NEPR

Received:

Oct 14, 2026

9:55 AM

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN REPRESENTACIÓN DE ELSA MEDINA VÉLEZ Querellante v. LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC Querellada	CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0497 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 **Elsa Medina Vélez**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. La señora **Elsa Medina Vélez** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **6975111000**, dirección física y/o postal: **Po Box 2158, Arecibo, P.R, 00613-2158.** (Véase, anejo #1, factura de servicio eléctrico de la Querellante). Además, el número de teléfono de la Querellante es **(787) 201-4224**.

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 enero 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: **A26012100171** ("Querella ante LUMA").

7. Asimismo, el 31 de julio de 2026, la Querellante presentó una segunda reclamación ante LUMA, por anterior problema y en esta ocasión LUMA le asignó el siguiente número de reclamación: **A26073100057.**

8. Con posterioridad a la presentación de las reclamaciones antes indicadas, la Querellante nuevamente presentó una tercera reclamación y LUMA le asignó el siguiente número: **A26082700092.**

9. De igual modo, 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 #2, bitácora de comunicaciones de la Querellante).

10. De igual manera, el 17 de julio 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 31 de julio de 2026, el 14 de agosto de 2026 y el 28 de agosto de 2026. (Véase, Anejo #3 al 6, referidos de la OIPC).

11. 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 #7).

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) **Mantener la infraestructura eléctrica en condiciones óptimas para asegurar la confiabilidad, resiliencia y seguridad del servicio eléctrico**; 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 **14 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

Su factura de electricidad

Para el periodo del 24 de abril de 2026 al 25 de agosto de 2026

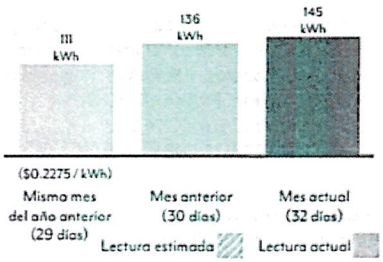
Anexo #1

MEDINA VELEZ,ELSA
Su número de cuenta: 6975111000
Fecha de expedición de esta factura: 27 de agosto de 2026
Ciclo de facturación: 20

Consejo Para Ahorrar Energía: *¿Cuáles son los beneficios de ahorrar energía? Una factura más económica para usted y energía más confiable para todos. Si trabajamos juntos para reducir nuestro consumo energético, podremos reducir la demanda sobre la red. Esto ayudará a mantener las luces encendidas para todos. Para conocer más, visite: lumapr.com/residencial/ahorrando-energia-y-dinero.*

CANTIDAD TOTAL ADEUDADA	FECHA DE VENCIMIENTO	CONSUMO DE kWh
$0.27 CR	29 sep 2026	430 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

6.6% más energía
en comparación con el mes anterior

y

30.6% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$0.00

Promedio de consumo diario
5 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.1524

¡En LUMA trabajamos para ti!

¿Necesita más tiempo para pagar su factura? Estamos aquí para ofrecerle soluciones, incluyendo planes de pago flexibles, que podrían estar disponibles para usted y su familia. Para más información, contacte a un representante de servicio al cliente hoy al 1-844-888-5862.

Transformación del sistema eléctrico

¿Cuándo y cómo se realizarán las interrupciones? LUMA trabaja con [illegible] para brindarle un pronóstico preciso. Para [illegible] lumapr.com/transformacion-del-sistema-electrico/

PARA EMERGENCIAS O INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO
1-844-888-LUMA (5862)

DIRECCIÓN POSTAL DE LUMA:
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

PARA PAGOS Y CONSULTAS
1-844-888-LUMA (5862)

PARA FACTURACIÓN Y MÁS
WWW.LUMAPR.COM

LUMA Energy
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

Ley 57-2014, según enmendada: Todos los clientes tienen hasta la fecha de vencimiento para pagar la factura o presentar una objeción a los cargos en la factura. Detalles al dorso.

Incluya este talonario con su pago. No mutile, doble, grape, manche, escriba (excepto la cantidad a pagar) ni use cinta adhesiva en el talonario de pago.

Cuenta: 6975111000
Cantidad adeudada: $0.27 CR
Fecha de vencimiento:
29 de septiembre de 2026

Cantidad incluida:

752
MEDINA VELEZ,ELSA
PO BOX 2158
ARECIBO PR 00613-2158

LS-827720-752

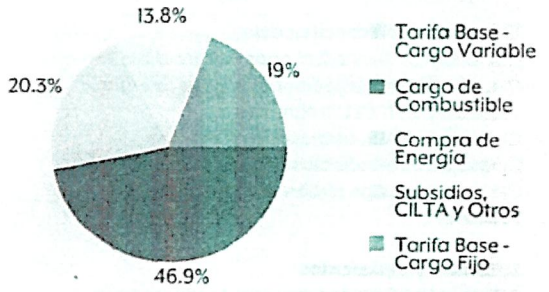
00069751110005 000000027 000002000 5

La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de electricidad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información sobre cómo puede cualificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios contributivos para incentivar la compra de esos equipos sobre los que puede obtener más información en el Programa de Política Pública Energética.

DETALLE DE LA CUENTA

Balance	**$0.00**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$8.47*
Pagos acreditados	*-$8.47*
Cargos corrientes	**$20.00**
Ajuste de Factura	**-$20.27**
Cargos Cancelados 6975111043: 2026-04-24 - 2026-07-24	*-$24.27*
Cargos Refacturados 6975111043: 2026-04-24 - 2026-05-22	*$4.00*
Cantidad Total Adeudada	**$0.27 CR**

DESGLOSE DE LA CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $100.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 00000 CAR 681 KM 4.4 B 25 COSTAS DEL ATLANTICO ARECIBO PR 00612 ID localidad: 6975111043

Tarifa: Servicio Residencial General Periodo: 24-jul-2026 a 25-ago-2026 Próxima lectura: 23-sep

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo kWh	Consumo Días	Constante
17999457	25-ago	50907.00 E	24-jul	50762.00	145.00	32	1

Medición Neta	kWh						
	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	1,904.00	1,593.00	311.00	311.00	145.00	0.00	637.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 00000 CAR 681 KM 4.4 B 25 COSTAS DEL ATLANTICO ARECIBO PR 00612 **ID localidad:** 6975111043

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 24-jun-2026 a 24-jul-2026 **Próxima lectura:** 23-sep

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
17999457	24-jul	50762.00 L	24-jun	50626.00	136.00	30	1

Medición Neta kWh

	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	1,593.00	1,302.00	291.00	291.00	136.00	0.00	471.00

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCION	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$8.00
Cargo por Consumo	136 kWh x $0.08648	$11.76
Subtotal		**$19.76**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	136 kWh x $0.11407	$15.51
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	136 kWh x $0.051748	$7.04
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	136 kWh x $0.007386	$1.00
Cláusula SUBA-Subsidios HH	136 kWh x $0.014338	$1.95
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	136 kWh x $0.000865	$0.12
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	136 kWh x $0.000853	$0.12
Subtotal		**$25.74**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$37.50
Subtotal		**-$37.50**
Total		**$8.00**

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 00000 CAR 681 KM 4.4 B 25 COSTAS DEL ATLANTICO ARECIBO PR 00612 **ID localidad:** 6975111043

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 22-may-2026 a 24-jun-2026 **Próxima lectura:** 23-sep

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
17999457	24-jun	50626.00 E	22-may	50477.00	149.00	33	1

Medición Neta kWh

	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	1,302.00	982.00	320.00	320.00	149.00	0.00	316.00

DETALLE DE CARGOS CANCELADOS

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$24.27
Cargo por Consumo	412 kWh x $0.08648	$35.63
Subtotal		**$59.90**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	412 kWh x $0.11407	$47.00
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	412 kWh x $0.051748	$21.32
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	412 kWh x $0.007386	$3.04
Cláusula SUBA-Subsidios HH	412 kWh x $0.014338	$5.91
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	412 kWh x $0.000865	$0.36
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	412 kWh x $0.000853	$0.35
Subtotal		**$77.98**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$113.61
Subtotal		**-$113.61**
Total		**CR $24.27**

Razón de cancelación: Lectura Estimada

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 00000 CAR 681 KM 4.4 B 25 COSTAS DEL ATLANTICO ARECIBO PR 00612 **ID localidad:** 6975111043

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 24-abr-2026 a 22-may-2026 **Próxima lectura:** 23-sep

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
17999457	22-may	50477.00 E	24-abr	50350.00	127.00	28	1

Medición Neta	kWh						
	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	982.00	710.00	272.00	272.00	127.00	0.00	145.00

Anejo #2

ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Elsa Medina Velez

Número Cuenta: 6975111000

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
A26012100171	21 de enero 2026 oficina de Arecibo	30 de enero 2026 4 de febrero 2026 11 de febrero 2026	
		24 de febrero 2026 9 de marzo 2026 16 de marzo 2026	
		23 de junio 2026 30 de junio 2026 14 de julio 2026	
		9 de mayo visitó mi casa empleado de Luma	Rey Negrón. Informó que el problema era el transformador
			Refirió el caso a la Brigada High Voltaje
		21 de julio 2026 me llamó Luma	Nery Alvarez Realizo preguntas sobre problema voltaje
A26073100057	31 de Julio 2026	Ese día llamé a Luma y me cambiaron el número querelle	Sr. Santelices. Que realizó todo tipo de referido adicional
A26082700092	27 de Agosto 2026	Ese día llamé a Luma y me cambiaron el número querella	Carlos No de empleado 109332 El mismo sistema cierra las
			querellas. Cierran querelle sin verificar.
		31 de Agosto 2026 me llamó Luma	Lauren Rodriguez para mandar brigada a ver el problema

Anejo #2

Outlook

Querella de luctuación de Voltaje (Bajo Voltaje) Arecibo

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Fri 7/17/2026 1:03 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buenas Tardes

Nombre: Elsa Medina Velez
Núm. De Cta.: 6975111000
Núm. De Tel.: (787) 201-4224
Email: elsa.medinavelez@gmail.com
Dirección: Urb. Costas del Atlantico Calle Dunas B 25 Bo. Islote Arecibo
Núm. De Querella: A26012100171

Consumidora nos llama indica que tiene sistema de placas no le está funcionando debido a que está confrontando problema Fluctuación de Voltaje (Bajo Voltaje) indica que toda la urbanización tiene el mismo problema la compañía llevó perito el cual certificó y llevó la certificación a Luma realizó querella A26012100171 indica que 6-Mayo-26 fue Rey Negrón de Luma verificó el voltaje y le indica que el problema es en el transformador, la semana siguiente llamó al Sr. Negrón y éste le indica que lo refirió al área de High Voltage, le ha estado dando seguimiento en Luma al día de hoy aún no ha sido atendida en Urb. Costas del Atlantico Calle Dunas B 25 Bo. Islote Arecibo

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

#4

Outlook

Re: 1er f/up Querella de luctuación de Voltaje (Bajo Voltaje) Arecibo

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Fri 7/31/2026 9:52 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
Sent: Friday, July 17, 2026 1:03 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Querella de luctuación de Voltaje (Bajo Voltaje) Arecibo

Buenas Tardes

Nombre: Elsa Medina Velez
Núm. De Cta.: 6975111000
Núm. De Tel.: (787) 201-4224
Email: elsa.medinavelez@gmail.com
Dirección: Urb. Costas del Atlantico Calle Dunas B 25 Bo. Islote Arecibo
Núm. De Querella: A26012100171

Consumidora nos llama indica que tiene sistema de placas no le está funcionando debido a que está confrontando problema Fluctuación de Voltaje (Bajo Voltaje) indica que toda la urbanización tiene el mismo problema la compañía llevó perito el cual certificó y llevó la certificación a Luma realizó querella A26012100171 indica que 6-Mayo-26 fue Rey Negrón de Luma verificó el voltaje y le indica que el problema es en el transformador, la semana siguiente llamó al Sr. Negrón y éste le indica que lo refirió al área de High Voltage, le ha estado dando seguimiento en Luma al día de hoy aún no ha sido atendida en Urb. Costas del Atlantico Calle Dunas B 25 Bo. Islote Arecibo

#5

Outlook

2do f/up Querella de Fluctuación de Voltaje (Bajo Voltaje) Arecibo

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Fri 8/14/2026 2:31 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buenas tardes

Consumidora nos llama para seguimiento de su querella de Fluctuación de Voltaje (Bajo Voltaje) nos inidca que la querella anterior fue cerrada consumidora indica que sin ser atendida le brindaron nuevo número A26073100057 como solicitud de trabajo atada a la querella anterior

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

#4

Outlook

3er f/up Querella de Fluctuación de Voltaje (Bajo Voltaje) Arecibo

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Fri 8/28/2026 11:23 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buen Día

Consumidor nos llama indica que ayer llamó a Luma para seguimiento le indicaron que la querella fue cerrada consumidora indica que sin ser atendida le brindaron nuevo número A26082700092

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

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

JUNTA REGLAMENTADORA DE
SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGIA
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 des el destinatario, ni ha sido autorizado por éste a leerlos, se le advierte que el conteni privilegiada o confidencial y exenta de divulgación por disposición de ley o reglame transmisión por error, se le advierte que no debe divulgar su contenido. Por favor notifiqu remueva la misma de su computadora inmediatamente

Anejo #7

High Voltage Load Test			
Customer Name: Nombre del Cliente:	Elsa Medina		
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	787-201-4224		
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	6975111000		
Location ID: ID de Localidad:	B25 Calle Duna, Costa del Atlantico		
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Ing. Orlando R. Lopez de Victoria Velez		
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	25184		
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-590-6560		
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	9 kW AC		kW DC
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	27 / 03 / 2026		
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	261	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:04am
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	259	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:06am
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	261	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:08am
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	260	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:11am
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):	Hay 2 transformadores a 200 pies		
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, ...):			
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):	Varias casas son alimentadas por el mismo transformador y tienen sistemas solares		
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:	9 kW		