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

NEPR
Received:
Oct 6, 2026
4:08 PM

_____
QUERELLANTE

vs.

_____
QUERELLADO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO:

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: Marcos I. Castro Rosado
2. Dirección física: 0 carr 457 sect la cruz Km 2.4 Interior Bo Planas, PR, 00662
3. Dirección postal: Po Box 513, San Sebastian PR. 00685
4. Teléfono: 7873130059
5. Correo electrónico: marcoscastrorosadoi@gmail.con
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:

3. Dirección postal: _____
4. Teléfono: _____
5. Correo electrónico: _____

C. Querella

Relación sucinta de hechos: ___Alto volate recurrente desde abril 2026.

_____
_____
_____
_____

Disposiciones legales aplicables:

_____
_____
_____
_____

Remedio solicitado:
Regulación de
voltaje_____
_____
_____
_____

¿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: _____

Yo Marcos I. Castro Rosado, hoy 06 de octubre de 2026, en San Juan, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Marcos I. Castro Rosado		6/oct/26
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: Marcos I. Castro Rosado
3. Título del formulario que se complementa:
4. Fecha del formulario que se complementa: 6 de octubre 2026
5. Provea la información adicional: (Especifique el inciso del formulario que está completando)

Alto voltaje recurrente. No brindan un remedio. Solo excusas de que mi solicitud ha sido escalada. Es inaceptable.

6 de octubre de 2026

A: Negociado de Energía de Puerto Rico

Asunto: Reclamación formal – Falta de atención a situación de alto voltaje y chispas | Caso A26071700246

A quien corresponda:

Por medio de la presente, deseo presentar una reclamación formal relacionada con el caso **A26071700246**, reportado originalmente el **17 de julio de 2026**, debido a una situación de **alto voltaje y presencia de chispas provenientes del área de los cables/transformador que brinda servicio a mi propiedad**.

Desde que se realizó el reporte inicial, he dado seguimiento en múltiples ocasiones mediante llamadas al Servicio al Cliente de LUMA. Durante estas comunicaciones se me ha indicado que el caso ha sido escalado, incluyendo referidos a supervisión y al área de Dispatch. Sin embargo, a pesar de haber transcurrido casi tres meses desde el reporte inicial, **personal técnico aún no ha acudido a inspeccionar y atender la situación**.

Mi preocupación principal es que no se trata simplemente de una interrupción de servicio o una situación administrativa. El reporte involucra **chispas y una posible condición de voltaje irregular**, lo cual considero que amerita una evaluación técnica y atención prioritaria por el potencial riesgo que podría representar para la propiedad, los equipos eléctricos y las personas que se encuentran en ella.

Durante este periodo he realizado múltiples gestiones de seguimiento precisamente con el propósito de que la situación sea atendida. No obstante, continúo recibiendo información sobre escalaciones internas sin que se concrete una visita o intervención técnica.

Adicionalmente, he solicitado **copia o evidencia del registro de las llamadas y gestiones realizadas relacionadas con este caso**. En una situación anterior, LUMA me proporcionó este tipo de información; sin embargo, en esta ocasión se me ha indicado que no pueden entregarme el registro solicitado. Por tal razón, solicito formalmente que se me provea el historial disponible de mis llamadas, reclamaciones, notas, escalaciones y gestiones relacionadas con el caso **A26071700246**, incluyendo las fechas en que se realizaron los seguimientos y las acciones registradas en el sistema.

Ante todo lo anterior, solicito formalmente:

1. **Atención prioritaria del caso A26071700246** y una inspección técnica de la situación reportada.

2. Evaluación del **alto voltaje y las chispas reportadas en el área de los cables/transformador**.
3. Una explicación sobre la razón por la cual, luego de múltiples seguimientos y escalaciones, el caso continúa sin ser atendido.
4. Confirmación del estatus actual del caso y de la acción que será tomada para resolverlo.
5. **Copia del registro disponible de las llamadas, reclamaciones, notas y gestiones** relacionadas con este caso desde el 17 de julio de 2026 hasta el presente.
6. Una respuesta formal por escrito que documente las acciones tomadas para atender esta reclamación.

He realizado las gestiones correspondientes y he brindado un periodo considerable para que la situación pueda ser atendida. Sin embargo, debido al tiempo transcurrido y a la naturaleza del problema reportado, entiendo que es necesario que se tome acción con mayor urgencia.

Agradeceré la pronta atención de esta reclamación y una respuesta formal sobre las medidas que se tomarán para resolver la situación.

Cordialmente,



Marcos I. Castro Rosado

NEPR
Received:
2026
PM

