NEPR

Received:

Sep 15, 2026

3:52 PM

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN REPRESENTACION DE GLORIA AQUINO PÉREZ **QUERELLANTE** **V.** LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY SERVCO, LLC **QUERELLADOS**	**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2024-0201 **ASUNTO:** Alto Voltaje

CONTESTACIÓN A LA QUERELLA

AL HONORABLE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO:

COMPARECE, la parte Querellada **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** (en adelante colectivamente, "LUMA") por conducto de la representación legal que suscribe y muy respetuosamente, **EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:**

I. LAS PARTES

1. El párrafo 1 de la querella no requiere alegación responsiva por tratarse de la identificación de la parte querellante.

2. El párrafo 2 de la querella se acepta.

II. JURISDICCION DEL NEGOCIADO DE ENERGÍA

3. El párrafo 3 de la querella se acepta.

III. LEGITIMACION ACTIVA DE LA OIPC PARA RADICAR LA PRESENTE QUERELLA

4. El párrafo 4 de la querella se acepta.

5. El párrafo 5 de la querella se acepta.

IV. HECHOS

6. Se niega el párrafo 6 de la querella, según redactado. LUMA no tiene registros de solicitud de servicio o reclamación presentada por la Querellante, el 27 de febrero de 2025. Se alega afirmativamente que el 8 de noviembre de 2024 la Querellante presentó una solicitud de servicio ante LUMA por problemas de alto voltaje, a la que se le asignó el número M24110800143.

7. Se niega el párrafo 7 de la querella, según redactado. Se alega afirmativamente que luego del 8 de noviembre de 2024, la Querellante presentó varias solicitudes de servicio ante LUMA por problemas de alto voltaje y solicitud de reemplazo de poste, a las que se les asignó los números M24120700024, M25042500051, M25050100048, M25051300057, M25070700281, M25082500124, M25100700056, M25122900063, M26033000044, y M26033000046. Sin embargo, debido a la disponibilidad de recursos limitados y la priorización de labores LUMA, no ha podido culminar el proceso de atención a las solicitudes de servicio de la Querellante.

8. Se niega el párrafo 8 de la querella por falta de conocimiento al momento para hacer una alegación responsiva. LUMA se reserva el derecho de enmendar esta contestación luego del descubrimiento de prueba. Se alega afirmativamente que LUMA atiende todas las reclamaciones con prontitud.

9. Se niega el párrafo 9 de la querella por falta de conocimiento al momento para hacer una alegación responsiva. LUMA se reserva el derecho de enmendar esta contestación luego del descubrimiento de prueba. Se alega afirmativamente que LUMA atiende todas las solicitudes de servicio con prontitud. Sin embargo, debido a la disponibilidad de recursos limitados y la priorización de labores LUMA, no ha podido culminar el proceso de atención a las solicitudes de servicio de la Querellante.

10. Se niega el párrafo 10 de la querella por falta de conocimiento al momento para hacer una alegación responsiva. LUMA se reserva el derecho de enmendar esta contestación luego del descubrimiento de prueba. Se alega afirmativamente que LUMA atiende todas las solicitudes de servicio con prontitud. Sin embargo, debido a la disponibilidad de recursos limitados y la priorización de labores LUMA, no ha podido culminar el proceso de atención a las solicitudes de servicio de la Querellante.

V. DERECHO APLICABLE

11. El párrafo 11 de la querella no requiere alegación responsiva por tratarse de una cita legal.

12. El párrafo 13 de la querella no requiere alegación responsiva por tratarse de una cita legal.

VI. DISCUSIÓN

13. Se niega el párrafo 13 de la querella por tratarse de una conclusión de derecho de la Querellante. De requerirse una alegación responsiva, se niega según redactada.

14. Se niega el párrafo 14 de la querella, según redactada. Se alega afirmativamente que la Querellante ha presentado solicitudes de servicio ante LUMA por problemas de alto voltaje y solicitud de reemplazo de poste.

15. Se niega el párrafo 15 de la querella por tratarse de una conclusión de derecho de la Querellante o por no estar dirigida a LUMA. De requerirse una alegación responsiva, se niega.

16. Se niega el párrafo 16 de la querella según redactado. Se alega afirmativamente que LUMA atiende todas las solicitudes de servicio con prontitud. Sin embargo, debido a la disponibilidad de recursos limitados y la priorización de labores LUMA, no ha podido culminar el proceso de atención a las solicitudes de servicio de la Querellante.

17. Se niega el párrafo 17 de la querella según redactado. Se alega afirmativamente que LUMA atiende todas las solicitudes de servicio con prontitud. Sin embargo, debido a la disponibilidad de recursos limitados y la priorización de labores LUMA, no ha podido culminar el proceso de atención a las solicitudes de servicio de la Querellante.

DEFENSAS AFIRMATIVAS

1. Se incorporan y hacen formar parte de esta sección todas las alegaciones y defensas anteriormente expuestas.

2. La Querellante no tiene reclamación válida alguna.

3. Las alegaciones contenidas en la Querella no justifican la concesión de un remedio.

4. LUMA no ha violado de forma alguna la Política Pública Energética de Puerto Rico, ninguna ley o reglamentación aplicable, ni las disposiciones del OMA.

5. La Querellante está actuando de forma temeraria al presentar una reclamación inmeritoria. Por ello, viene obligada a pagar costas y honorarios de abogado a LUMA.

6. LUMA se reserva el derecho a modificar cualquier alegación y/o defensa afirmativa de la presente Contestación.

7. La Querellante no expone en su escrito, una meritoria causa que justifique la concesión de un remedio.

8. Se incorporan las alegaciones vertidas anteriormente como defensas afirmativas.

9. El recurso instado contra LUMA no presenta una reclamación que justifique la concesión de un remedio.

10. LUMA no ha incumplido con norma, reglamento o ley alguna.

11. LUMA ha actuado prudentemente en la atención de las solicitudes de servicio de la Querellante, máxime en atención al dilapidado estado de la red eléctrica, los fondos y recursos disponibles, y la priorización de labores.

12. El proceso de respuesta a la solicitud de servicio del cliente no ha culminado.

13. La situación de voltaje no es atribuible a LUMA.

14. La situación de voltaje es provocada por la proliferación de sistemas de generación distribuida que, en el marco legal y regulatorio, son conectados a la red sin los estudios de impacto y ajustes a la red requeridos antes de su conexión. Por tanto, la política pública energética que promueve la conexión casi inmediata de estos sistemas a su vez trae el resultado de la saturación de líneas, transformadores y demás componentes de la red, que finalmente provocan fluctuaciones de voltaje.

15. La situación de voltaje es provocada por condiciones atribuibles al cliente o a su sistema eléctrico privado.

16. La situación de voltaje es provocada por terceros ajenos a LUMA.

POR TODO LO CUAL, muy respetuosamente suplicamos a este Honorable Negociado, que previo a cualquier trámite de rigor, declare HA LUGAR la presente moción, y en consecuencia de por contestada la presente querella, con cualquier otro pronunciamiento que en derecho proceda.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDA.

En San Juan, Puerto Rico, a 15 de septiembre de 2026.

CERTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN

CERTIFICO que este escrito ha sido presentado a través del sistema de Radicación Electrónica del Negociado de Energía de Puerto Rico https://radicacion.energia.pr.gov/, mediante el cual el Negociado y las partes que han comparecido recibirán notificación. Asimismo, se enviará copia de cortesía a la parte querellante siguiente correo electrónico: contratistas@jrsp.pr.gov.



f/Cristina Santiago Amaro
Lcda. Cristina Santiago Amaro
RUA Núm. 17271
LUMA – Departamento Legal
PO BOX 364267
San Juan, PR, 00936-4267
Tel. 787-365-2455
cristina.santiagoama@lumapr.com