

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

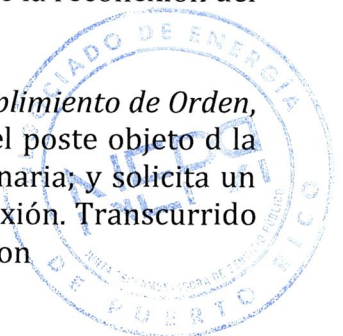
ASUNTO: Querella por bajo voltaje

RESOLUCIÓN

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 *Querella* (“Querella”) 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 *Querella*, 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 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 Conferencia y 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 aduce, la controversia se tornó académica debido a que LUMA ya atendió la situación objeto de la *Querella*. Por otro lado, 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 alega, 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 pues, el 1 de octubre de 2025 LUMA presentó *Moción Informativa y en Solicitud de Orden* en la que, con relación al poste desconectado, informa que desconoce el estado de la reconexión del mismo porque la Querellante no había provisto información o número de querella que permitiera dar seguimiento a la situación. En atención a ello, 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 querella en torno con la desconexión de postes durante la actividad de campo relacionada con el bajo voltaje. En vista de lo anterior, el 7 de octubre de 2025 el Negociado de Energía notificó *Resolución y Orden* en la que, entre otros extremos, declaró **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 cumpliera con la *Orden* de 30 de septiembre de 2025; y **ordenó** a las Querelladas informar el estatus de la reconexión del poste en o antes del 10 de octubre de 2025.

Así las cosas, el 10 de octubre de 2025 LUMA presentó *Moción en Cumplimiento de Orden*, en la que alega, en síntesis, que ha tenido dificultades para identificar el poste objeto de la situación, por lo que no puede confirmar la causa de la falla de la luminaria; y solicita un término adicional de diez (10) días para verificar el estatus de la reconexión. Transcurrido el término solicitado, el 21 de octubre de 2025 las Querelladas presentaron



Moción Informativa, en la que informan que la situación continúa en evaluación para determinar si requiere acción correctiva. A la misma, LUMA anejó copia de un correo electrónico sobre el estado de la situación.

Examinadas la *Moción en Cumplimiento de Orden* y la *Moción Informativa* presentadas por LUMA, **SE TOMA CONOCIMIENTO** del estado de la reconexión del poste.

Notifíquese y publíquese.

Lcda. Vanessa M. Mullet Sánchez
Oficial Examinadora

CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó el Oficial Examinador en este caso, Lcda. Vanessa M. Mullet Sánchez, el 22 de octubre de 2025. Certifico además que hoy, 22 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 y gisellegs1@gmail.com. Asimismo, certifico que copia de esta *Resolución 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, 22 de octubre de 2025.



Sonia Seda Gaztambide
Secretaria