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

NEPR
Received:
Aug 28, 2026
1:34 PM

Oficina Independiente de Protección Al Consumidor en Representación Legal de Giovanni González Ramos
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC Y
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

Caso Núm.: NEPR-QR-2026-0399

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. 31 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 28, 2026

1:34 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 GIOVANNI GONZÁLEZ RAMOS Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0399** **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 **Giovanni González Ramos**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor **Giovanni González Ramos** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **4738906810**, dirección física: **C Kent H18 Urb. Villa Contessa, Bayamón, P.R 00961** y dirección postal: **Urb. Villa Contessa H18 Calle Kent, Bayamón, P.R 00961**. Además, el número de teléfono del Querellante es **(787) 466-1734**. (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 **18 de mayo de 2026,** 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: **B26051800113** ("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 **25 de junio de 2026,** el Querellante procuró los servicios de la OIPC y se refirió inicialmente su caso ante LUMA. (Véase, Anejo #3, referido inicial de la OIPC).

9. El **7 de julio de 2026,** la OIPC realizó un primer referido de

seguimiento. Al igual, el **28 de julio de 2026** y el **12 de agosto de 2026** la OIPC realizó un segundo y tercer referido sobre la reclamación de referencia. (Véase, Anejo #4 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. Además, 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 **28 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 #1

4738906810

Para el periodo del 23 de junio de 2026 al 25 de julio de 2026

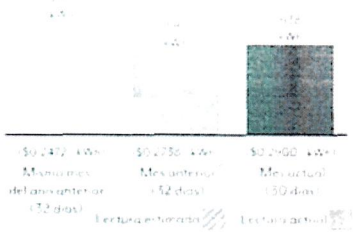
Fecha de expedición de esta factura: 25 de julio de 2026
Ciclo de facturación: 19

Consejo Para Ahorrar Energía: ¿Cuál es su factor de mejor uso 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 la luz encendida para todos. Para conocer más, visite lumapr.com/residencial/ahorrando-energia-y-dinero

$719.56

25 ago 2026

638 kWh



6.9% más energía

19.2% menos energía

Costo promedio por kWh
$6.17

Promedio de consumo diario
21 kWh

Costo promedio actual por kWh
$0.2480

¡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 1-844-585-5862.



PARA EMERGENCIAS O INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO
1-844-LUMA (5862)

DIRECCIÓN POSTAL DE LUMA
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

PARA PAGOS Y CONSULTAS
1-844-LUMA (5862)

PARA FACTURACIÓN Y MÁS
WWW.LUMAPR.COM

LUMA Energy
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

Incluya este talonario con su pago. No grape. Doble grapas. Impresión exenta excepto la cantidad a pagar. Por favor, consulte el reverso de pago.

Cuenta: 4738906810
Cantidad adeudada: $719.56
Fecha de vencimiento
25 de agosto de 2026

GONZALEZ RAMOS,GIOVANNI
URB VILLA CONTESSA
H18 CALLE KENT
BAYAMON PR 00961

00047389068101 000071956 000016239 6

¿Cuáles son los cargos por su servicio eléctrico?

Los cargos por su servicio electrico incluyen los siguientes:

- Cargo por Cliente
- Cargo por Energia
- Cargo por Demanda (si es aplicable)
- Las Clausulas de Reconciliacion y Riders

Los Cargos por Cliente tienen el proposito de recuperar los gastos que son independientes del consumo y la demanda de energia de los clientes. Estos son:

- La lectura de contadores
- Facturacion
- Gastos administrativos
- Servicios al cliente y
- Gastos relacionados con la forma de servicio y el medidor

Los Cargos por Energia y Demanda tienen el proposito de recuperar los gastos de:

- Generar, transmitir y distribuir la energia electrica

Las Clausulas de Reconciliacion y Riders estan destinadas a recuperar gastos, subsidios, aportaciones y contribuciones aprobadas por el Negociado de Energia que no se recuperan en los cargos anteriores. Es posible que estos cargos no apliquen a todos los tipos de clientes:

- Ajuste de Cargo por Compra de Combustible (FCA)
- Ajuste de Cargo por Compra de Energia (PPCA)
- Contribucion en Lugar de Impuestos (CELI-CILTA)
- Subsidios Alumbrado Publico (Municipal)
- Otras Subvenciones
- Cargo Eficiencia Energetica (EE)
- Descuentos por Subsidios y
- Credito Medicion Neto (NM) (si es aplicable)

Para una lista completa y desglose detallado de estos cargos, visite la pagina web **www.lumapr.com** o visite las oficinas de servicio al cliente de LUMA.

Subsidios, Alumbrado Público (Municipal) y Otras Subvenciones

- Credito por Consumo de Equipo Electrico Necesario Para Preservar la Vida
- Tarifa Fija para Residenciales Publicos bajo la Titularidad de la Administracion de Vivienda Publica – RFR
- Subsidio de Combustible Residencial
- Alumbrado Publico (Municipal)

Para una lista completa y desglose detallado de todos los Subsidios, visite la pagina web **www.lumapr.com** o visite las oficinas de servicio al cliente de LUMA.

Usted tiene el derecho de objetar y pedir una investigación de su factura.

Usted (cliente) tiene el derecho a objetar la cantidad facturada y solicitar una investigacion de su factura. Si usted objeta o presenta una solicitud de investigacion a tiempo, su servicio no sera afectado. Usted tendra hasta la fecha de vencimiento de su factura para pagarla o para presentar su objecion o solicitud de investigacion.

Para poder objetar o solicitar una investigacion, usted debera pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas que no han sido objetadas durante los seis (6) meses anteriores. En caso de que no haya un historial de facturas no objetadas de al menos seis (6) meses, usted debera pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas pagadas que no hayan sido objetadas. Si el promedio de las facturas anteriores no objetadas es mayor a la factura objetada, usted debera pagar el monto de la factura objetada.

En caso de que la factura objetada sea la primera factura emitida con su cuenta, usted debera pagar una suma equivalente al depósito requerido al momento de suscribir un contrato de servicio con LUMA o el monto de la factura objetada, lo que sea menor. Usted puede presentar su solicitud de objecion o investigacion de la factura de cualquiera de las siguientes maneras:

- Personalmente en la oficina de servicio al cliente mas cercana
- A través de Mi LUMA en la pagina web **www.lumapr.com**
- Por teléfono al 1-844-888-LUMA (5862)
- Por correo al P.O. Box 9100, San Juan, PR 00908-9100

Negociado de Energia de Puerto Rico (NEPR)

Usted puede contactar al NEPR de cualquiera de las siguientes maneras:

- Accediendo a la Pagina Web www.energia.pr.gov
- Por telefono al 787-523-6262
- Por correo electronico a nepr@jrsp.pr.gov
- Por correo postal al Edificio World Plaza 268 Avenida Munoz Rivera, Nivel Plaza, Suite 202, San Juan, PR 00918

Oficina Independiente de Proteccion al Consumidor (OIPC)

La OIPC educa, orienta, asiste y representa a los consumidores de energia en Puerto Rico. Si tiene alguna situacion con su proveedor de energia puede contactar al OIPC de **cualquiera de las siguientes maneras:**

- A través de su sitio web www.oipc.pr.gov
- Por correo electronico a **info@oipc.pr.gov**
- Por correo postal al 500 Ave. Roberto H. Todd San Juan, PR 00907-3941
- Por telefono al 787-523-6962
- Por fax al 787-523-6961

Las horas de operacion de la OIPC son de lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm

Términos de Servicio

LUMA es regulada por el Negociado de Energia de Puerto Rico (NEPR). Como parte de los terminos que rigen el servicio que se le provee a los clientes, el NEPR aprobo Terminos de Servicio que incluyen un relevo de responsabilidad a la Autoridad de Energia Electrica y LUMA por ciertas perdidas relacionadas con la operacion del sistema de transmision y distribucion y el suministro de energia y excluyen que LUMA haga todos los esfuerzos razonables para minimizar ciertos eventos de apagones, suspension, interrupcion o reduccion de servicios en la medida que sea razonablemente posible, proveer un servicio eficiente y confiable a sus clientes y mantener la continuidad del servicio, pero no puede garantizar un suministro de electricidad ininterrumpido a sus clientes. Le exhortamos a que visite nuestra pagina de Internet en www.lumapr.com o una oficina de servicio al cliente para acceder a estos Terminos de Servicio, dado que incluyen informacion importante y rigen situaciones que pudieran surgir con su cuenta o el servicio. En cualquier momento por favor contacte a LUMA para hablar de su servicio.

FORMAS DE PAGO

Para su conveniencia, LUMA ofrece varias formas de pago:

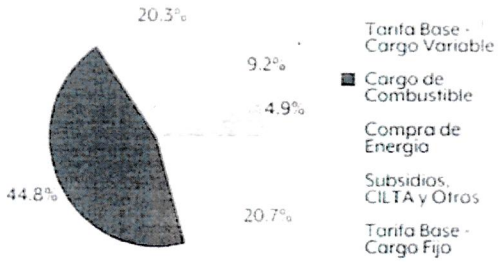
- Pague en linea a traves de **www.lumapr.com**
- Llame a nuestra linea de pago automatizada al **1-844-888-LUMA (5862)**
- Envie el pago por correo junto con el talonario provisto en esta factura
- Visite su oficina local de LUMA

SI TIENE UN BALANCE VENCIDO

Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su credito. Los pagos parciales no evitaran la suspension del servicio de energia electrica si todavia hay pagos en atraso y procede tal suspension. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podran ser referidas a una agencia de credito, excepto por aquellos cargos en atraso que hayan sido debidamente objetados y esten bajo evaluacion o adjudicacion o para los cuales usted cumpliendo con un plan de pago aprobado. Para pagar su balance vencido contactenos al 1-844-888-LUMA (5862).

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 como 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.

Balance	**$557.17**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$605.73*
Pagos acreditados	*-$48.56*
Cargos corrientes	**$162.39**
Cantidad Total Adeudada	**$719.56**



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $150.00 Objecion(es): $121.00

Dirección del servicio: C KENT H18 URB VILLA CONTESSA BAYAMON PR 00961 **ID localidad:** 1425522981

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 23 jun 2026 a 23 jul 2026 **Próxima lectura:** 24 ago

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo kWh	Consumo Días	Constante
75167478	23 jul	2947.00 L	23 jun	2309.00	638.00	30	1

Medición Neta kWh

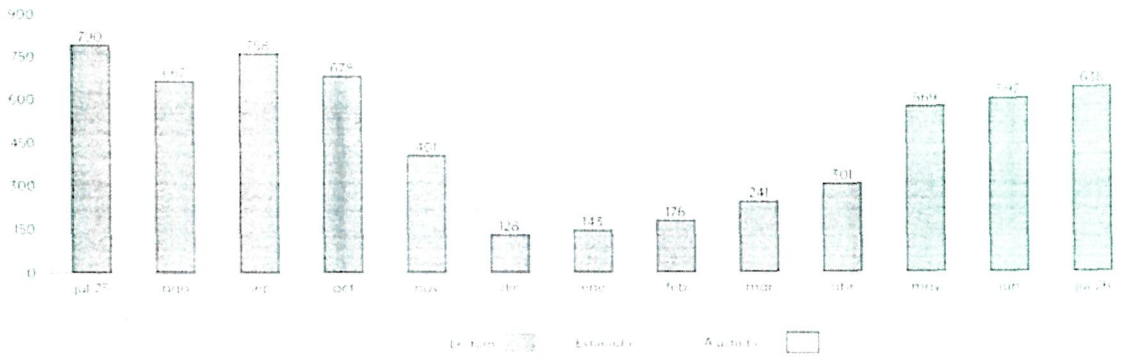
Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
1,345.00	1,267.00	22.00	78.00	78.00	560.00	0.00

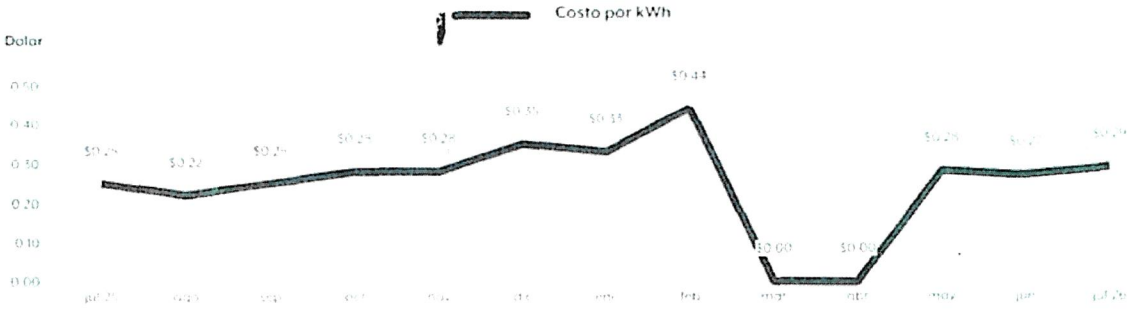
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$8.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.08648	$36.75
Cargo por Consumo Adicional	213 kWh x $0.08648	$18.42
Subtotal		**$63.17**
Clausulas de Reconciliacion		
Clausula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	638 kWh x $0.11407	$72.78
Clausula PPCA-Ajuste por Compra de Energia	638 kWh x $0.051748	$33.02
Clausula CILTA-CELI (Municipios)	638 kWh x $0.007386	$4.71
Clausula SUBA-Subsidios HH	638 kWh x $0.014338	$9.15
Clausula SUBA-Subsidios NHH	638 kWh x $0.000865	$0.55
Clausula EE-Cargo Eficiencia Energetica	638 kWh x $0.000853	$0.54
Subtotal		**$120.75**
Subsidios y Descuentos		
Clausula NM-Credito Programa Medicion Neta		-$21.53
Subtotal		**-$21.53**
Total		**$162.39**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 1425522981





Anejo #2

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Giovanni González

Número Cuenta: 473-890-6810

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
B2605180-[illegible]	Mayo 18 2026	Junio 20 2026	Caso Referido a un Supervisor
		Junio 24 2026	Caso Referido a un Supervisor
		Julio 2 2026	Caso Referido a un Supervisor
		Julio 6 2026	Caso Referido a un Supervisor
		Julio 16 2026	Caso Referido a un Supervisor
		Julio 18 2026	Caso Referido a un Supervisor
		Julio 24 2026	Caso Referido a un Supervisor
		agosto 2 2026	Que el caso esta en desparcho
		agosto 7 2026	El caso esta en Desparcho
		agosto 14 2026	El caso esta en desparcho

Anejo #3

Outlook

RE: Querella de Voltaje: B26051800113/ Bayamón PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 6/25/2026 9:10 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>

Saludos:

Consumidor: **Número de Teléfono:**	Jovanni González Ramos (787) 466-1734
Número de cuenta	4738906810
Municipio:	Bayamón PR
Resumen:	**Querella de Voltaje: B26051800113**
Consumidor llama indica de fluctuaciones de voltaje desde abril-2026. Tiene Placas Solares. Los vecinos también tienen problemas de voltaje. Número de querella: B26051800113. Dirección física: Urb Conteza H18 Calle Kent Bayamón PR.	

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.

#4

Outlook

1er follow up Querella de Voltaje: B26051800113/ Bayamón PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Tue 7/7/2026 1:25 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 Fluctuación de Voltaje le ha dado seguimiento 20-24-Jun-26 y 2-6-Jul-26 nos indica que al día de hoy aún no ha sido atendida

MARILIYS 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
Sent: Thursday, June 25, 2026 9:10 AM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Subject: RE: Querella de Voltaje: B26051800113/ Bayamón PR

Saludos:

Consumidor:	Jovanni González Ramos

#5

Outlook

2do follow up Querella de Voltaje: B26051800113/ Bayamón PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Tue 7/28/2026 3:46 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

1 attachment (2 MB)
1000027054.jpg;

Buneas Tardes

Consumidor nos llama para seguimiento de su querella de Fluctuación de Voltaje nos indica que el sistema de placas aún se autoprotege y se apaga. Adjunto certificación suministrada por consumidor

MARILIYS CONCEPCIÓN BERRIOS

OFICINA INDEPENDIENTE
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR |
OFICIAL DE ORIENTACIÓN DE SERVICIOS

JUNTA REGLAMENTADORA DE
SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGIA
NEGOCIADO DE TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PUBLICOS
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, July 17, 2026 10:44 AM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 1er follow up Querella de Voltaje: B26051800113/ Bayamón PR

#6

Outlook

3er follow up Querella de Voltaje: B26051800113/ Bayamón PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Wed 8/12/2026 2:47 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 Fluctuación de Voltaje nos indica al día de hoy no ha sido atendida

MARILIYS 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: Thursday, July 30, 2026 4:06 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 2do follow up Querella de Voltaje: B26051800113/ Bayamón PR

Saludos,

Refiero para seguimiento.

Anejo #7

High Voltage Load Test

Customer Name: Nombre del Cliente:	Giovanni Gonzalez Ramos		
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	787 923 7227		
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	7516247 8		
Location ID: ID de Localidad:	142552298 1		
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Damien Cartagena		
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	15142		
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-607-1034		
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	4,000 kW AC | 4550 kW DC		
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	Julio 22 / 2026		
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	240 V (126 y 114)	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	1:10 pm
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	245 V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	1:20 pm
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	235 V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	1:30 pm
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	242 V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	1:40 pm
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:	kW		