NEPR

Received:

Aug 17, 2026

9:58 AM

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 GIL A. PAREDES CRUZ Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0368** **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 Gil A. Paredes Cruz, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor Gil A. Paredes Cruz (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de la Autoridad de Energía Eléctrica (en adelante, "Autoridad") con número de cuenta 0470291000. Su dirección física es Carretera 181 K10, H6, Barrio Quebrada Negrito, Trujillo Alto, PR 00976 y postal es PO Box 2510 PMB 368, Trujillo Alto, PR 00977. El número de teléfono del Querellante es 787-481-5727 y su correo electrónico es gil5252@msn.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 mayo de 2025, 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 S25050600394 ("Querella ante LUMA").

7. Para propósitos ilustrativos, anejamos una tabla detallando los datos de la Querella presentada ante LUMA. *Véase, Anejo I.*

8. Ante la inacción por parte de la Querellada en atender oportunamente su reclamo, el 19 de febrero de 2026, la Querellante procura los servicios de la OIPC.

9. El 19 de febrero de 2026, la OIPC refiere por primera vez el caso ante LUMA, procediendo a darle seguimiento el 9 de marzo de 2026, 6 de abril de 2026 y un cuarto y último referido dado el 28 de mayo de 2026.

10. Adjuntamos evidencia de perito electricista que visitó las facilidades del Querellante el 8 de junio 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.*

11. Habiendo transcurrido quince (15) meses desde la radicación de la reclamación (Querella ante LUMA) por problemas de alto voltaje ante LUMA, y aun la situación del Querellante no ha sido corregida.

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 debido a problemas de alto voltaje.

16. 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.

17. 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.

18. 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 17 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
S25050600394	6 de mayo de 2025	"	Llamó para reportar problema de voltaje.

ANEJO II

High Voltage Load Test			
Customer Name: Nombre del Cliente:	Gil A. Paredes Cruz		
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	787-481-5727		
Customer Account or Meter Number: Número de la Cuenta del Cliente o del Metro:	Cuenta # 0470291000		
Location ID: ID de Ubicación:	0470291772		
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Neftali Colón Narvaez		
Engineer/Certified Electrician License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	Lic 12830		
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-615-2999		
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño de Sistema FV AC/DC en kW:	17 kW AC	10	kW DC
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	8 de junio de 2026		
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	L1 128.4v L2 129.0v	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:00 am
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	L1 128.4v L2 129.0v	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:10 am
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	L1 128.3v L2 128.9v	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:15 am
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:		Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:20 am
Supply Picture of Transformer that Feeds the Premise, Showing All Its Main Circuits (if possible): Suministre la Imagen del Transformador que Alimenta al Previo, Mostrando Todos los Interruptores 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 (ex: 100A, 200A): Suministre la Foto del Centro de Carga del Previo con el Valor de su Interruptor Principal (ej: 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):	2 casas		
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 Breaker 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:	27 kW		

NEFTALI COLON NARVAEZ
L=012830 PV=00000

Digitally signed by NEFTALI COLON NARVAEZ L=012830 PV=00000
Date: 2026.06.09 19:06:18 -04'00'