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

NEPR
Received:
Oct 22, 2026
4:11 PM

Oficina Independiente de Protección Al Consumidor en Representación Legal de Carlos Ramos Santiago
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC Y
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

Caso Núm.: NEPR-QR-2026-0518

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. 23 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 22, 2026

4:11 PM

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

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN REPRESENTACIÓN DEL CONSUMIDOR CARLOS RAMOS SANTIAGO Querellante v. LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC Querellada	CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0518 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 del Querellante **Carlos Ramos Santiago**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor **Carlos Ramos Santiago** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **7256471000**, dirección física: **Car. 183 R916 k2 8 Int. Bo Cero Gordo La Marina, San Lorenzo, P.R 00754** y dirección postal: **Po Box 1283 PMB 135, San Lorenzo, P.R 00754-1283**. Además, el número de teléfono del Querellante es **(787) 672-3527**. (Véase, anejo #1, factura de servicio eléctrico).

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 **23 de octubre de 2025**, el Querellante, por derecho propio, presentó ante LUMA una reclamación por problemas de fluctuación de alto voltaje en el servicio eléctrico en su residencia. A dicha reclamación LUMA le asignó el número: **C25102300167** ("Querella ante LUMA").

7. Desde la presentación de anterior reclamación, el Querellante realizó múltiples gestiones ante LUMA para que corrigieran la presente causa de acción. Cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones realizadas por el Querellante han sido infructuosas y el problema no ha sido atendido oportunamente. (Véase, Anejo #2, bitácora de comunicaciones del Querellante).

8. Por ello, ante la inacción por parte de la Querellada en atender afirmativa y oportunamente la reclamación de referencia, el **26 de junio de 2026**, el Querellante procuró los servicios de la OIPC y se refirió inicialmente su caso ante LUMA. (Véase, Anejo #3, referido inicial de la OIPC).

9. El **6 de agosto de 2026**, la OIPC realizó un primer referido de

seguimiento. Al igual, el **24 de agosto de 2026** y el **10 de septiembre de 2026** la OIPC realizó un segundo y tercer referido sobre la reclamación de referencia. (Véase, Anejo #4 al #6, referidos de la OIPC).

10. A la fecha de la presentación de la Querella de epígrafe, la OIPC no ha recibido comunicación afirmativa alguna por parte de algún funcionario de LUMA referente a la reclamación que nos ocupa. Meramente, se nos ha informado, de manera automatizada, el recibo de nuestros referidos.

11. Además, adjuntamos evidencia tanto del *"High Voltage Load Test"* y de certificación de perito electricista emitida el 12 de octubre de 2026. (Véase, anejo #7 y #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)* ***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 residencial, debido al alto voltaje.

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

17. Por ello, 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 sistema.

18. Además, 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 alto voltaje, con cualesquiera otros pronunciamientos que en derecho procedan.

RESPETUOSAMENTE sometido, hoy **22 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

Outlook

Re: Querella de voltaje: S26030200161/ Guaynabo PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 6/11/2026 3:04 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Saludos:

Consumidor: **Número de Teléfono:**	Ing Manuel J Fullana 787-502-1692
Número de cuenta	7826102000
Municipio:	Guaynabo PR
Resumen:	**Querella de voltaje: S26030200161**
Consumidor envía correo electrónico Indicando que tiene problemas de alto voltaje desde marzo-2026. Tienen placas Solares. Dirección física: C A B12 Urb El Retiro Guaynabo 00965. Número de querella: S26030200161.	

Cordialmente,

WIDNA VERA TORRES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECIÓN AL CONSUMIDOR
| DIRECTORA SERVICIO AL CLIENTE

JUNTA REGLAMENTADORA DE
SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA
NEGOCIADO DE TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PUBLICOS
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GOBIERNO DE PUERTO RICO

wvera@jrsp.pr.gov

787-523-6962

jrsp.pr.gov

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta transmisión electrónica contiene información perteneciente a la Junta Reglamentadora de Servicio Público, que es confidencial, privilegiada y/o privada bajo las leyes aplicables. Este mensaje y los documentos adjuntos, si alguno, son para el uso exclusivo del destinatario. Si el lector no es el destinatario, ni ha sido autorizado por éste a leerlos, se le advierte que el contenido puede ser de naturaleza privilegiada o confidencial y exenta de divulgación por disposición de ley o reglamento. Si usted recibió esta transmisión por error, se le advierte que no debe divulgar su contenido. Por favor notifique al remitente por teléfono y remueva la misma de su computadora inmediatamente.
CONFIDENTIALITY NOTE: This electronic transmission contains information belonging to the Public Service Regulatory Board, which is confidential, privileged and / or private under the applicable laws. This message and any attached documents, if any, are for the exclusive use of the recipient. If the reader is not the addressee, nor has he been authorized by him to read them, he is warned that the content may be of a privileged or confidential nature and exempt from disclosure by provision of law or regulation. If you received this transmission in error, you are advised not to disclose its content. Please notify the sender by phone and remove it from your computer immediately.

Su factura de electricidad

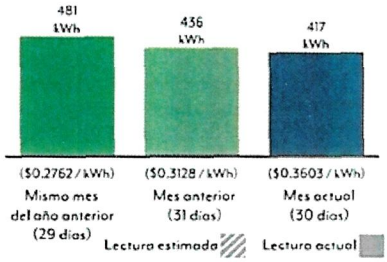
Para el periodo del 1 de septiembre de 2026 al 1 de octubre de 2026

RAMOS SANTIAGO,CARLOS
Su número de cuenta: 7256471000
Fecha de expedición de esta factura: 1 de octubre de 2026
Ciclo de facturación: 01

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
$90.80	3 nov 2026	417 kWh

SU CONSUMO DE ENERGIA



COMPARACION

Este mes, usted consumió:

4.4% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

13.3% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$5.01

Promedio de consumo diario
14 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2921

¡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

¡Cuídese y proteja a su familia de los estafadores! LUMA nunca lo llamará para solicitarle un pago por teléfono. Para más consejos, visite lumapr.com/combatiendoelfraude.

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: 7256471000
Cantidad adeudada: $90.80
Fecha de vencimiento:
3 de noviembre de 2026

Cantidad incluida:

RAMOS SANTIAGO,CARLOS
PO BOX 1283 PMB 135
SAN LORENZO PR 00754-1283

00072564710001 000009080 000009080 2

¿Cuáles son los cargos por su servicio eléctrico?

Los cargos por su servicio eléctrico incluyen los siguientes:

- Cargo por Cliente
- Cargo por Energía
- Cargo por Demanda (si es aplicable)
- Las Cláusulas de Reconciliación y Riders

Los Cargos por Cliente tienen el propósito de recuperar los gastos que son independientes del consumo y la demanda de energía de los clientes. Estos son:

- La lectura de contadores
- Facturación
- Gastos administrativos
- Servicios al cliente y
- Gastos relacionados con la toma de servicio y el medidor

Los Cargos por Energía y Demanda tienen el propósito de recuperar los gastos de:

- Generar, transmitir y distribuir la energía eléctrica

Las Cláusulas de Reconciliación y Riders están destinadas a recuperar gastos, subsidios, aportaciones y contribuciones aprobados por el Negociado de Energía que no se recuperan en los cargos anteriores. Es posible que estos cargos no apliquen a todos los tipos de clientes:

- Ajuste de Cargo por Compra de Combustible (FCA)
- Ajuste de Cargo por Compra de Energía (PPCA)
- Contribución en Lugar de Impuestos (CELI-CILTA)
- Subsidios Alumbrado Público (Municipal)
- Otras Subvenciones
- Cargo Eficiencia Energética (EE)
- Descuentos por Subsidios y
- Crédito Medición Neta (NM) (si es aplicable)

Para una lista completa y desglose detallado de estos cargos, visite la página web **www.lumapr.com** o visite las oficinas de servicio al cliente de LUMA.

Subsidios, Alumbrado Público (Municipal) y Otras Subvenciones

- Crédito por Consumo de Equipo Eléctrico Necesario Para Preservar la Vida
- Tarifa Fija para Residenciales Públicos bajo la Titularidad de la Administración de Vivienda Publica – RFR
- Subsidio de Combustible Residencial
- Alumbrado Público (Municipal)

Para una lista completa y desglose detallado de todos los Subsidios, visite la página web **www.lumapr.com** o visite las oficinas de servicio al cliente de LUMA.

Usted tiene el derecho de objetar y pedir una investigación de su factura.

Usted (cliente) tiene el derecho a objetar la cantidad facturada y solicitar una investigación de su factura. Si usted objeta o presenta una solicitud de investigación a tiempo, su servicio no será afectado. Usted tendrá hasta la fecha de vencimiento de su factura para pagarla o para presentar su objeción o solicitud de investigación.

Para poder objetar o solicitar una investigación, usted deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas que no han sido objetadas durante los seis (6) meses anteriores. En caso de que no haya un historial de facturas no objetadas de al menos seis (6) meses, usted deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas previas que no hayan sido objetadas. Si el promedio de las facturas anteriores no objetadas es mayor a la factura objetada, usted deberá pagar el monto de la factura objetada.

En caso de que la factura objetada sea la primera factura emitida en su cuenta, usted deberá pagar una suma equivalente al depósito requerido al momento de suscribir su contrato de servicio eléctrico con LUMA o el monto de la factura objetada, lo que sea menor. Usted puede presentar su solicitud de objeción o investigación de la factura de cualquiera de las siguientes maneras:

- Personalmente en la oficina de servicio al cliente más cercana
- A través de Mi LUMA en la página web **www.lumapr.com**
- Por teléfono a 1-844-888-LUMA (5862) Por correo al PO Box 9100, San Juan, PR 00908-9100

Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR)

Usted puede contactar al NEPR de cualquiera de las siguientes maneras:

- Accediendo a la Página Web www.energia.pr.gov
- Por teléfono al 787-523-6262
- Por correo electrónico a nepr@jrsp.pr.gov
- Por correo postal al Edificio World Plaza, 268 Avenida Muñoz Rivera, Nivel Plaza, Suite 202, San Juan, PR 00918

Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)

La OIPC educa, orienta, asiste y representa a los consumidores de energía en Puerto Rico. Si tiene alguna situación con su proveedor de energía, puede contactar al OIPC de **cualquiera de las siguientes maneras:**

- A través de su sitio web www.oipc.pr.gov
- Por correo electrónico a **info@oipc.pr.gov**
- Por correo postal al 500 Ave. Roberto H. Todd San Juan, PR 00907-3941
- Por teléfono al 787-523-6962
- Por fax al 787-523-6961

Las horas de operación de la OIPC son de lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm

Términos de Servicio

LUMA es regulada por el Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR). Como parte de los términos que rigen el servicio que se le provee a los clientes, el NEPR aprobó Términos de Servicio que incluyen un relevo de responsabilidad a la Autoridad de Energía Eléctrica y LUMA por ciertas pérdidas relacionadas con la operación del sistema de transmisión y distribución y el suministro de energía y electricidad. Estos Términos de Servicio requieren que LUMA haga todos los esfuerzos razonables para minimizar ciertos eventos de restricción, suspensión, interrupción o reducción de servicios en la medida que sea razonablemente posible, proveer un servicio eficiente y confiable a sus clientes y mantener la continuidad del servicio, pero no puede garantizar un suministro de electricidad ininterrumpido a sus clientes. Le exhortamos a que visite nuestra página de Internet en www.lumapr.com o una oficina de servicio al cliente para acceder a estos Términos de Servicio, dado que incluyen información importante y rigen situaciones que pudieran surgir con su cuenta o el servicio. En cualquier momento por favor contacte a LUMA para hablar de su servicio.

FORMAS DE PAGO

Para su conveniencia, LUMA ofrece varias formas de pago.

- Pague en línea a través de **www.lumapr.com**
- Llame a nuestra línea de pago automatizada al **1-844-888-LUMA (5862)**
- Envíe el pago por correo junto con el talonario provisto en esta factura
- Visite su oficina local de LUMA

SI TIENE UN BALANCE VENCIDO

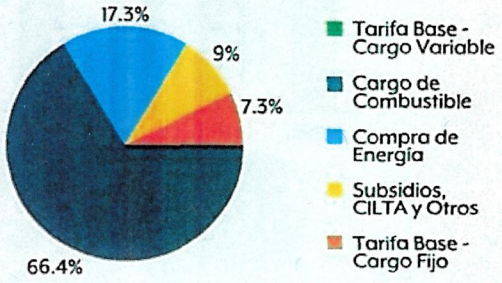
Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia de crédito, excepto por aquellos cargos en atraso que hayan sido debidamente objetados y estén bajo evaluación o adjudicación o para los cuales se esté cumpliendo con un plan de pago aprobado. Para pagar su balance vencido contáctenos al 1-844-888-LUMA (5862).

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	*$67.56*
Pagos acreditados	*-$67.56*
Cargos corrientes	**$90.80**
Cantidad Total Adeudada	**$90.80**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $107.44

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: CAR 183 R916 K2 8 INT BO CERRO GORDO LA MARINA SAN LORENZO PR 00754 **ID localidad:** 7256471989

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 1-sep-2026 a 1-oct-2026 **Próxima lectura:** 2-nov

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
18208550	1-oct	69441.00 L	1-sep	69024.00	417.00	30	1

Medición Neta kWh

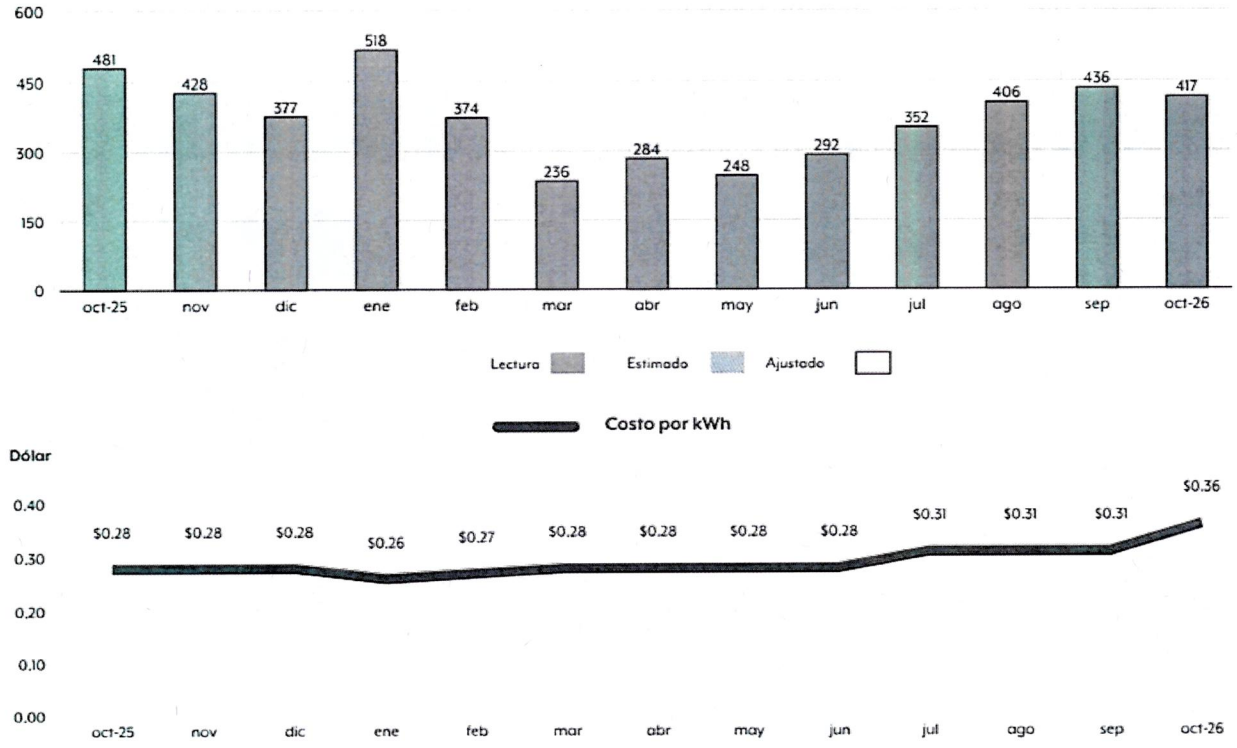
	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	819.00	654.00	165.00	165.00	165.00	252.00	0.00

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$8.00
Cargo por Consumo	417 kWh x $0.08648	$36.06
Subtotal		**$44.06**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	417 kWh x $0.173576	$72.38
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	417 kWh x $0.04509	$18.80
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	417 kWh x $0.007386	$3.08
Cláusula SUBA-Subsidios HH	417 kWh x $0.014338	$5.98
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	417 kWh x $0.000865	$0.36
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	417 kWh x $0.000853	$0.36
Subtotal		**$100.96**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$54.22
Subtotal		**-$54.22**
Total		**$90.80**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 7256471989



ANEJO A CARTA

Nombre de Titular de la Cuenta: Carlos Ramos Santiago

Número Cuenta: 7256471000

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
C25102300167	Diciembre/2025	29/enero/2026	No me indicaron nombre La querella está en proceso
		9/marzo/2026	No tome nombre Hora: 11:00 am En Proceso
		9/abril/2026	Sr. Edgar Hora: 3:33 pm No se ha pasado a Supervisor de terreno
		13/abril/2026	Sra. Hernández Hora: 5:43pm No puede indicar cuando vendrán
		16/junio/2026	Rivera Hora: 2:20pm La querella sigue el Proceso establecido.
		13/julio/2026	Sra. Hernández Querella sometida a Supervisor de terreno
		24/agosto/2026	Empleada # 111501 Hora: 12:20 pm No hay nota de Supervisor
		21/Septiembre/2026	Empleada # 112606 Sra. Ortiz Supervisor de terreno no ha asignado brigada

Outlook

Re: Querella de Voltaje: -C25102300167

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Fri 6/26/2026 1:05 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Saludos:

Consumidor: **Número de Teléfono:**	Carlos Ramos Santiago 787) 672-3527
Número de cuenta	7256471000
Municipio:	San Lorenzo PR
Resumen:	**Querella de Voltaje: -C25102300167**
Caso referido por el OMBUDSMAN. Consumidor indica que tiene fluctuaciones de voltaje. Desde Dic-2025 . Tiene placas solares. Dirección Física: Bo. Cerro Gordo Sector la Marina KM. 2.5 Ramal 916 en San Lorenzo. Número de querella: C-25102300167.	

Cordialmente,

WIDNA VERA TORRES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECIÓN AL CONSUMIDOR
| DIRECTORA SERVICIO AL CLIENTE

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

Outlook

Re: 1er f/up Querella de Voltaje: -C25102300167

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 8/6/2026 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, June 26, 2026 1:05 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: Querella de Voltaje: -C25102300167

Saludos:

Consumidor: **Número de Teléfono:**	Carlos Ramos Santiago 787) 672-3527
Número de cuenta	7256471000
Municipio:	San Lorenzo PR
Resumen:	**Querella de Voltaje: -C25102300167**
Caso referido por el OMBUDSMAN. Consumidor indica que tiene fluctuaciones de voltaje. Desde Dic-2025 . Tiene placas solares. Dirección Física: Bo. Cerro Gordo Sector la Marina KM. 2.5 Ramal 916 en San Lorenzo. Número de querella: C-25102300167.	

Outlook

Re: 2do f/up Querella de Voltaje: -C25102300167

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 8/24/2026 2:33 PM
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: Thursday, August 6, 2026 9:52 AM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: 1er f/up Querella de Voltaje: -C25102300167

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, June 26, 2026 1:05 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: Querella de Voltaje: -C25102300167

Outlook

3er f/up Querella de Voltaje: -C25102300167

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 9/10/2026 2:35 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Buenas Tardes

Consumidor nos llama para seguimiento de su querella de Fluctuación de Voltaje nos indica que 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
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CON
GOBIERNO DE PUERTO RICO

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta transmisión electrónica contiene información perteneciente a la Junta Reglamentadora de Servicio Público, que es confidencial,

High Voltage Load Test

Customer Name: Nombre del Cliente:	Carlos Ramos Santiago / Cliente		
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	PE: 787-381-0781 / 787-672-3527		
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	#Cuenta 7256471000 / #metro L208550		
Location ID: ID de Localidad:	Lat. 18.17018 Long. -65.95170		
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Daniel Martinez Rosario		
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	#10917 PE		
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	787-381-0781		
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	7600 kW AC		kW DC
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	04/28/2026		
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	120V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	12:14 PM
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	130V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	12:24 PM
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	120V/119V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	12:27 PM
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	119V	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	12:29 PM
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):	25 KVA #672323		
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, ...):			
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):	8 casas adicionales		
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):	120 placas aprox.		
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:	36 kW		

APROBADO POR CERTIFICACIÓN
Certificaciones Caguas
LUMA

COLEGIO DE PERITOS ELECTRICISTAS DE PUERTO RICO

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

NÚM. CERTIFICACIÓN: CG-1467-X-2026

CERTIFICACIÓN DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA

Dueño: Carlos Ramos Santiago (Nombre)
Carr.183 R 916 k2 H5 Barrio Cerro Gordo, sec la (Calle, Núm., Apt.) (Barrio, Urbanización)
San Lorenzo (Ciudad) 787-672-3527 (Teléfono)
Cuenta número: 7256471000

Tipo de certificación: ☐ Final ☐ Provisional ☒ Reinspección por: ☒ Reparación ☐ Desuso
Tipo de proyecto: ☐ Industrial ☐ Comercial ☒ Residencial ☐ Entidad sin fines de lucro o gubernamental
Medidor existente número: L208550
Identificación en la base del medidor: Base sencilla
Medidor vecino número: D988583

Sellos del Colegio de Peritos Electricistas requeridos, según establecido por la Ley Núm. 131 de 1969, según enmendada, que tienen que adherirse al dorso:
1) Sellos por certificación:
- Comercial $15
- Industrial $20
- Residencial y entidad sin fines de lucro o gubernamental $ 0

2) Sellos por trabajos realizados detallados en la Sección I.

Importe total en sellos: $10

CERTIFICACIÓN

Yo, MARTINEZ ROSARIO, DANIEL, certifico que soy mayor de 18 años de edad, ☒ casado ☐ soltero y vecino de San Lorenzo, Puerto Rico, que soy Perito Electricista Colegiado autorizado para ejercer en Puerto Rico con licencia número 010917, que no soy empleado de la Autoridad de Energía Eléctrica y que he sido contratado por Carlos Ramos Santiago para la construcción de las instalaciones eléctricas en Carr.183 R 916 k2 H5 Barrio Cerro Gordo, sec la marina San Lorenzo, Puerto Rico. Certifico que realicé las instalaciones eléctricas descritas de acuerdo con las Leyes Núm. 131 de 28 de junio de 1969 y Núm. 115 de 2 de junio de 1976, según enmendadas, y demás leyes aplicables; que éstas cumplen con las normas, reglamentos y patrones de la Autoridad de Energía Eléctrica, los planos endosados, el Código Eléctrico Nacional y Código Eléctrico Nacional de Seguridad vigentes y que están libres de riesgos eléctricos. Además, certifico que los sellos adheridos al dorso cumplen con lo dispuesto por la Ley Núm. 131 de 1969, según enmendada, y que no proveeré beneficio económico a empleado alguno de LUMA relacionado con esta certificación.

I. SELLOS POR TRABAJOS DE CONSTRUCCIÓN ELÉCTRICA REALIZADOS

TRABAJO	R	C	TRABAJO	R	C	TRABAJO	R	C
n/a Instalación soterrada	$10	$10	n/a Subestaciones (Transformadores)	$10	$20	n/a Unidades seccionadoras (SU)	$10	$20
n/a Tomas de servicio soterradas (c/u)	$10	$10	n/a Postes	$10	$15	n/a Líneas aéreas	$10	$15
n/a Alumbrado	$10	$15	X Reinspección de instalaciones	$10	$10	n/a Generadores de electricidad	$10	$15
n/a Base de medidor 100 A / Interior	$10	$10	n/a Base de medidor 200 A / Interior	$10	$20			

Leyenda: R = residencial, entidad gubernamental o entidad sin fines de lucro / C = comercial o industrial

II. DESCRIPCIÓN DE INSTALACION ELÉCTRICA

A. Voltaje: ☒ Secundario ☐ Primario
B. Sistema: ☒ 1Ø ☐ 3Ø ☐ Delta ☐ Estrella
C. Base de medidor: 100 Amperios / Cantidad de medidores: 1
D. Espacios vacantes en base de medidores múltiples: 0
E. Medición: ☒ Secundaria ☐ Primaria ☐ CT ☐ VT
F. Carga: 9.2 kW 7.6 kVA
G. Calibre: #2
H. Toma o acometida: ☐ Soterrada ☒ Aérea
I. Prueba de cable: ☐ Sí ☒ No ☐ No necesaria
J. Sistema de energía renovable: si
K. Base medidor: ☐ Acero inoxidable ☒ Aluminio ☐ Acero galvanizado

III. DESCRIPCIÓN DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA INTERIOR

A. Núm. de tomacorrientes:
0 120V 0 GFCI 0 Estufa 0 Calentador
0 240V 0 Secadora 0 Acondicionador de aire
B. Núm. de circuitos: 0
C. Núm. de interruptores: Sencillo 0 Doble 0 Triple 0 GFCI 0
D. Núm. de luminarias instaladas: 0
E. Núm. de motores y capacidad: 0 1Ø 0 HP 0 3Ø 0 HP
F. Otros artefactos: n/a

IV. ¿EXISTE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA ADECUADA PARA SERVIR ESTE PROYECTO? DESCRIBA.

☒ Sí ☐ No Condiciones existentes: ☒ Aro Super ☐ Base de medidor vacante ☐ Sello - Núm. No lo tiene
Se somete certificación y formulario de resolviendo las quejas de los clientes por problemas de alto voltaje y de voltaje.

V. SI CONSISTE EN REINSPECCIÓN POR REPARACIÓN O DESUSO, DESCRIBA:

Se hace re inspección por altos voltajes. Se verificó base contador.

VI. COMENTARIOS ADICIONALES:

Se realiza certificación,cliente tiene sistema de generación solar fotovoltaica y experimenta un alto voltaje.

Esta certificación se recibe y acepta a base de la información suministrada por el perito electricista que la firma y está condicionada a que exista la infraestructura eléctrica adecuada en los límites de esta construcción. Se presentará la copia del dueño a la Compañía de Suministro Eléctrico para solicitar el servicio de energía eléctrica. No se entregarán sustituciones de certificaciones sin la autorización del perito electricista que radicó la certificación original. **No es válida para obtener Permiso de Uso.**

Certificado por:

DANIEL MARTINEZ ROSARIO L=010917
dmr.93078@gmail.com
2026-10-08 08:58:58pm

787/381-0781
Lat.18.17018 long 65.95170

Aceptado por:

APROBADO POR CERTIFICACIÓN
Certificaciones Caguas
LUMA

Jorge A Bermudez
Date: 2026.10.12 16:46:36 -04'00'

ESTA CERTIFICACIÓN CADUCA AL AÑO DE SU ACEPTACIÓN SI NO SE SOLICITA SERVICIO O SI HA ESTADO SIN SERVICIO POR MÁS DE UN AÑO.

REV 01/22

Esta es la version 2 de esta certificacion

ORIGINAL

54c4f298-7ef5-4925-b067-df92a230d8f4