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

NEPR
Received:
Aug 17, 2026
3:08 PM

Oficina Independiente de Protección Al Consumidor en Representación Legal de Expedita Pérez Morales
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC Y
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

Caso Núm.: NEPR-QR-2026-0369

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. 17 de agosto de 2026.

Sonia Seda Gaztambide
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 17, 2026

3:08 PM

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN REPRESENTACIÓN DE Expedita Pérez Morales Querellante v. LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC Querellada	CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0369 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 de la Querellante **Expedita Pérez Morales**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. La señora **Expedita Pérez Morales** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **5923141000**, dirección física: **Car 184 K3 H3 Int. Bo Cacao Alto, Patillas, P. R, 00723** y postal: **HC 63 Box 3428, Patillas, P.R 00723-9504**. Además, el número de teléfono de la Querellante es **(787) 839-0717**. (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 **7 de mayo de 2026,** la Querellante, por derecho propio, presentó ante LUMA una reclamación debido a un problema de fluctuación de alto voltaje en su servicio eléctrico residencial. A dicha reclamación LUMA le asignó el número: **P26050700126** ("Querella ante LUMA").

7. Con posterioridad a la radicación de la reclamación antes indicada, la Querellante realizó múltiples gestiones ante LUMA, a los fines de que corrijan el problema reportado. Cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones realizadas por la Querellante han sido infructuosas y el problema no ha sido atendido oportuna ni efectivamente por LUMA. (Véase, anejo #2, bitácora de comunicaciones de la Querellante).

8. El 21 de mayo de 2026, la 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 9 de junio de 2026, el 29 de junio de 2026 y el 31 de julio de 2026. (Véase, anejo #3 al 6, referidos de la OIPC).

10. Finalmente, se adjunta evidencia del *"High Voltage Load Test"* que

completó el Ingeniero Ángel Vázquez, el cual documenta el alto voltaje en la propiedad de la Querellante. (Véase, anejo #7).

V. DERECHO APLICABLE

11. 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**).
>
> ..."

12. 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

13. 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.

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

15. Un servicio eléctrico con problemas de alto 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 y hasta la causa para un incendio doméstico.

16. 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.

17. 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.**

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

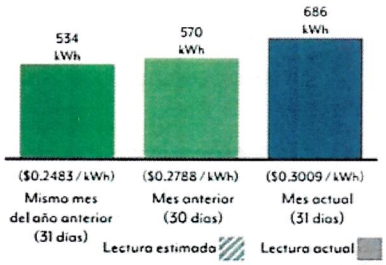
Para el periodo del 19 de junio de 2026 al 20 de julio de 2026

PEREZ MORALES,EXPEDITA
Su número de cuenta: 5923141000
Fecha de expedición de esta factura: 20 de julio de 2026
Ciclo de facturación: 16

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
$95.69	24 ago 2026	686 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

20.4% más energía
en comparación con el mes anterior

y

28.5% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$6.66

Promedio de consumo diario
22 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2908

¡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: 5923141000
Cantidad adeudada: $95.69
Fecha de vencimiento:
24 de agosto de 2026

Cantidad incluida:

PEREZ MORALES,EXPEDITA
HC 63 BOX 3428
PATILLAS PR 00723-9504

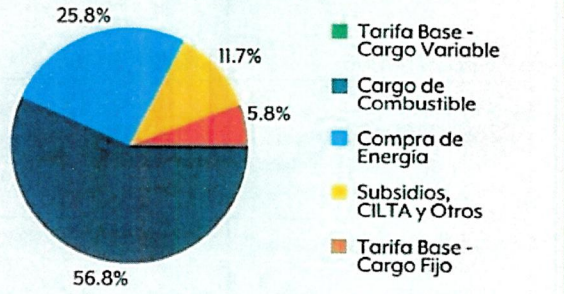
00059231410006 000009569 000009569 1

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	**$0.00**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$77.78*
Pagos acreditados	*-$77.78*
Cargos corrientes	**$95.69**
Cantidad Total Adeudada	**$95.69**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $71.38

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 00000 CARR 184 K3 H3 INT BO CACAO ALTO CONT ENCERRADO PATILLAS PR 00723 **ID localidad:** 5923141556

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 19-jun-2026 a 20-jul-2026 **Próxima lectura:** 18-ago

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo kWh	Consumo Días	Constante
73788609	20-jul	11252.00 L	19-jun	10566.00	686.00	31	1

Medición Neta	kWh						
	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	5,108.00	4,740.00	368.00	368.00	368.00	318.00	0.00

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$8.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.08648	$36.75
Cargo por Consumo Adicional	261 kWh x $0.08648	$22.57
Subtotal		**$67.32**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	686 kWh x $0.11407	$78.25
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	686 kWh x $0.051748	$35.50
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	686 kWh x $0.007386	$5.07
Cláusula SUBA-Subsidios HH	686 kWh x $0.014338	$9.84
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	686 kWh x $0.000865	$0.59
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	686 kWh x $0.000853	$0.59
Subtotal		**$129.84**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$101.47
Subtotal		**-$101.47**
Total		**$95.69**

Anej. #2

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Expedita Pérez Morales

Número Cuenta: 5923141000

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
P26012700066	ENE 27,2026	No	
P26050700126		Fecha: MAY 07,2026 Hora: 3:23PM Duración: 19:58	JOANNI EMPLEADO: 110178 Abrió la querella
P26050700126	MAY 07,2026	Fecha: MAY/18/2026 Hora: 4:54PM Duración: 8:12	YANIEL #EMPLEADO: 112425 Se estaría notificando a las brigadas para que verificaran la situación. Técnico confirmó que no aparece ningún reporte de que alguna brigada haya trabajado la querella.
		Fecha: MAY/18/2026 Hora: 5:06PM Duración: 2:06	Abimael #EMPLEADO: no lo dio Esta persona, solo se identificó como del área de brigadas y me indicó que la querella del 7 de mayo con el # de evento: 126, no se había atendido porque según él, se había hecho en el departamento incorrecto. Le cuestioné que cómo podía ser posible si LUMA solo tiene un número para las llamadas de clientes y que cuando llamé y les expliqué la situación del alto voltaje, nunca me dijeron si era o no el departamento correcto y que simplemente me tomaron la información y abrieron la querella. Me comuniqué con mi mamá y me confirmó que la misma persona la había llamado y que este, le había indicado que pasarían por su casa el 19 de mayo para atender la querella.
			LISA #EMPLEADO: 102963 Técnico de LUMA confirmó que la querella sigue abierta, preguntó si los vecinos estaban confrontando el mismo problema, a lo que le contesté que

		Fecha: MAY/21/2026 Hora: 9:07AM Duración: 12:44	desconocía si los vecinos estaban confrontando la misma situación. Intentó entonces de persuadirme de que pudiera tratarse de un problema en la casa, a lo que le expliqué que desde enero del 2026 estamos notificando la situación y que se había sometido una querella con toda la documentación requerida y en ella, la confirmación por parte de un perito de que había alto voltaje, y que esa querella nunca se atendió y tuvimos que abrir otra em mayo. Técnico de LUMA verificó entonces las notas y confirmó que en efecto está toda la documentación provista incluyendo el formulario de LUMA por alto voltaje completado por un perito, certificando la existencia de alto voltaje desde la trenza. Indicó que la querella está en turno en el área de despacho para ser atendida y que se estarían comunicando con nosotros próximamente.
		Fecha: MAY/26/2026 Hora: 3:04PM Duración: 28:10	Solel #EMPLEADO: 106205 Técnico me tuvo un tiempo prolongado en espera. Luego confirmó que la querella sigue abierta y que pasará la información a su supervisora para darle seguimiento de por qué despacho aún no ha atendido la misma.
		Fecha: JUN/29/2026 Hora: 9:58AM Duración: 32:56	Camacho #EMPLEADO: 112600 Técnico también me tuvo un tiempo prolongado en espera. Me indicó que se escaló el **17 de junio** para brigadas.
		Fecha: JUL/29/2026 Hora: 2:13PM Duración: 36:16	Cruz #EMPLEADO: 112593 Técnico de LUMA me indicó que yo no estoy autorizado en la cuenta para ellos divulgar información de esta. Cuando desde el año pasado habíamos ido a la oficina comercial a radicar la primera querella y se me había autorizado a realizar cualquier trámite a nombre de mi madre. No me quisieron brindar información más allá de informarme que le darían seguimiento al caso.

Anejo #3

Outlook

Re: Querella de Voltaje: P26050700126/ Patillas PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 5/21/2026 10:07 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Saludos:

Consumidora: **Número de teléfono:**	Expedita Pérez Morales/ Miguel A Soto Pérez (787) 479-9112
Número de cuenta	5923141000
Municipio:	Patillas PR
Resumen:	**Querella de Voltaje: P26050700126**
Consumidor llama indica que tiene alto voltaje. Dic-2025, tienen placas solares. Dirección física: Carr. 184 Km 3.3 Bo Cacao Alto Patillas PR. Número de querella: P26050700126.	

Cordialmente,

WIDNA VERA TORRES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECIÓN AL CONSUMIDOR
| DIRECTORA SERVICIO AL CLIENTE

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

wvera@jrsp.pr.gov

787-523-6962

jrsp.pr.gov

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.
CONFIDENTIALITY NOTE: This electronic transmission contains information belonging to the Public Service Regulatory Board, which is confidential, privileged and / or private under the applicable laws. This message and any attached documents, if any, are for the exclusive use of the recipient. If the reader is not the addressee, nor has he been authorized by him to read them, he is warned that the content may be of a privileged or confidential nature and exempt from disclosure by provision of law or regulation. If you received this transmission in error, you are advised not to disclose its content. Please notify the sender by phone and remove it from your computer immediately.

Anejo #4

Outlook

Re: 1er f/up Querella de Voltaje: P26050700126/ Patillas PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Tue 6/9/2026 3:56 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: Info OIPC
Sent: Thursday, May 21, 2026 10:07 AM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: Querella de Voltaje: P26050700126/ Patillas PR

Saludos:

Consumidora: **Número de teléfono:**	Expedita Pérez Morales/ Miguel A Soto Pérez (787) 479-9112
Número de cuenta	5923141000
Municipio:	Patillas PR
Resumen:	**Querella de Voltaje: P26050700126**
Consumidor llama indica que tiene alto voltaje. Dic-2025, tienen placas solares. Dirección física: Carr. 184 Km 3.3 Bo Cacao Alto Patillas PR. Número de querella: P26050700126.	

Cordialmente,

WIDNA VERA TORRES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECIÓN AL CONSUMIDOR
| DIRECTORA SERVICIO AL CLIENTE

Anejo #5

Outlook

Re: 2do f/up Querella de Voltaje: P26050700126/ Patillas PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 6/29/2026 10:35 AM
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: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Tuesday, June 9, 2026 3:56 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: 1er f/up Querella de Voltaje: P26050700126/ Patillas PR

Saludos:

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje.

Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

From: Info OIPC
Sent: Thursday, May 21, 2026 10:07 AM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: Querella de Voltaje: P26050700126/ Patillas PR

Saludos:

Consumidora: **Número de teléfono:**	Expedita Pérez Morales/ Miguel A Soto Pérez (787) 479-9112
Número de cuenta	5923141000
Municipio:	Patillas PR
Resumen:	**Querella de Voltaje: P26050700126**

Anejo #6

Outlook

RE: 3er f/up Querella de Voltaje: P26050700126/ Patillas PR

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Fri 7/31/2026 11:48 AM
To Info OIPC <info@oipc.pr.gov>

Saludos,

Refiero para seguimiento.

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ
Administrative Assistant, Regional Customer Experience
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 incluido 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 usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destruyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contenido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Wednesday, July 29, 2026 3:04 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: Re: 3er f/up Querella de Voltaje: P26050700126/ Patillas PR

[CAUTION] This email originated from outside the organization. Do not open suspicious links or attachments. Report concerns to Cybersecurity@lumapr.com
[PRECAUCIÓN] Este correo electrónico se originó fuera de la organización. No abra enlaces o archivos adjuntos sospechosos. Informe a Cybersecurity@lumapr.com

Saludos:

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje.

Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Monday, June 29, 2026 10:35 AM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>

Anexo #7

High Voltage Load Test			
Customer Name: Nombre del Cliente:	Expedita Perez Morales		
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	(939) 272-0210		
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	5923141000		
Location ID: ID de Localidad:	5923141556		
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Ing. Angel Vazquez		
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	24,283		
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	(787) 409-3489		
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	7.60 kW AC	5.04 kW DC	
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	05/04/2026		
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	L1 130/L2 133	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	9:20 am
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	L1 130/L2 130	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	9:25 am
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	L1 130/L2 131	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	9:30 am
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	L1 131/L2 131	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	9:40 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)? ¿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	Back Up	