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

NEPR
Received:
Oct 5, 2026
4:44 PM

Oficina Independiente de Protección Al Consumidor en Representación Legal de Nydia I. Villarrubia Soto **Querellante** vs LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY SERVCO, LLC **Querelladas**	**Caso Núm.:** NEPR-QR-2026-0481 **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. 6 de octubre de 2026

Sonia Seda Gaztambide
Secretaria

Firma

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:

Oct 5, 2026

4:44 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 NYDIA I. VILLARUBIA SOTO Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-____** **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 **Nydia I. Villarrubia Soto**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. La señora **Nydia I. Villarrubia Soto** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **2126121000**, dirección física y/o postal: **Car 403 K3 H5 Int. Bo. Laguna, Aguada, P.R, 00602.** Además, el número de teléfono de la Querellante es **(787) 675-6016**.

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 **14 de marzo de 2026**, 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: **M26031400089** ("Querella ante LUMA").

7. De igual manera, por anterior situación, el **1 de julio de 2026**, LUMA le asignó el número de reclamación: **M26070100036.**

8. Con posterioridad a la presentación de las reclamaciones antes indicadas, la Querellante realizó múltiples gestiones con LUMA, a los fines de la corrección del 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 **#1**, bitácora de comunicaciones de la Querellante).

9. Además, el 19 de marzo de 2026, la Querellante procura los servicios de la OIPC. Para anterior fecha, la OIPC refiere por primera vez el caso ante LUMA, procediendo a darle seguimiento el 30 de marzo de 2026, el 6 de agosto de 2026 y el

3 de septiembre de 2026. (Véase, Anejo #2 al 5, referidos de la OIPC).

10. Finalmente, adjuntamos evidencia del *"High Voltage Load Test"*, para acreditar el problema de alto voltaje en la propiedad objeto del servicio de energía eléctrica. (Véase, anejo #6).

V. DERECHO APLICABLE

11. 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**).*
>
> ..."

12. 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. <u>DISCUSIÓN</u>

13. 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.

14. La parte Querellante le notificó a LUMA estar confrontando problemas en su servicio eléctrico debido a problemas de alto voltaje.

15. 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.

16. 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.

17. 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 **5 de octubre 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

Anejo 1

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Nydia I. Villafañe Soto

Número Cuenta: 2126121000

Número querella LUMA	Fecha en que se radicó Querella con LUMA	Si le dio seguimiento directo con LUMA (no con nosotros), las fechas del mismo	Con quien habló y qué si algo le indicaron
M260701,00036			
M260 31400089	Marzo 30 26		Con el supervisor de luma que iba a reglas
M240827 00220	Abril 4 26		
M 260 3240097	Junio 15 26		Con el supervisor de la mata de aguadilla

Anejo 2

Outlook

Querella de Alto Voltaje Aguada

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 3/19/2026 11:50 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buen día

Nombre: Nydia Villarubia Soto/Anibal Lopez Villarubia
Núm. De Cta.: 2126121000
Núm. De Tel.: (787) 675-6016
Dirección: Carr 416 KM 6.7 Int 403 Bo Laguna Aguada
Núm. De Querella: M24082700220 M26031400089

Consumidor llama para indicar alto voltaje desde le 13-marzo-2026.tiene sistema de placas solares, los vecinos tienen también problemas de voltaje no ha llevado perito electricista realizó querella M24082700220 M26031400089 al día de hoy aún no ha sido atendida en Carr 416 KM 6.7 Int 403 Bo Laguna Aguada

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 PÚBLICOS
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GOBIERNO DE PUERTO RICO

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

Anejo 3

Outlook

Re: 1er f/up Querella de Alto Voltaje Aguada

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 3/30/2026 10:07 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje. Le están cerrando las querellas sin atender el reclamo. Número de querellas nuevos M26034400090 y M26032400095.

Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

From: Info OIPC
Sent: Thursday, March 19, 2026 11:49 AM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Querella de Alto Voltaje Aguada

Buen día

Nombre: Nydia Villarubia Soto/Anibal Lopez Villarubia
Núm. De Cta.: 2126121000
Núm. De Tel.: (787) 675-6016
Dirección: Carr 416 KM 6.7 Int 403 Bo Laguna Aguada
Núm. De Querella: M24082700220 M26031400089

Consumidor llama para indicar alto voltaje desde le 13-marzo-2026.tiene sistema de placas solares, los vecinos tienen también problemas de voltaje no ha llevado perito electricista realizó querella M24082700220 M26031400089 al día de hoy aún no ha sido atendida en Carr 416 KM 6.7 Int 403 Bo Laguna Aguada

Anejo 4

Outlook

2do f/up Querella de Alto Voltaje Aguada

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 8/6/2026 10:43 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buen Día

Consumidor nos indica que su querella de Alto Voltaje al día de hoy aún no ha sido atendida

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 PÚBLICOS
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GOBIERNO DE PUERTO RICO

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta transmisión electrónica contiene información pertenecier de Servicio Público, que es confidencial, privilegiada y/o privada bajo las leyes aplicables. Este men si alguno, son para el uso exclusivo del destinatario. Si el lector no es el destinatario, ni ha sido au advierte que el contenido puede ser de naturaleza privilegiada o confidencial y exenta de divul reglamento. Si usted recibió esta transmisión por error, se le advierte que no debe divulgar su cc remitente por teléfono y remueva la misma de su computadora inmediatamente.

Anejo 5

Outlook

3er f/up Querella de Alto Voltaje Aguada

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 9/3/2026 8:34 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buen Día

Consumidor nos indica que su querella de Alto Voltaje al día de hoy aún no ha sido atendida

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 PÚBLICOS
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GOBIERNO DE PUERTO RICO

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta transmisión electrónica contiene información pertenecier de Servicio Público, que es confidencial, privilegiada y/o privada bajo las leyes aplicables. Este men si alguno, son para el uso exclusivo del destinatario. Si el lector no es el destinatario, ni ha sido au advierte que el contenido puede ser de naturaleza privilegiada o confidencial y exenta de divul reglamento. Si usted recibió esta transmisión por error, se le advierte que no debe divulgar su cc remitente por teléfono y remueva la misma de su computadora inmediatamente.

Anexo #6

High Voltage Load Test			
Customer Name: Nombre del Cliente:	Nydia Villarrubia Soto		
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	(787) 675-6016		
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	212 6121000		
Location ID: ID de Localidad:	212 6121650		
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Jesús A. Rivera Rivera		
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	13576		
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	(939) 363-5322		
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	7.3 kW AC	7.3 kW DC	
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	21/agosto/2026		
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	L-L = 253 V L1 = 127 V L2 = 126 V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:29 am
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	L-L = 254 V L1 = 127 V L2 = 127 V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:34 am
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	L-L = 253 V L1 = 127 V L2 = 126 V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:45 am
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	L-L = 249 V L1 = 121 V L2 = 128 V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:48 am
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 Números Claramente (si es posible):			
Distance from Transformer to Premise (if it can be supplied): Distancia del Transformador al Previo (si es posible suministrarla):			
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 A		
How Many Other Premises, Fed by the Same Transformer, Have Solar? (If can tell)? ¿Cuántos Otros Previos, Alimentados por el Mismo Transformador, Utilizan Energía Solar? (Si es posible determinar):			
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):			
Supply Picture of Breaker in the Meter Box (if possible): Suministre Foto del Disyuntor en la Caja del Medidor (si es posible):			
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	Tesla Full Backup	