GOBIERNO DE PUERTO RICO

Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía de Puerto Rico

NEPR

Received:

Oct 19, 2026

8:01 PM

Julio M. Marcano López

QUERELLANTE

vs.

Luma Energy

QUERELLADO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO:

Querella al amparo de la Sección 5.03 del Reglamento 8863. (Alto 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: Julio M. Marcano López
2. Dirección física: Urb. Ciudad Universitaria Calle 5 K-21 Trujillo Alto, P.R. 00917
3. Dirección postal: La misma
4. Teléfono: 787-633-8176
5. Correo electrónico: juliomarcano@hotmail.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
2. Dirección física:
3. Dirección postal: PO Box 364267 San Juan, P.R. 00936-4267
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico:

C. Querella

Relación sucinta de hechos:

El 18 de agosto de 2026 personal de Luma Energy realizó unos trabajos en la calle en la que resido, consistente en que reemplazaron varios postes del alumbrado. Luego de finalizar el trabajo, cuando reactivaron la energía eléctrica, el voltaje de mi hogar estaba alto, registrándose medidas que fluctúan entre los 260 a los 280 voltios. Este voltaje excede el límite superior del 5% de forma sostenida, ya que las lecturas superan los 126V fase a tierra o los 252V fase a fase de manera consistente. A causa de esto, el acondicionador de aire principal dejó de funcionar, ya que, al registrarse un voltaje más alto que el voltaje máximo de operación del equipo, el protector del equipo lo apaga para protegerlo. Ante esta situación el 21 de agosto de 2026 presente una querella en Luma Energy con el número S26082100106. Desde esta fecha he estado dando seguimiento a la querella, sin embargo, en el centro de llamadas de Luma Energy lo único que hacen es decirme que la querella esta abierta. Ya han transcurrido dos meses y nadie de Luma Energy me ha llamado para decirme que van a arreglar el problema. Mientras, el resto de los enseres eléctricos de mi hogar se encuentran en riesgo de dañarse por dicho alto voltaje.

Disposiciones legales aplicables:

Remedio solicitado:

Solicito que se le ordene a Luma Energy realizar las reparaciones necesarias en el transformador o en la infraestructura que alimenta mi hogar, para que el voltaje entregado este dentro de un margen de **±5%** respecto al voltaje nominal del sistema, y devuelva el voltaje al rango aceptable, que es de aproximadamente 228 V a 252 V.

¿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: Resolución Final y Orden en el CASO NÚM.: NEPR-QR-2025-0001.

Yo Julio M. Marcano López hoy 19 de octubre de 2026, en Trujillo Alto, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Julio M. Marcano López		19-oct-2026
Nombre	Firma	Fecha

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

NEPR
Received:
Oct 19, 2026
8:01 PM

CYNTHIA N. GARCÍA PÉREZ
QUERELLANTE

vs.

LUMA ENERGY LLC;
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
QUERELLADAS

CASO NÚM.: NEPR-QR-2025-0122

ASUNTO: Orden

ORDEN

El 26 de abril de 2025, la parte querellante presentó una *Querella* ante la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico ("Negociado de Energía"), contra Luma Energy, LLC y Luma Energy Servco, LLC ("LUMA") por confrontar alto voltaje en su residencia.

El 30 de mayo de 2025, LUMA presentó una *Solicitud de Prórroga para Contestar Querella*, mediante la cual solicitó una prórroga de treinta (30) días para contestar la querella de epígrafe.

El 5 de junio de 2025, el Negociado de Energía emitió una *Orden*, en la cual concedió el término de treinta (30) días a LUMA para presentar contestación a querella.

El 30 de junio de 2025, LUMA presentó una *Moción de Desestimación por la Controversia Haberse Tornado Académica*, en la cual solicitó la desestimación del caso basado en que realizó un ajuste en la facturación de la cuenta de la querellante para corregir dos facturas y, en torno a la fluctuación de voltaje, el 19 de junio de 2025 LUMA envió personal técnico de campo a la residencia y procedieron a reemplazar un conector sulfatado y el neutral del predio. Posteriormente, tomaron lecturas de voltaje en el predio en las fases de la base del contador obteniéndose valores de 121.6v/123.1v fase a tierra y 241.5v fase a fase, los cuales están dentro del rango de voltaje nominal permitido de (+) (-) 5%.

El 1 de julio de 2025, la querellante presentó una *Contestación a Moción de Desestimación*, en la cual se opuso a la desestimación basado en que las fluctuaciones de voltaje persisten y no está conforme con el ajuste en la facturación.

El 17 de julio de 2025, el Negociado de Energía emitió una *Orden*, en la cual ordenó a la querellante a presentar evidencia que acredite la alegación de la existencia de un problema voltaje en la residencia en un término de veinte (20) días.
El 6 de agosto de 2025, la parte querellante presentó una *Solicitud de Prórroga*, en la cual solicitó treinta (30) días para presentar la documentación requerida y cumplir con la orden emitida.

El 8 de agosto de 2025, LUMA presentó una *Moción Informativa y Reiterando Solicitud de Desestimación de la Querella por Academicidad*, en la cual informó que el 7 de agosto de 2025 nuevamente destacó personal técnico de campo a la residencia de la querellante. En esta ocasión, personal de campo obtuvo lecturas de 124.6V / 125.4V fase a tierra y 249.7V fase a fase, las cuales están dentro del rango de voltaje nominal permitido de (+) (-) 5%. Además, se verificó la lectura del panel del sistema fotovoltaico de la querellante, la cual reflejó un voltaje de 248V en AC. Esto indica que el voltaje recibido por el sistema eléctrico está dentro del rango nominal de un sistema eléctrico operando a 60Hz.

Se concede el término solicitado a la querellante. Se toma conocimiento de la moción presentada por LUMA.

Notifíquese y publíquese.

Lcda. Naomi A. Cintrón Hernández
Oficial Examinadora

CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó la Oficial Examinadora en este caso, la Lcda. Naomi A. Cintrón Hernández, el 12 de agosto de 2025. Certifico además que hoy, 12 de agosto de 2025, he procedido con el archivo en autos de esta Orden en relación al Caso Núm. NEPR-QR-2025-0122 y he enviado copia de la misma a: cynthiagarciaperez2594@gmail.com y sarika.angulo@lumapr.com.. Asimismo, certifico que copia de esta Orden fue enviada a:

Luma Energy, LLC
Luma Energy Servco, LLC
Lcda. Sarika J. Angulo Velázquez
P.O. Box 364267
San Juan, PR 00936-4267

Cynthia N. García Pérez
HC 06 Box 10064
Hatillo, PR 00659

Para que así conste, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 12 de agosto de 2025.

Sonia Seda Gaztambide
Secretaria