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

NEPR
Received:
Aug 7, 2026
3:13 PM

Oficina Independiente de Protección Al Consumidor en Representación Legal de Antonio Ortiz Cuevas **Querellante** vs LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY SERVCO, LLC **Querelladas**	**Caso Núm.:** NEPR-QR-2026-0349 **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. 7 de agosto de 2026.

Sonia Seda Cartambide
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:

Aug 7, 2026

3:13 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 Antonio Ortiz Cuevas Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0349** **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 **Antonio Ortiz Cuevas**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor **Antonio Ortiz Cuevas** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **0627220000**, dirección física: **Car 181 KM 6 H 1 R765 Bo Jagual, Sector Capilla San Lorenzo, P.R 00754** y dirección postal: **HC 40 Box 44794, San Lorenzo, P.R 00754-9885**. Además, el número de teléfono del Querellante es **(787) 235-4053**. (Véase, anejo #1, factura de servicio eléctrico).

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 **30 de septiembre de 2025**, el Querellante, por derecho propio, presentó ante LUMA una reclamación por problemas de fluctuación de alto voltaje en el servicio eléctrico en su residencia. A dicha reclamación LUMA le asignó el número: **C25093000153** ("Querella ante LUMA").

7. Desde la presentación de anterior reclamación, el Querellante realizó múltiples gestiones ante LUMA para que corrigieran la presente causa de acción. Cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones realizadas por el Querellante han sido infructuosas y el problema no ha sido atendido oportunamente. (Véase, Anejo #2, bitácora de comunicaciones del Querellante).

8. Por ello, ante la inacción por parte de la Querellada en atender afirmativa y oportunamente la reclamación de referencia, el **4 de mayo de 2026**, el Querellante procura los servicios de la OIPC.

9. Para anterior fecha, la OIPC refiere por primera vez el caso ante LUMA, procediendo a darle seguimiento el **18 de mayo de 2026**, el **28 de mayo de**

2026 y el **8 de junio de 2026.** (Véase, Anejo #3 al #6, referidos de la OIPC).

10. A la fecha de la presentación de la Querella de epígrafe, la OIPC no ha recibido comunicación afirmativa alguna por parte de algún funcionario de LUMA referente a la reclamación que nos ocupa. Meramente, se nos ha informado, de manera automatizada, el recibo de nuestros referidos.

11. Adjuntamos evidencia del "*High Voltage Load Test*" (Véase, anejo #7).

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) **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

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 residencial, debido al alto voltaje.

16. Un servicio eléctrico con problemas de fluctuación de alto voltaje no constituye un servicio confiable, estable y de excelencia. Además, los problemas de

fluctuaciones de alto voltaje son una de las principales causas para los daños a enseres electrodomésticos y hasta la causa principal para un incendio doméstico.

17. Por ello, 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 sistema.

18. Además, 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 alto voltaje, con cualesquiera otros pronunciamientos que en derecho procedan.

RESPETUOSAMENTE sometido, hoy **7 de agosto 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
f/ William Rodríguez Lugo
Lcdo. William Rodríguez Lugo
contratistas@jrsp.pr.gov
RUA 17606

Anejo #7

Su factura de electricidad

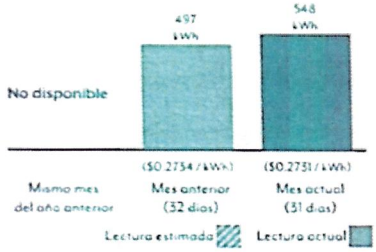
Para el periodo del 4 de mayo de 2026 al 4 de junio de 2026

ORTIZ CUEVAS,ANTONIO
Su número de cuenta: 0627220000
Fecha de expedición de esta factura: 4 de junio de 2026
Ciclo de facturación: 03

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
$508.92	7 jul 2026	548 kWh

SU CONSUMO DE ENERGIA



COMPARACION

Este mes, usted consumió:

10.3% más energía
en comparación con el mes anterior

y

No disponible
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$4.83

Promedio de consumo diario
18 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2725

¡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

LUMA Energy
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

Ley 57-2014, según enmendada: Todos los clientes tienen hasta la fecha de vencimiento para pagar la factura o presentar una objeción a los cargos en la factura. Detalles al dorso.

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: 0627220000
Cantidad adeudada: $508.92
Fecha de vencimiento:
7 de julio de 2026

Cantidad incluida

ORTIZ CUEVAS,ANTONIO
HC 40 BOX 44794
SAN LORENZO PR 00754-9885

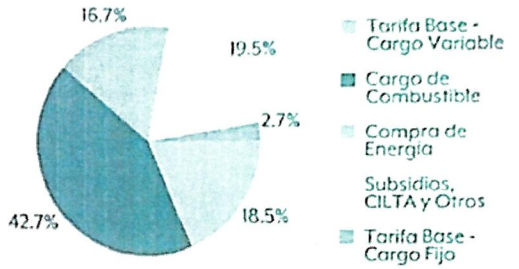
00006272200007 000050892 000014939 9

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*	**$359.53**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$359.53*
Pagos acreditados	*$0.00*
Cargos corrientes	**$149.39**
Cantidad Total Adeudada	**$508.92**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $150.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: LAR 1 CAR 181 KM 6 H 1 R765 SO BO JAGUAL SECTOR CAPILLA SAN LORENZO PR 00754 **ID localidad:** 9955371422

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 4-may-2026 a 4-jun-2026 **Próxima lectura:** 2-jul

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
66050605	4-jun	12276.00 L	4-may	11728.00	548.00	31	1

Medición Neta	kWh						
	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	1,840.00	1,839.00	1.00	1.00	1.00	547.00	0.00

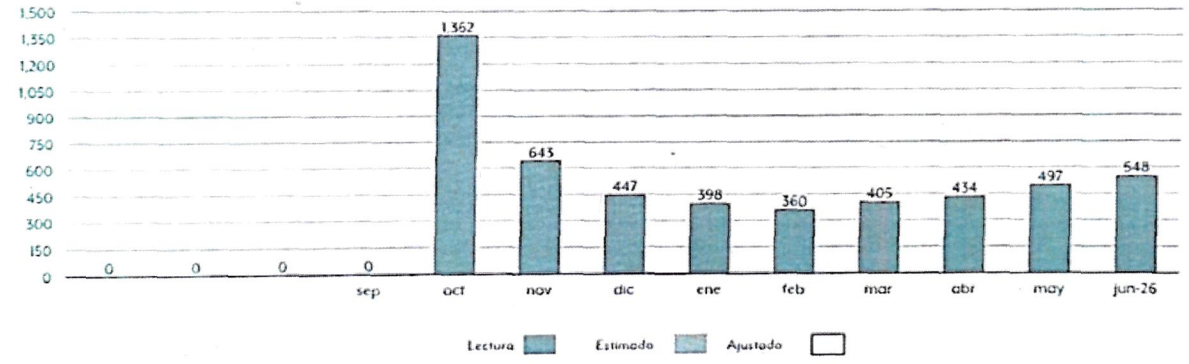
INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

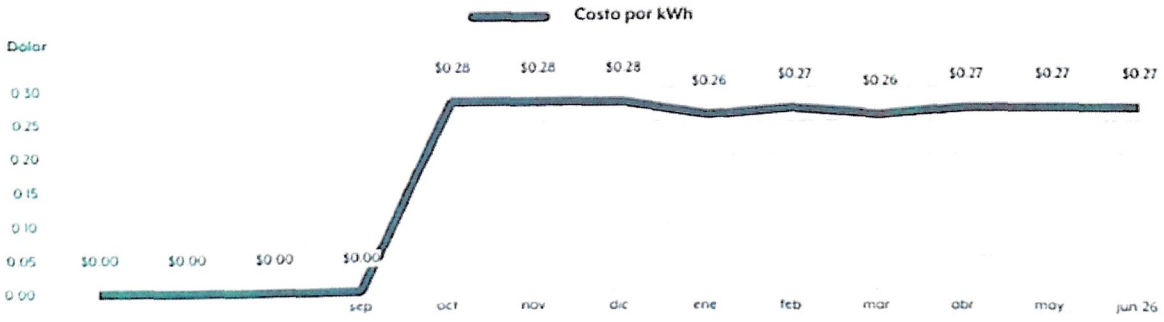
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

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	123 kWh x $0.05564	$6.84
Subtotal		**$31.85**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	548 kWh x $0.116349	$63.76
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	548 kWh x $0.045575	$24.98
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	548 kWh x $0.004417	$2.42
Cláusula SUBA-Subsidios HH	548 kWh x $0.012558	$6.88
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	548 kWh x $0.001091	$0.60
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	548 kWh x $0.000853	$0.47
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	548 kWh x $0.019191	$10.52
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	548 kWh x $0.014931	$8.18
Subtotal		**$117.81**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$0.27
Subtotal		**-$0.27**
Total		**$149.39**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 9955371422





15426897

Anejo #2

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Antonio Ortiz Lucena

Número Cuenta: 0627220000

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
C25093000153	6 octubre 2025	Si se llama a Luma ~~cada 2 semanas~~ desde que se Radico hasta el dia de Hoy se a llamado.	que se elevara a un supervisor

Anejo #3

Outlook

Querella de Alto Voltaje San Lorenzo

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 5/4/2026 2:31 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buenas Tardes

Nombre: Antonio Ortiz Cuevas
Núm. De Cta.: 0627220000
Núm. De Tel.: (787) 235-4053
Email: coca.ortiz@hotmail.com
Dirección: Carr. 181 KM 6.1 Ramal 765 Bo. Jaguar Sector La Capilla San Lorenzo
Núm. De Querella: C25093000153

Conusmidor nos llama indica que tiene sistema de placas solares está confrontando problemas de Alto Voltaje desde Sept-25 indica los vecinos tienen el mismo problema ha llevado perito electricista de la compañía de placas y llevó certificación indica que el problema va del transformador realizó querella C25093000153 al día de hoy aún no ha sido atendida en Carr. 181 KM 6.1 Ramal 765 Bo. Jaguar Sector La Capilla San Lorenzo

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 PÚBLICOS
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

#4

Outlook

Re: Querella de Alto Voltaje San Lorenzo

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 5/18/2026 3:35 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Saludos:

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje.

Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Tuesday, May 5, 2026 11:51 AM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: Querella de Alto Voltaje San Lorenzo

Saludos,

Los empleados de LUMA estamos comprometidos diariamente en construir un sistema eléctrico más confiable, resiliente y limpio.
Nuestra prioridad es y seguirá siendo hacer lo mejor para el pueblo de Puerto Rico.
Todas las solicitudes de servicio son importantes para nosotros, y estamos monitoreando todas las órdenes de nuestros clientes y comunidades internamente.
LUMA está dándole prioridad a las zonas y a los proyectos que más necesitan reparaciones y atención.
Nos esforzamos por evaluar el impacto a la seguridad en cada situación para brindar información sobre los trabajos que estamos priorizando para maximizar el uso de los recursos.
El sistema eléctrico de Puerto Rico se encuentra en un estado extremadamente frágil y tomará tiempo, probablemente varios años, atender todas las órdenes de servicio y transformar fundamentalmente el sistema eléctrico.
Estamos trabajando arduamente cada día para reparar, restaurar y reemplazar la mayor infraestructura posible.

Le damos las gracias nuevamente por contactarnos y por ayudarnos a construir un mejor futuro energético para Puerto Rico.

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ
Administrative Assistant, Regional Customer Experience
787.340.1083
naihomie.ortiz@lumapr.com
lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged, and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying, or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsification of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.
AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluida contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si

#5

Outlook

2do follow up Querella de Alto Voltaje San Lorenzo

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 5/28/2026 3:35 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buenas Tardes

Consumidor nos llama para seguimiento de su querella de Alto Voltaje nos indica que le llamaron el 18-May-26 para preguntarle si el problema continúa le indicaron que lo referiran al supervisor 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 PÚBLICOS
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: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Monday, May 18, 2026 3:35 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: 1er f/up Querella de Alto Voltaje San Lorenzo

Saludos:

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje.

Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

#6

Outlook

3er follow up Querella de Alto Voltaje San Lorenzo

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 6/8/2026 3:09 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buenas Tardes

Consumidor 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 PÚBLICOS
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: Friday, May 29, 2026 9:42 AM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 2do follow up Querella de Alto Voltaje San Lorenzo

Saludos,

Refiero para seguimiento.

Anejo #7

HECTOR JIMENEZ ROSA L=009409 PV=PPPE-PV-2518

Digitally signed by HECTOR JIMENEZ ROSA L=009409 PV=PPPE-PV-2518
Date: 2026.03.11 14:32:37 -04'00'

High Voltage Load Test			
Customer Name: / Nombre del Cliente:	ORTIZ CUEVAS, ANTONIO		
Customer Phone Number: / Número de Teléfono del Cliente:	(787) 253-4053		
Customer Account or Meter Number: / Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	0627220000		
Location ID: / ID de Localidad:	9955371422		
Engineer/Certified Electrician: / Ingeniero/Perito Electricista:	HECTOR M JIMENEZ ROSA		
Engineer/Certified Electrician's License Number: / Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	9,409		
Engineer/Electrician Phone Number: / Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	(985) 817-5019		
AC/DC PV System Size in kW: / Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	7.60 kW AC	7.11 kW DC	
Date of Voltage Test: / Fecha de la Prueba de Voltaje:	03/11/2026		
Voltage without Major Loads, PV On: / Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	133.6	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje:	10:16 am
Voltage without Major Loads, PV Off: / Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	132.2	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje:	10:19 am
Voltage without Major Loads, PV On Again: / Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	132.1	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje:	10:29 am
Voltage with Some Major Loads, PV On: / Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	132.4	Time of Voltage Test: / Hora de la Prueba de Voltaje:	10:34 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):	260FT		
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):	2.00		
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	BACKUP	