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

NEPR
Received:
Sep 7, 2026
12:15 PM

JESSICA M. AYALA ALVAREZ
QUERELLANTE

vs.

LUMA ENERGY
QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR QR 2026 0420

ASUNTO:
Sobrevoltaje excesivo, interrupción de generación solar y daños a equipos eléctricos

QUERELLA

Instrucciones:

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimiento Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, revisio4n de Tarifas e Investigaciones, y asegúrese de ofrecer la información requerida.
- Complete todos los encasillados e indique N/A donde no aplique.
- De necesitar espacio adicional para sus respuestas, utilice la Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- Incluya los documentos requeridos conforme al Reglamento Núm. 8543 para cada una de las partes de este Formulario o de su Hoja Complementaria.

A. Información General del Querellante

1. Nombre completo: JESSICA M. AYALA ALVAREZ
2. Dirección física: Montecarlo calle 15#866 San Juan, P.R. 00924
3. Dirección postal: Montecarlo calle 15#866 San Juan, P.R. 00924
4. Teléfono: 787-310-6112
5. Correo electrónico: awildester@gmail.com
6. Representación legal: Pro Se
7. Número de RUA: 7167491000
8. Dirección postal:
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

B. Información General del Querellado ☐ Individuo ☒ Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo: LUMA ENERGY

2. Dirección física:
3. Dirección postal: PO BOX 363508 San Juan PR, 00936-3508
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: www.lumapr.com

C. Querella

Relación sucinta de hechos: En septiembre de 2025 instalé un sistema de placas solares en mi residencia con el propósito de generar energía y reducir mi consumo de electricidad. Sin embargo, desde su instalación, el sistema no ha podido operar correctamente debido a problemas constantes de alto voltaje en el servicio eléctrico suministrado por LUMA Energy.

Según las mediciones realizadas, el voltaje ha alcanzado niveles de hasta **264 voltios**, excediendo el voltaje nominal de **240 voltios**. Como consecuencia, el sistema de placas solares entra en modo de protección y deja de producir energía, según me ha informado la compañía proveedora del sistema solar.

Para atender esta situación, he presentado múltiples querellas ante LUMA Energy, identificadas con los siguientes números:

- **S25092000153** (20 de septiembre de 2025)
- **S25092900183** (29 de septiembre de 2025)
- **S26060900069** (9 de junio de 2026)

A pesar del tiempo transcurrido y de las gestiones realizadas, el problema de alto voltaje no ha sido corregido. La residencia continúa experimentando fluctuaciones y niveles de voltaje excesivos que impiden el funcionamiento adecuado del sistema solar.

Esta situación me ha ocasionado daños económicos y materiales. Entre ellos, la avería de los calentadores de línea de la residencia, dejándome sin servicio de agua caliente. Además, al no poder generar energía mediante las placas solares, he tenido que depender principalmente del servicio eléctrico de LUMA Energy, lo que ha resultado en facturas de energía significativamente más altas de lo esperado.

Como evidencia, adjunto:

1. Registros y mediciones de voltaje que demuestran los niveles elevados de voltaje recibidos en la residencia.
2. Copias de las facturas de LUMA Energy que reflejan el aumento en los costos de consumo eléctrico.
3. Evidencia provista por la compañía **Sunrun** (aplicación) correspondiente a los meses de **febrero, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2026**, en la cual se demuestra que casi la mitad o la mayor parte de la energía consumida en la residencia provino del servicio de LUMA Energy debido a la incapacidad del sistema solar de operar correctamente.

Por todo lo anterior, solicito que se investigue esta situación, se corrija de manera permanente el problema de voltaje y se evalúe la responsabilidad de LUMA Energy por los daños sufridos y los costos adicionales incurridos como consecuencia de esta situación.

Disposiciones legales aplicables:

La presente querella se fundamenta en que LUMA Energy ha incumplido con su obligación de proveer un servicio eléctrico seguro, confiable y de calidad, conforme a los principios establecidos en la Ley 17-2019, Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico, la cual dispone que el servicio eléctrico debe cumplir con los requisitos técnicos y estándares de calidad y confiabilidad aplicables.

Desde septiembre de 2025 he notificado en múltiples ocasiones una condición de sobrevoltaje en mi residencia que ha alcanzado aproximadamente 264 voltios, excediendo el voltaje nominal de 240 voltios. A pesar de las querellas presentadas ante LUMA Energy, dicha condición persiste sin una solución definitiva.

Como consecuencia directa de esta situación:

Mi sistema de placas solares no puede operar adecuadamente debido a que entra en modo de protección para evitar daños al equipo.
La generación de energía solar se ha visto significativamente afectada, obligándome a depender principalmente del servicio eléctrico suministrado por LUMA Energy.
He incurrido en costos adicionales por concepto de consumo eléctrico reflejados en mis facturas.
Se han producido daños a equipos eléctricos de mi residencia, incluyendo los calentadores de línea para agua caliente.
He sufrido pérdidas económicas debido a la imposibilidad de obtener los beneficios esperados del sistema fotovoltaico instalado.

Entiendo que la falta de corrección de esta condición, pese a las múltiples notificaciones realizadas, constituye un incumplimiento de la obligación de mantener un servicio eléctrico dentro de parámetros técnicos adecuados y confiables, causando daños económicos y materiales que pudieron evitarse mediante una acción correctiva oportuna. Por ello, solicito que el Negociado de Energía investigue los hechos aquí expuestos, ordene las acciones correctivas correspondientes, evalúe la responsabilidad de LUMA Energy y determine la compensación que proceda por los daños y pérdidas sufridas.

Remedio solicitado:

Solicito respetuosamente que el Negociado de Energía:

1. Ordene a LUMA Energy corregir de manera permanente la condición de alto voltaje que afecta mi residencia.
2. Realice una investigación sobre las causas de dicha condición y las razones por las cuales no ha sido corregida luego de las querellas presentadas.
3. Determine la responsabilidad de LUMA Energy por los daños ocasionados a mis equipos eléctricos.
4. Ordene el reembolso o compensación de los costos adicionales de energía eléctrica ocasionados por la incapacidad del sistema solar para operar adecuadamente.
5. Conceda cualquier otro remedio que en derecho proceda y que resulte justo y equitativo.

¿Solicita daños? ____x___ Sí _____ No Valorización de los daños: _____$2,300
Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución":
Favor de ver lo solicitado

Anejos: (Incluya toda la evidencia que entienda pertinente para sostener su reclamación).

☒ Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
☒ Otros:
1. Registros y mediciones de voltaje que demuestran los niveles elevados de voltaje recibidos en la residencia.
2. Copias de las facturas de LUMA Energy que reflejan el aumento en los costos de consumo eléctrico.
3. Evidencia provista por la compañía Sunrun correspondiente a los meses de abril, mayo, junio, julio de 2026, en la cual se demuestra que la mayor parte de la energía consumida en la residencia provino del servicio de LUMA Energy debido a la incapacidad del sistema solar de operar correctamente.

Yo JESSICA M. AYALA ALVAREZ___ hoy __7_ de __SEPTIEMBRE_de 2026__, en __San Juan__, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

JESSICA M. AYALA ALVAREZ		7-SEP-2026
Nombre	Firma	Fecha

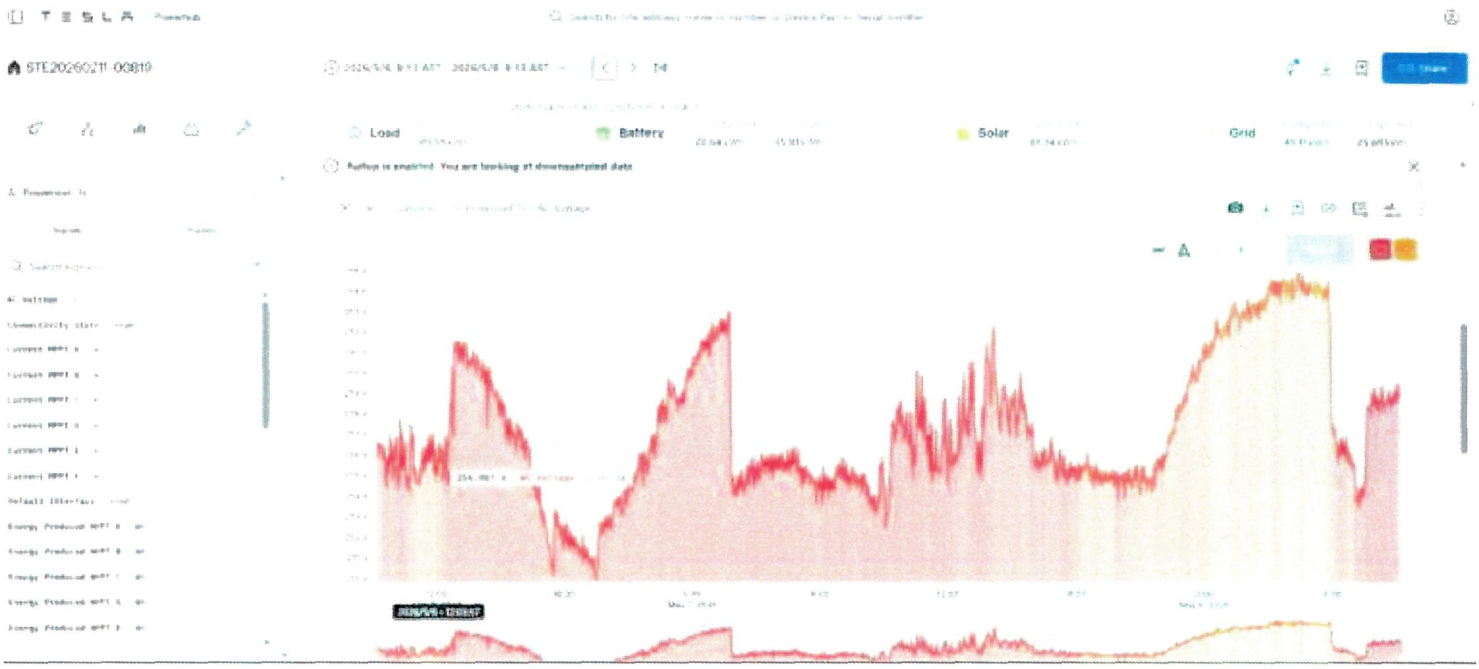
NEPR

Received:

Sep 7, 2026

12:15 PM

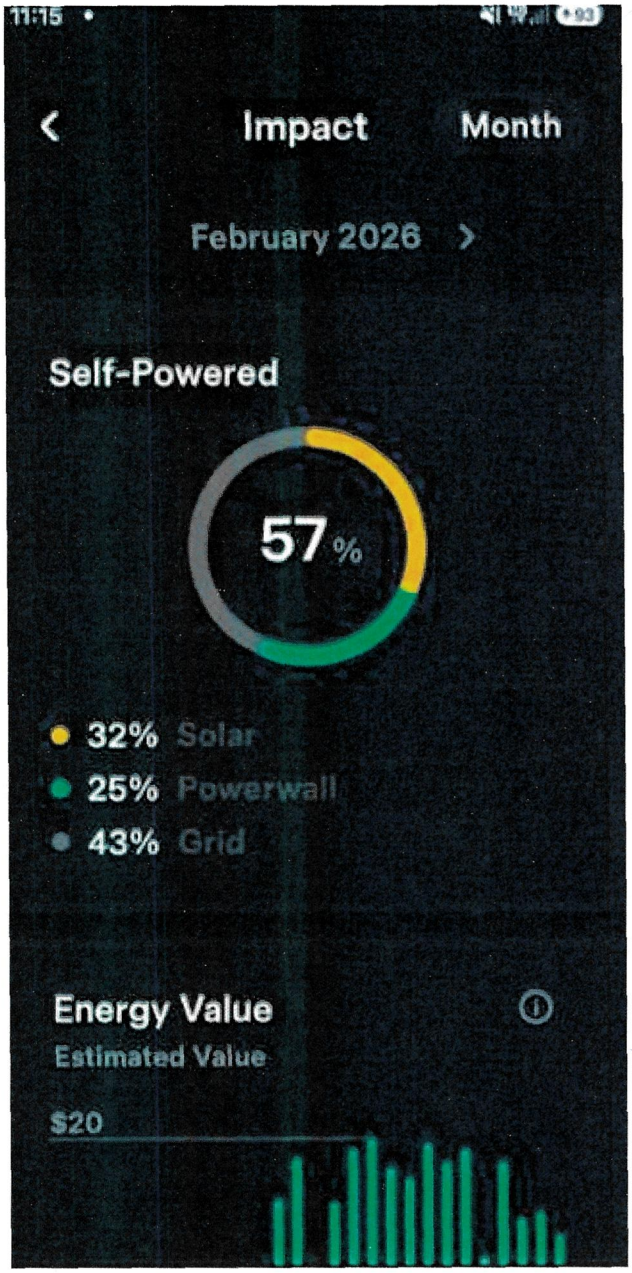
EJEMPLO DE REGISTROS Y EVIDENCIA DE VOLTAJE

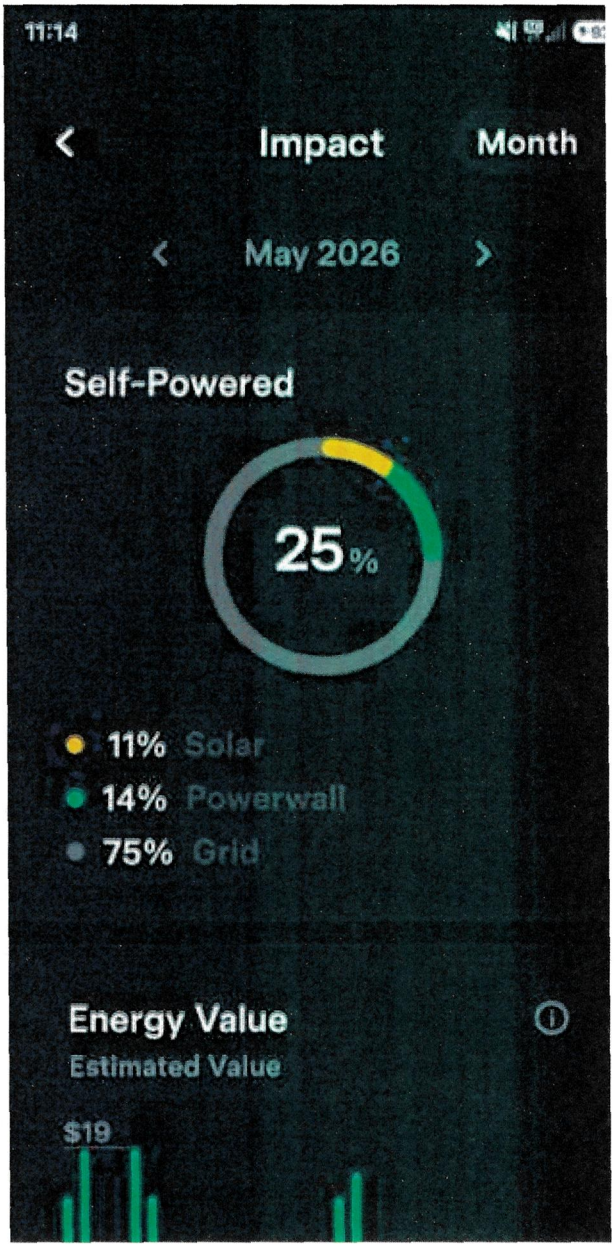


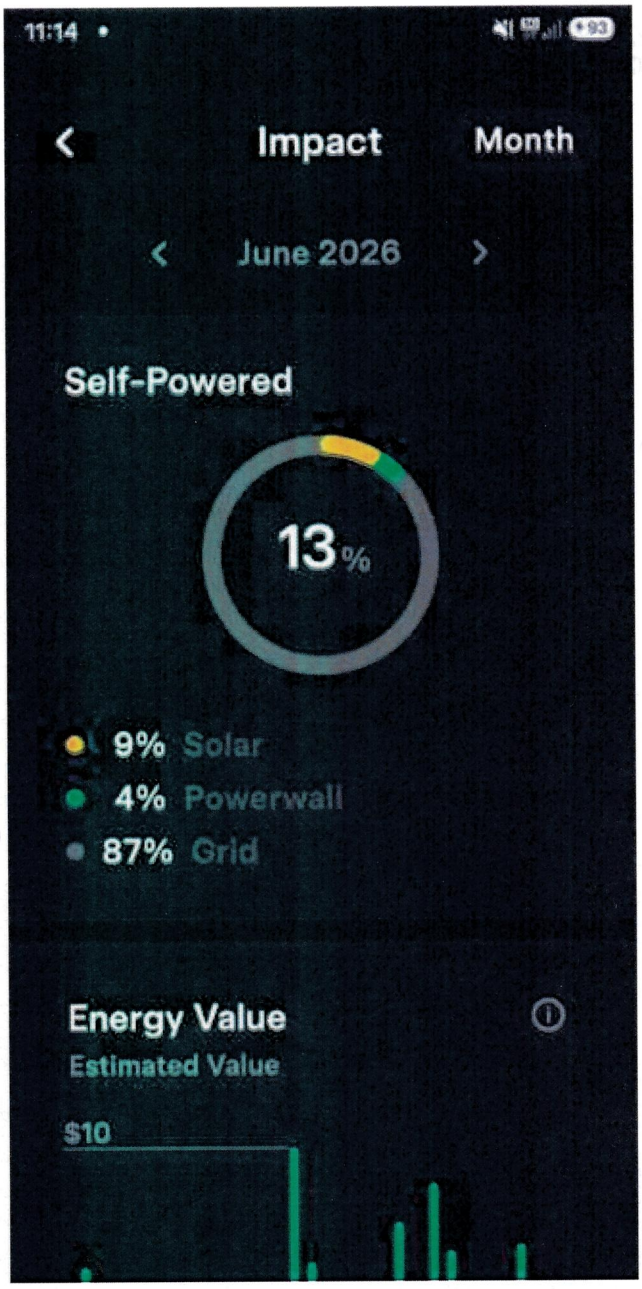
EVIDENCIA DE FACTURAS DE FEBRERO 2026 – SEP 2026

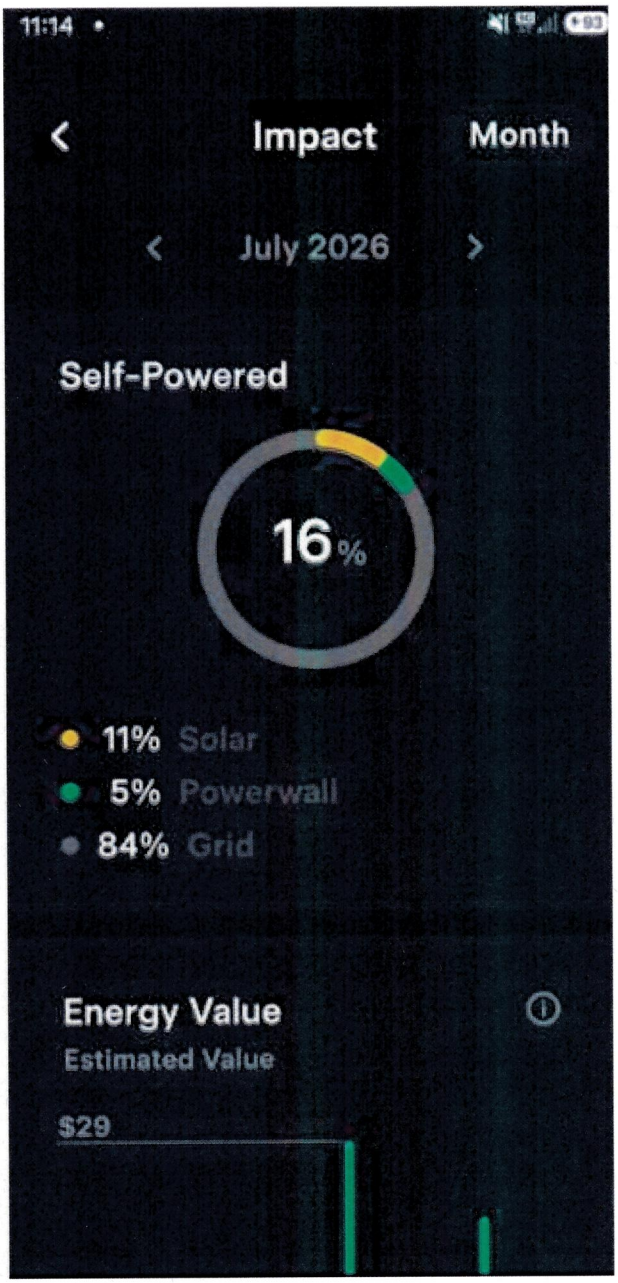


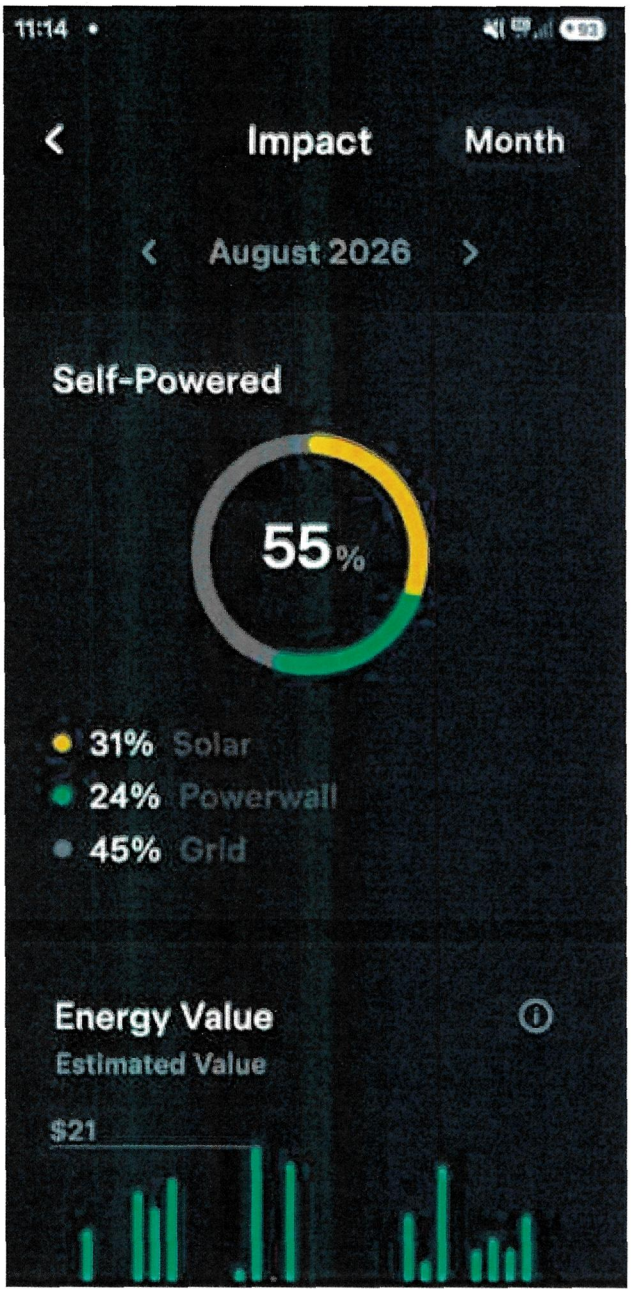
Evidencia Comparativa del Consumo de Energía Eléctrica y la Generación del Sistema Fotovoltaico

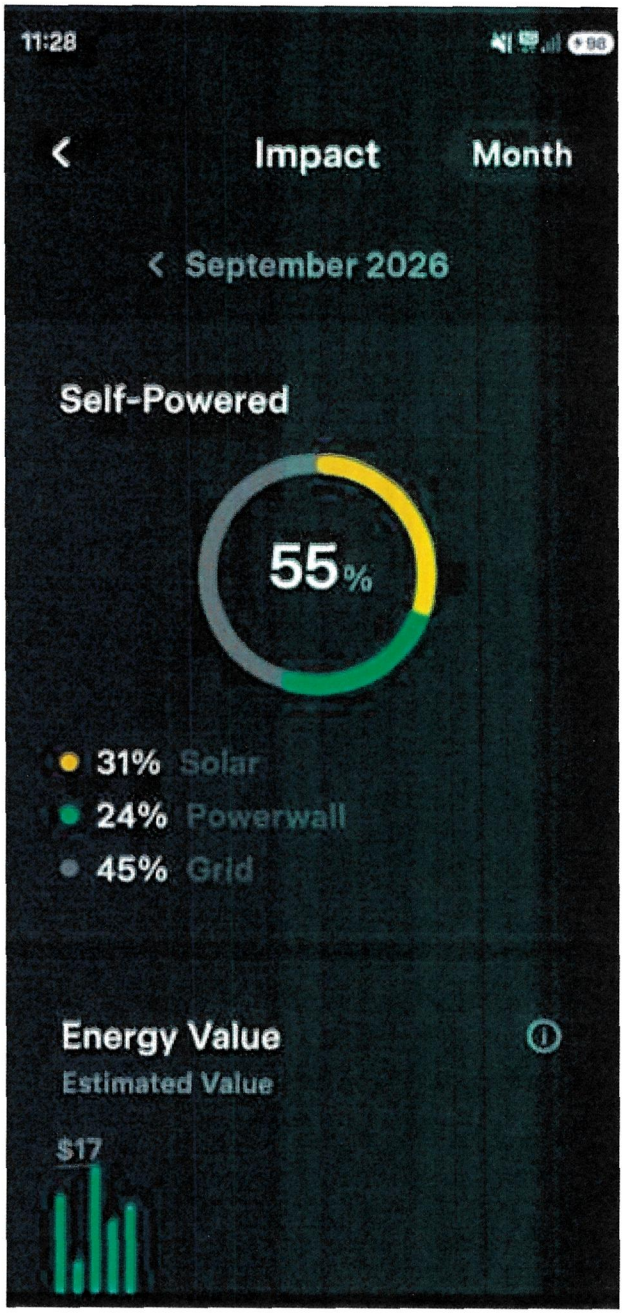





11:14
Impact
Month
June 2026
Self-Powered
13%
9% Solar
4% Powerwall
87% Grid
Energy Value
Estimated Value
$10


11:14
Impact
Month
July 2026
Self-Powered
16%
11% Solar
5% Powerwall
84% Grid
Energy Value
Estimated Value
$29


11:14
Impact
Month
August 2026
Self-Powered
55%
31% Solar
24% Powerwall
45% Grid
Energy Value
Estimated Value
$21


11:28
Impact
Month
September 2026
Self-Powered
55%
31% Solar
24% Powerwall
45% Grid
Energy Value
Estimated Value
$17