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

NEPR
Received:
Jan 28, 2026
6:45 PM

NEPR-QR-2026-0028

Academia San Jorge c/o M3 Energy LLC.
1703 Calle Leon Acuna San Juan PR 00911
QUERELLANTE

vs.

LUMA Energy, LLC
644 Fernandez Juncos Ave, Suite 301 San Juan PR 00907
ATT: General Counsel
QUERELLADO

CASO NÚM.: To be assigned

ASUNTO: Formal Complaint regarding Billing Errors, Excessive Security Deposit, and Incorrect Contracted Load in Violation of Act 33-1985 and NEPR Regulations.

QUERELLA

Instrucciones:

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimiento Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, revisio4n de Tarifas e Investigaciones, y asegúrese de ofrecer la información requerida.
- Complete todos los encasillados e indique N/A donde no aplique.
- De necesitar espacio adicional para sus respuestas, utilice la Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- Incluya los documentos requeridos conforme al Reglamento Núm. 8543 para cada una de las partes de este Formulario o de su Hoja Complementaria.

A. Información General del Querellante

1. Nombre completo:	Academia San Jorge
2. Dirección física:	1701 Calle Colon San Juan PR 00911
3. Dirección postal:	1703 Calle Leon Acuna San Juan PR 00911
4. Teléfono:	(787) 235-0180
5. Correo electrónico:	george@m3energyllc.com or leslie@m3energyllc.com
6. Representación legal:	N/A (Represented by M3 Energy LLC.)
7. Número de RUA:	N/A
8. Dirección postal:	1703 Calle Leon Acuna San Juan PR 00911
9. Correo electrónico:	george@m3energyllc.com or leslie@m3energyllc.com
10. Teléfono:	(787) 235-0180

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

1. Nombre completo: LUMA Energy, LLC.
2. Dirección física: 644 Fernandez Juncos Ave, Suite 301 San Juan PR 00907
3. Dirección postal: PO Box 364267 San Juan PR 00936-4267
4. Teléfono: 1-844-888-5862 (1-844-888-LUMA)
5. Correo electrónico: legal@lumamc.com

C. **Querella**

Relación sucinta de hechos: Vease Hoja Complementaria NEPR-Z01, Seccion 5, Inciso C.

Disposiciones legales aplicables: Vease Hoja Complementaria NEPR-Z01, Seccion 5, Inciso C.

Remedio solicitado: Vease Hoja Complementaria NEPR-Z01, Seccion 5, Inciso C.

¿Solicita daños? No X Valorización de los daños: N/A
Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución": Los remedios se solicitan conjuntamente.

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

X ☐ Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
X ☐ Otros: 1. Formal Administrative Dispute and Investigation Request (1/23/2026). 2. Copias de estados de cuentas y datos de medidor relevantes.

Yo, George Morales, hoy 28 de enero de 2026, en San Juan, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

George Morales		01/28/2026
Nombre	Firma	Fecha

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

NEPR
Received:
Jan 28, 2026
6:45 PM

HOJA COMPLEMENTARIA

Instrucciones:

- Utilice esta hoja cuando necesite espacio adicional para la contestación de alguna de las preguntas de los formularios y entréguela en conjunto con los demás documentos.

Para ser completado por el (la) solicitante

1. Nombre de la Compañía de Servicio Eléctrico: LUMA Energy, LLC.
2. Nombre del Solicitante: Academia San Jorge
3. Título del formulario que se complementa: NEPR-A02, Querella
4. Fecha del formulario que se complementa: January 28, 2026
5. Provea la información adicional: (Especifique el inciso del formulario que está completando)

Seccion C del Formulario NEPR-A02 - Relacion sucinta de hechos: La querellante, Academia San Jorge, institucion educativa que sirve a estudiantes en el programa PMA para autismo, disputa facturacion erronea y practicas desleales por parte de LUMA Energy. 1-Error en Factor de Potencia: El sistema de facturacion de LUMA aplica incorrectamente un factor de potentcia de 0.8500, mientras el medidor fisico (ID65033486) registra consistente-mente un factor superior (~0.09705). Esto constituye un "error en calculo" bajo el Reglamento 8863, resultando en sobrecobros anuales estmados de $840.06 en cargos por demanda. 2-Deposito de Seguridad Excesivo: El 14 de noviemb de 2025, LUMA impuso un nuevo cargo de deposito de $18,454.00. Est es punitivo y excesivo, ya que la curenta ya cuenta con una fianza de $12,075.00. El total de garantia ($30,529) equivale a casi 7 meses de uso, excediendo el estandar prudente de 2-3 meses. 3-Carga Contratada Incorrecta: La escuela esta tarifada bajo un "Carga Contratada" de 270 kVA (GSP, Tarifa 212), pero su demanda real maxima es de ~134 kVA. Sin embargo, se la factura un minimo del 60% de la carga contratada (162 kVA) pagando por capacidad no utilizada. Disposiciones legales aplicables: • Act 33-1985 (enmendada por Ley 207-2024) - Prohibe la suspen-cion de servicio por montos en disputa durante una

investigacion. • Reglamento NEPR 8863- Gobierna disputas de facturacion y pruebas de precision de contadores. • Ley 163-2024 - Establece politica publica para salvaguardar el bienestar de personas con autismo, relevante para la proteccion contra desconexion. • Practica Utilera Prudente de Puerto Rico - Limita los depositos de seguridad a un equivalente de 2-3 meses de uso.

Remedios solicitado: 1. Orden a LUMA para que realice una "Prueba de Precision de Contador" conforme al Reglamento 8863. 2. Auditoria retroactiva de 12 meses y refacturacion de aplicando el facto de potentia real (~0.9705). 3. Cancelacion inmediata del cargo por deposito de $18,454.00. 4. Ajuste de la "Carga Contratada" de 270 kVA a 150 kVA para reflejar la demanda real. 5. Designacion de la escuela como "Institucion Critica" bajo Ley 163-2024 para prevenir amenazas futuras de desconexion. 6. Declaracioin de que LUMA no puede suspender el servicio por los montos aqui disputados mientras esta querella este pendiente.

NEPR
Received:
Jan 28, 2026
6:49 PM

Su factura de electricidad

Para el periodo del 14 de enero de 2025 al 14 de febrero de 2025

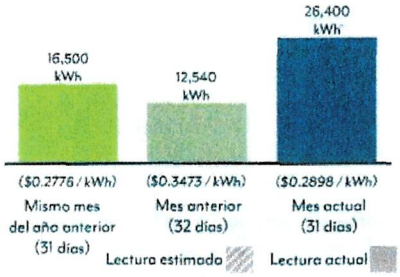
ACADEMIA SAN JORGE
Su número de cuenta: 4344832000
Fecha de expedición de esta factura: 14 de febrero de 2025
Ciclo de facturación: 13

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
$15,025.77	19 mar 2025	26,400 kWh

AVISO DE ACUERDO DE PAGO: *Por favor asegúrese de pagar el monto de su acuerdo de pago para evitar cargos vencidos.*

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

110.5% más energía
en comparación con el mes anterior

y

60% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$246.76

Promedio de consumo diario
852 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2881

¡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/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: 4344832000
Cantidad adeudada: $15,025.77
Fecha de vencimiento:
19 de marzo de 2025

Cantidad incluida:

24699
ACADEMIA SAN JORGE
ACADEMIA SAN JORGE
1701 CALLE COLON
SAN JUAN PR 00911-2032

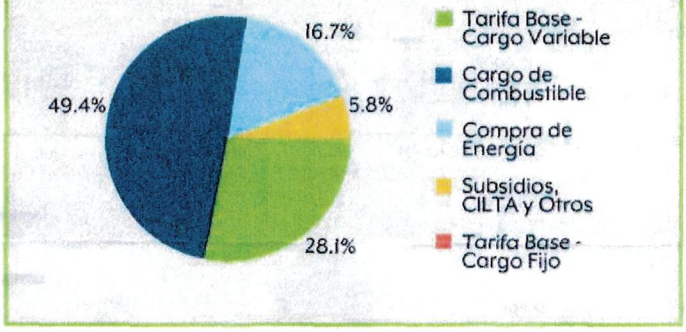
00043448320004 001502577 000907202 8

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	**$5,953.75**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$5,953.75*
Pagos acreditados	*$0.00*
Cargos corrientes	**$7,649.60**
Acuerdo(s) de pago	**$1,422.42**
Cantidad Total Adeudada	**$15,025.77**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s):
$12,075.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 1701 C SAN JORGE ESQ CALAF SANTURCE SAN JUAN PR 00901 **ID localidad:** 4344832381

Tarifa: *Servicio General Comercial a Distribución Primaria* ***Periodo:*** *14-ene-2025 a 14-feb-2025* ***Próxima lectura:*** *15-mar*

Carga contratada: 270 kVA **% Pérdida:** 1 **Factor de carga:** 0.349165 **Factor de potencia:** 0.850000

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual			Fecha de lectura anterior	Lectura anterior			Consumo				Constante
		kWh	kVA	kW		kWh	kVA	kW	kWh	kVA	kW	Días	
65033486	14-feb	241.00 L	0.154 L	0.154 L	14-ene	201.00	0.186	0.186	26,400.00	104.720	101.640	31	660

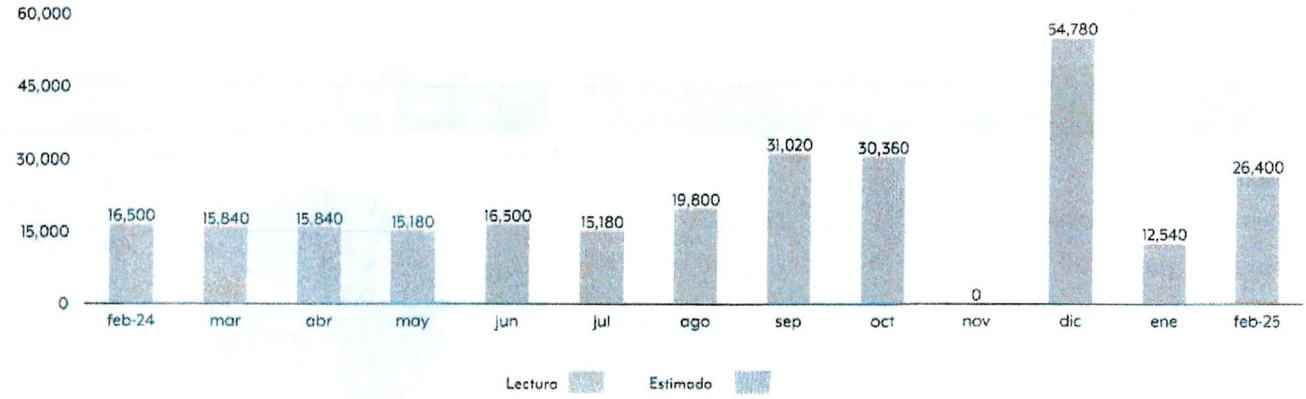
Medición Neta	kWh						
	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	26,400.00	0.00

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$200.00
Cargo por Consumo	26,400 kWh x $0.04694	$1,239.22
Cargo por Demanda	105 kVA x $8.10	$850.50
Subtotal		**$2,289.72**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	26,400 kWh x $0.139482	$3,682.32
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	26,400 kWh x $0.047173	$1,245.37
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	26,400 kWh x $0.003755	$99.13
Cláusula SUBA-Subsidios HH	26,400 kWh x $0.010847	$286.36
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	26,400 kWh x $0.000916	$24.18
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	26,400 kWh x $0.000853	$22.52
Subtotal		**$5,359.88**
Total		**$7,649.60**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 4344832381





M3 ENERGY

1703 Leon Acuna • San Juan PR 00911

NEPR

Received:

Jan 28, 2026

6:45 PM

NOTICE OF REPRESENTATION AND AUTHORIZATION

TO: Puerto Rico Energy Bureau (NEPR)

CC: LUMA Energy, LLC, Legal Department

RE: Case Concerning Academia San Jorge (Account No. 4344832000)

DATE: January 28, 2026

Please be advised that M3 Energy LLC, with offices at 1703 Calle Leon Acuna, San Juan, PR 00911, is hereby authorized to represent Academia San Jorge in the above-referenced matter.

All future correspondence, notices, pleadings, and other communications related to this case should be directed to M3 Energy LLC at the following contact:

Primary Contact: George Morales or Leslie Morales

Email: george@m3energyllc.com or leslie@m3energyllc.com

Phone: (787) 235-0180

Physical & Mailing Address: 1703 Calle Leon Acuna, San Juan, PR 00911

This authorization is effective immediately and shall remain in effect until further written notice is provided to the Bureau.

Respectfully submitted,



George Morales / Leslie Morales

Authorized Representatives

M3 Energy LLC

On behalf of Academia San Jorge

M3 ENERGY

1703 Leon Acuna • San Juan PR 00911

NEPR
Received:
Jan 28, 2026
6:45 PM

FORMAL ADMINISTRATIVE DISPUTE AND INVESTIGATION REQUEST

TO: LUMA Energy (Customer Service / Billing Department)

CC: Puerto Rico Energy Bureau (NEPR) /
Office of the Independent Consumer Protection (OIPC)

RE: Account No. 4344832000 (Academia San Jorge)

SUBJECT: Formal Objection to Billing Under Act 33-1985 and Request for Technical Investigation Regarding Power Factor and Security Deposits

I. STATEMENT OF PURPOSE AND NATURE OF DISPUTE

Academia San Jorge, an educational institution serving a vulnerable population of students including those in the P.M.A. (Programa de Mejoramiento en el Aprendizaje) autism program, hereby files this formal administrative dispute regarding a series of technical discrepancies, irregular security deposit charges, and systemic calculation errors identified between late 2024 and early 2026.

This dispute is filed pursuant to Act 33-1985 (as amended by Ley 207-2024) and NEPR Regulation 8863, which mandate a legal stay of service suspension for any institutional customer with an active investigation.

II. FINDINGS OF FACT AND TECHNICAL ALLEGATIONS

1. Power Factor Miscalculation and Software Discrepancy

The institution alleges a systematic failure in the utility's billing software to recognize the actual technical efficiency recorded by Meter ID 65033486. While the billing statements consistently reference a "Factor de potencia" floor of 0.8500, the physical meter data confirms a significantly higher efficiency.

- Audit Period Jan-Feb 2025: Meter registered Real Power ($kW) of $101.640 and Apparent Power (kVA) of $104.720.
- Audit Period Dec 2024 - Jan 2025: Meter registered $122.760 kW and $126.480 kVA.

The institution asserts that this discrepancy (approximately $0.12 units) constitutes a "calculation error" under Regulation 8863, resulting in an estimated annual overbilling of $840.06 in demand charges.

2. Excessive and Punitive Security Deposit Requirements

On the statement issued November 14, 2025, a new charge for "Depósito(s)" in the amount of $18,454.00 was applied. The institution formally objects to this charge on the grounds that it is double-collateralized and excessive:

- Existing Security: The account already maintains a $12,075.00 bond (fianza) as shown on the March 2025 statements.
- Standard Compliance: Current peak monthly charges for the facility rarely exceed $7,500.00. A total security of over $30,500.00 ($12k bond + $18k deposit) represents nearly 7 months of average usage, far exceeding the 2-to-3-month standard allowed under PR Prudent Utility Practice.

3. Contracted Load vs. Actual Demand (Reducción de Carga)

The institution is currently categorized under the GSP (Tariff 212) with a "Carga Contratada" of 270 kVA. However, actual peaks during the audit period only reached 134.64 kVA.

- The Penalty Impact: The tariff calculates minimum demand as 60% of the contracted load ($0.60 \times 270 = 162 kVA). The institution is being forced to pay for $162 kV of capacity monthly while only utilizing approximately $92 to $134 kVA.

III. LEGAL BASIS FOR PROTECTION

1. Protection for Students with Autism (Ley 163-2024)

As the site of the P.M.A. program, Academia San Jorge houses children with sensory and developmental needs who require highly stable environments. Under Ley 163-2024, it is the public policy of Puerto Rico to safeguard the well-being of persons with autism. A power disconnection would disrupt essential educational and therapeutic routines, violating the safety mandates of this law.

2. Immediate Stay of Disconnection (Act 33-1985)

Under Ley 207-2024, LUMA is legally prohibited from suspending service for the disputed amounts $18,454.00 deposit and the Power Factor delta) while this investigation is pending. Disconnection is further restricted on Fridays, weekends, and holidays.

IV. FORMAL REQUEST FOR REMEDIES

Academia San Jorge requests the following actions to resolve this dispute:

1. Meter Calibration Report: A formal "Prueba de Precisión de Contador" under Regulation 8863 to identify why the billing system is failing to apply the $0.97+ Power Factor recorded by the meter.
2. Retroactive Audit: A 12-month lookback and refacturación (rebilling) based on the actual Power Factor registered by the meter.
3. Cancellation of the $18,454.00 Deposit: Immediate removal of the new deposit charge based on the existence of the $12,075.00 bond and its alignment with standard 2-to-3-month usage coverage.
4. Reduction of Contracted Load: A formal adjustment of the "Carga Contratada" from 270 kVA to 150 kVA to reflect actual peak demand and lower monthly minimum charges.
5. Critical Customer Status: Formal designation of the facility as a "Critical Institution" under Ley 163-2024 to prevent future disconnection threats due to the PMA program.

VI. CONCLUSION

Academia San Jorge remains committed to fiscal responsibility but insists that its utility costs must reflect actual technical performance. By correcting the Power Factor, reducing the contracted load, and cancelling the punitive deposit, the utility will ensure that the school can continue its critical mission of serving the children of the P.M.A. program without the threat of illegal disconnection.

George Morales / Leslie Morales

Authorized Representatives
M3 Energy LLC
On behalf of Academia San Jorge

M3 ENERGY

1703 Leon Acuna • San Juan PR 00911

NEPR
Received:
Jan 28, 2026
6:45 PM

FORMAL OBJECTION LETTER (Security Deposit)

TO: LUMA Energy (Customer Service / Billing Department)

CC: Puerto Rico Energy Bureau (NEPR) /
Office of the Independent Consumer Protection (OIPC)

FROM: George Morales, Authorized Agent for Academia San Jorge

RE: Account No. 4344832000 (Academia San Jorge)

SUBJECT: Formal Objection to Additional Deposit Requirement – Academia San Jorge Account No. 4344832000

I am writing to formally object to the additional deposit requirement of $18,454.00 applied to Academia San Jorge's account no. 4344832000. I request that this charge be cancelled immediately based on the following grounds:

1. Sufficient Existing Security: Account no. 4344832000 (Academia San Jorge) is already secured by an existing bond $12,075.00.
2. Regulatory Misalignment: Peak monthly charges rarely exceed $7,500.00. The existing $12,075.00 bond already covers nearly two months of peak usage, meeting standard fiscal protection benchmarks. The addition of a second, larger deposit is punitive and creates an excessive financial burden disproportionate to the actual risk.
3. Account Rectification: Cancellation of this $18,454.00$ charge will resolve the current "Amount Due" of approximately $14,800.09, resulting in a credit balance of roughly $3,653.91 to be applied to future bills.

CONCLUSION

Academia San Jorge remains committed to fiscal responsibility but insists that its utility costs must reflect actual technical performance. By correcting the Power Factor, reducing the contracted load, and cancelling the punitive deposit, the utility will ensure that the school can continue its critical mission of serving the children of the P.M.A. program without the threat of illegal disconnection.

George Morales / Leslie Morales

Authorized Representatives
M3 Energy LLC
On behalf of Academia San Jorge