NEPR

Received:

Jan 23, 2026

4:59 PM

NEPR-QR-2026-0023

FELIX POLANCO VÁSQUEZ
Urb. Apolo II, Calle Saturno #2062
Guaynabo, PR 00969-5027
Cuenta: 9119722000
Número de Objeción: 0B20251212rEQm
Fecha de factura objetada: 15 de noviembre de 2025
Número de caso: 5615194796

Negociado de Energía de Puerto Rico
A la atención: Oficina de Querellas
San Juan, Puerto Rico

Asunto: Querella formal conforme al Reglamento 8543

A quien corresponda:

Por medio de la presente, yo Félix Polanco Vázquez, presento formal querella administrativa contra LUMA Energy, conforme a lo dispuesto en el Reglamento Núm. 8543, por facturación incorrecta, cargos excesivos y determinación adversa injustificada.

Resido solo en la propiedad objeto de esta cuenta, con un patrón de consumo mínimo. Salgo a trabajar desde temprano y regreso únicamente a dormir, y en múltiples ocasiones permanezco fuera de Puerto Rico por razones laborales. A pesar de ello, LUMA me adjudica un consumo totalmente desproporcionado, incompatible con la realidad de uso.

Habiendo agotado el proceso de objeción directa con LUMA (Objeción Núm. 0B20251212rEQm, Caso 5615194796), la empresa mantuvo una determinación final adversa sin proveer evidencia técnica clara que justifique el consumo facturado, incumpliendo su deber de transparencia y razonabilidad.

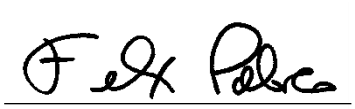
Por lo anterior, solicito respetuosamente que este Honorable Negociado:

1. Admita la presente querella conforme al Reglamento 8543.
2. Ordene a LUMA una auditoría completa del contador, historial de lecturas y sistema de facturación de mi cuenta.

3. Determine la corrección del balance, eliminación de cargos improcedentes y ajuste retroactivo de ser necesario.
4. Ordene cualquier otro remedio que en derecho proceda.

Esta querella se presenta para salvaguardar mis derechos como consumidor y asegurar la aplicación justa de la normativa vigente.

Atentamente,



Félix Polanco Vázquez
787-608-4480
felix@connectedgrouppr.com

NEPR

Received:

Jan 23, 2026

4:59 PM

FELIX POLANCO VÁSQUEZ
Urb. Apolo II, Calle Saturno #2062
Guaynabo, PR 00969-5027
Cuenta: 9119722000
Número de Objeción: 0B20251212rEQm
Fecha de factura objetada: 15 de noviembre de 2025
Número de caso: 5615194796
LUMA Energy Departamento de Reclamaciones Puerto Rico

A quien corresponda:

Por medio de la presente, yo Félix Polanco Vásquez, expreso formalmente mi total desacuerdo con la determinación final emitida tras la investigación realizada sobre la factura en controversia. Reitero que resido solo en la propiedad y que el uso que realizo del servicio eléctrico es mínimo, ya que trabajo fuera del hogar durante la mayor parte del día y, en múltiples ocasiones, me encuentro fuera de Puerto Rico por razones laborales. Bajo estas circunstancias, el consumo reflejado en la factura objetada no es congruente con mi patrón real de uso, ni con un consumo razonable.

Solicito respetuosamente que se realice una revisión completa del contador, historial de lecturas, facturación y posibles errores de medición, y que se me provea evidencia clara que justifique el consumo adjudicado. De no encontrarse una base válida, solicito se proceda con la corrección inmediata del balance, eliminación de cargos improcedentes y ajuste de la cuenta. Esta comunicación se emite con el propósito de dejar constancia formal de mi objeción y proteger mis derechos como consumidor.

Atentamente,

Félix Polanco Vázquez
787-608-4480
felix@connectedgrouppr.com

NEPR

Received:

Jan 23, 2026

4:59 PM

La gente primero. La seguridad siempre.

23 de diciembre de 2025

POLANCO VAZQUEZ, FELIX
URB APOLO
2062 CALLE SATURNO
GUAYNABO PR 00969-5027

felix@connectedgrouppr.com

Cuenta: **9119722000**
Número de objeción: **OB20251212rEQm**
Fecha de factura objetada: **11/15/2025**
Cantidad de factura objetada: **$96.45**
Número de caso: **5615194796**

Estimado cliente:

Conforme a su solicitud, procedimos a investigar su objeción a la factura. Le informamos que luego de revisar la misma, se determinó que la cuenta debía ser refacturada. El **12/09/2025** refacturamos los periodos de **11/14/2024** a **11/15/2025,** verificada de terreno. El balance de su cuenta es **$75.36.**

Por disposición de la Ley 57 del 22 de mayo de 2014, según enmendada, usted tiene un término de veinte (20) días para aceptar o solicitar una revisión del resultado de la investigación, no más tarde de la fecha de vencimiento que se indique en esta carta. De tener un balance pendiente, como alternativa, puede comunicarse al 1-844-888-5862 o visitar la Oficina de Servicio al Cliente más cercana. para establecer un plan de pago que le permita cumplir con su obligación de manera más manejable

Usted tendrá hasta el **12 de enero de 2026 (20 días)** para solicitar una revisión de su caso. De no solicitar una revisión según indicado, procederemos a cerrar su reclamación entendiendo que no tiene interés en proseguir con la misma.

La solicitud de revisión deberá dirigirse a:

Luma Energy
Objeción de Factura
Po Box 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Cordialmente,

Gloria E. Arriaga
Supervisora de Facturación

MSL

La gente primero. La seguridad siempre.

NEPR
Received:
Jan 23, 2026
4:59 PM

CORREO CERTIFICADO
7014 2120 0004 1153 8344

19 de Enero de 2026

POLANCO VAZQUEZ,FELIX
URB APOLO 2062 CALLE SATURNO,
GUAYNABO PR 00969-5027

2062 C SATURNO, REPTO ALTO
APOLO, GUAYNABO, PR, 00965

Estimado(a) Señor(a): POLANCO
Re: Irregularidad en el Consumo de Energía
Número de cuenta: 9119722000

Número de control: 26034422157

En LUMA, estamos comprometidos a brindarles un servicio transparente y de calidad a nuestros 1.5 millones de clientes en Puerto Rico.

Durante una inspección, se detectó una irregularidad en el equipo de medición y/o componentes del sistema eléctrico asociados al predio 7743132803. Esta situación impidió medir correctamente parte o la totalidad del consumo en facturas anteriores.

Con el fin de brindarle un servicio más confiable y preciso, nuestro personal, **Reemplazo** del equipo de medición que registraba el consumo energético el 30 **de Diciembre del 2024.** La irregularidad detectada consistió en **Potencial Intervenido/Flojo.** Es importante mencionar que esta condición representa un incumplimiento del contrato de servicio eléctrico y del Reglamento de Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica (Reglamento 7982).

Posteriormente, la Oficina de Irregularidades de Energía analizó su historial de consumo y determinó que los cargos por venta de electricidad dejados de facturar y costos administrativos incurridos y no facturados corresponden al periodo desde el 30 de Diciembre de 2021 al 30 de Diciembre de 2024.

La gente primero. La seguridad siempre.

El ajuste realizado es el siguiente:

Consumo no facturado por irregularidad (41,176)	**$ 10,043.59**
Costos administrativos	**$ _0_____**
Total	**$ 10,043.59**

Estos cargos serán reflejados en su próxima factura de servicio eléctrico. Queremos recordarle que usted tiene el derecho, conforme a la Ley Núm. 57 del 22 de mayo de 2014, de presentar una objeción a esta factura y solicitar una investigación en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de envío en que la factura fue depositada en el correo postal.

Opciones para presentar su objeción o solicitud de investigación:

- De manera presencial en el centro de servicio al cliente más cercano.
- A través de nuestra página web Mi LUMA: www.lumapr.com
- Por teléfono: 1-844-888-5862 (LUMA)
- Por correo postal: LUMA Energy ServCo LLC, Po Box 9100, San Juan, PR 00908-9100

Además, tendrá la oportunidad de discutir los detalles del informe relacionado con la irregularidad encontrada y optar por los acuerdos de pago disponibles.
Finalmente, le recordamos que, en caso de incumplimiento con el pago total de los cargos reclamados, el servicio eléctrico podría ser suspendido conforme a las condiciones del contrato. LUMA se reserva el derecho de referir cualquier irregularidad detectada a las autoridades pertinentes para el análisis penal correspondiente.

Agradecemos su atención a este asunto. Si tiene preguntas o necesita asistencia, puede comunicarse con nosotros al **1-844-888-5862 (LUMA)** o visitar uno de nuestros centros de servicio al cliente en toda la isla. Estamos a su disposición para asistirle.

Cordialmente,
Oficina de Irregularidades de Energía

LUMA

La gente primero. La seguridad siempre.

LEYENDA DE TERMINOLOGÍA

TITULO	DEFINICIÓN
USO INDEBIDO	Acción, derivación, instalación, conexión, intervención, interferencia, manipulación, entre otros, con los contadores o medidores, instalaciones o toma de servicio, con el propósito y efecto de que no se mida el consumo o de reducir la medición real del consumo de energía eléctrica. También se considera un uso indebido la reconexión no autorizada de un contador o medidor (metro) inactivo para obtener el servicio sin haberlo solicitado previamente y sin que el mismo se registre.
AJUSTE CONSUMO NO FACTURADO IE	Consumo utilizado que el medidor no registro debido a que la instalación eléctrica de LUMA o su equipo de medición estuvo intervenido.
AMPERAJE	Mide cuánta energía fluye entre dos puntos por un espacio de tiempo.
CONTADOR Y/O MEDIDOR	Dispositivo o instrumento que se utiliza para medir y registrar el consumo de energía eléctrica en kilovatios-hora (kWh).
CORRIENTE	El flujo de carga eléctrica con respecto al tiempo a través de un conductor medida en amperios. (A)
PELIGRO	Riesgo inminente de que ocurra algún daño a la vida o propiedad.
PERIODO DE FACTURACION	Periodo establecido por LUMA para la lectura y facturación del servicio mensual.
PREDIO	Se refiere a la residencia atada a su cuenta.
PROMEDIO DIARIO	Es el cálculo de consumo promedio diario basado en los equipos que se utilizan.
PRUEBA CONTADOR O MEDIDOR	Prueba que se realiza mediante equipo para medir la capacidad del medidor.
TOMA DE SERVICIO	Los conductores, materiales y equipos instalados para conectar el sistema eléctrico del cliente al sistema de LUMA

LUMA
La gente primero. La seguridad siempre.

LUMA ENERGY

OFICINA DE IRREGULARIDADES ENERGETICA

AJUSTE DE MANUAL PARA CUENTAS RESIDENCIAL

Nombre del Cliente	Información de Cuenta		Contador	Número de Expediente	Ciclo
POLANCO VAZQUEZ,FELIX	Predio	7743132803	R8834338	26034422157	14
	Cuenta	9119722000			

PERÍODO		DATOS DE LA FACTURACIÓN INCORRECTA				DATOS DE LA FACTURACIÓN CORRECTA			PROMEDIO DIARIO	
		Tarifa (Tar):	GRS 112		Constante (K):1	Tarifa (Tar):	GRS 112	Constante (K):1	51.03	
Fecha	Días Fact.	Lectura Original (kWh)	Consumo Original (kWh)	*Tar/K	Cantidad Facturada Original	Consumo Corregido (kWh)	*Tar/K2	Cantidad Ajustada Corregida	Consumos Netos Facturados (kWh)	Cantidad Neta Facturada
30-dic-24	16	1923	330		$78.69	816	112	**$194.01**	486	$115.32
14-dic-24	30	1593	619		$147.49	1530	112	**$362.58**	911	$215.09
14-nov-24	31	974	358		$86.30	1581	112	**$374.62**	1223	$288.32
14-oct-24	30	616	900		$213.84	1530	112	**$362.58**	630	$148.74
14-sept-24	31	99716	945		$224.47	1581	112	**$374.62**	636	$150.15
14-ago-24	30	98771	530		$126.49	1530	112	**$362.58**	1000	$236.09
15-jul-24	31	98241	362		$86.91	1581	112	**$373.27**	1219	$286.36
14-jun-24	31	97879	624		$142.07	1581	112	**$357.88**	957	$215.81
14-may-24	30	97255	136		$33.82	1530	112	**$346.38**	1394	$312.56
14-abr-24	30	97119	68		$18.91	1530	112	**$346.38**	1462	$327.47
15-mar-24	30	97051	38		$12.42	1530	112	**$349.85**	1492	$337.43
14-feb-24	33	97013	0		$4.00	1683	112	**$384.70**	1683	$380.70
12-ene-24	29	97013	0		$4.00	1479	112	**$338.23**	1479	$334.23
14-dic-23	30	97013	5		$5.15	1530	112	**$357.35**	1525	$352.20
14-nov-23	32	97008	43		$13.73	1632	112	**$381.09**	1589	$367.36
13-oct-23	30	96965	94		$25.30	1530	112	**$357.35**	1436	$332.05
13-sept-23	31	96871	317		$65.26	1581	112	**$316.76**	1264	$251.50
13-ago-23	31	96554	266		$55.42	1581	112	**$316.76**	1315	$261.34
13-jul-23	30	96288	258		$55.24	1530	112	**$314.68**	1272	$259.44
13-jun-23	32	96030	641		$132.91	1632	112	**$336.27**	991	$203.36
12-may-23	32	95389	593		$155.62	1632	112	**$425.87**	1039	$270.25
10-abr-23	32	94667	14		$7.55	1632	112	**$425.87**	1618	$418.32

09-mar-23	30	94653	26		$11.05	1530	112	$425.36	1504	$414.31
07-feb-23	29	94627	0		$4.00	1479	112	$411.22	1479	$407.22
09-ene-23	32	94627	62		$20.81	1632	112	$453.62	1570	$432.81
08-dic-22	30	94565	14		$7.79	1530	112	$425.36	1516	$417.57
08-nov-22	32	94551	2		$4.54	1632	112	$453.62	1630	$449.08
07-oct-22	30	94549	221		$63.88	1530	112	$425.36	1309	$361.48
07-sept-22	29	94328	445		$136.98	1479	112	$452.10	1034	$315.12
09-ago-22	32	93883	1845		$563.63	1632	112	$498.73	-213	($64.90)
08-jul-22	29	92038	1317		$439.01	1479	112	$492.84	162	$53.83
09-jun-22	30	90721	1644		$472.42	1530	112	$439.76	-114	($32.66)
10-may-22	28	89077	1033		$297.35	1428	112	$410.53	395	$113.18
12-abr-22	32	88044	630		$181.89	1632	112	$468.99	1002	$287.10
11-mar-22	28	87414	78		$23.27	1428	112	$363.11	1350	$339.84
11-feb-22	29	87336	201		$53.67	1479	112	$376.03	1278	$322.36
13-ene-22	14	87135	61		$19.08	714	112	$182.24	653	$163.16
30-dic-21	0		0		$0.00	0	112	$0.00	0	$0.00
TOTAL	1096		14720		$3,994.96	55896		$14,038.55	41176	$10,043.59
								Cantidad Neta Facturada		

OBSERVACIONES:	SE AJUSTA POR PROMEDIO DIARIO CON CONSUMOS REGISTRADO DESPUES DE LA IRREGULARIDAD. SE ANALIZO EL HISTORIAL DE LECTURA Y SE DETERMINO UTILIZAR EL CONSUMO REGISTRADO DESDE EL 12/16/2025 HASTA 1/7/2026 UTILIZANDO LA SIGUIENTE ECUACION PARA CALCULAR EL PROMEDIO DIARIO: 2705 KWH ÷ 53 DIAS=51.03. LA FECHA DEL AJUSTE COMPRENDE DESDE EL 12/30/2021 QUE FUE LA FECHA DONDE EL MEDIDOR REGISTRO CONSUMO IRREGULAR HASTA EL 12/30/2024 QUE FUE LA FECHA DONDE SE ENCONTRO IRREGULARIDAD

NEPR

Received:

Jan 27, 2026

10:58 AM

FELIX POLANCO VÁSQUEZ
Urb. Apolo II, Calle Saturno #2062
Guaynabo, PR 00969-5027
Cuenta: 9119722000
Número de Objeción: 0B20251212rEQm
Fecha de factura objetada: varias
Número de caso: 5615194796

Negociado de Energía de Puerto Rico
A la atención: Oficina de Querellas
San Juan, Puerto Rico

Asunto: Querella formal conforme al Reglamento 8543

A quien corresponda:

Por medio de la presente, yo Félix Polanco Vázquez, presento formal querella administrativa contra LUMA Energy, conforme a lo dispuesto en el Reglamento Núm. 8543, por facturación incorrecta, cargos excesivos y determinación adversa injustificada por la cantidad de $10,043.59.

Resido solo en la propiedad objeto de esta cuenta, con un patrón de consumo mínimo. Salgo a trabajar desde temprano y regreso únicamente a dormir, y en múltiples ocasiones permanezco fuera de Puerto Rico por razones laborales. A pesar de ello, LUMA me adjudica un consumo totalmente desproporcionado, incompatible con la realidad de uso.

Habiendo agotado el proceso de objeción directa con LUMA (Objeción Núm. 0B20251212rEQm, Caso 5615194796), la empresa mantuvo una determinación final adversa sin proveer evidencia técnica clara que justifique el consumo facturado, incumpliendo su deber de transparencia y razonabilidad.

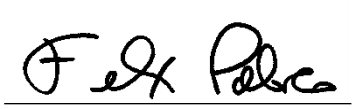
Por lo anterior, solicito respetuosamente que este Honorable Negociado:

1. Admita la presente querella conforme al Reglamento 8543.
2. Ordene a LUMA una auditoría completa del contador, historial de lecturas y sistema de facturación de mi cuenta.

3. Determine la corrección del balance, eliminación de cargos improcedentes y ajuste retroactivo de ser necesario.
4. Ordene cualquier otro remedio que en derecho proceda.

Esta querella se presenta para salvaguardar mis derechos como consumidor y asegurar la aplicación justa de la normativa vigente.

Atentamente,



Félix Polanco Vázquez
787-608-4480
felix@connectedgrouppr.com

NEPR

Received:

Jan 27, 2026

10:59 AM

FELIX POLANCO VÁSQUEZ
Urb. Apolo II, Calle Saturno #2062
Guaynabo, PR 00969-5027
Cuenta: 9119722000
Número de Objeción: 0B20251212rEQm
Fecha de factura objetada: varias
Número de caso: 5615194796
LUMA Energy Departamento de Reclamaciones Puerto Rico

A quien corresponda:

Por medio de la presente, yo Félix Polanco Vásquez, expreso formalmente mi total desacuerdo con la determinación final emitida tras la investigación realizada sobre la factura en controversia. Reitero que resido solo en la propiedad y que el uso que realizo del servicio eléctrico es mínimo, ya que trabajo fuera del hogar durante la mayor parte del día y, en múltiples ocasiones, me encuentro fuera de Puerto Rico por razones laborales. Bajo estas circunstancias, el consumo reflejado en la factura objetada no es congruente con mi patrón real de uso, ni con un consumo razonable.

Solicito respetuosamente que se realice una revisión completa del contador, historial de lecturas, facturación y posibles errores de medición, y que se me provea evidencia clara que justifique el consumo adjudicado. De no encontrarse una base válida, solicito se proceda con la corrección inmediata del balance de $10,043.59, eliminación de cargos improcedentes y ajuste de la cuenta. Esta comunicación se emite con el propósito de dejar constancia formal de mi objeción y proteger mis derechos como consumidor.

Atentamente,

Félix Polanco Vázquez
787-608-4480
felix@connectedgrouppr.com