NEPR

Received:

Jan 19, 2026

2:03 AM

18 de enero de 2026

NEPR-QR-2026-0015

Negociado de Energía de Puerto Rico:

Los reclamos que peticiono ante ustedes se basan en una serie de consumos exagerados que NO se ajustan al promedio de los meses de **noviembre 2024** hasta **agosto 2025**. Durante los meses anteriores a noviembre 2024, la casa se encontraba habitada permanentemente por sobre 10 personas. A partir de Noviembre de 2024 hasta el presente, sólo habita la casa una persona; durante un promedio de sólo 6 horas diarias entre 3-5 días a la semana. Esa es la razón para la caída en consumo, a partir de Octubre 2024 hasta el presente.

Nuestro problema comenzó con la factura de septiembre 2025 (consumo de agosto-septiembre 2025). Tan pronto como llegó la factura, registré mi reclamación, por las razones antes explicadas. A las dos semanas comienzan aparecer en la prensa televisiva del país, el mismo problema que hasta ahora nos afecta: "las lecturas del contador NO están de acuerdo al consumo anterior ni al que utilizamos en esa residencia". El mismo reclamo de comerciantes y personas usuarias del sistema, reclamaban que nunca habían alcanzado ese consumo... Es lo mismo que vehementemente alego yo.

De una mera investigación en internet, puede tomarse conocimiento de los miles de reclamos; en todos los países del mundo que utilizan este mismo contador que se utiliza en PR, puede comprobarse que todos los reclamos; tanto en países internacionales como en EEUU, los contadores Landis & GYR, tienden a perder su calibración, ante fluctuaciones del voltaje que reciben, especialmente cuando el patrón es constante y los contadores exceden su vida útil de 15 años.

Sin embargo, Luma, incumple con la Ley 57-2014 al negarse a informar en qué consistió su alegada investigación sobre las objeciones presentadas. Tampoco verificó que el contador estuviera dentro de su periodo de vida útil y que además, mantuviera su calibración adecuada; mucho menos decidió cambiarlo. Luma NO acepta otros medidores de consumo como evidencia de desviaciones del consumo que facturan, pero además, se hacen caso omiso a su deber de actuar con diligencia, honestidad y buena fe. Este reclamo NO debería nunca haber llegado hasta ustedes si hubiesen actuado de buena fe.

Yo, el cliente Cliente # 3427671000 (Email: l4u70cm0@duck.com), objeto la(s) factura(s) correspondiente(s) a los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y la de enero de 2026, al amparo del Art. 6.27 de la Ley 57-2014.

Entiendo que el medidor de mi residencia está registrando un consumo excesivo o "corriendo demasiado rápido", en comparación con mi historial de consumo y sin cambios significativos en el uso de equipos eléctricos. No se han añadido equipos nuevos ni se ha incrementado el uso de los ya existentes que puedan justificar un aumento, siquiera mínimo, en el consumo.

A modo de evidencia, presento mi historial de consumo desde noviembre de 2024 hasta agosto de 2025, según facturas emitidas por LUMA:

- Noviembre 2024: 170 kWh
- Diciembre 2024: 220 kWh
- Enero 2025: 150 kWh
- Febrero 2025: 150 kWh
- Marzo 2025: 170 kWh
- Abril 2025: 130 kWh
- Mayo 2025: 110 kWh
- Junio 2025: 180 kWh
- Julio 2025: 240 kWh
- Agosto 2025: 200 kWh

Como se observa, durante ese periodo mi consumo mensual se ha mantenido en un rango estable y moderado, con un promedio aproximado de 172 kWh mensuales.

Sin embargo, a partir de la factura de septiembre de 2025, periodo sobre el cual los medios noticiosos del país reportaron un drástico incremento y reclamos de facturas con consumos exagerados en toda la isla, los consumos facturados en mi residencia se han disparado de manera irracional. Las lecturas facturadas han sido las siguientes:

- Septiembre 2025: 1,050 kWh
- Octubre 2025: 1,060 kWh
- Noviembre 2025: 1,060 kWh
- Diciembre 2025: 1,060 kWh
- Enero 2026: 1,140 kWh

Este aumento súbito, de alrededor de 172 kWh a más de 1,140 kWh mensuales, no guarda relación alguna con el uso real de energía en mi hogar, por lo que entiendo que el medidor podría estar defectuoso o registrando consumo de forma incorrecta.

Es importante señalar que:

- El **13 de septiembre de 2025** realicé el reclamo de la factura de energía eléctrica por **$238.13** de alegado consumo en mi residencia de: 19 calle Naranjito, urb. Bonneville

Heights, Caguas (Bill Objection 0BW20250916342354199694) septiembre de 2025 objeté oportunamente la factura incorrecta, sin que LUMA realizara gestión investigativa alguna ni me ofreciera explicación detallada sobre el origen de la sobre facturación.

- En octubre y noviembre de 2025 renové las objeciones a las facturas emitidas; sin embargo, la única respuesta de LUMA fue reafirmarse en el cobro de lo facturado, sin detallar los pasos de investigación supuestamente realizados ni cómo llegaron a esa conclusión. **Objeción a la factura del mes de octubre por $262.01** (Bill Objection 0BW20251017342125410861).

- El 25 de noviembre de 2025, recibo una carta, notificándome de que Luma procedió investigar, utilizando las lecturas verificadas en sistema para el medidor 836242, lo que NO atiende el reclamo solicitado. Me informan además de que mi factura adeudada ahora es de $639.15, lo que demuestra una burla al reclamo de un consumidor que reclama problemas, precisamente en el medidor; curiosamente para los mismos meses en los que hubo grandes reclamos generalizados y que fueron cubiertos por la prensa de nuestro país.

- En 13 de diciembre de 2025, volví a renovar mis reclamos.

- Ahora en enero 2026 estoy reclamando nuevamente la sobre facturación y solicitando que se atienda finalmente la controversia de manera adecuada, transparente y conforme a la Ley 57-2014.

- Luma es muy hábil para comunicar que, por ejemplo, para el penúltimo reclamo de diciembre 2025, no cumplimos con la cantidad correcta del promedio de los últimos seis meses, debido a que se niega a reconocer mis reclamos y utiliza incorrectamente, cantidades objetadas para su promedio requerido. Para evitar debates estériles, completé el pago de los $33.15 restantes (Recibo# RLLHHXWSA08) y aboné otros $80.00 para el reclamo de la factura del 14 de enero de 2026 que también está incorrecta (Recibo # YRQ0JXWSA03).

Además, he solicitado expresamente que se me informe la fecha en la que LUMA acudirá a inspeccionar el equipo de medición, a fin de poder contar con la presencia de un perito electricista de mi confianza que atestigüe la inspección y el estado del medidor. LUMA no ha explicado en su(s) carta(s) de denegación los detalles concretos de las supuestas investigaciones que alega haber realizado, ni los criterios técnicos que utilizó para concluir en la denegación de mis reclamos, lo que limita mi capacidad de defensa y contraviene el deber de transparencia y razonabilidad en la atención de querellas.

Adicionalmente, he solicitado que se me brinde, y reitero mediante esta comunicación, la siguiente información específica relativa al medidor y a la calidad del servicio eléctrico provisto a mi residencia:

1. Fecha de manufactura del contador/medidor de electricidad que LUMA alega continúa funcionando en perfecto estado.
2. Historial de fluctuaciones de voltaje registradas en la red que suple mi residencia, desde el año 2024 hasta diciembre de 2025, incluyendo eventos de sobrevoltaje, bajo voltaje y cualquier anomalía significativa.

De igual manera, he solicitado formalmente que:

1. Se me entregue copia del manual del contador/medidor de electricidad actualmente instalado en mi propiedad, incluyendo especificaciones técnicas, márgenes de error permitidos y procedimientos de prueba/calibración.
2. LUMA admita por escrito el evento en el que "explotó" el transformador principal que suple energía a mi hogar, y me entregue evidencia documental de cómo se resolvió la situación, incluyendo:
    - fecha y hora del evento,
    - descripción técnica de la falla,
    - trabajos realizados para corregirla,
    - evaluación de posibles efectos de dicho evento sobre el medidor y las instalaciones eléctricas de las residencias servidas por ese transformador.

Por lo tanto, solicito formalmente que usted, como ente de jerarquía legal (Negociado de Energía de PR) con poder de instruir a Luma, que se hace necesario:

1. Investigación completa y detallada de las facturas correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero 2026, con explicación clara y pormenorizada de los cargos.
2. Prueba de funcionamiento/calibración del medidor, incluyendo inspección física del equipo en fecha y hora previamente notificadas para poder estar presente junto con mi perito electricista, y copia del informe oficial de resultados.
3. Que, de hallarse el medidor defectuoso o impreciso, se realicen los ajustes retroactivos correspondientes a mis facturas, tomando como referencia mi consumo histórico real y de conformidad con la Ley 57-2014 y la reglamentación aplicable.

4. Que en cualquier comunicación de denegación futura se incluya una descripción detallada de los pasos de investigación realizados, datos utilizados, lecturas verificadas, pruebas al medidor, análisis de eventos en la red (incluyendo el evento del transformador) y fundamentos técnicos de cualquier conclusión.

Adjunto les copio las evidencias de comunicaciones sostenidas con Luma, con la esperanza de que ustedes puedan revisar adecuadamente este caso y me puedan ayudar a evitar una injusticia. Permitir que Luma cobre lo indebido es permitir un "taking" de un derecho propietario de un ciudadano sin tener derecho a ello y por negarse a cumplir con su deber de hacer un análisis que honre la Buena fe en los negocios que realizan.

Cliente # 3427671000
Email: l4u70cm0@duck.com

P.D. El pasado sábado realicé un reclamo a ustedes mediante correo certificado. Esta comunicación expande la sucinta carta enviada.

Luma Account # 3427671000

NEPR

Received:

Jan 19, 2026

2:03 AM

03 de noviembre de 2025.

A quien pueda interesar:

Respondiendo a su comunicación para que aclare cuáles son mis objeciones a los reclamos de las facturas (**Account number: 3427671000)** de septiembre y octubre 2025, se pueden resumir en dos:

1. Los consumos registrados por el contador NO se ajustan al consumo de los pasados 11 meses, ni a la utilización de equipo diferente ni de consumo más prolongado que lo que fue el promedio desde noviembre de 2024 hasta el presente. Mi petición es que se hagan los ajustes pertinentes para que se cobre el consumo real.
2. O el contador de energía está defectuoso o, hubo una alteración que NO se realizó por nuestra parte. Ya expliqué que nuestro patrón de consumo es el mismo y que tampoco hemos introducido nuevos equipos o utilizado más extensamente los poquitos enseres eléctricos que posee la casa.

De acuerdo con las Reglas para Objetar facturas, he pagado $50.00 en cada uno de los meses reclamados (Sept. & Oct. 2025), para un Total de $100.00; cantidad superior al promedio de las 6 facturas anteriores. Recibo $50.00 # 9TP2PQMSA09 del 23 de sept. de 2025 y el Recibo $50.00 #MLVG5GQSA07 del 21 de octubre de 2025 (ambas imágenes aparecen más abajo).

En septiembre 17 realicé la 1ra reclamación y creo que NO debió quedar duda sobre cuál era mi solicitud: "Que se realizara una investigación porque algo había ocurrido en el contador como para dar un giro tan grande de marcar lectura de más de 5 veces el consumo de agosto, o desde noviembre del 2024". NO debe haber dudas de lo que reclamé para entonces y lo que reiteré en reclamar para este otro periodo de facturación.

El consumo de este hogar, se limita a una sola persona que duerme en el hogar, por no más de 6 horas cada dia, entre 3-5 dias a la semana; NO ha cambiado la situación, ni se ha comprado equipo nuevo. La estufa es de gas y allí ni tan siquiera se lava ropa. El único aparato conectado es una nevera pequeña y una consola de A/C invertir que tiene cerca de dos años de comprada. Esa información fue ofrecida en la reclamación de septiembre de 2025.

En octubre 17 volví a reclamar y documenté lo siguiente:

"Reclamè la factura de Sept.2025 y todavía aparece el cargo incorrecto. Ahora, vuelvo a reclamar la de octubre 2025. El contado tiene que estar malo!!! Miren las facturas de los meses anteriores, por favor. Esa casa está vacía al menos 18 horas al día! El contador tiene que estar mal. La lectura del

10/14/25 que ustedes hicieron fue de 6359. Ahora mismo está en 6378...190 Kwh es casi mi consumo al mes; ¡por Dios!"

La situación que yo estoy reclamando NO puede ser considerada una aislada, pues resulta que la prensa del país a documentado ampliamente la misma situación que yo reclamé desde septiembre 2025: "las lecturas del contador pueden ser las que ustedes pretenden cobrar en las facturas, pero NO se ajustan a los patrones de consumo previos". En este momento NO quiero plantear ninguna de las posibilidades que cualquier persona prudente y razonable haría en esta etapa de los procedimientos; pero NO creo en las casualidades. Lo único que pretendo es que se me ajuste la factura, a lo que era el consumo consistente de los pasados 11 meses y que se cambie el contador; si es que ustedes tienen dudas de su funcionamiento...Yo pienso que el contador está funcionando bien, pero las lecturas se alteraron por alguna razón que NO se debe al cambio en el consumo.

Your bill objection has been received

Fecha de factura objetada: 10-14-2025

Cantidad de factura objetada: $262.01

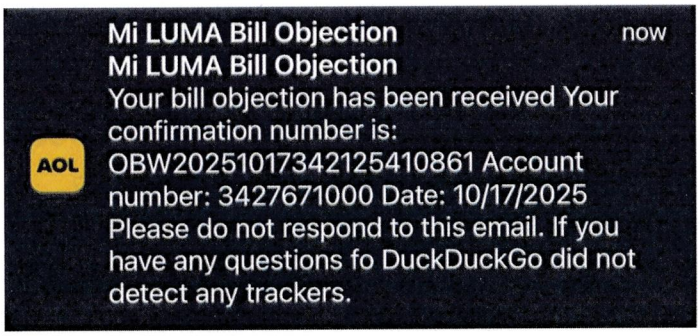
Your confirmation number is: OBW20251017342125410861

Account number: 3427671000

Date: 10/17/2025

Fecha de factura objetada: 9-13-2025

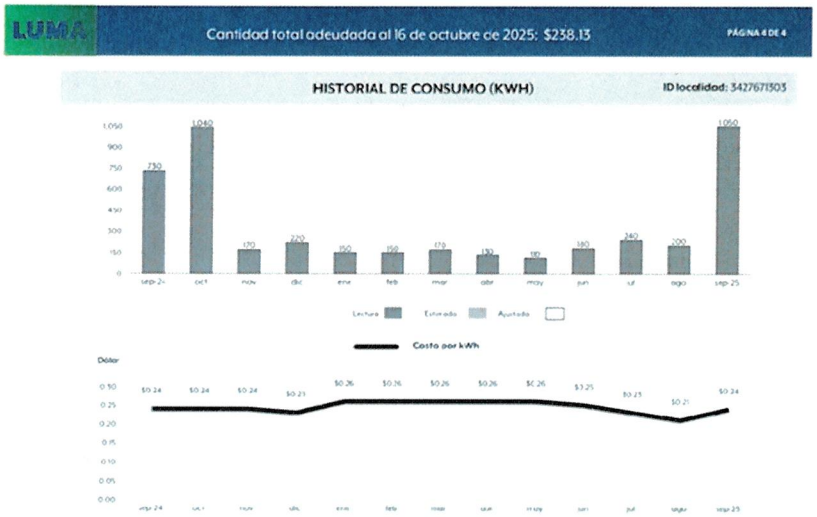
Cantidad de factura objetada: $238.13



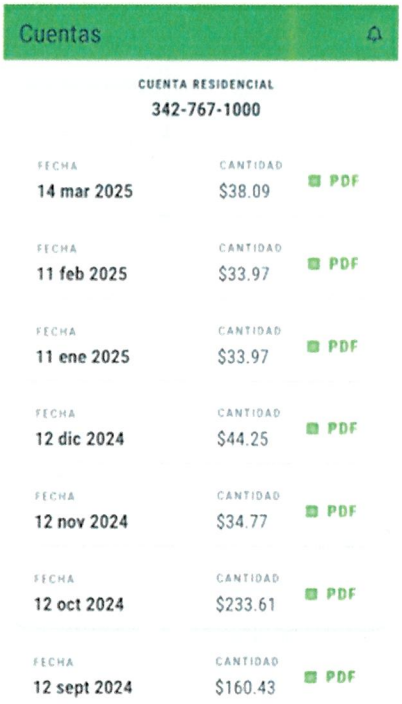
Luma Account # 3427671000

Mi LUMA Confirmación de Pago Tue 11:09
Confirmación de Pago
Su pago ha sido procesado con tu tarjeta de crédito terminando en 5001 Tu número de recibo es: MLVG5GQSA07 Cantidad: $50.00 El número de cuenta: 3427671000 Fecha: 10/21/2025 DuckDuckGo did not detect any trackers. More Deactivate Su pago

Mi LUMA Confirmación de Pago now
Confirmación de Pago
Su pago ha sido procesado con tu tarjeta de crédito terminando en 5001 Tu número de recibo es: 9TP2PQMSA09 Cantidad: $50.00 El número de cuenta: 3427671000 Fecha: 09/23/2025 DuckDuckGo did not detect any trackers. More Deactivate Su pago





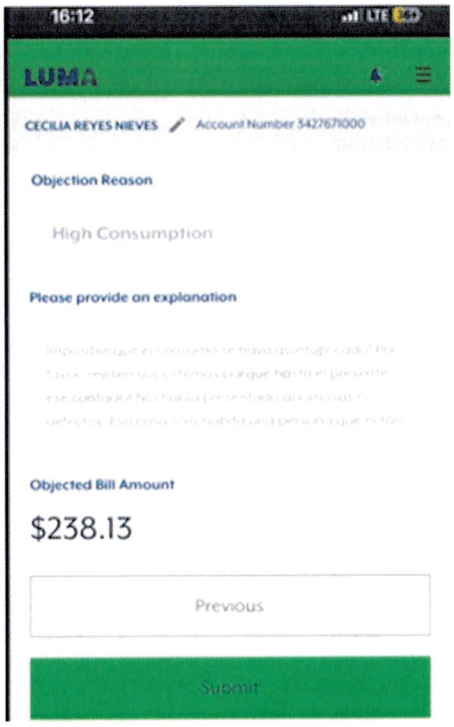


Luma Account # 3427671000

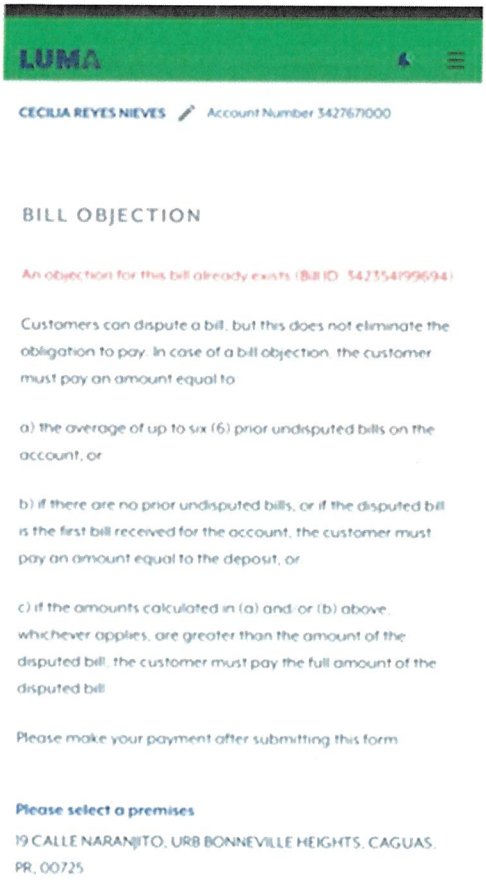


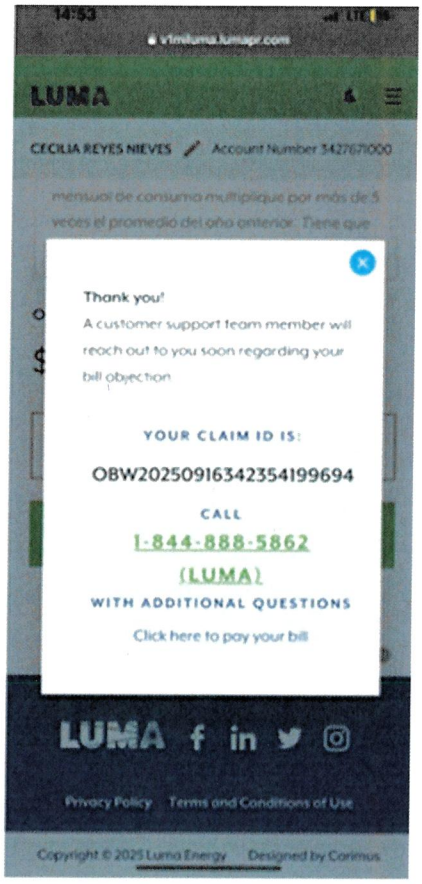






Luma Account # 3427671000





LUMA
La gente primero. La seguridad siempre.

NEPR
Received:
Jan 19, 2026
2:03 AM

14 de enero del 2026

REYES NIEVES,CECILIA
URB BONNEVILLE HTS
19 CALLE NARANJITO
CAGUAS PR 00727-4941

l4u70cm0@duck.com

Cuenta: 3427671000
Número de objeción: OB20260113EWyp
Fecha de factura objetada: 12-18-2025
Cantidad de factura objetada: $291.12

Estimado cliente:

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón de **Alto consumo** para el periodo de **11/14/2025** a **12/13/2025.** Esta no cumple con los requisitos contenidos en el artículo 4.07 del Reglamento 8863- 2016 del Negociado de Energía, según se identifican a continuación. Para formalizar su solicitud, es necesario que provea:

☐ El nombre del cliente que presenta la objeción.

☐ El número de la cuenta de servicio.

☐ El número de identificación de la Factura que se objeta.

☐ Las razones que le motivan la objeción, necesitamos una explicación más específica de su reclamación.

☐El número de teléfono, dirección física y postal, y dirección de correo electrónico.

☒ Se requiere el pago del promedio conforme a lo establecido en la Sección 4.05 del Reglamento 8863-2016. Su promedio es de **$73.15.** Tan pronto, realice el pago debe enviar copia del recibo y si presenta su pago por teléfono o a través de MILUMA en la página Web, deberá ofrecer el número de confirmación.

Su reclamación no podrá ser procesada hasta tanto provea la información requerida. Según el Artículo 4.09 del Reglamento 8863-2016, usted tiene hasta el **1/29/2026 (15 días)** para someter esta información y completar la solicitud de objeción. De no recibir la información y/o documentos solicitados dentro de dicho término, su reclamación se considerará como no presentada y no tendrá efecto alguno. Favor de enviar la información solicitada a:

Luma Energy
OBJETAR FACTURA
PO BOX 9100
SAN JUAN. PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com
Departamento de Facturación/Billing Services

JFN

Su factura de electricidad

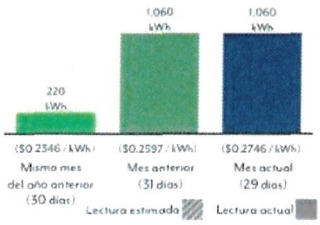
Para el periodo del 14 de octubre de 2025 al 13 de diciembre de 2025

REYES NIEVES,CECILIA
Su numero de cuenta: 3427671000
Fecha de expedición de esta factura: 18 de diciembre de 2025
Ciclo de facturación: 12

Consejo Para Ahorrar Energia: *¿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
$892.96	20 ene 2026	1,060 kWh

SU CONSUMO DE ENERGIA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió

la misma cantidad de energía

en comparación con el mes anterior

y

381.8% más energía

en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$10.04

Promedio de consumo diario
37 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2558

¡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 le llamará para solicitarle un pago por teléfono. Para más consejos, visite lumapr.com/combatiendofraude.

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: 3427671000
Cantidad adeudada: $892.96
Fecha de vencimiento:
20 de enero de 2026

Cantidad incluida:

LS-12/8/25-19331

REYES NIEVES,CECILIA
URB BONNEVILLE HTS
19 CALLE NARANJITO
CAGUAS PR 00727-4941

00034276710008 000089296 000029112 0

NEPR

Received:

Jan 19, 2026

2:03 AM

Fw: 4ta Objeción a la Factura# 3427671000

From: pq2kcgil@duck.com

To: servicio.nova@gmail.com

Date: Monday, January 5, 2026 at 03:04 PM GMT-4

5 de diciembre de 2025

4ta Objeción a la Factura# 3427671000

A quien pueda interesar:

Desde septiembre de 2025 comencé a reclamar una sobre facturación, de sobre 5 veces, lo que había estado consumiendo dirante el pasado año! Durante el año previo, en ninguno de los meses tan siquiera alcancé más de 270 kWh mensuales. La factura de Septiembre de 2025 me llegó por 1,050 kWh, lo que inmediatamente reclamé por ser un consumo ridículo! Nosotro NO poseemos equipos conectados que no sea una nevera pequeña y una consola inverter que sólo se usa ocasionalmente. La casa permanece vacía 3 de cada 7 dias de cada semana. Hice el reclamo pidiendo que vinieran a investigar porque mi contador tuvo que haberse averiado por las contínuas fluctuaciones de voltaje en mi urbanización.

Esta reclamación, jamás fue atendida. En octubre 2025, vuelven a facturarme un consumo exagerado (1,060 kWh) que volví a reclamar, por NO ser el consumo real. Les informé que la reclamación de septiembre NO la habían atendido tampoco. Solicité que vinieran a investigar porque mi contador debe estar averiado! La respuesta que recibí de ustedes, la consideré insultante; porque me informaron que habían atendido mi reclamación y le habían añadido casi $300.00 adicionales a la factura! NO sólo eso, sino que también me contactan por teléfono para realizar un acuerdo de pago!

En noviembre vuelvo a recibir comunicación de ustedes, indicando que la investigación fue realizada y que la facturación fue correcta. Volví a solicitar su intervención, aclarando nuevamente que mi reclamo es desde la factura de Septiembre y les evidencié que cumplí con los pagos promedios de los pasados 6 meses. En esa reclamación solicité:
- Explicación de las gestiones investigativas realizadas
- Solicité que se me informara la fecha de manufactura del contador que posee mi hogar y desde cuándo fue instalado
- Explicaciones de las variaciones de lecturas (con fotos enviadas) del contador en donde mantiene lecturas inferiores a la real durante varios dias antes de arrojar lecturas de hasta 3 veces el consumo promedio diario
- Le pedí una investigación honesta, pues ustedes tienen en su sistema, las lecturas que no admiten lugar a dudas de que ese contador, o ha sido manipulado (por sobre-voltajes, u otras razones) o está dañado.

En la factura actual, para el mes de diciembre, vuelvo a insistir en los mismos reclamos para ésta factura actual como para las anteriores recibidas desde el 3 de Septiembre hasta el mes de Diciembre de 2025.

Estoy al tanto de que, por requerimiento de ustedes, el paso requerido con alguna de esas facturas (la factura de Octubre 2025) será ante el negociado de Energía. Eso está en acción y seguimiento. Sin embargo; vuelvo a reclamar la factura de Diciembre ($291.12), la de Noviembre y la de Septiembre, que jamás fue atendida!

Solicito la siguiente información, acción y evidencias:

1. Información del detalle de cuáles han sido las gestiones investigativas realizadas por ustedes, con fecha y horas de kas visitas realizadas para inspeccionar mi contador; si alguna.
2. Fecha de manufactura del contador de energía que está registrando éstos consumos por los cuáles ustedes me están sobre facturando.
3. Fecha de instalación de ese contador en mi residencia, indicando claramente el tiempo de servicio brindado.
4. Copia del Manual del Manufacturero de ese contador.
5. El reporte de fluctuaciones de voltaje en ese contador desde Agosto 2025 hasta el enero 2026.

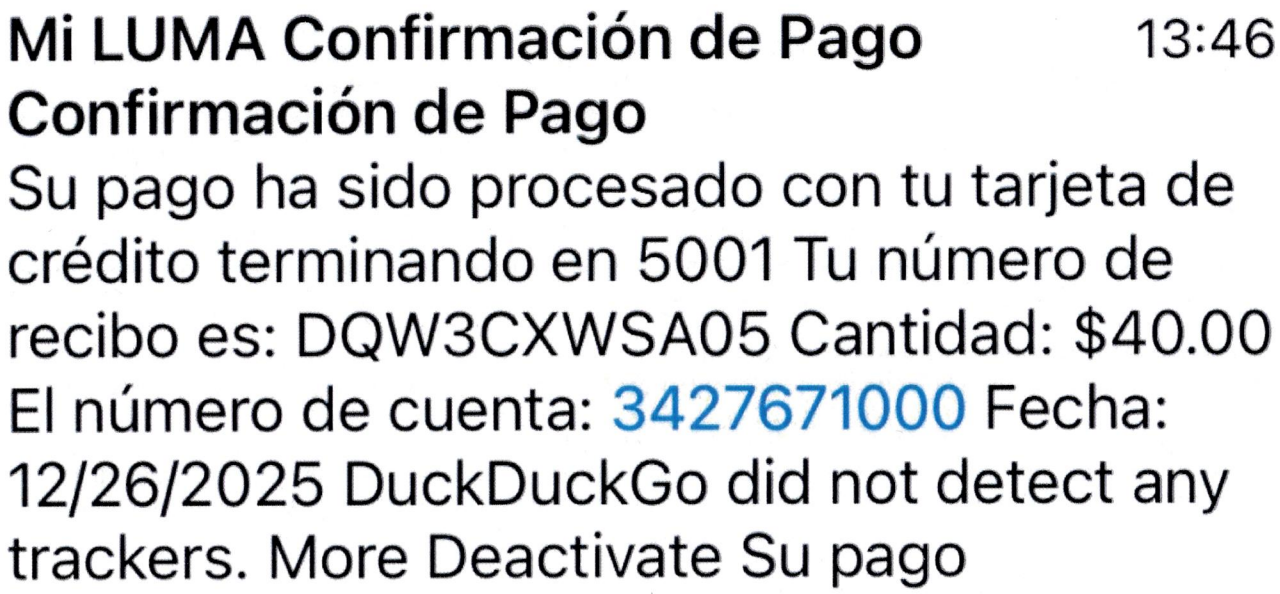
6. Contestación detallada sobre todos los reclamos que he sometido a ustedes por escrito, especialmente sobre las lecturas cuestionadas que fueron apoyadas por fotos del contador.
7. Amparándome en la Doctrina de la Buena Fe en los Contratos, Solicito también: Cualquier otra información pertinente, que esté relacionada con este reclamo que llevo presentando desde Septiembre 2025; incluyendo, no sólo aquella información que puedan utilizar ustedes en su argumentación de defensa sino también, a toda información que me sea de beneficio y que lleve a un juzgador imparcial a decretar la eliminación de los sobre cargos y el ajuste debido de las facturas desde Septiembre a Enero 2026!

Adjunto la evidencia del pago del promedio de las facturas correctas que no están siendo reclamadas.

Cantidad: $40.00 (pagué en exceso)
Recibo #: DQW3CXWSA05

Fecha de Pago: 12/26/25
Cuenta# 3427671000
E-mail: l4u70cm0@duck.com

A nombre de: Cecilia Reyes Nieves
19 calle Naranjito
urb. Bonneville Heights
Caguas, PR 00727



NEPR

Received:
Jan 19, 2026
2:03 AM

Su factura de electricidad

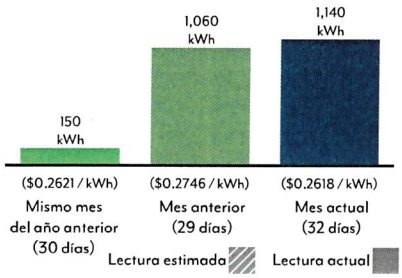
Para el periodo del 13 de diciembre de 2025 al 14 de enero de 2026

REYES NIEVES,CECILIA
Su número de cuenta: 3427671000
Fecha de expedición de esta factura: 14 de enero de 2026
Ciclo de facturación:

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
$1,118.28	16 feb 2026	1,140 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

7.5% más energía
en comparación con el mes anterior

y

660% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$9.33

Promedio de consumo diario
36 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2567

¡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: 3427671000
Cantidad adeudada: $1,118.28
Fecha de vencimiento:
16 de febrero de 2026

Cantidad incluida:

REYES NIEVES,CECILIA
URB BONNEVILLE HTS
19 CALLE NARANJITO
CAGUAS PR 00727-4941

0003427671000 8 000111828 000029847 4

¿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 Servicio Residencial Para Proyectos Públicos – RH3
- Tarifa Servicio Residencial Especial – LRS (Programa de Asistencia Nutricional)
- 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

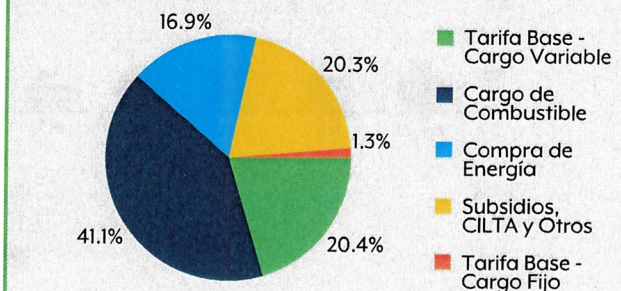
Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia 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 *Pague Inmediatamente*	**$819.81**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$892.96*
Pagos acreditados	*-$73.15*
Cargos corrientes	**$298.47**
Cantidad Total Adeudada	**$1,118.28**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $122.26 **Objeción(es): $262.01**

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 19 CALLE NARANJITO URB BONNEVILLE HEIGHTS CAGUAS PR 00725 **ID localidad:** 3427671303

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 13-dic-2025 a 14-ene-2026 **Próxima lectura:** 13-feb

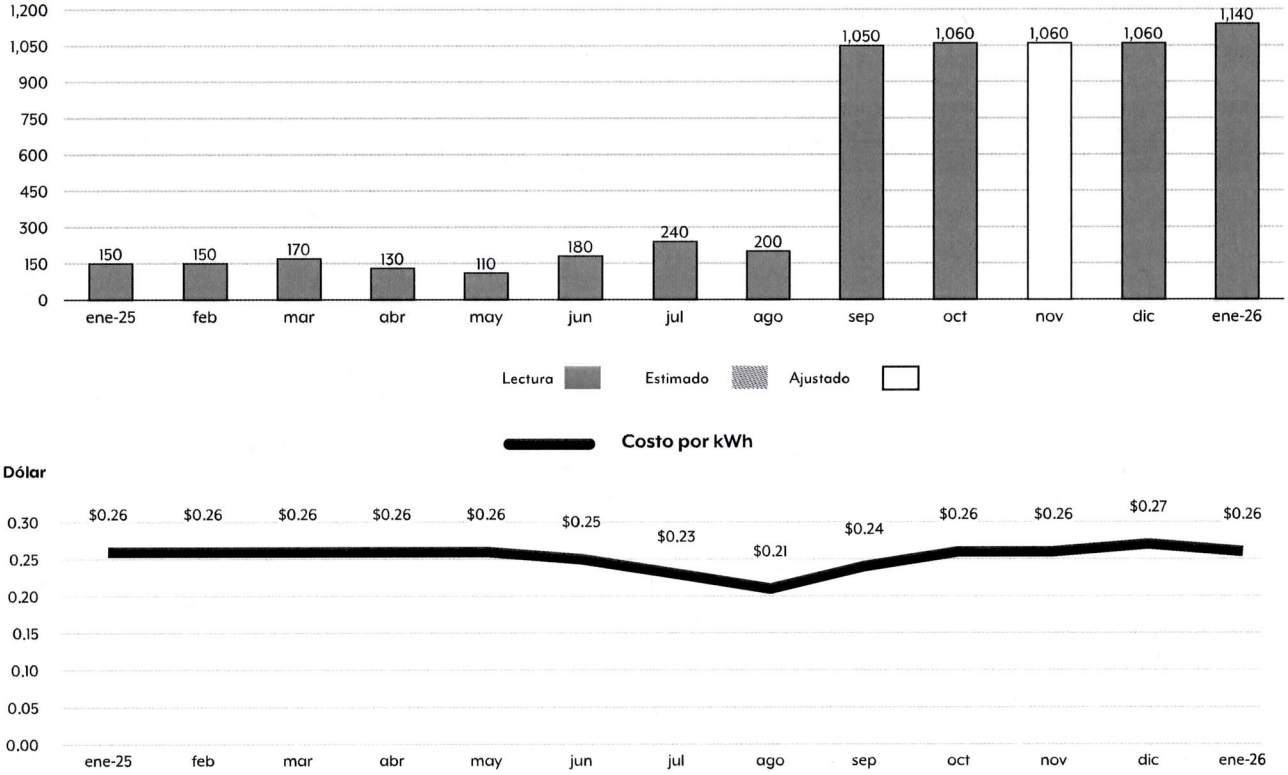
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
836242	14-ene	6685.00 L	13-dic	6571.00	1,140.00	32	10

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.04944	$21.01
Cargo por Consumo Adicional	715 kWh x $0.05564	$39.78
Subtotal		**$64.79**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	1,140 kWh x $0.107627	$122.69
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	1,140 kWh x $0.044315	$50.52
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	1,140 kWh x $0.004417	$5.04
Cláusula SUBA-Subsidios HH	1,140 kWh x $0.012558	$14.32
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	1,140 kWh x $0.001091	$1.24
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	1,140 kWh x $0.000853	$0.97
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	1,140 kWh x $0.019191	$21.88
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	1,140 kWh x $0.014931	$17.02
Subtotal		**$233.68**
Total		**$298.47**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 3427671303



NEPR

Received:

Jan 19, 2026

2:03 AM

Bill Objection ID# 342354199694 for Account #: 3427671000

From: Ismael Ortiz (pq2kcgil@duck.com)

To: miluma_at_mg.lumaprmail.com_l4u70cm0@duck.com

Date: Monday, November 10, 2025 at 03:59 PM GMT-4

Solicitud de seguimiento a Objeción presentada de facturación para Septiembre y Octubre de 2025.

Claim September 2025- Account number 3427671000.pdf
923.5 kB

13 de diciembre de 2025.

NEPR

Received:

Jan 19, 2026

2:03 AM

A Luma Energy:

El 13 de septiembre de 2025 realicé el reclamo de la factura de energía eléctrica por $238.13 de alegado consumo en mi residencia de: 19 calle Naranjito, urb. Bonneville Heights, Caguas (Bill Objection 0BW20250916342354199694). Luego, al mes siguiente, vuelvo a radicar otra Objeción a la factura del mes de octubre por $262.01, ya que vuelve a repetirse el mismo problema de facturación (Bill Objection 0BW20251017342125410861). El pasado 25 de noviembre de 2025, recibo una carta, notificándome que ustedes procedieron a investigar, utilizando las lecturas verificadas en sistema para el medidor 836242, lo que NO atiende el reclamo que yo planteo. Me informan además de que mi factura adeudada ahora es de $639.15, lo que demuestra una burla al reclamo de un consumidor que reclama problemas, precisamente en el medidor; curiosamente para los mismos meses en los que hubo grandes reclamos generalizados y que fueron cubiertos por la prensa de nuestro país.

Estoy solicitando que mi contador sea revisado/cambiado, ya que registró cinco veces el consumo reportado cada mes, durante el pasado año. Mi planteamiento es que, aunque el contador registra las lecturas que aparecen en las facturas, las mismas NO fueron consumidas. Para NO faltar al respeto, e insistir en un funcionamiento anormal de dicho metro, solicité y me reitero en el mal funcionamiento del aparato.

Necesito que ustedes me confirmen, inspeccionando físicamente el contador para que, como parte de su investigación, Certifiquen que:

- El aparato se encuentra funcionando en perfecto estado,
- Y que las continuas variaciones de voltajes NO afectan el mecanismo de medición,
- Y que a pesar de las décadas de ese aparato, continúa estando dentro de la vida útil de manufactura de ese aparato; que en PR recibe muchos más variaciones de voltajes que en cualquier lugar de los EEUU.
- Como parte de una investigación completa, solicito la fecha de manufactura de dicho aparato
- Por último, necesito que me expliquen de dónde sale el cómputo reclamado de $639.15

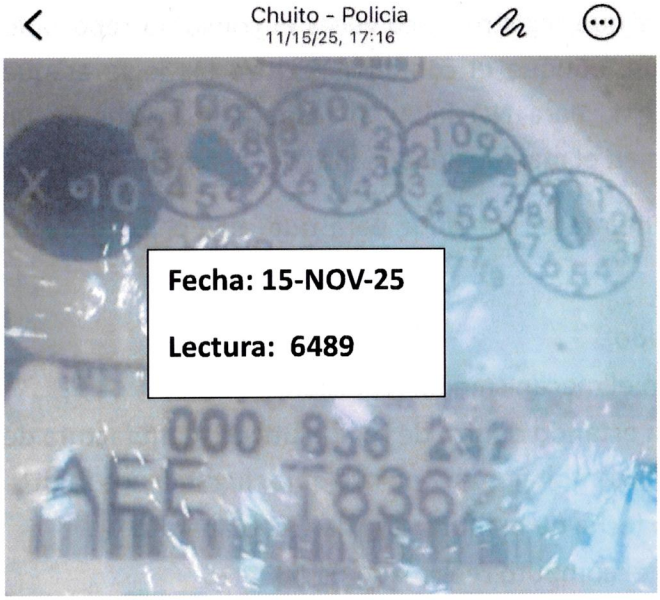
Como parte de la investigación que yo, como consumidor, he realizado, me gustaría saber el porqué de las variaciones en lecturas de mi contador, cuando la utilización es prácticamente igual; con una varianza de entre 2-5 kilowatts por día. ¿Cómo es posible que, para los días previos a las variaciones grandes de lecturas, haya consumo de entre 13-14 kilowatts para luego saltar el reloj del contador?

A continuación, algunas inconsistencias reflejadas por su contador que necesitan ser investigadas:

Ejemplo # 1





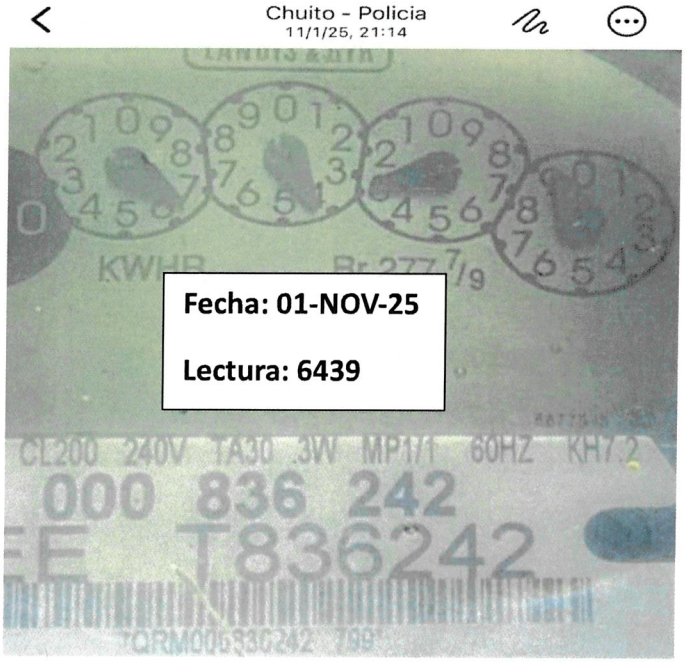


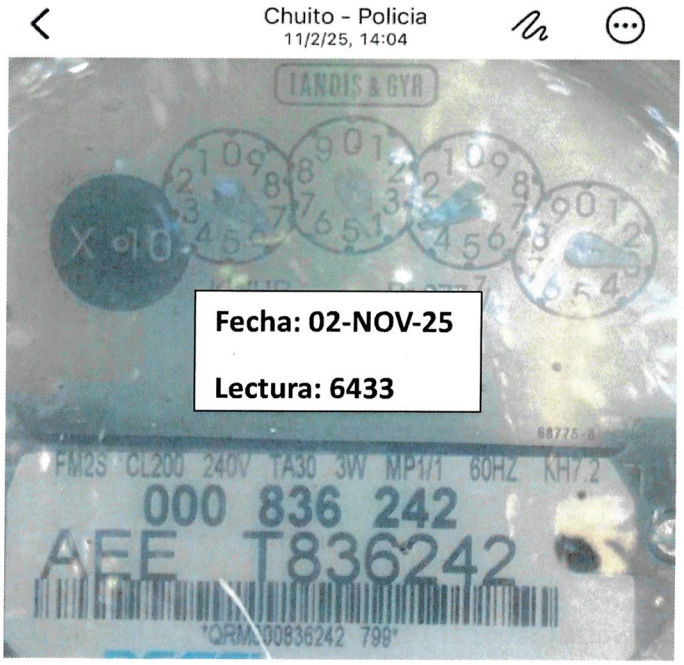


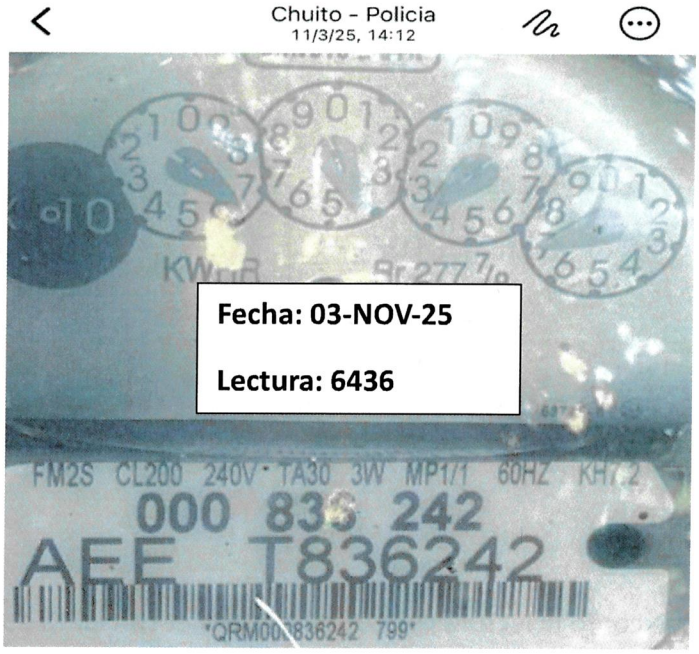
*Nótese como la lectura del 11/14/25 salta el consumo 13 kilowatts al 11/15/25. Esa lectura del 11/15/25 de 6489, conflige con la lectura del próximo día 11/16/25 de 6481 y vuelve a normalizarle el 11/17/25. O sea, que el contador corre hacia atrás…¿Cómo es posible?

Ejemplo # 2







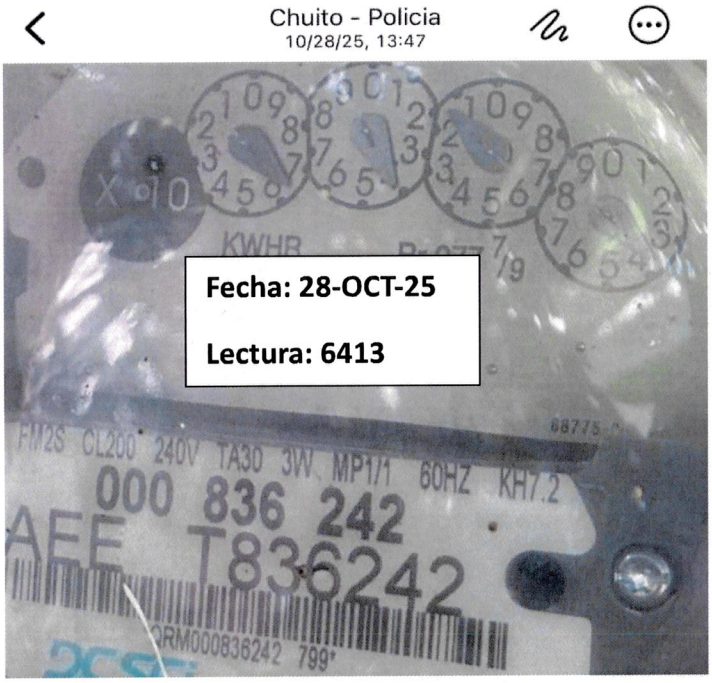


*Nótese como la lectura del 10/31/25 salta el consumo 14 kilowatts (6425) al 11/01/25 (6439). Esa lectura del 11/01/25 de 6439, conflige con la lectura del próximo día 11/02/25 de 6433 y contra la del día siguiente 11/03/25 (6436); normalizándose el 11/05/25 con 6444. O sea, que el contador corre hacia atrás nuevamente, luego de haber manifestado un brinco de entre 13-14 kilowatts... ¿Alguna explicación?

Ejemplo # 3









*Nótese como la lectura del 10/26/25 salta el consumo 13 kilowatts (6406) al 10/27/25 (6419). Esa lectura del 10/27/25 de 6419, conflige con la lectura del próximo día 10/28/25 de 6413 y contra la del día siguiente 10/29/25 (6418); normalizándose el 10/30/25 con 6421. O sea, que el contador corre hacia atrás por tercera ocasión nuevamente, luego de haber manifestado un brinco de entre 13-14 kilowatts... ¿Detectaron esto en la investigación realizada por ustedes? ¿Es posible que los continuos cambios de voltaje en esa urbanización, estén echando a correr el medidor cuando llegan picos altos de voltaje?

Quiero resaltar que el transformador de nuestra urbanización, a raíz de las contínuas variaciones de voltaje se daño. Nuestra urbanización, de cableado soterrado, fuimos cableados por aire para unirnor al transformador de

la urbanización continua; Bonneville Valley. Les pido que realicen una investigación de buena fé, porque nosotros NO estamos tratando de aprovecharnos de LUMA. Lo que sí es bien cierto es que si el transformador se destruyó, ¿No es lógico que nuestros contadores de décadas de servicio también hayan sufrido alteraciones?

Les pido que evalúen que en los EEUU existen muchísimas querellas por variaciones de lecturas de consumo de, exactamente este mismo tipo de contador. Verifiquen la incidencia de éste mismo problema que yo presento porque de tener que acudir al Tribunal para protección, ésa será uno de los descubrimientos de prueba que estaremos solicitando. Esto NO es una amenaza; sólo les dejo saber que he realizado mi tarea y que hasta que esto se resuelva, seguiré buscando la razón que ustedes deberían hallar de buena fé.

Les ruego su empatía, diligencia, buena fe y comprensión.

Happy Holidays!

Cliente # 3427671000

Email: l4u70cm0@duck.com

NEPR

Received:
Jan 19, 2026
2:03 AM

10 de noviembre de 2025.

A quien pueda interesar:

El 13 de septiembre de 2025 realicé el reclamo de la factura de energía eléctrica en mi residencia de: 19 calle Naranjito, urb. Bonneville Heights, Caguas. Al día de hoy, NO he recibido confirmación alguna sobre mi reclamo. NO debió quedar duda sobre cuál era mi objeción:

"Que se realizara una investigación porque algo había ocurrido en el contador como para dar un giro tan grande de marcar lectura de más de 5 veces el consumo desde noviembre del 2024". ***"Imposible que el consumo se haya quintuplicado! Por favor, revisen sus sistemas porque hasta el presente, ese contador NO había presentado anomalía ni defectos. Esa casa sólo habita una persona que ni tan..."*** Objeción completa presentada está en su sistema.

Fecha de factura objetada: 9-13-2025
Cantidad de factura objetada: $238.10
"Bill Objection ID# 342354199694
Account number: 3427671000
Recibo de Pago por $50.00, núm. 9TP2PQMSA09 del 9/23/25

NO debe haber dudas de lo que reclamé para entonces y lo que reiteré en reclamar nuevamente para el siguiente periodo de facturación en el que se repitió el mismo problema:

"Una lectura de consumo en el contador que NO corresponde con la realidad de consumo de los pasados 11 meses y que podemos afirmar bajo JURAMENTO, de ser requerido, que nosotros NO, NO, NO consumimos esa cantidad de energía. Nos apegamos a la convicción de que ese contador de energía tuvo alguna falla mecánica, O fue alterado remotamente. Las razones para que exista la posibilidad de ser alterado es lo que solicito sea investigado, por si hay que cambiar el contador.

Se generó el "Bill Objection ID# 342354199694".

Respondiendo a su comunicación confirmando el recibo de la **Objeción de Factura OBW20251017342125410861** para el mes de **octubre de 2025** reclamé que, para la factura de septiembre de 2025, también había presentado mi objeción; pero en esa primera vez, **Luma NO ha respondido aún confirmando el recibo de la Objeción**.

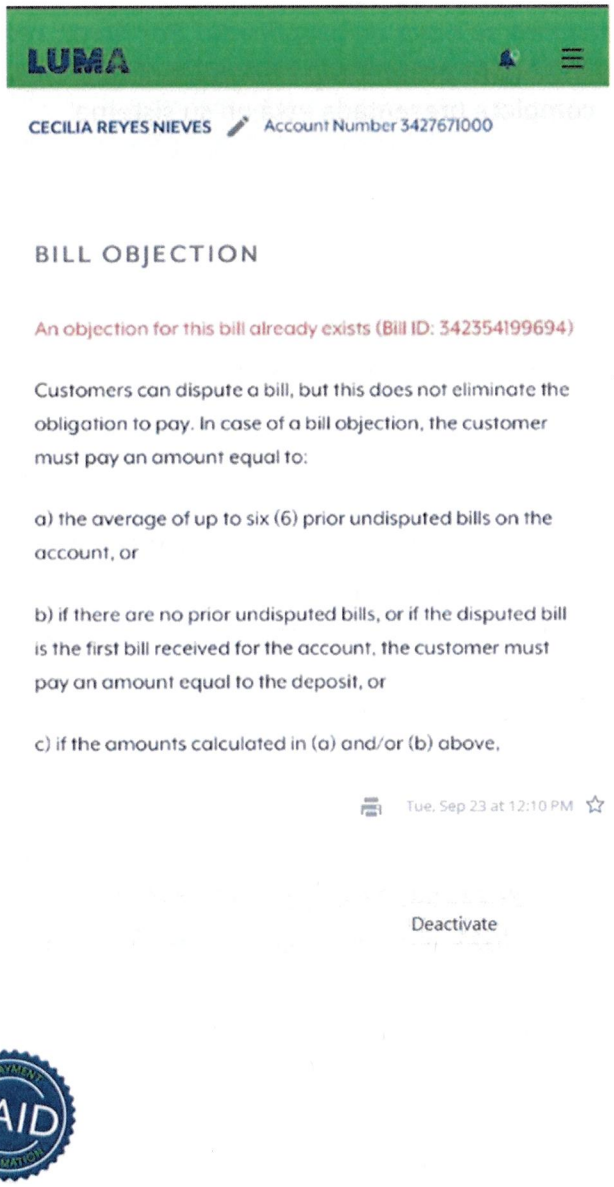
Quiero resaltar el hecho de que, mucho antes de que la Prensa del país documentara que existen miles de casos idénticos a mi reclamo; YO presenté los mismos alegatos que se recogieron en testimonios televisados por los diferentes medios: "Lectura exagerada, respaldada por el metro de los contadores, pero que NO se ajustan a los consumos históricos". Con esto quiero dejar claro de que NO me estoy

aprovechando de evidencias oportunas para justificar mi reclamo; por el contrario, esas investigaciones periodísticas deberían de reforzar la credibilidad de mis reclamos de septiembre y de octubre de 2025.

Fecha de factura objetada: 10-14-2025
Cantidad de factura objetada: $262.01
Your confirmation number is: **OBW20251017342125410861**
Account number: 3427671000
Date: 10/17/2025

Agradeceré su pronta investigación y resolución de las facturas reclamadas.





Cuentas

CUENTA RESIDENCIAL

342-767-1000

FACTURAS PAGOS

FACTURA ACTUAL

FECHA	CANTIDAD	
13 sept 2025	$238.13	PDF
13 ago 2025	$35.53	PDF
15 jul 2025	$48.42	PDF
13 jun 2025	$38.97	PDF
16 may 2025	$24.97	PDF
15 abr 2025	$28.99	PDF

Cuentas

CUENTA RESIDENCIAL

342-767-1000

FECHA	CANTIDAD	
14 mar 2025	$38.09	PDF
11 feb 2025	$33.97	PDF
11 ene 2025	$33.97	PDF
12 dic 2024	$44.25	PDF
12 nov 2024	$34.77	PDF
12 oct 2024	$233.61	PDF
12 sept 2024	$160.43	PDF

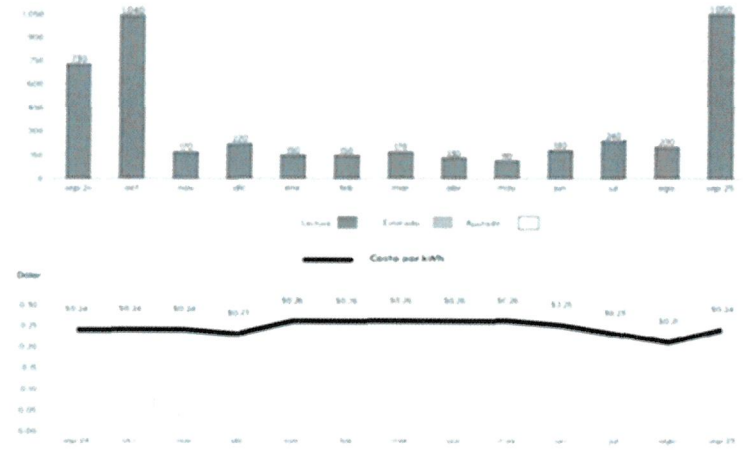
LUMA

Cantidad total adeudada al 16 de octubre de 2025: $238.13

PÁGINA 4 DE 4

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 5427671305



NEPR

Received:

Jan 19, 2026

2:03 AM

LUMA

La gente primero. La seguridad siempre.

19 de diciembre de 2025

REYES NIEVES,CECILIA
URB BONNEVILLE HTS
19 CALLE NARANJITO
CAGUAS PR 00727-4941

l4u70cm0@duck.com

Cuenta: 3427671000
Número de objeción: OBW20251017342125410861
Fecha de factura objetada: 10-14-2025
Cantidad de factura objetada: $262.01
Numero de Caso: 6388927777

Estimado cliente:

Conforme a su solicitud, procedimos a revisar la determinación administrativa que tomó la Oficina de Reclamaciones de Factura en relación con su reclamación por alto consumo.

Una vez examinado el expediente, la evidencia que se desprende del mismo y analizado sus planteamientos, sostenemos la decisión de la Oficina de Reclamaciones de Factura, según le fue notificada mediante la carta fechada del 11-25-2025. En adición, el 12-18-2025 se generó la factura correspondiente al periodo 11-14-2025 a 12-13-2025.

Por disposición de la Ley 57 del 22 de mayo de 2014, según enmendada, usted tendrá un término de treinta días para aceptar o solicitar una revisión del resultado de la investigación, no más tarde del 01-18-2025.

Para solicitar un recurso de revisión de su caso la misma debe ser sometida ante El Negociado de Energía de Puerto Rico, Edificio World Plaza, 268 Ave Muñoz Rivera, Nivel Plaza, Ste. 202, San Juan, PR 00918, o en la plataforma digital del Negociado de Energía a la dirección cibernética: https://radicacion.energía.pr.gov. En dicha solicitud deberá incluir toda documentación que a su entender sustente los reclamos contenidos en su solicitud, incluyendo copia de la decisión final de LUMA Energy, la misma deberá ser presentada en conformidad de las disposiciones del Reglamento 8543 del 18 de diciembre de 2014, Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Aviso de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones de la Comisión de Energía de Puerto Rico. De no solicitar una revisión según indicado, procederemos a cerrar su reclamación entendiendo que no tiene interés en proseguir con la misma.

Cordialmente,

Nilka S. Guevara Luiggi

Nilka S. Guevara Luiggi
Gerente Billing Services

JMDS

NEPR

Received:
Jan 19, 2026
2:03 AM

Su factura de electricidad

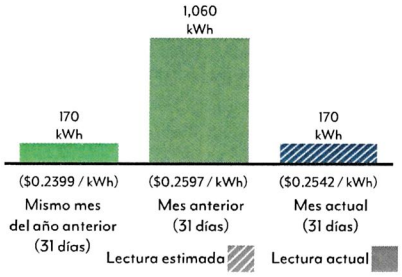
Para el periodo del 14 de octubre de 2025 al 14 de noviembre de 2025

REYES NIEVES,CECILIA
Su número de cuenta: 3427671000
Fecha de expedición de esta factura: 15 de noviembre de 2025
Ciclo de facturación: 22

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
$437.45	18 dic 2025	170 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

84% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

la misma cantidad de energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$1.39

Promedio de consumo diario
5 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2483

¡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: 3427671000
Cantidad adeudada: $437.45
Fecha de vencimiento:
18 de diciembre de 2025

Cantidad incluida:

REYES NIEVES,CECILIA
URB BONNEVILLE HTS
19 CALLE NARANJITO
CAGUAS PR 00727-4941

00034276710008 000043745 000003731 9

¿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 Servicio Residencial Para Proyectos Públicos – RH3
- Tarifa Servicio Residencial Especial – LRS (Programa de Asistencia Nutricional)
- 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

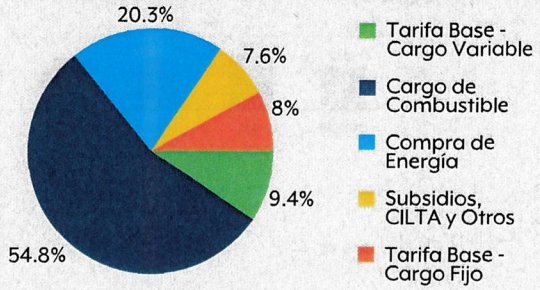
Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia 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 *Pague Inmediatamente*		**$400.14**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$450.14*	
Pagos acreditados	*-$50.00*	
Cargos corrientes		**$37.31**
Cantidad Total Adeudada		**$437.45**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $122.26 **Objeción(es): $262.01**

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 19 CALLE NARANJITO URB BONNEVILLE HEIGHTS CAGUAS PR 00725 **ID localidad:** 3427671303

Tarifa: Servicio Residencial Especial **Periodo:** 14-oct-2025 a 14-nov-2025 **Próxima lectura:** 13-dic

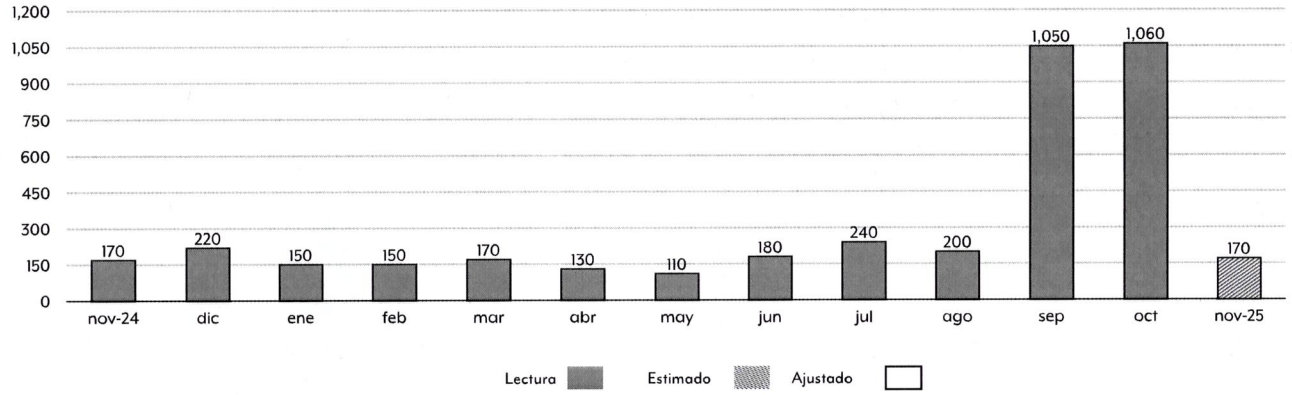
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
836242	14-nov	6376.00 E	14-oct	6359.00	170.00	31	10

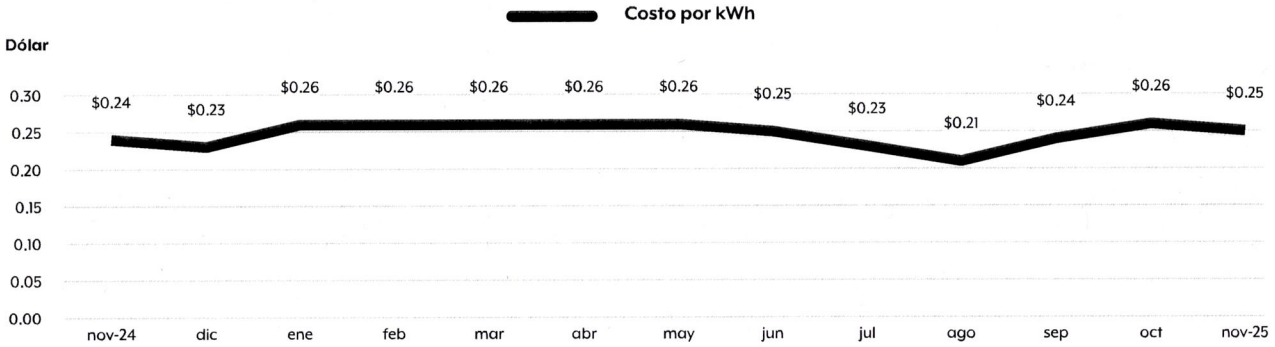
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$3.00
Cargo por Consumo	170 kWh x $0.02054	$3.49
Subtotal		**$6.49**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	170 kWh x $0.120158	$20.43
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	170 kWh x $0.044523	$7.57
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	170 kWh x $0.004417	$0.75
Cláusula SUBA-Subsidios HH	170 kWh x $0.012558	$2.13
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	170 kWh x $0.001091	$0.19
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	170 kWh x $0.000853	$0.15
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	170 kWh x $0.019191	$3.26
Subtotal		**$34.48**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula FOS-Subsidio de Combustible	170 kWh x $-0.02151	-$3.66
Subtotal		**-$3.66**
Total		**$37.31**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 3427671303





NEPR

Received:

Jan 19, 2026

2:03 AM

03 de noviembre de 2025.

A quien pueda interesar:

Respondiendo a su comunicación para que aclare cuáles son mis objeciones a los reclamos de las facturas (**Account number: 3427671000)** de septiembre y octubre 2025, se pueden resumir en dos:

1. Los consumos registrados por el contador NO se ajustan al consumo de los pasados 11 meses, ni a la utilización de equipo diferente ni de consumo más prolongado que lo que fue el promedio desde noviembre de 2024 hasta el presente. Mi petición es que se hagan los ajustes pertinentes para que se cobre el consumo real.
2. O el contador de energía está defectuoso o, hubo una alteración que NO se realizó por nuestra parte. Ya expliqué que nuestro patrón de consumo es el mismo y que tampoco hemos introducido nuevos equipos o utilizado más extensamente los poquitos enseres eléctricos que posee la casa.

De acuerdo con las Reglas para Objetar facturas, he pagado $50.00 en cada uno de los meses reclamados (Sept. & Oct. 2025), para un Total de $100.00; cantidad superior al promedio de las 6 facturas anteriores.

En septiembre 17 realicé la 1ra reclamación y creo que NO debió quedar duda sobre cuál era mi solicitud: "Que se realizara una investigación porque algo había ocurrido en el contador como para dar un giro tan grande de marcar lectura de más de 5 veces el consumo de agosto, o desde noviembre del 2024". NO debe haber dudas de lo que reclamé para entonces y lo que reiteré en reclamar para este otro periodo de facturación.

El consumo de este hogar, se limita a una sola persona que duerme en el hogar, por no más de 6 horas cada dia, entre 3-5 dias a la semana; NO ha cambiado la situación, ni se ha comprado equipo nuevo. La estufa es de gas y allí ni tan siquiera se lava ropa. El único aparato conectado es una nevera pequeña y una consola de A/C invertir que tiene cerca de dos años de comprada. Esa información fue ofrecida en la reclamación de septiembre de 2025.

En octubre 17 volví a reclamar y documenté lo siguiente:

"Reclamè la factura de Sept.2025 y todavía aparece el cargo incorrecto. Ahora, vuelvo a reclamar la de octubre 2025. El contado tiene que estar malo!!! Miren las facturas de los meses anteriores, por favor. Esa casa está vacía al menos 18 horas al día! El contador tiene que estar mal. La lectura del

10/14/25 que ustedes hicieron fue de 6359. Ahora mismo está en 6378...190 Kwh es casi mi consumo al mes; ¡por Dios!"

La situación que yo estoy reclamando NO puede ser considerada una aislada, pues resulta que la prensa del país a documentado ampliamente la misma situación que yo reclamé desde septiembre 2025: "las lecturas del contador pueden ser las que ustedes pretenden cobrar en las facturas, pero NO se ajustan a los patrones de consumo previos". En este momento NO quiero plantear ninguna de las posibilidades que cualquier persona prudente y razonable haría en esta etapa de los procedimientos; pero NO creo en las casualidades. Lo único que pretendo es que se me ajuste la factura, a lo que era el consumo consistente de los pasados 11 meses y que se cambie el contador; si es que ustedes tienen dudas de su funcionamiento...Yo pienso que el contador está funcionando bien, pero las lecturas se alteraron por alguna razón que NO se debe al cambio en el consumo.

Your bill objection has been received

Fecha de factura objetada: 10-14-2025

Cantidad de factura objetada: $262.01

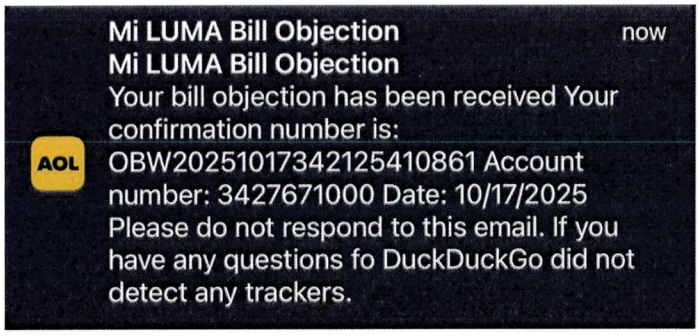
Your confirmation number is: OBW20251017342125410861

Account number: 3427671000

Date: 10/17/2025

Fecha de factura objetada: 9-13-2025

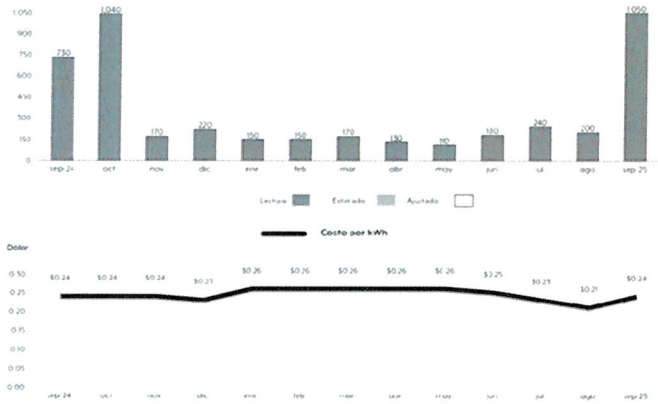
Cantidad de factura objetada: $238.13



LUMA | Cantidad total adeudada al 16 de octubre de 2025: $238.13 | PÁGINA 4 DE 4

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 3427671303



Cuentas

CUENTA RESIDENCIAL

342-767-1000

FACTURAS | PAGOS

FACTURA ACTUAL

FECHA	CANTIDAD	
13 sept 2025	$238.13	PDF
13 ago 2025	$35.53	PDF
15 jul 2025	$48.42	PDF
13 jun 2025	$38.97	PDF
16 may 2025	$24.97	PDF
15 abr 2025	$28.99	PDF

Cuentas

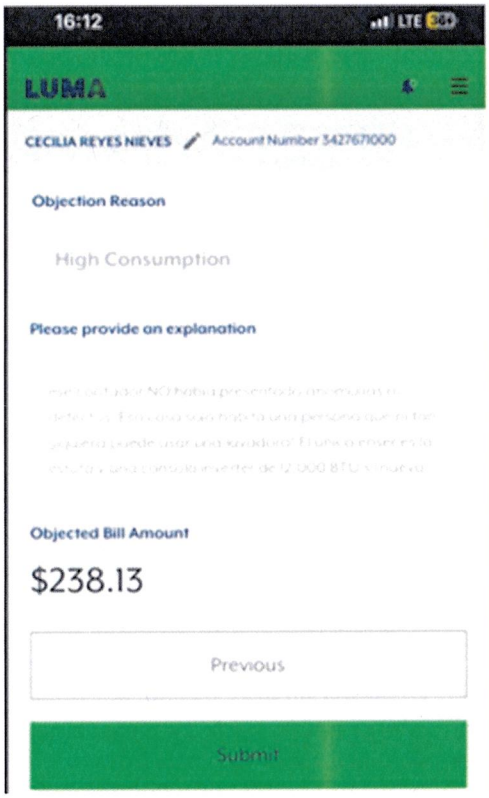
CUENTA RESIDENCIAL

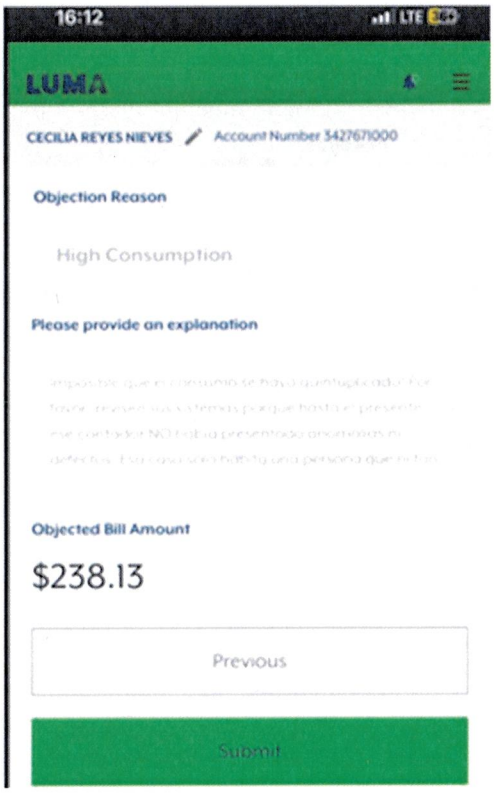
342-767-1000

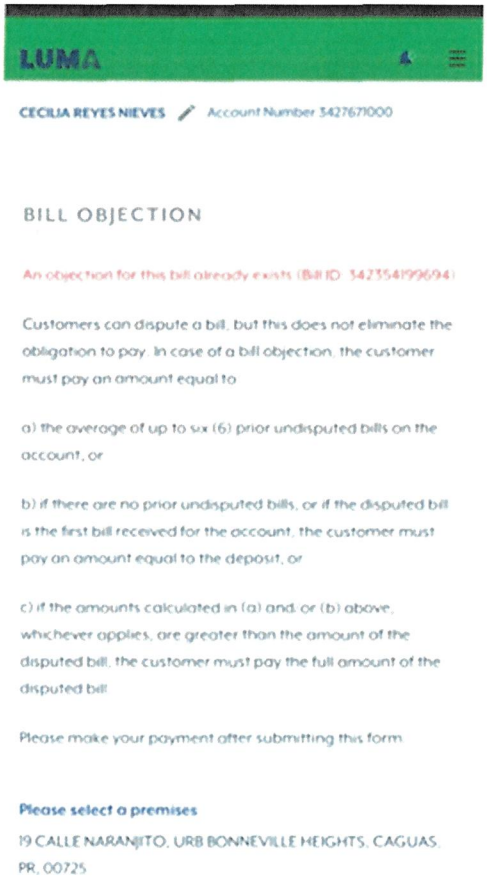
FECHA	CANTIDAD	
14 mar 2025	$38.09	PDF
11 feb 2025	$33.97	PDF
11 ene 2025	$33.97	PDF
12 dic 2024	$44.25	PDF
12 nov 2024	$34.77	PDF
12 oct 2024	$233.61	PDF
12 sept 2024	$160.43	PDF

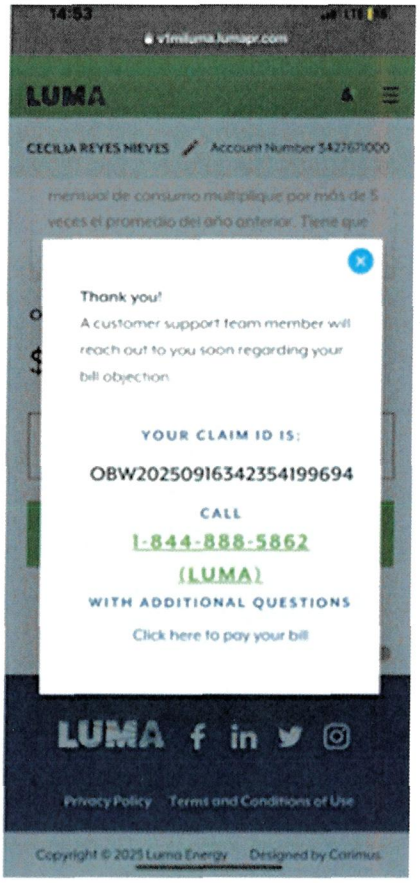

14:53
LTE
Done
v1miluma.lumapr.com
AA
LUMA
CECILIA REYES NIEVES
Account Number 3427671000
Objection Reason
High Consumption
Please provide an explanation
Objected Bill Amount
$238.13


16:12
LTE
LUMA
CECILIA REYES NIEVES
Account Number 3427671000
Objection Reason
High Consumption
Please provide an explanation
Objected Bill Amount
$238.13


16:12
LTE
LUMA
CECILIA REYES NIEVES
Account Number 3427671000
Objection Reason
High Consumption
Please provide an explanation
Objected Bill Amount
$238.13
Previous
Submit


16:12
LTE
LUMA
CECILIA REYES NIEVES
Account Number 3427671000
Objection Reason
High Consumption
Please provide an explanation
Objected Bill Amount
$238.13
Previous
Submit


LUMA
CECILIA REYES NIEVES
Account Number 3427671000
BILL OBJECTION
An objection for this bill already exists (Bill ID: 3423541996941)
Customers can dispute a bill, but this does not eliminate the obligation to pay. In case of a bill objection, the customer must pay an amount equal to:
a) the average of up to six (6) prior undisputed bills on the account, or
b) if there are no prior undisputed bills, or if the disputed bill is the first bill received for the account, the customer must pay an amount equal to the deposit, or
c) if the amounts calculated in (a) and, or (b) above, whichever applies, are greater than the amount of the disputed bill, the customer must pay the full amount of the disputed bill
Please make your payment after submitting this form
Please select a premises
19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725


14:53
vimiluma.lumapr.com
LUMA
CECILIA REYES NIEVES
Account Number 3427671000
mensual de consumo multiplique por más de 5 veces el promedio del año anterior. Tiene que
Thank you!
A customer support team member will reach out to you soon regarding your bill objection
YOUR CLAIM ID IS:
OBW20250916342354199694
CALL
1-844-888-5862
(LUMA)
WITH ADDITIONAL QUESTIONS
Click here to pay your bill
LUMA
Privacy Policy
Terms and Conditions of Use
Copyright © 2025 Luma Energy
Designed by Corimus