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

NEPR
Received:
Sep 15, 2026
1:00 PM

Monserrate Cruz Ríos
QUERELLANTE

vs.

LUMA Energy, LLC
QUERELLADO

CASO NÚM.: M26090800103
NEPR QR 2026 0442

ASUNTO:
Desfase de Voltaje

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: Monserrate Cruz Ríos
2. Dirección física: CAR 107 K3 H5 INT BO BORINQUEN PLAYUELA BZN 2224 AGUADILLA PR 00605
3. Dirección postal: BO BORINQUEN 2224 PLAYUELA AGUADILLA PR 00605
4. Teléfono: 787-244-8923
5. Correo electrónico: cruzriosm18@gmail.com
6. Representación legal:
7. Número de RUA:
8. Dirección postal:
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

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

1. Nombre completo: LUMA Energy, LLC
2. Dirección física: 1250 Ave. Ponce de León, San Juan, PR 00907

3. Dirección postal: PO BOX 363508, San Juan, Puerto Rico 00936-3508
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: customerservice@lumapr.com

C. Querella

Relación sucinta de hechos:

Se realizó una medida de voltaje en mi propiedad y se identificó que el voltaje se encuentra fuera de los parámetros establecidos, presentando un desfase de voltaje. Se diligenció la queja correspondiente con LUMA Energy y se le ha dado seguimiento; el problema aún no ha sido corregido, lo cual representa un peligro para mi hogar. Solicito ayuda para resolver esta situación.

Disposiciones legales aplicables:

Ley 57-2014, Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico. Reglamento Núm. 8543 del Negociado de Energía de Puerto Rico, sobre Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones. Disposiciones aplicables sobre calidad del servicio eléctrico y obligación del proveedor de mantener el suministro dentro de los parámetros técnicos establecidos.

Remedio solicitado:

Se solicita la intervención del Negociado de Energía de Puerto Rico para que ordene a LUMA Energy corregir de manera inmediata el desfase de voltaje en la propiedad de la querellante y se restablezca el servicio eléctrico dentro de los parámetros técnicos correctos, eliminando así el riesgo para el hogar.

¿Solicita daños? _____ Sí ___X___ No Valorización de los daños: N/A

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: _____Factura de LUMA Energy; capturas de mensajes de texto con referencias de queja.

Yo Monserrate Cruz Ríos _____ **hoy** _ 14_ **de** ___ septiembre **de 20**_26 **en** Aguadilla_____, **Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

Monserrate Cruz Ríos	Monserrate Cruz Ríos	14 de septiembre 2026
Nombre	Firma	Fecha