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

NEPR
Received:
Oct 27, 2026
6:21 PM

Melvin Velázquez Serrano
QUERELLANTE

vs.

LUMA
QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR QR 2026 0030

ASUNTO: Fluctuación y alto voltaje
en servicio residencial
Inspección y corrección del voltaje
Reporte LUMA: B26102000120 / B26102700084

QUERELLA

Instrucciones:

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimiento Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, revision 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: Melvin Velázquez Serrano
2. Dirección física: 542 C Paseo Concordia Urb Villa Pinares Vega Baja PR 00694
3. Dirección postal: 542 C Paseo Concordia Urb Villa Pinares Vega Baja PR 00694
4. Teléfono: 787-556-4722
5. Correo electrónico: melvinvelazquezserrano@gmail.com
6. Representación legal: n/a
7. Número de RUA: n/a
8. Dirección postal: n/a
9. Correo electrónico: n/a
10. Teléfono: n/a

B. Información General del Querellado ☐ Individuo ☒ Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo: Luma Energy
2. Dirección física:

3. Dirección postal: PO Box 9100, San Juan, PR 00908-9100
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: _____

C. Querella

Relación sucinta de hechos:
En mi residencia, ubicada en 542 C Paseo Concordia Urb Villa Pinares, Vega Baja PR 00694, se han reportado fluctuaciones y alto voltaje que impiden el buen funcionamiento. Se reportaron lecturas 257 V línea a línea y 128 y 128 V por línea. Las imágenes anejas muestran 257.6 V, 128.6 V y 128.9 V. Se realizo querella entre el 21 y 23 de septiembre con numero B26102000120, y el día 27 octubre de 2026 se realiza querella s=de seguimiento B26102700084; esta referencia no es un número de caso del NEPR.
Estas fluctuaciones y condiciones de alto voltaje representan un riesgo para la seguridad de mi vivienda y de mi familia, por la posibilidad de daños a la instalación eléctrica, sobrecalentamiento de equipos, cortocircuitos e incendios. Solicito atención urgente para que se investigue y corrija esta situación, a fin de proteger la integridad física de quienes residimos en el hogar y evitar daños a la propiedad.
Tenemos prevista la instalación de un sistema solar y nos preocupa el posible efecto de las fluctuaciones de voltaje descritas sobre su funcionamiento. Solicitamos que se investigue la causa de estas fluctuaciones y se adopten las medidas correctivas que correspondan.

Disposiciones legales aplicables:
__ La presente querella se fundamenta en los artículos 1.2(l), 6.21(a) y 6.28(b) de la Ley 57-2014, según enmendada, y en el artículo 1.5(9)(e) de la Ley 17-2019, según enmendada. Solicitamos que se investiguen las fluctuaciones de voltaje descritas, se determine su causa y, de corresponder, se ordenen las medidas correctivas necesarias para garantizar un servicio eléctrico adecuado, confiable y seguro.
Remedio solicitado:
Solicito que LUMA inspeccione el servicio eléctrico: mida, documente e identifique la causa de las fluctuaciones del alto voltaje y efectúe las correcciones que correspondan para estabilizarlo dentro de los parámetros aplicables. Solicito informe escrito de los hallazgos, las medidas correctivas y las lecturas posteriores, así como seguimiento al reporte B26102000120, B26102700084

¿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": Se solicitan conjuntamente la inspección, la corrección del voltaje y el informe de resultados.

Anejos: (Incluya toda la evidencia que entienda pertinente para sostener su reclamación).

☐ Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
☒ Otros: Anejo de evidencia: lecturas de voltaje.

Yo Melvin Velázquez Serrano hoy 27 de octubre de 2026, en vega baja, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Melvin Velázquez Serrano | Melvin Velazquez Serrano | 27 / 10 / 2026
Nombre: | Firma | Fecha

ANEJO DE EVIDENCIA

Melvin Velázquez Serrano contra LUMA | Reporte LUMA B26102000120

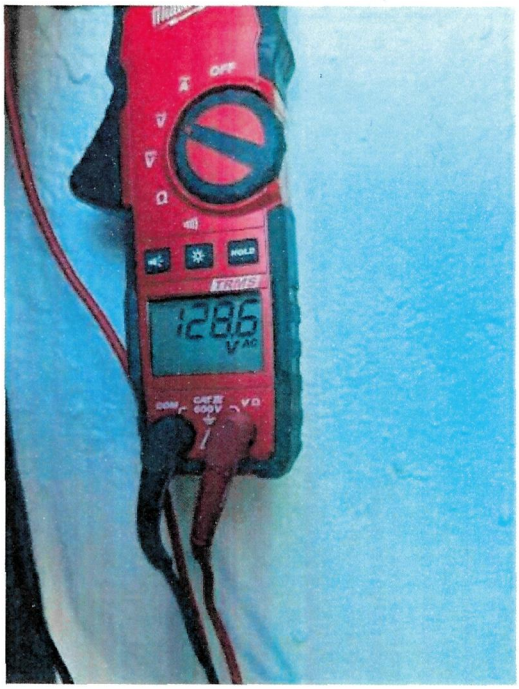
Lecturas de voltaje de 257.6 V y 128.6 V

IMAGENES DE LA VISITA / LECTURA VOLTAJE



2026-09-21 07:16:42 PDT
Loc: **18.425279, -66.392333**

IMAGENES DE LA VISITA / LECTURA VOLTAJE



2026-09-21 07:16:56 PDT
Loc: **18.425290, -66.392317**

ANEJO DE EVIDENCIA

Melvin Velázquez Serrano contra LUMA | Reporte LUMA B26102000120

Lectura de voltaje de 128.9 V

IMAGENES DE LA VISITA / LECTURA VOLTAJE



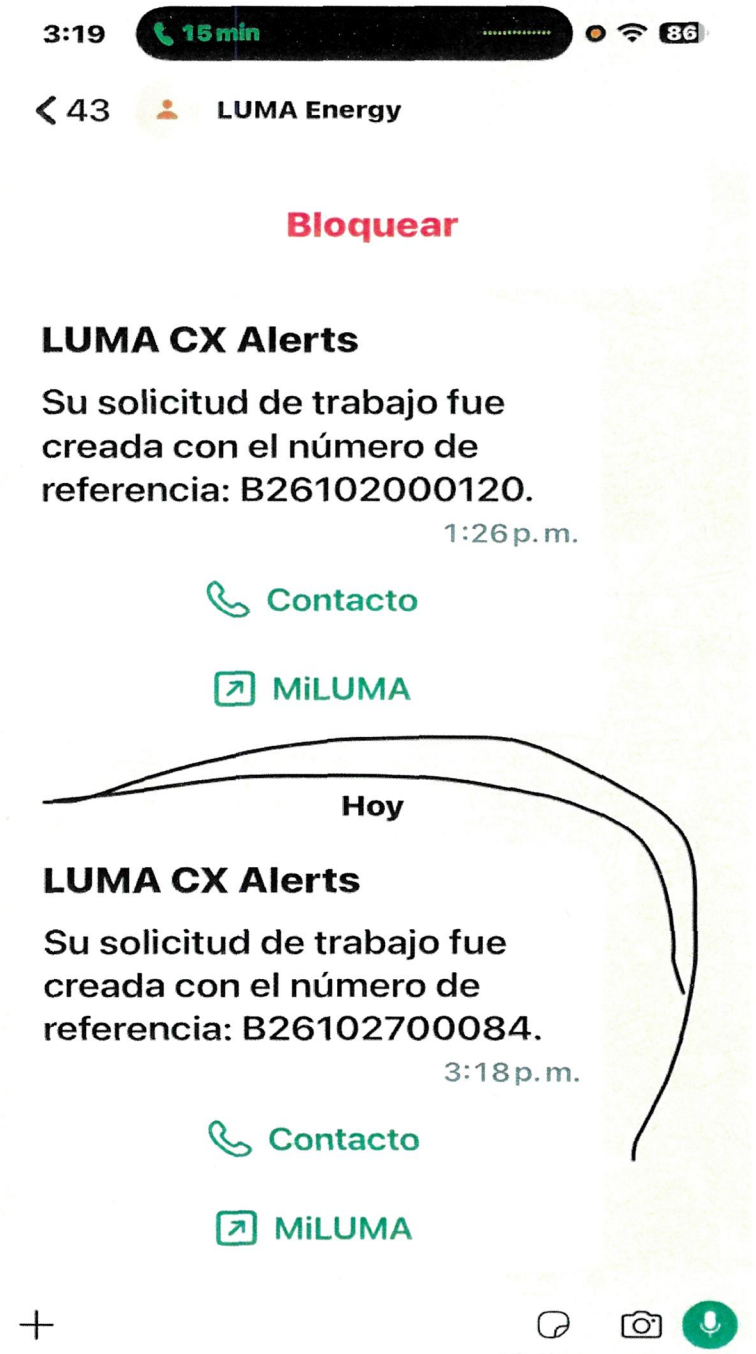
2026-09-21 07:17:06 PDT

Loc: **18.425291, -66.392313**

ANEJO DE EVIDENCIA

Melvin Velázquez Serrano contra LUMA | Reporte LUMA B26102000120/ B20102700084

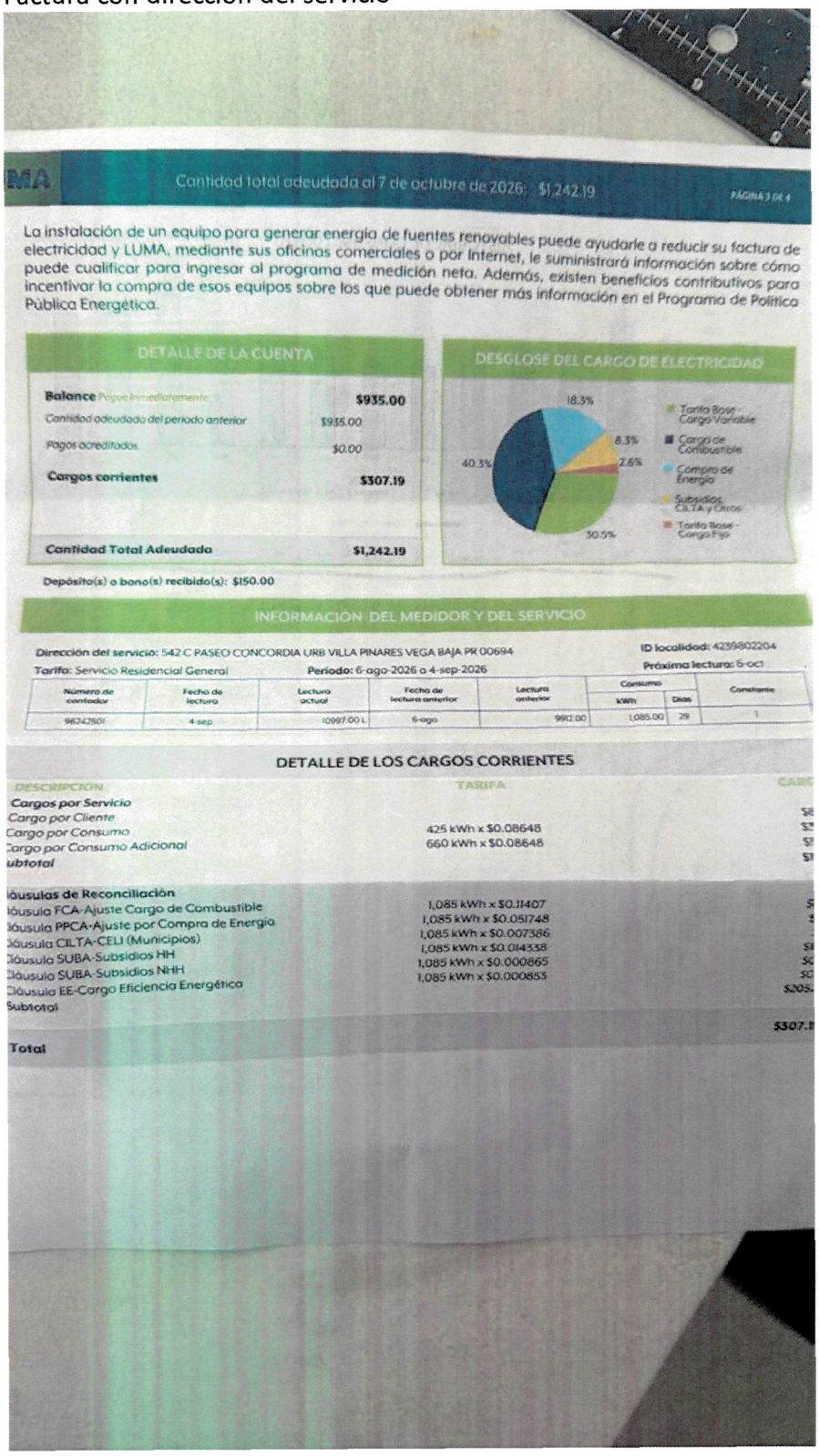
Confirmación de solicitud de trabajo de LUMA



ANEJO DE EVIDENCIA

Melvin Velázquez Serrano contra LUMA | Reporte LUMA B26102000120

Factura con dirección del servicio



MA Cantidad total adeudada al 7 de octubre de 2026: $1,242.19 PÁGINA 3 DE 4

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 Pague inmediatamente	**$935.00**
Cantidad adeudada del período anterior	$935.00
Pagos acreditados	$0.00
Cargos corrientes	**$307.19**
Cantidad Total Adeudada	**$1,242.19**

Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $150.00

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 542 C PASEO CONCORDIA URB VILLA PINARES VEGA BAJA PR 00694 **ID localidad:** 4239802204

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 6-ago-2026 a 4-sep-2026 **Próxima lectura:** 6-oct

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo kWh	Consumo Días	Constante
98242501	4-sep	10997.00 L	6-ago	9912.00	1,085.00	29	1

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARG
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.08648	$
Cargo por Consumo Adicional	660 kWh x $0.08648	$
ubtotal		$
láusulas de Reconciliación		
láusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	1,085 kWh x $0.11407	$
láusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	1,085 kWh x $0.051748	$
láusula CILTA-CELI (Municipios)	1,085 kWh x $0.007386	-
láusula SUBA-Subsidios HH	1,085 kWh x $0.014338	$
láusula SUBA-Subsidios NHH	1,085 kWh x $0.000865	$
láusula EE-Cargo Eficiencia Energética	1,085 kWh x $0.000853	$
Subtotal		$205.
Total		**$307.**