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

NEPR
Received:
Sep 11, 2026
3:59 PM

Melannie Moreno Rolón
QUERELLANTE

vs.

LUMA Energy, LLC.
QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR-TEMP-8279

ASUNTO: Irregularidades de voltaje y falla de equipo eléctrico (contadores inteligentes)

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:	Melannie Moreno Rolón
2. Dirección física:	Calle Mayaguez B-25 (altos), Urb Villa Carmen, Caguas, Puerto Rico 00725
3. Dirección postal:	PO Box 9153, Caguas, Puerto Rico 00726
4. Teléfono:	939-250-6579
5. Correo electrónico:	melanniemoreno@gmail.com
6. Representación legal:	N/A
7. Número de RUA:	N/A
8. Dirección postal:	N/A
9. Correo electrónico:	N/A
10. Teléfono:	N/A

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

1. Nombre completo:	LUMA Energy, LLC.
2. Dirección física:	Edificio NEOM Primer Piso 1800 Carr. 8838, San Juan, PR 00926
3. Dirección postal:	PO Box 364267 San Juan PR 00936-4267
4. Teléfono:	+1 (844) 888-5862
5. Correo electrónico:	support@lumapr.com

C. Querella

Relación sucinta de hechos:

El 27 de agosto de 2026, reporté a LUMA Energy, LLC un problema eléctrico que afecta mi residencia. A pesar de múltiples seguimientos, LUMA no ha enviado personal técnico ni ha resuelto la situación. La condición persiste y continúa representando riesgo para mis equipos eléctricos.

Disposiciones legales aplicables:

Ley 57-2014, Ley de Reforma del Sistema Eléctrico de Puerto Rico.
Ley 38-2017, Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (LPAU).
Reglamento 8543 - Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones.

Remedio solicitado:

¿Solicita daños? _____ Sí __X__ No Valorización de los daños: _____

Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución":

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

☒ Hoja Complementaria (NEPR-Z01).

☒ Otros: Imagen de contadores inteligentes de la residencia

Yo Melannie Moreno Rolón **hoy** 11 **de** septiembre **de 2026 en** Caguas **, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

Melannie Moreno Rolón		9/11/2026
Nombre	Firma	Fecha

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

HOJA COMPLEMENTARIA

Instrucciones:

- Utilice esta hoja cuando necesite espacio adicional para la contestación de alguna de las preguntas de los formularios y entréguela en conjunto con los demás documentos.

Para ser completado por el (la) solicitante

1. Nombre de la Compañía de Servicio Eléctrico: LUMA Energy, LLC
2. Nombre del Solicitante: Melannnie Moreno Rolón
3. Título del formulario que se complementa: NEPR-A02: Querella
4. Fecha del formulario que se complementa: 10 de septiembre de 2026
5. Provea la información adicional: (Especifique el inciso del formulario que está completando)
   Inciso: Razón para abrir el caso

Mi residencia ha estado experimentando fluctuaciones en voltaje y voltaje bajo sostenido por varios meses, el cual ha afectado el functionamiento normal de los enseres eléctricos. El 26 de agosto de 2026 la situación empeoró significativamente, dejando a medio hogar sin electricidad y presentando voltaje peligrosamente bajo en el resto de la vivienda. Esta condición motivó la radicación de una querella con LUMA el 27 de agosto de 2026 (número de querella: 26082700065). Durante este periodo, realizamos múltiples llamadas a LUMA para solicitar actualizaciones y acción correctiva, pero no recibimos respuesta concreta ni se envió personal técnico a la residencia. Desde entonces, han pasado más de dos semanas sin que LUMA haya enviado un técnico ni realizado inspección alguna. Además, se encuentran fallas en los contadores inteligentes instalados por LUMA. El contador correspondiente a mi unidad está completamente apagado, es decir, sin lecturas, mientras que el contador del piso inferior está encendido pero no muestra lecturas válidas. Ambos pisos del edificio presentan fluctuaciones de voltaje que impiden el uso seguro de electrodomésticos esenciales. Esta situación representa un riesgo eléctrico con potencial de incendio, incluyendo daños a enseres, fluctuaciones peligrosas y posible falla de acometida, neutro o transformador. Solicito la intervención del Negociado de Energía para requerir una inspección inmediata y la corrección del problema.


Aclara
I-210+
99 426 998
CL 200 240V 3W FM2S
AEE 71814397
Type FOCUS AXR-SD
FORM 2S CL200 240V 3W 60Hz TA=30 Kh 7..
AEE 95313341
14 898
Landis+Gyr

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

NEPR
Received:
Sep 10, 2026
1:13 PM

HOJA COMPLEMENTARIA

Instrucciones:

- Utilice esta hoja cuando necesite espacio adicional para la contestación de alguna de las preguntas de los formularios y entréguela en conjunto con los demás documentos.

Para ser completado por el (la) solicitante

1. Nombre de la Compañía de Servicio Eléctrico: LUMA Energy, LLC
2. Nombre del Solicitante: Melannnie Moreno Rolón
3. Título del formulario que se complementa: NEPR-A02: Querella
4. Fecha del formulario que se complementa: 10 de septiembre de 2026
5. Provea la información adicional: (Especifique el inciso del formulario que está completando)
   Inciso: Razón para abrir el caso

Mi residencia ha estado experimentando fluctuaciones en voltaje y voltaje bajo sostenido por varios meses, el cual ha afectado el functionamiento normal de los enseres eléctricos. El 26 de agosto de 2026 la situación empeoró significativamente, dejando a medio hogar sin electricidad y presentando voltaje peligrosamente bajo en el resto de la vivienda. Esta condición motivó la radicación de una querella con LUMA el 27 de agosto de 2026 (número de querella: 26082700065). Durante este periodo, realizamos múltiples llamadas a LUMA para solicitar actualizaciones y acción correctiva, pero no recibimos respuesta concreta ni se envió personal técnico a la residencia. Desde entonces, han pasado más de dos semanas sin que LUMA haya enviado un técnico ni realizado inspección alguna. Además, se encuentran fallas en los contadores inteligentes instalados por LUMA. El contador correspondiente a mi unidad está completamente apagado, es decir, sin lecturas, mientras que el contador del piso inferior está encendido pero no muestra lecturas válidas. Ambos pisos del edificio presentan fluctuaciones de voltaje que impiden el uso seguro de electrodomésticos esenciales. Esta situación representa un riesgo eléctrico con potencial de incendio, incluyendo daños a enseres, fluctuaciones peligrosas y posible falla de acometida, neutro o transformador. Solicito la intervención del Negociado de Energía para requerir una inspección inmediata y la corrección del problema.

NEPR

Received:

Sep 12, 2026

1:31 PM

Corrección al formulario radicado: NEPR-A02 – Formulario de Querellas (9/11/2026)

Remedio solicitado:

Que LUMA realice una inspección técnica en mi residencia y corrija el problema eléctrico reportado. Que se ordene a LUMA atender la situación dentro de un término razonable y conforme a sus obligaciones de servicio. Que se requiera a LUMA emitir un informe escrito confirmando la reparación y las acciones tomadas.

NEPR

Received:

Sep 12, 2026

2:11 PM

Notificación de reparación por LUMA Energy, LLC.

Número de caso: NEPR-TEMP-8279

Nombre de la parte: Melannie Moreno Rolón

Fecha: 12 de septiembre de 2026

Yo, Melannie Moreno Rolón, informo que el 12 de septiembre de 2026 desde las 9:00 AM a 12:00 PM, en Caguas Puerto Rico, la agencia LUMA Energy despachó un grupo de técnicos a la residencia afectada y corrigió el problema técnico reportado. Solicito que el caso continúe su trámite para que LUMA presente su informe oficial conforme al Reglamento 8543.

X *Melannie Moreno Rolón*

Melannie Moreno Rolón
Querellante

NEPR

Received:

Sep 10, 2026

1:14 PM

