

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

GISELLE SANTIAGO VELÁZQUEZ  
**QUERELLANTE**

vs.

LUMA ENERGY, LLC,  
LUMA ENERGY SERVCO, LLC  
**QUERELLADAS**

**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2025-0279

**ASUNTO:** Querrela por bajo voltaje

**RESOLUCIÓN Y ORDEN**

El 15 de agosto de 2025, la parte querellante, Giselle Santiago Velázquez (“Querellante”), presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico (“Negociado de Energía”) una *Querrela* (“Querrela”) contra LUMA Energy, LLC, y LUMA Energy ServCo, LLC (conjuntamente denominadas “LUMA” o “Querelladas”), en la que alega, en síntesis, lo siguiente: desde hace varios meses hay bajo voltaje y bajones constantes en algunas residencias y un negocio; se ha comunicado con LUMA por teléfono, vía correo electrónico y presencialmente con empleados y supervisores de LUMA; se ha comunicado con la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (“OIPC”); y que la única respuesta que ha recibido de las Querelladas es que se va a referir el caso y que debe esperar. Indica además que, desde febrero de 2025, se ha presentado tres (3) querellas con los números M25022600155, M25022600156 y M25070900127. A la *Querrela*, la Querellante anejó fotografías de cables cruzados entre sí, de un transformador con vegetación seca a su alrededor y de algunos contadores.

Luego de varios trámites procesales, incluyendo la notificación de *Orden* señalando la Conferencia con Antelación a Vista (“Conferencia”) y la Vista Administrativa en su fondo para el **viernes, 31 de octubre de 2025, a las 9:30 a.m. y 10:00 a.m.**, respectivamente y estableciendo el calendario procesal previo a la Vista Administrativa, el 24 de septiembre de 2025 las Querelladas presentaron de *Moción Informativa Sobre Gestiones Realizadas por LUMA y en Solicitud de Desestimación*. Ello, basado en que, según alega, la controversia se tornó académica ya LUMA atendió la situación de las que emana la *Querrela*. Sin embargo, en apoyo a sus alegaciones, las Querelladas anejaron a la solicitud de desestimación documentación oficial con nombres, firmas y otros detalles tachados. Asimismo, en la misma fecha, 24 de septiembre de 2025, la Querellante presentó copia de dos correos electrónicos enviados a LUMA que contienen fotografías de un poste que, según aduce, la brigada de LUMA dejó desconectado, resultando en oscuridad durante las noches. Así pues, el 30 de septiembre de 2025 el Negociado de Energía expidió y notificó *Resolución y Orden* declarando **No Ha Lugar** la solicitud de desestimación y ordenando a LUMA informar el estatus de la reconexión de los postes no más tarde del 3 de octubre de 2025.

Así las cosas, el 1 de octubre de 2025 las Querelladas presentaron *Moción Informativa y en Solicitud de Orden*. En la misma, LUMA informa que la razón por la que se tachó los nombres completos de los empleados involucrados en la actividad de campo en los documentos presentados fue para proteger su identidad, debido a experiencias previas en las que empleados han sido objeto de acercamientos inapropiados en redes sociales por clientes insatisfechos; y aclara que, de ser necesario, el personal podrá comparecer en vista evidenciaria para testificar. De otra parte, en la referida moción las Querelladas informan que desconocen el estado de la reconexión de los postes porque no han recibido de la Querellante información o número de querrela permita dar seguimiento a la situación. Asimismo, en la misma fecha, 1 de octubre de 2025, la Querellante presentó documentación recibida de parte de LUMA de la que se desprende el número de la querrela en torno con la desconexión de postes durante la actividad de campo relacionada con el bajo voltaje.



En vista de lo anterior, se declara **NO HA LUGAR** *Moción Informativa y en Solicitud de Orden* por la misma haber advenido académica tras la presentación por la Querellante de la documentación necesaria para que LUMA cumpla con la Orden de 30 de septiembre de 2025; y **SE ORDENA** a las Querelladas informar el estatus de la reconexión de los postes en o antes del viernes, 10 de octubre de 2025. Asimismo, **SE REITERA** a las partes que los documentos con porciones tachadas, excepto información de naturaleza confidencial, no son ni serán admisibles en evidencia.

Notifíquese y publíquese.

Lcda. Vanessa M. Mullet Sánchez  
Oficial Examinadora

### CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó la Oficial Examinadora en este caso, Lcda. Vanessa M. Mullet Sánchez, el 7 de octubre de 2025. Certifico además que hoy, 7 de octubre de 2025 he procedido con el archivo en autos de *esta Resolución y Orden* con relación al Caso Núm. NEPR-QR-2025-0279 y fue notificada mediante correo electrónico a: [ana.martinezflores@lumapr.com](mailto:ana.martinezflores@lumapr.com) y [gisellegs1@gmail.com](mailto:gisellegs1@gmail.com). Asimismo, certifico que copia de esta *Rsolución y Orden* fue enviada a:

**LUMA Energy, LLC**  
**LUMA Energy ServCo, LLC**  
Lic. Ana Cristina Martínez Flores  
PO Box 364267  
San Juan, PR 00936-4267

**Giselle Santiago Velázquez**  
PO Box 191  
Moca, PR 00676

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 7 de octubre de 2025.



Sonia Seda Gaztambide  
Secretaria