuarto y último referido dado el 5 de febrero de 2026.

12. Adjuntamos evidencia de perito electricista que visitó las facilidades del Querellante el 6 de marzo de 2026, el cual completó el *"High Voltage Load Test"*, para acreditar el problema de alto voltaje en la propiedad objeto del servicio de energía eléctrica. *Véase, Anejo II.*

13. Habiendo transcurrido tres (3) años desde la radicación de la reclamación (primera Querella ante LUMA) por problemas de alto voltaje ante LUMA, y aun la situación del Querellante no ha sido corregida.

V. DERECHO APLICABLE

14. 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**).*
>
> ..."

15. 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)* ***Mantener la infraestructura eléctrica en condiciones óptimas para asegurar la confiabilidad, resiliencia y seguridad del servicio eléctrico****; 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

16. 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.

17. La parte Querellante le notificó a LUMA estar confrontando problemas en su servicio eléctrico debido a problemas de alto voltaje.

18. Un servicio eléctrico con problemas de 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.

19. 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.

20. 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 6 de agosto de 2026.

OIPC
500 Ave Roberto H Todd
San Juan, P.R. 00907
787.523.6962
info@oipc.pr.gov

f/William Rodríguez Lugo
Lcdo. William Rodríguez -Lugo
contratistas@jrsp.pr.gov
RUA 17606

f/ ***Lcdo. Kevin Mercado Vallespil***
kmercado@jrsp.pr.gov
RUA 22660

ANEJO I – QUERELLA
Gestiones hechas directamente por el Querellante

Número querella LUMA	Fecha en que se radicó Querella con LUMA	Seguimiento directo ante LUMA	Interacción
C23020600241	6 de febrero de 2023	"	Llamó para reportar problema de voltaje y le indicaron que pasarían la información a un supervisor de LUMA.
C25103000241	30 de octubre de 2025	"	Llamó para informar que problema de voltaje no ha sido atendido.
P25110500080	5 de noviembre de 2025	"	Llamó para informar que problema de voltaje no ha sido atendido.

ANEJO II

LUMA

Resolving Solar Customer High-Voltage and Voltage Problem Complaints

We actively support renewable energy and partner with our customers to ensure safe and reliable interconnection of renewable energy into the electric grid.

High-Voltage and Voltage Problems

If you have a photo-voltaic (PV) solar generating system and are experiencing high voltage, or if your system indicates a voltage problem, please complete the following high voltage load test before contacting LUMA Energy. The results of the load test will help us in determining and addressing the cause of your voltage problem.

Customer/Contractor Requirements

Before LUMA Energy comes to review the high voltage concern at your premise, an engineer or certified electrician should conduct the following test and provide the data to LUMA Energy.

1. On a clear sunny day, when you are experiencing high voltage, perform the following test between 11am and 1pm. Include the date and time of the test on the form below. (Make sure the battery is not operating when conducting the test)
    - Turn off all major loads (small electronics can stay on)
    - Record the voltage at an outlet closest to the meter with the PV system on
    - Turn the PV system off and record the voltage at the same outlet
    - Turn the PV system back on, wait at least 10 minutes, then record voltage at the same outlet for confirmation
    - Turn on some of your major loads making sure they are running – i.e., air conditioning, electric stove, hair dryer,etc., then record voltage at same outlet closest to the meter

---

Resolviendo las Quejas de los Clientes por Problemas de Alto-Voltaje y de Voltaje

Nosotros activamente apoyamos la energía renovable y nos unimos con nuestros clientes para asegurar una interconexión de energía renovable a la red eléctrica segura y confiable.

Problemas de Alto-Voltaje y Voltaje

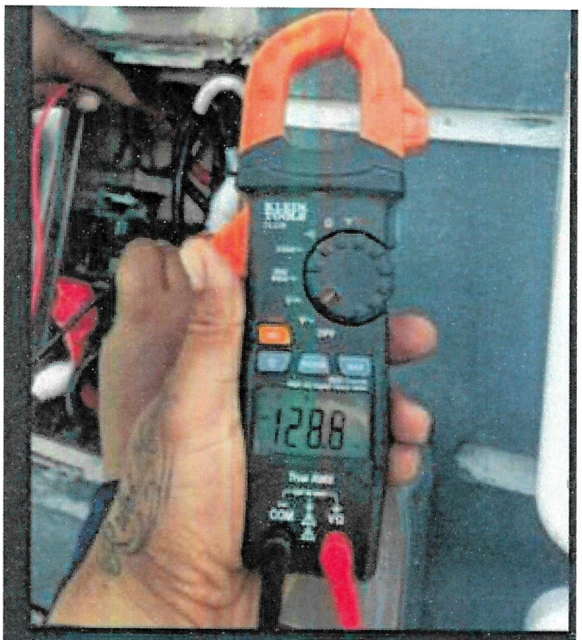
Si tiene un sistema de generación solar fotovoltaica (FV) y experimenta alto voltaje, o su sistema indica un problema de voltaje, complete la siguiente prueba de alto voltaje antes de comunicarse con LUMA Energy. Los resultados de la prueba de carga nos ayudarán a determinar y lidiar con la causa de su problema de voltaje.

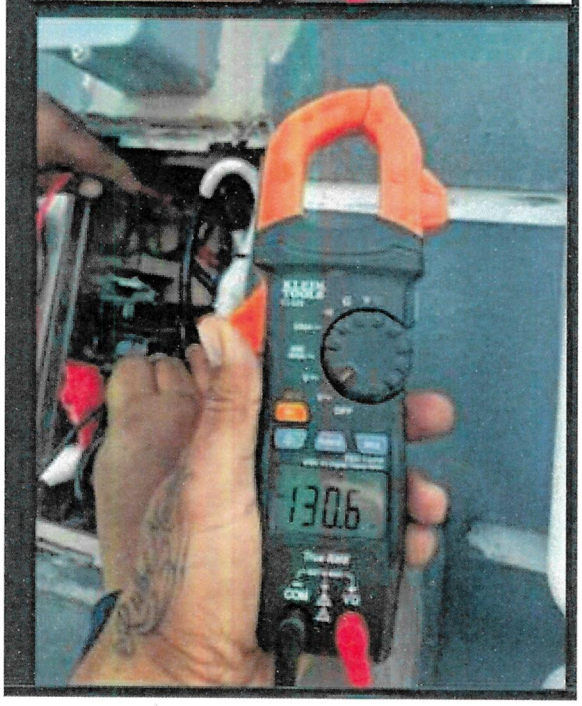
Requisitos del Cliente/Contratista

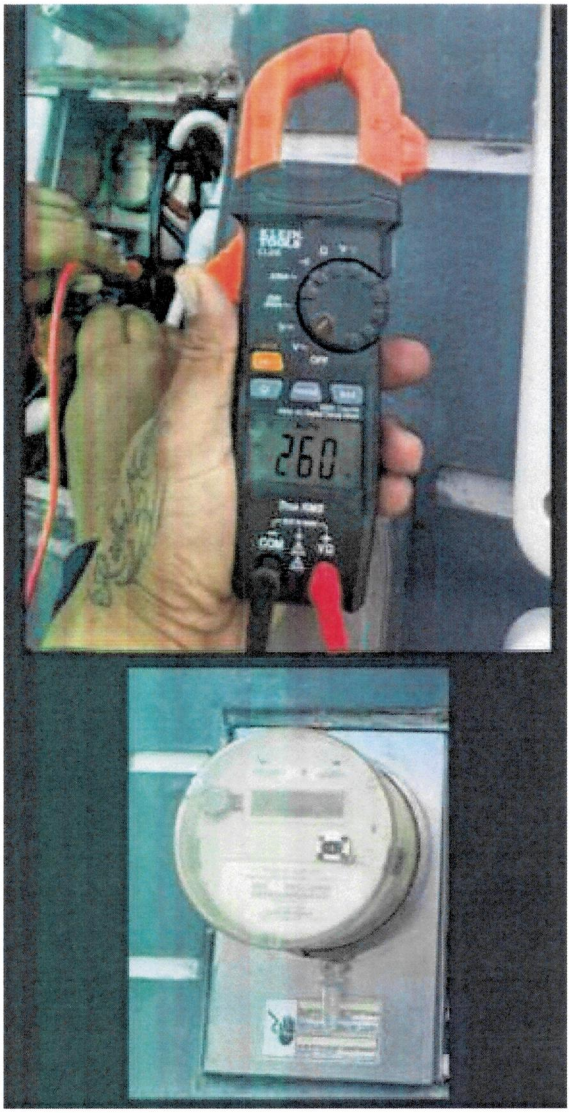
Antes de que LUMA Energy revise el problema de alto voltaje en su establecimiento, un ingeniero o un perito electricista debe realizar la siguiente prueba y proveer los datos a LUMA Energy:

1. En un día despejado y soleado, cuando se esté experimente alto voltaje, realice la siguiente prueba entre las 11am y la 1pm. Incluya la fecha y hora de la prueba en el formulario que se encuentra en la próxima página. (Asegurese que el sistema de almacenamiento no este operando al momento de racalizar la prueba)
    - Apague todas las cargas principales (los dispositivos electrónicos pequeños pueden permanecer encendidos)
    - Con el sistema fotovoltaico encendido, registre el voltaje en la toma de corriente más cercana al medidor.
    - Apague el sistema fotovoltaico y registre el voltaje en la misma toma de corriente.
    - Para confirmar, vuelva a encender el sistema fotovoltaico, espere al menos 10 minutos y luego registre el voltaje en la misma toma de corriente.
    - Encienda algunas de sus cargas principales y asegúrese de que estén funcionando - es decir, aire acondicionado, estufa eléctrica, secador de pelo, etc., luego registre el voltaje en la misma toma de corriente (la más cercana al medidor)

High Voltage Load Test				
Customer Name: Nombre del Cliente:	Wilfredo Rivera			
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	(787) 228-9328			
Customer Account or Meter Number: Número de la Cuenta del Cliente o del Metro:	3970300099			
Location ID: ID de Localidad:	8167139453			
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Richard Vazquez			
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	13,406			
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	(787) 525-5150			
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	11.50 kW AC	4.10 kW DC		
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	03/06/2026			
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	264.132.132	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:10 am	
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	261.131.130	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:15 am	
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	260.130.128	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:45 am	
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	252.127.124	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:50 am	
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, ...):				
How Many Other Premises, Fed by the Same Transformer, Have Solar? (if can tell)? ¿Cuantos 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:	5 kW	Autoconsumo		


128.8
COM
VΩ


130.6
COM
VΩ


260
COM
VΩ