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

NEPR
Received:
Oct 27, 2026
3:21 PM

Oficina Independiente de Protección Al Consumidor en Representación Legal de Manuel Fullana Morales **Querellante** vs LUMA ENERGY, LLC Y LUMA ENERGY SERVCO, LLC **Querelladas**	**Caso Núm.:** NEPR-QR-2026-0524 **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. 27 de octubre de 2026

Sonia Seda Gaztambide
Secretaria

Firma

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

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 27, 2026

3:21 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 Manuel Fullana Morales Querellante v. LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC Querellada	CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0524 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 **Manuel Fullana Morales**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor **Manuel Fullana Morales** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **7826102000**, dirección física: **C A B12 URB El Retiro Guaynabo, P.R 00965** y dirección postal: **Po Box 9932, San Juan, P.R 00908-0932**. Además, el número de teléfono del Querellante es **(787) 502-1692**. (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 **2 de marzo de 2026**, 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: **S26030200161** ("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 **11 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 10 de julio de 2026, la OIPC realizó un primer referido de

seguimiento. Al igual, el 28 de julio de 2026 y el 24 de agosto 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 orden de trabajo peticionada por el perito electricista el 8 de octubre de 2026. (Véase, anejo #7 al #10).

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 **27 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 julio de 2026 al 25 de agosto de 2026

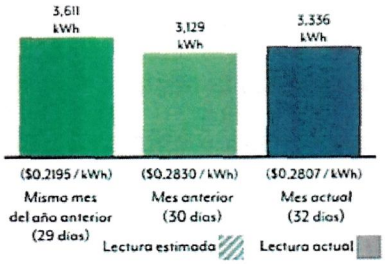
Anejo #1

FULLANA MORALES,MANUEL J
Su número de cuenta: 7826102000
Fecha de expedición de esta factura: 25 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
$449.73	28 sep 2026	3,336 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

6.6% más energía
en comparación con el mes anterior

y

7.6% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$29.27

Promedio de consumo diario
104 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2445

¡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: 7826102000
Cantidad adeudada: $449.73
Fecha de vencimiento:
28 de septiembre de 2026

Cantidad incluida:

FULLANA MORALES,MANUEL J
PO BOX 9932
SAN JUAN PR 00908-0932

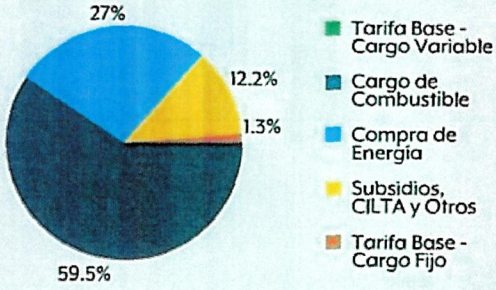
00078261020002 000044973 000044973 0

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	*$310.49*
Pagos acreditados	*-$310.49*
Cargos corrientes	**$449.73**
Cantidad Total Adeudada	**$449.73**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $200.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: C A B12 URB EL RETIRO GUAYNABO PR 00965 **ID localidad:** 7826102712

Tarifa: Servicio Residencial General **Período:** 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		Constante
					kWh	Días	
84259990	25-ago	68434.00 L	24-jul	65098.00	3,336.00	32	1

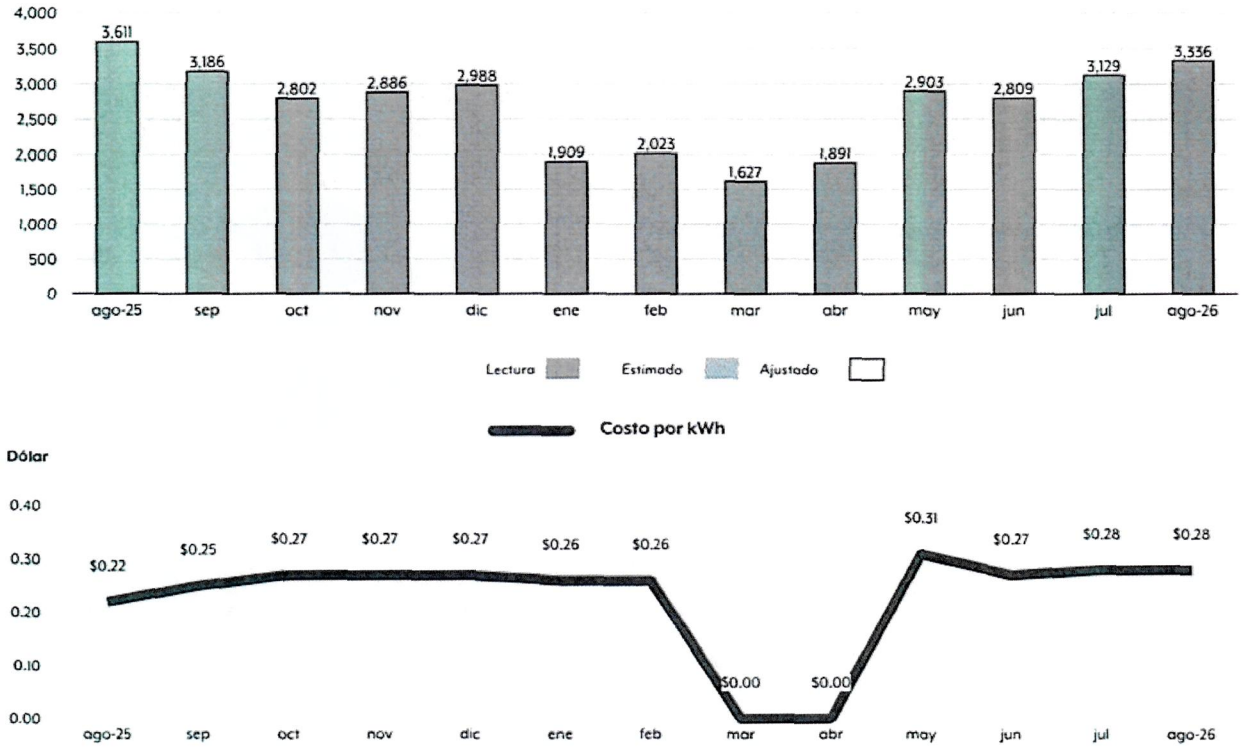
Medición Neta	kWh						
	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	481.00	98,747.00	1,734.00	1,734.00	1,734.00	1,602.00	0.00

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$8.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.08648	$36.75
Cargo por Consumo Adicional	2,911 kWh x $0.08648	$251.74
Subtotal		**$296.49**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	3,336 kWh x $0.11407	$380.54
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	3,336 kWh x $0.051748	$172.63
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	3,336 kWh x $0.007386	$24.64
Cláusula SUBA-Subsidios HH	3,336 kWh x $0.014338	$47.83
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	3,336 kWh x $0.000865	$2.89
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	3,336 kWh x $0.000853	$2.85
Subtotal		**$631.38**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$478.14
Subtotal		**-$478.14**
Total		**$449.73**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 7826102712



ANEJO A CARTA Anejo #2

Nombre de Titular de la Cuenta: _Manuel J Fullana Morales_____

Número Cuenta:_____LUMA: 7826102000_____

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
S26030200161	2 de marzo de 2026	3 de abril 2026, 10 de abril 2026, 2 de mayo 2026, 14 de mayo 2026, 21 de mayo 2026, 5 de junio 2026, 10 de junio 2026, 9 de julio 2026, 11 de julio 2026, 22 de julio 2026, 23 de julio 2026, 24 de julio 2026, 20 de agosto 2026	Esta es la querella por alto voltage. Lecturas típicamente altas entre 127-130V por línea son típicas.... El 23 de julio se entrego a la mano en Monacillos a Armando Valle carta por danos a equipos dañados.
S26060500076	5 de junio de 2026	5 de junio 2026, 10 de junio 2026, 9 de julio 2026, 11 de julio 2026, 22 de julio 2026, 23 de julio 2026, 24 de julio 2026, 20 de agosto 2026	Esta querella es por un poste virado una casa al lado mia. El cable esta al alcance de una persona si la persona se sube al techo de la casa del vecino.

Anejo #3

Outlook

Re: Querella de voltaje: S26030200161/ Guaynabo PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Thu 6/11/2026 3:08 PM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Saludos:

Indica el consumidor que dirección del servicio es en: Urb Garden Hls, B12 Calle Arturo R Mujica, Guaynabo PR 00966 en la factura aparece C A B12 Urb El Retiro Guaynabo 00965.

WVera

From: Info OIPC
Sent: Thursday, June 11, 2026 3:04 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: Querella de voltaje: S26030200161/ Guaynabo PR

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

#4

Outlook

Re: 1er f/up Querella de voltaje: S26030200161/ Guaynabo PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Fri 7/10/2026 8:29 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: Thursday, June 11, 2026 3:04 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: Querella de voltaje: S26030200161/ Guaynabo PR

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 envia 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 ENERGIA
NEGOCIADO DE TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PUBLICOS
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
GOBIERNO DE PUERTO RICO

#5

Outlook

Re: 2do f/up Querella de voltaje: S26030200161/ Guaynabo PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Tue 7/28/2026 1:33 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: Friday, July 10, 2026 8:29 AM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: 1er f/up Querella de voltaje: S26030200161/ Guaynabo PR

Saludos:

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje.

Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

From: Info OIPC
Sent: Thursday, June 11, 2026 3:04 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: Querella de voltaje: S26030200161/ Guaynabo PR

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	

#6

Outlook

3er f/up Querella de voltaje: S26030200161/ Guaynabo PR

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Mon 8/24/2026 10:01 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 Votlaje 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 ENERGIA
NEGOCIADO DE TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PUBLICOS
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GOBIERNO DE PUERTO RICO

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

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Tuesday, July 28, 2026 1:33 PM
To: @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>
Subject: Re: 2do f/up Querella de voltaje: S26030200161/ Guaynabo PR

Saludos:

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje.

Anejo #7

High Voltage Load Test				
Customer Name: Nombre del Cliente:	Manuel Fullana			
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	(787) 502-1695			
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:				
Location ID: ID de Localidad:				
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	Juan C Torres Gonzalez			
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:				
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:				
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	20.00 kW AC	25.00 kW DC		
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	03/02/2026			
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	L1@L2: 256 L1@N: 128 L2@N: 128	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	4:17 pm	
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	L1@L2: 255 L1@N: 127 L2@N: 127	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	4:20 pm	
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	L1@L2: 258 L1@N: 129 L2@N: 129	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	4:27 pm	
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	L1@L2: 261 L1@N: 130 L2@N: 131	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	4:30 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):	Foto A			
Distance from Transformer to Premise (if it can be supplied): Distancia del Transformador al Previo (si es posible suministrarla):	30 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, ...):	Foto B			
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):	2.00			
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):	NA			
Supply Picture of Breaker in the Meter Box (if possible): Suministre Foto del Disyuntor en la Caja del Medidor (si es posible):	Foto C			
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:	NA kW			

Anx #8

DEPARTAMENTO DE
DESARROLLO
ECONÓMICO Y COMERCIO
GOBIERNO DE PUERTO RICO

CERTIFICADO

INSTALADOR DE SISTEMAS ELÉCTRICOS RENOVABLES

El Programa de Política Pública Energética Certifica a:

Juan C. Torres González

PROFESIÓN: PERITO ELECTRICISTA (12947)
TIPO DE CERTIFICACIÓN: SISTEMA PV (FOTOVOLTAICO)
NÚMERO DE CERTIFICACIÓN: PPPE-PV-3384

Jenny Mar Cañón Feliciano

Lcda. Jenny Mar Cañón Feliciano
Directora
Programa De Política Pública Energética

FECHA DE EXPEDICIÓN: 17 DE MARZO DE 2025
FECHA DE EXPIRACIÓN: 17 DE MARZO DE 2029

Anejo #9

Telefono de LUMA: 1-844-888-5862 *7 1

Numero de Cuenta	7826102000
Querella	S26030200161
Fecha	Monday, March 2, 2026
Asunto	Alto Voltage

Follow Ups		
	Friday, April 3, 2026	
	Friday, April 10, 2026	Se les notifico que se tuvo que cambiar la estufa
	Saturday, May 2, 2026	
	Thursday, May 14, 2026	
	Thursday, May 21, 2026	Me refirieron a OCIP (Daco de LUMA)
	Friday, June 5, 2026	Se dio seguimiento a voltage y nada, se hizo tambien querella poste virado
	Wednesday, June 10, 2026	Seguimiento rutinario
	Thursday, July 9, 2026	36 minutos de espera.... No espere.... Se envio email de follow up a OIPC *Recibi un email de LUMA pidiendo informacion que ya tienen,pero le di reply al email con*
	Saturday, July 11, 2026	toda la informacion y sale Undeliverable. Le solicite ayuda para canalizar esto a la OIPC y nada tampoco.
	Wednesday, July 22, 2026	12 minutos de espera....Se envio email de follow up a OIPC...seguimiento rutinario en la *llamada. Les solicite el formulario para reclamacion de danos de equipos y me lo enviaron* por email
	Thursday, July 23, 2026	Pase por las oficinas en Monacillos para entregar en persona la reclamacion de danos a equipos. La misma fue recibida por Armando Valle.
	Friday, July 24, 2026	*Me llamaron de LUMA hoy en la tarde dando seguimiento a las querellas de alto voltage y* el poste virado. (No se porque ya que ellos tienen toda la informacion y no han pasado todavia)
	Thursday, August 20, 2026	*20 minutos de espera aprox.... Llamada rutinaria...no hay mucho mas que puedan hacer* en estas oficinas mas que dar seguimiento. Se hablo de querella de voltage, de querella de poste inclinado, y de seguimiento a la reclamacionn de equipos danados.

Lecturas tomadas en el main breaker 5/27/26 @ 10:50am = 255V, 127.5V, 127.5V (con PV y sin PV son iguales)
S26060500076 Numero de Querella por Poste Callendose entre la B11 y la B10
129V en cada linea

Voltages 128V y 129V

1:20pm Voltages 127V y 126V

#10

Versión 2
Núm. Doc.: 4300.04.016

Orden de Trabajo

Fecha: 8/octubre/2026 **Oficina LUMA**

Marque con una X el servicio a solicitar:

- ☐ **Desconexión de Toma**
- ☐ **Desconexión de Tras Patio**
- ☒ **Abrir Aro Súper / Remover Sello Exterior**
- ☐ **Desconexión de Pedestal**
- ☐ **Desconexión en Transformador PM**
- ☐ **Habilitar Base Vacante**

Información de Instalación Eléctrica

Nombre Cliente: Manuel Fullana Morales **Teléfono** 9399941838928

Dirección Física: CAB12 URB EL RETIRO GUAYNABO PR 00965

Coordenadas: 18. 399550722 **Longitud:** -66.111883137

Número de Cuenta 78228102200

Número de Medidor:

_____ / _____ / 842398890 / _____ / _____ / _____ / _____ / _____ /

_____ / _____ / _____ / _____ / _____ / _____ / _____ / _____

Firma del Cliente: (Con su firma, cliente acepta la información antes descrita)

Marque con una X el propósito de la orden:

- ☐ **Cliente sin servicio**
- ☒ **Verificar base de medidor por problemas de voltaje o inspección**
- ☐ **Reemplazar muelas o zócalos de la base de medidor**
- ☐ **Remplazo o reparación acometida soterrada**
- ☐ **Remplazo o reparación acometida aérea**
- ☐ **Reemplazo de disyuntor principal o "*main breaker*"**
- ☐ **Reemplazar o reparación base de _____ medidores**
- ☐ **Relocalización de base / medidor (Si no cambia el punto de conexión)**
- ☐ **Instalar muelas en banco de medidores existentes (Referidos internos de Ingenieria)**
- ☐ **Otros (Descripción)** _____

Yo Thomas Vázquez Sanchez certifico que soy mayor de 18 años, __ casado X soltero y vecino de Cidra, P.R., que soy ___Ing. Eléctrico _X_Perito Electricista autorizado para ejercer en Puerto Rico con licencia número 12446 y que he sido contratado por Manuel Fullana para la inspección y/o reparación de las instalaciones eléctricas en Guaynabo, P.R. Estos trabajos se coordinaron con el cliente y se someterá una Certificación Eléctrica al finalizar los mismos. Este documento no remplaza la certificación eléctrica.

Firma Ingeniero / Perito Electricista: _____ **# Licencia:** 12446

Teléfono: (939) 271-539116 **Correo Electrónico:** tvazquez@electrixsmrt.com

USO OFICIAL SOLAMENTE

Recibido por: _____ **Número de orden (AC):** _____

Predio: _____ **Fecha de ejecución:** _____