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

NEPR
Received:
Sep 30, 2026
3:50 PM

Oficina Independiente de Protección Al Consumidor en Representación Legal de Carmen Sánchez Pérez
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC Y
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

Caso Núm.: NEPR-QR-2026-0469

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. 1 de octubre 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:

Sep 30, 2026

3:50 PM

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN REPRESENTACIÓN DE CARMEN SÁNCHEZ PÉREZ Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0469** **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 de la Querellante **Carmen Sánchez Pérez**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. La señora **Carmen Sánchez Pérez** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **2130232000**, dirección física y/o postal: **Car 844 Calle 7 Núm. 234 Parcelas Carraizo, Trujillo Alto, P.R 00976.** Además, el número de teléfono de la Querellante es **(787) 457-0204.**

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 **21 de abril de 2025,** la Querellante, por derecho propio, presentó ante LUMA una reclamación debido a un problema de fluctuación de alto voltaje en el servicio eléctrico residencial. A dicha reclamación LUMA le asignó el número: **S25042100045** ("Querella ante LUMA").

7. Posteriormente, sin que se haya atendido la reclamación de referencia, por esta misma situación, el **9 de abril de 2026,** LUMA le asignó el siguiente número de reclamación: **S26040900028.**

8. Con posterioridad a la radicación de las reclamaciones antes indicada, la Querellante realizó múltiples gestiones ante LUMA, a los fines de que corrijan el problema reportado. Cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones realizadas por la Querellante han sido infructuosas y el problema no ha sido atendido oportuna ni efectivamente por LUMA. (Véase, Anejo #2, bitácora de comunicaciones de la Querellante).

9. El **6 de octubre de 2026,** la Querellante procura los servicios de la OIPC y para anterior fecha, la OIPC refiere por primera vez el caso ante LUMA,

Anejo #3

Outlook

Querella de Alto Voltaje Trujillo Alto

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Wed 6/10/2026 3:48 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buenas Tardes

Nombre: Carmen G. Sanchez Perez
Núm. De Cta.: 2130232000
Núm. De Tel.: (787) 457-0204
Email: sanchezperez528@gmail.com
Dirección: Calle 7 Parcelas 234 Carraizo Trujillo Alto
Núm. De Querella: S25042100046

Consumidora nos llama indica que tiene sistema de placas solares está confrontando problemas de Alto Voltaje no sabe si los vecinos tienen problemas no ha llevado perito electricista realizó querella S25042100046, S2512300011 al día de hoy aún no ha sido atendida en Calle 7 Parcelas 234 Carraizo Trujillo Alto

MARILLYS 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 PÚBLICC
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GOBIERNO DE PUERTO RICO

#4

Outlook

1er follow up Querella de Alto Voltaje Trujillo Alto

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 7/6/2026 8:58 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buen Día

Consumidora nos llama para seguimiento de su querella de Alto Voltaje nos indica que al día de hoy aún no ha sido atendida indica que el voltaje está más alevado

MARILLYS 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
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CON
GOBIERNO DE PUERTO RICO

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta transmisión electrónica contiene informació Reglamentadora de Servicio Público, que es confidencial, privilegiada y/o privada baj mensaje y los documentos adjuntos, si alguno, son para el uso exclusivo del dest

#5

Outlook

Re: 2do follow up Querella de Alto Voltaje Trujillo Alto

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 8/3/2026 10:46 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Saludos:

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje.

Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Monday, July 6, 2026 8:58 AM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: 1er follow up Querella de Alto Voltaje Trujillo Alto

Buen Día

Consumidora nos llama para seguimiento de su querella de Alto Voltaje nos indica que al día de hoy aún no ha sido atendida indica que el voltaje está más alevado

#6

Outlook

3er follow up Querella de Alto Voltaje Trujillo Alto

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Fri 8/14/2026 11:06 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buen Día

Consumidora nos llama para seguimiento de su querella de Alto Voltaje nos idnica que aún no ha sido atendida

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

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

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta transmisión electrónica contiene información Reglamentadora de Servicio Público, que es confidencial, privilegiada y/o privada bajo las leyes

Anejo #7

High Voltage Load Test

Customer Name: Nombre del Cliente	Carmen G. Sanchez Perez	Carmen G. Sanchez Perez		
Customer Phone Number: Numero de Teléfono del Cliente:	787-457-0204	787-457-0204		
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	213023 2000	213023 2000		
Location ID: ID de Localidad:		Carr 844 C/1 #Parcela 234 Cagraizo, Trujillo Alto, PR 00976		
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Pedro X. Rivera Rivera	Pedro X. Rivera Rivera (Perito Electricista)		
Engineer/Certified Electrician's License Number: Numero de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	10809	#10809		
Engineer/Electrician Phone Number: Numero de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-536-5996	787-536-5996		
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:		4.89 kW AC	4.51 kW DC	
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:		9/Sept/2026		
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	L-N 129.V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	L-L 257.V	
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	129.V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	258.V	
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	129.V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	257.V	
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	128.V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	257.V	
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 Numeros Claramente (si es posible)	El Transformador tiene Vegetacion. (Mucha)			
Distance from Transformer to Premise (if it can be supplied): Distancia del Transformador al Previo (si es posible suministrarla):	80'			
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, ...)	100 Amp			
How Many Other Premises, Fed by the Same Transformer, Have Solar? (If can tell)? ¿Cuantos Otros Previos, Alimentados por el Mismo Transformador, Utilizan Energia Solar? (Si es posible determinar):	(1) Solo esta Residencia.			
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)	4,510 kW			
Supply Picture of Breaker in the Meter Box (if possible): Suministre Foto del Disyuntor en la Caja del Medidor (si es posible):	Foto Breaker 100 amp			
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:	13.5 kW			

Anejo #4

COLEGIO DE PERITOS ELECTRICISTAS DE PUERTO RICO

PO BOX 363611 SAN JUAN PR 00936-3611
Tel. (787) 781-7196 / 7184

Núm. Colegiado
Permiso electricistas

CERTIFICACIÓN ELÉCTRICA

Inspección de instalaciones donde no requiere la intervención de la AEE

☐ Industria ☐ Comercio ☒ Residencia Fecha 9/Sept/2026

☐ Cuerpo de Bomberos ☐ Institución bancaria ☐ Institución gubernamental ☐ Casas de Seguros ☐ COOPE ☐ Alumbrado ☐ Rótulos

☐ Hogar de cuido tercera edad ☐ Hogar de cuido de niños ☐ Institución hospitalaria ☐ Venta de alimentos ☒ Otros LUMA

INFORMACIÓN GENERAL

Dueño Carmen Gloria Sanchez Perez

Nombre del Local

Dirección Carr. 844 Calle 7 # Parcela 234
Carraizo Trujillo Alto PR 00976

Teléfono 787-457-0204

Información Adicional # Cta 2130232000

Medidor AEE existente número 4000286105

INSPECCIÓN DE LA INSTALACIÓN

Base del metro-contador	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Punto de conexión	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Panel de distribución	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Balance de cargas	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Receptáculos	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Alumbrado interior	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Alumbrado exterior	☒ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar
Rótulos N/A	☐ Aceptable	☐ Reparación	☐ Reemplazar

DESCRIPCIÓN DE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA

A Sistema: ☒ 1 fase ☐ 3 fases

B Voltaje Primario: ☐ 115/230 KV ☐ 38 KV ☐ 13.2 KV ☐ 8.32 KV ☐ 4.16 KV ☐ Otro _____ ☐ No aplica

C Voltaje Secundario: ☐ 480v ☐ 277v ☒ 240v ☐ 208v ☐ 120v ☐ Otro _____ ☐ No aplica

D Medición: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☒ Base 100amp ☐ Base 200amp ☐ Gabinete 400amp ☐ Otro _____

E Toma o Acometida: ☐ Soterrada ☒ Aérea

F Sistema de energía renovable: ☐ Aislado ☐ Bi-modal ☒ Interconectado ☐ Eólico ☐ Otro _____

Yo Pedro X Rivera Rivera certifico que soy mayor de edad y vecino de Cataño Puerto Rico que soy Perito Electricista Colegiado autorizado para ejercer en Puerto Rico con licencia numero #10817 que he sido contratado por Carmen G Sanchez para la inspección y/o reparación de las instalaciones eléctricas en C/1 # 234 Hnos Puerto Rico. Certifico que inspeccione X y/o realice _____ Las instalaciones descritas de acuerdo con las Leyes Num. 151 de 28 de junio de 1968, Ley Num. 115 de 2 de julio de 1974 según enmendadas y demás leyes aplicable que éstas cumplen con las normas reglamentos y patrones de la Autoridad de Energía Eléctrica el Código Eléctrico Nacional y que están libres de riegos eléctricos.

COMENTARIOS

Problema de Voltaje Alto, 129/258 V en ocasiones 260 V

Esta certificación no es válida para gestiones de servicios relacionados con la Autoridad de Energía Eléctrica y la misma será validada con la firma del profesional que la suscribe y los sellos cancelados del Colegio de Peritos Electricistas.
Esta certificación caducia al año de la fecha de su emisión.

Firma

C/26 BB-T3 Urb Las Vegas
Carretera Calle Numero Km Urb

787-536-5496
Teléfonos

Pedro X Rivera Rivera
Nombre en letra de molde

Cataño, PR 00962
Ciudad

PRiveraR02@gmail.com
Correo Electrónico

Esta Certificación Especial fue aprobada en la Cuadragesima-quinta Asamblea General del Colegio de Peritos Electricistas de Puerto Rico el domingo 26 de abril de 2015 y tiene el propósito de describir si las instalaciones inspeccionadas cumplen con las leyes y reglamentos vigentes y que las mismas están libres de riegos eléctricos.

ORIGINAL - DUEÑO

procediendo a darle seguimiento el 7 de junio de 2026, el 3 de agosto de 2026 y el 14 de agosto de 2026. (Véase, Anejo #3 al #6, referidos de la OIPC).

10. Asimismo, adjuntamos evidencia del "*High Voltage Load Test*" (Véase, Anejo #7).

11. Finalmente, adjuntamos evidencia de certificación de perito electricista que confirma el problema de voltaje de referencia. (Véase, Anejo #8).

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) <u>Mantener la infraestructura eléctrica en condiciones óptimas para asegurar la confiabilidad, resiliencia y seguridad del servicio eléctrico</u>; 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 debido a problemas de alto voltaje.

16. Un servicio eléctrico con problemas de alto voltaje no constituye un servicio confiable, estable y de excelencia. Además, los problemas de fluctuaciones de voltaje son una de las principales causas para los daños a enseres electrodomésticos y hasta la causa para un incendio doméstico.

17. 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 mismo.

18. De igual forma, 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 voltaje, con cualesquiera otros pronunciamientos que en derecho procedan.

RESPETUOSAMENTE sometido, hoy **30 de septiembre 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