30 de enero de 2026

Junta Reglamentadora
de Servicio Público

NEPR-QR-2026-0039

FEB 10 2026

Secretaria
Negociado de Energia

2:46 pm

Negociado de Energia de PR
Edificio World Plaza
268 Munoz Rivera Nivel Plaza
Suite 202
San Juan, PR 00918

RE: Cuenta LUMA 5746722000

Estimados funcionarios:

Soy una adulta mayor que he vivido un calvario en las oficinas de LUMA. A continuación una lista cronológica de esta controversia.

1) En julio de 2025 comenzaron a enviarme facturas estimadas. Este patrón continuó hasta octubre de 2025. Estas facturas fueron objetadas ya que lo que se hacía era retrotraer al consumo de esos meses en el año anterior y usar esos números para estimar la factura. Esto resultó en unos cálculos incorrectos pues mis hijos se fueron de mi casa en diciembre y el consumo habia disminuido considerablemente como se refleja en las facturas de diciembre 2024 a junio de 2025.

2) Mes tras mes dichas facturas estimadas fueron ajustadas durante cuatro meses que estuvieron sin leer el contador.

3) LLamé en multiples ocasiones a la línea de servicio al cliente y no se solucionaba el problema. Seguian estimando.

4) En la factura de noviembre de 2025 súbitamente aparece un consumo en kwh significativamente alto. Acudo personalmente a las oficinas de LUMA en Monacillos. El empleado que me atendio me dio un numero de querell en un papel escritoa mano que decia OB 20251201oZRw. Acto seguido me indicó que pasara por el cajero y pagara la cantidad de $244.63, lo cual hice. No se me dieron más instrucciones ni explicaciones.

5) Pasado algun tiempo y no recibir noticias, llamo a la línea de servicio al cliente y me indican que el empleado que me atendió la objection se habia **equivocado** en la

cantidad a pagar, que me habían avisado por correo electrónico (nadie me dijo que me iban a notificar por correo electrónico) y que la querela se habia cerrado.

6) El 19 de enro de 2026 acudo nuevamente en persona a las oficinas y entrego una carta pidiendo apelación ya que el error habia sido uno admnistrativo de la propia empresa y no era justo que yo fuera penalizada por eso. La empleada que me atendio me timbró como recibida la carta y me indicó que solo pagara $258.32 y que elevaría la carta a gerencia. Nunca contestaron.

7) Acudo en el dia de hoy 30 de enero de 2026 y me atiende otro empleado de nombre Armando Valle. El caballero visiblemente molesto me indica que todo lo que me habían explicado el 19 de enero era incorrecto y que la empleada tomó y timbró la carta solo para "record". Eso no fue lo que se me dijo cuando la entregué ni cuando pagué la cantidad que ella me indicó.

En resumen estoy apelando que me hayan cerrado mi querela/objeción por un error de sus mismos empleados(sin que tenga consecuencia alguna para ellos) y que nadie en LUMA pueda sentarse conmigo y explicarme la matemática de los cálculos de esa factura , como ese consumo de noviembre fue tan alto en comparación con muchos meses anteriores a que empezararan a estimar.

Adjunto las evidencias de lo aqui planteado.

Respetuosamente,

Evelyn Carrero
Zeus C8 Monte Olimpo
Guaynabo 00969
787-649-0326

ATH

LUMA ENERGY MONACILLOS
EDIFICIO NEOM PRIMER PISO 1800 CARR 8838
SAN JUAN

DATE	TIME	HOST
JAN 19, 2026	11:16:16	ATH1
BATCH	TERMINAL ID	MERCHANT ID
000181	8036	6806

Sale

VISA ********6546 (C)

AUTH CODE: 75391C INVOICE: 014847
TRACE: 016269

TOTAL: $258.32

VISA CREDIT
AID: A0000000031010 AC: B056649FD41C26F5D
UN: 10122914 TVR: 0000008000 TSI: 6800

CARDHOLDER ACKNOWLEDGES RECEIPT OF GOODS AND OR SERVICE IN THE AMOUNT OF THE TOTAL SHOWN HEREON AND AGREES TO PERFORM THE OBLIGATIONS SET FORTH IN THE CARDHOLDER'S AGREEMENT WITH THE ISSUER

CUSTOMER COPY
Gracias por su patrocinio

Balance
$416.24

$258.32

$258.32

pago
de

...idad
...2025

CARRERO NIEVES,EVELYN
Su número de cuenta: 5746722000
Fecha de expedición de esta factura: 16 de diciembre de 2025
Ciclo de facturación: 14

...n los beneficios de ahorrar energía? Una factura más económica para usted y energía más ...ra reducir nuestro consumo energético, podremos reducir la demanda sobre la red. Esto ...a todos. Para conocer más, visite: lumapr.com/residencial/ahorrando-energia-y-dinero.

...HA DE VENCIMIENTO
19 ene 2026

...CONSUMO DE KWH
940 kWh

COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

39% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

.0.6% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$8.33

Promedio de consumo diario
30 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2584

¡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
...ridad y la plena entrada en vigor de los cargos en la factura de LUMA puede tomar hasta 2 años. Para solicitar un plan de pago, para más consejos, visite lumapr.com/combatiendo-factura.

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

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: 5746722000
Cantidad adeudada: $436.02
Fecha de vencimiento:
19 de enero de 2026

Cantidad incluida:

CARRERO NIEVES,EVELYN
URB MONTE OLIMPO
C8 CALLE ZEUS
GUAYNABO PR 00969-4948

LS-12172325-41001

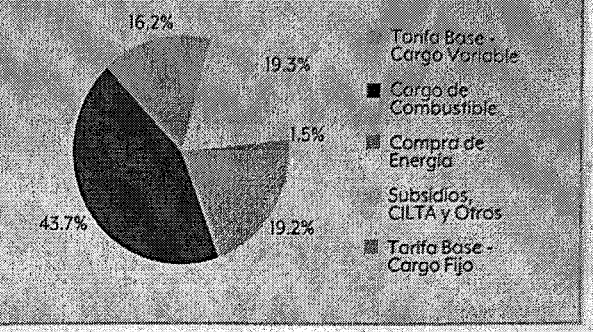
00057467220009 000043602 000025832 5

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*	**$177.70**
Cantidad adeudada del período anterior	$422.33 -
Pagos acreditados	-$244.63 -
Cargos corrientes	**$258.32**
Cantidad Total Adeudada	**$436.02**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $211.50

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: C-8 C ZEUS URB MONTE OLIMPO GUAYNABO PR 00965 **ID localidad:** 5746722777

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 15-nov-2025 a 16-dic-2025 **Próxima lectura:** 16-ene

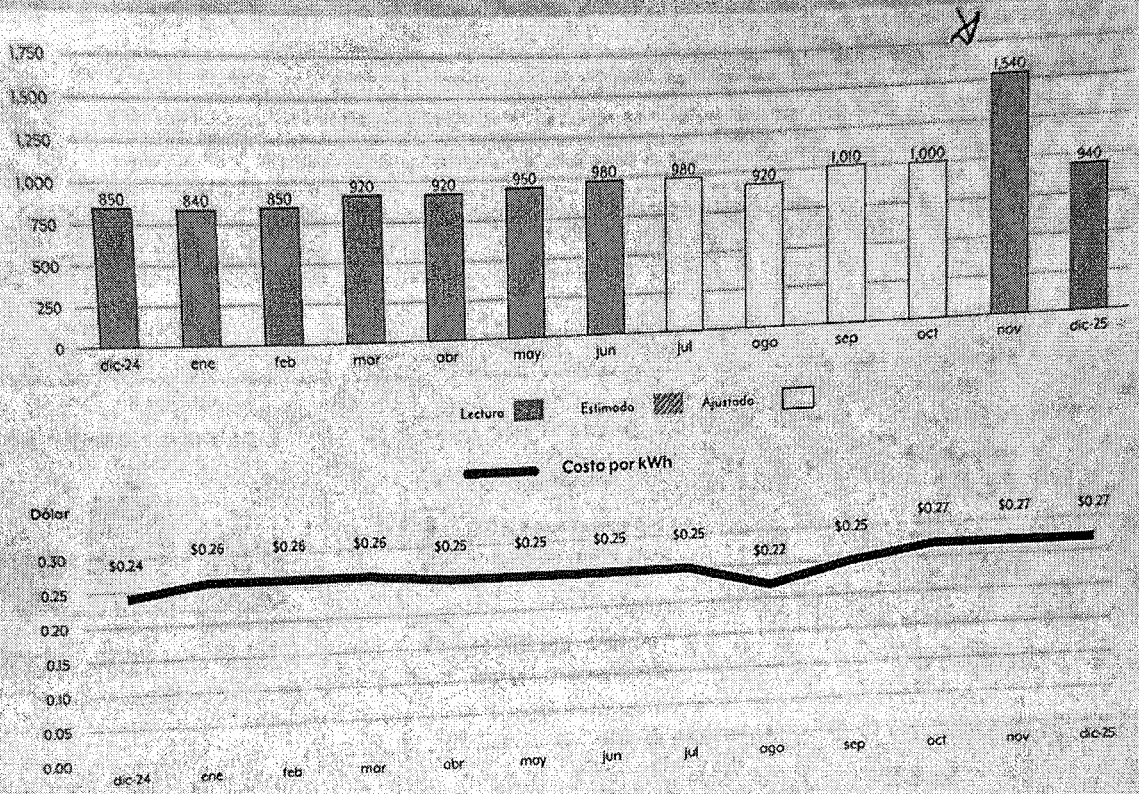
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
00002570433	16-dic	1661.00 L	15-nov	1567.00	940.00	31	10

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	515 kWh x $0.05564	$28.65
Subtotal		$53.66
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	940 kWh x $0.120158	$112.95
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	940 kWh x $0.044523	$41.85
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	940 kWh x $0.004417	$4.15
Cláusula SUBA-Subsidios HH	940 kWh x $0.012558	$11.80
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	940 kWh x $0.001091	$1.03
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	940 kWh x $0.000853	$0.80
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	940 kWh x $0.019191	$18.04
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	940 kWh x $0.014931	$14.04
Subtotal		$204.66
Total		**$258.32**

ID localidad: 5746722777

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)



LS-121725-6-801

Factura de electricidad

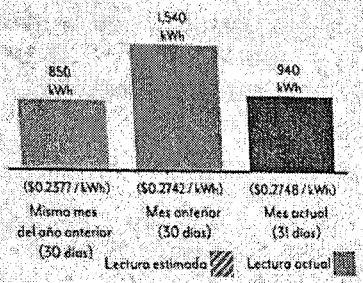
Periodo del 15 de noviembre de 2025 al 16 de diciembre de 2025

CARRERO NIEVES,EVELYN
Su número de cuenta: 5746722000
Fecha de expedición de esta factura: 16 de diciembre de 2025
Ciclo de facturación: 14

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
$436.02	19 ene 2026	940 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

39% menos energía en comparación con el mes anterior

y

10.6% más energía en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$8.33

Promedio de consumo diario
30 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2584

¡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/combatir-estafas.

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: 5746722000
Cantidad adeudada: $436.02
Fecha de vencimiento:
19 de enero de 2026

Cantidad incluida:

LS-1217725-51901

CARRERO NIEVES,EVELYN
URB MONTE OLIMPO
C8 CALLE ZEUS
GUAYNABO PR 00969-4948

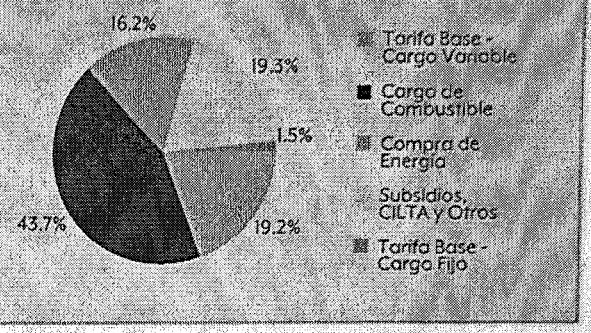
0005746?220009 000043602 000025832 5

...lación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de ...idad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información sobre cómo ...calificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios contributivos para ...ivar la compra de esos equipos sobre los que puede obtener más información en el Programa de Política ...ca Energética.

DETALLE DE LA CUENTA

Balance *Pague Inmediatamente*	**$177.70**
Cantidad adeudada del período anterior	*$422.33*
Pagos acreditados	*-$244.63*
Cargos corrientes	**$258.32**
Cantidad Total Adeudada	**$436.02**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $211.50

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: C-8 C ZEUS URB MONTE OLIMPO GUAYNABO PR 00965 **ID localidad:** 5746722777

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 15-nov-2025 a 16-dic-2025 **Próxima lectura:** 16-ene

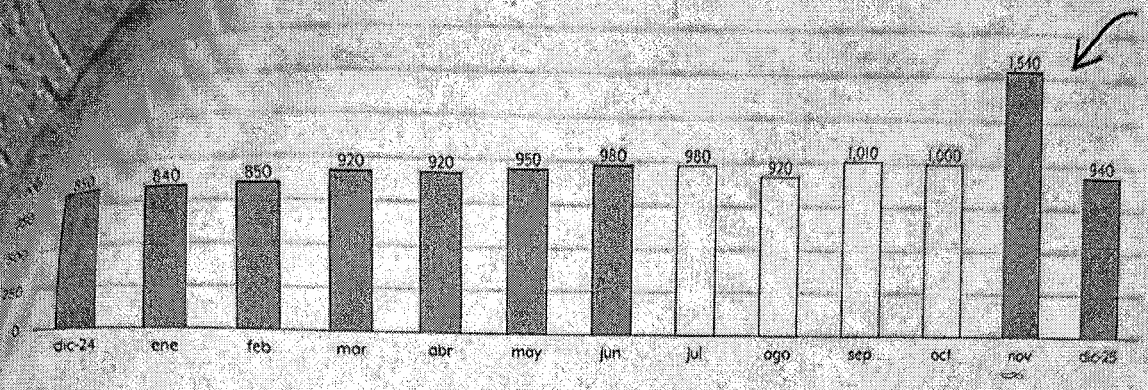
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
00002570433	16-dic	1661.00 L	15-nov	1567.00	940.00	31	10

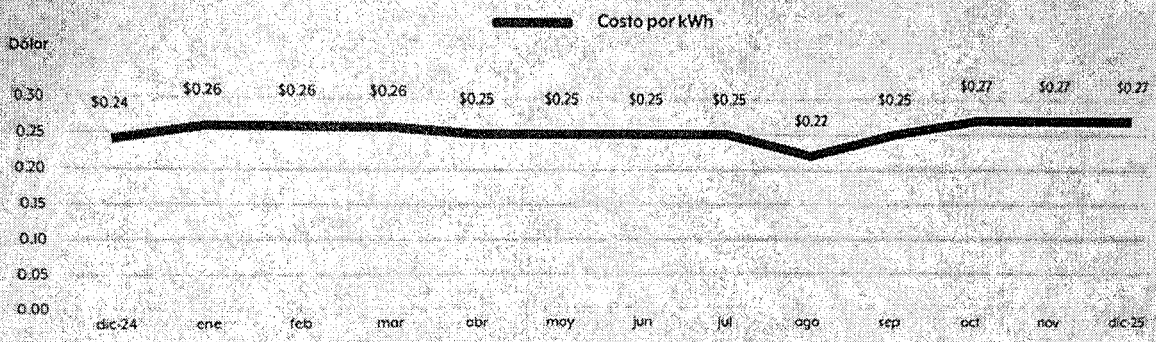
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

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	515 kWh x $0.05564	$28.65
Subtotal		**$53.66**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	940 kWh x $0.120158	$112.95
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	940 kWh x $0.044523	$41.85
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	940 kWh x $0.004417	$4.15
Cláusula SUBA-Subsidios HH	940 kWh x $0.012558	$11.80
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	940 kWh x $0.001091	$1.03
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	940 kWh x $0.000853	$0.80
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	940 kWh x $0.019191	$18.04
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	940 kWh x $0.014931	$14.04
Subtotal		**$204.66**
Total		**$258.32**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 5746722777





Numero de Objeto de Fechas

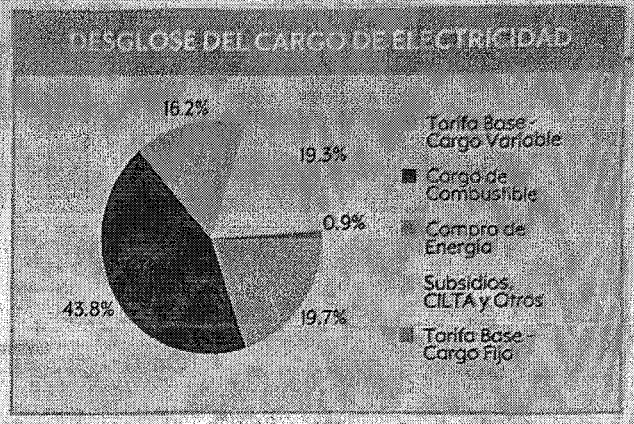
08-2025-1201-ZRW

12-9-25

diembre de 2025: $422.33

fuentes renovables puede ayudarle a reducir s
es o por Internet, le suministrará información s
ición neta. Además, existen beneficios contributivos para
uede obtener más información en el Programa de Política

$244.63
Total Entregado $244.63
Este recibo es su evidencia de pago
Este pago no detiene gestión de cobro/corte
$408.68
$274.72
CUSTOMER COPY
$422.33



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $211.50

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: C-8 C ZEUS URB MONTE OLIMPO GUAYNABO PR 00965 **ID localidad:** 5746722777

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 16-oct-2025 a 15-nov-2025 **Próxima lectura:** 16-dic

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo kWh	Consumo Días	Constante
00002570433	15-nov	1567.00 L	16-oct	1413.00	1,540.00	30	10

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Carga por Consumo	425 kWh x $0.04944	$21.01
Cargo por Consumo Adicional	1,115 kWh x $0.05564	$62.04
Subtotal		**$87.05**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	1,540 kWh x $0.120158	$185.04
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	1,540 kWh x $0.044523	$68.57
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	1,540 kWh x $0.004417	$6.80
Cláusula SUBA-Subsidios HH	1,540 kWh x $0.012558	$19.34
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	1,540 kWh x $0.001091	$1.68
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	1,540 kWh x $0.000853	$1.31
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	1,540 kWh x $0.019191	$29.55
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	1,540 kWh x $0.014931	$22.99
Subtotal		**$335.28**
Total		**$422.33**

1,022 JUNIO 1567 → 545 kWh # 545/5 = 1,090 kWh

1567-1 → JUNIO 1,022 → 1567

...ucuada al 16 de diciembre de 2025: $422.33

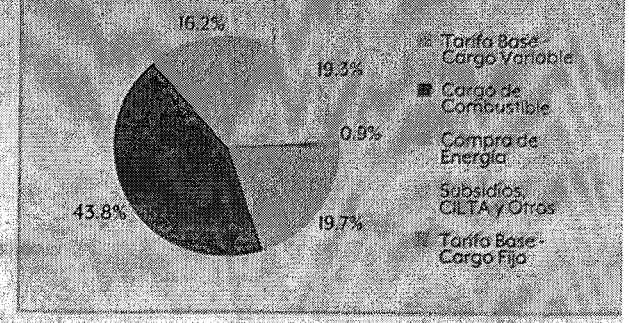
...quipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir s...
...MA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información so...
...car para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios contributivos par...
...r la compra de esos equipos sobre los que puede obtener más información en el Programa de Política ...ca Energética.

DETALLE DE LA CUENTA

Balance	**$133.96**
Cantidad adeudada del período anterior	*$665.63*
Pagos acreditados	*-$531.67*
Cargos corrientes	**$422.33**
Ajuste de Factura	**-$133.96**
Cargos Cancelados 5746722777: 2025-09-16 - 2025-10-16	*-$408.68*
Cargos Refacturados 5746722777: 2025-09-16 - 2025-10-16	*$274.72*
Cantidad Total Adeudada	**$422.33**

Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $211.50

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: C-8 C ZEUS URB MONTE OLIMPO GUAYNABO PR 00965 — **ID localidad:** 5746722777

Tarifa: Servicio Residencial General — **Período:** 16-oct-2025 a 15-nov-2025 — **Próxima lectura:** 16-dic

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo kWh	Consumo Días	Constante
00002570433	15-nov	1567.00 L	16-oct	1415.00	1,540.00	30	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	1,115 kWh x $0.05564	$62.04
Subtotal		$87.05
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	1,540 kWh x $0.120158	$185.04
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	1,540 kWh x $0.044523	$68.57
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	1,540 kWh x $0.004417	$6.80
Cláusula SUBA-Subsidios HH	1,540 kWh x $0.012558	$19.34
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	1,540 kWh x $0.001091	$1.68
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	1,540 kWh x $0.000853	$1.31
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	1,540 kWh x $0.019191	$29.56
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	1,540 kWh x $0.014931	$22.99
Subtotal		$335.7
Total		$422.3

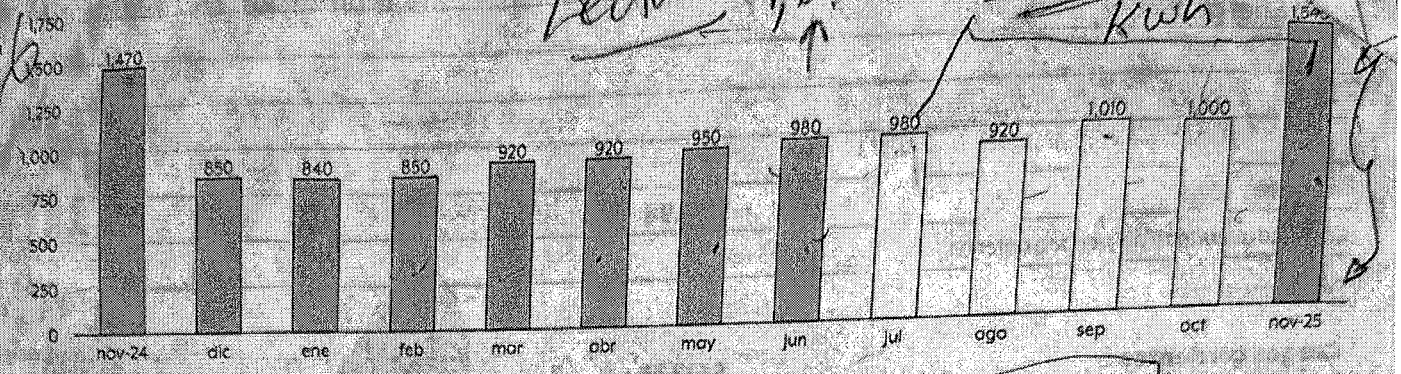
1,022 JUNIO 1567

$545 ... 1,090 KWh

$1450 ... 5

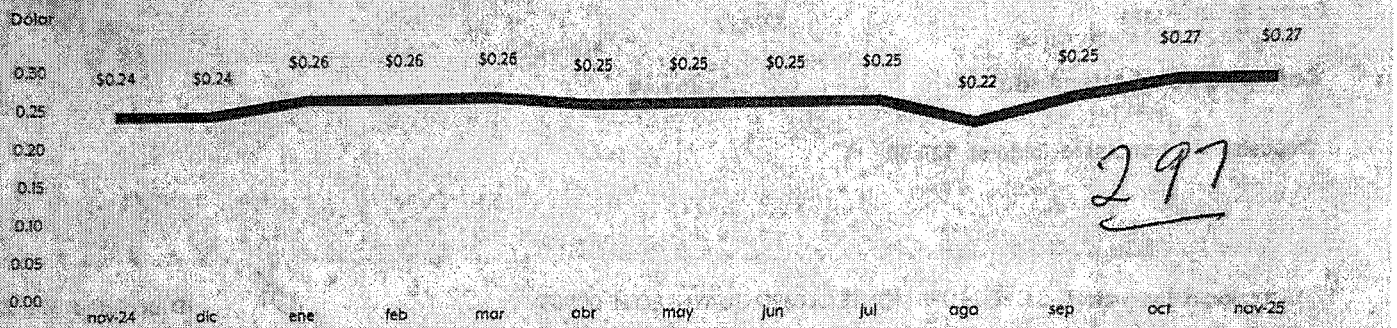
HB-1 → JUNIO 1,022 → 1567

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)



Lectura Estimado Ajustado

Costo por kWh



* Investigación *

274.72 *

244.67

15 NOV

4

Objeto Fecha NOV 2024

Ley 57

2

Foto

Pumo

Pumo

Pumo

MARZ 15

LS-11/16/25-38750

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

...icio: C-8 C ZEUS URB MONTE OLIMPO GUAYNABO PR 00965 ID localidad: 5746722777

...o Residencial General Periodo: 16-sep-2025 a 16-oct-2025 Próxima lectura: 16-dic

...úmero de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo kWh	Consumo Días	Constante
00002570433	16-oct	1462.00 E	16-sep	1313.00	1,490.00	30	10

DETALLE DE CARGOS CANCELADOS

	TARIFA	
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.0
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.04944	$21.0
Cargo por Consumo Adicional	1,065 kWh x $0.05564	$59.2
Subtotal		$84.2
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	1,490 kWh x $0.120158	$179.0
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	1,490 kWh x $0.044523	$66.3
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	1,490 kWh x $0.004417	$6.5
Cláusula SUBA-Subsidios HH	1,490 kWh x $0.012558	$18.7
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	1,490 kWh x $0.001091	$1.6
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	1,490 kWh x $0.000853	$1.2
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	1,490 kWh x $0.019191	$28.5
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	1,490 kWh x $0.014931	$22.2
Subtotal		$324.4

Total CR $408.6

Razón de cancelación: Lectura Estimada

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: C-8 C ZEUS URB MONTE OLIMPO GUAYNABO PR 00965 **ID localidad:** 5746722777

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 16-sep-2025 a 16-oct-2025 **Próxima lectura:** 16-dic

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo kWh	Consumo Días	Constante
00002570433	16-oct	1413.00 E	16-sep	1313.00	1,000.00	30	10

(6) - Nuevo

5,480
- 980
4,470

UNITED STATES POSTAL SERVICE® Certificate Of Mailing

From: ZEUS C8
MONTE OLIMPO
GUAYNABO 00969 JAN

LUMA
PO BOX 9100
SAN JUAN PR.
00908-91

PS Form 3817, April 2007 PSN 7530-02-000-9065

U.S. POSTAGE PAID GUAYNABO, PR 00969 JAN 15, 26 AMOUNT $2.40 S232E50774-0000

13 de enero de 2026

LUMA
Objeciones a factura
PO Box 9100
San Juan PR 00908-9100

RE: APELACION OB20251202oZRw
Num cuenta 5746722000

Estimados funcionarios:

Adjunto en esta carta el reenvio de la copia de todos los emails y gestiones que he cursado electrónicamente y por correo las cuales no se han atendido ni contestado.(

Cada vez que llamo me dan diferentes instrucciones sobre que hacer y no funcionan. No responden a los emails como me sugirió el empleado por teléfono. Tampoco la carta enviada por correo a la dirección que indican en el dorso de las facturas.

Todo este lio comenzo con las lecturas estimadas y se descuadró todo. Vivo sola, no cocino soy adulta mayor y ese consumo es imposible.

Fui personalmente y radique querella y como ven el el email anejado el empleado se equivocó con los calculos y me penalizan a mi por eso.

Por favor respondan y honren a sus clientes siguiendo los protocolos indicados por ustedes mismos.

Cordialmente,

Evelyn Carrero
Zeus C8 Monte Olimpo
Guaynabo PR 00969
787-649-0326
Evelyn.carrero@upr.edu
anejos

RECIBIDO
JAN 19 2026
Monacillos

Outlook

RE OB20251201oZRw

From Evelyn Carrero <evelyn.carrero@upr.edu>
Date Mon 12/22/2025 2:40 PM
To @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>

RE; Objecion a factura presentada personalmente en Monacillo el 1 de diciembre,(OB20251201oZRw

Me indica Jose por telefono que no se proceso mi objecion porque aparentemente el empleado que me atendio se equivoco en el calculo el pago requerido para la reclamacion(me cobro 244.63 en vez de $265.69)
No es justo que si la persona que me atendio alli personalmente hizo un cobro equivocado el cliente sea penalizado.
Sali de alli con un numero de caso en un papelito escrito a mano pues cuando pedi alguna evidencia escrita de la radicacion no me entregaron nada, ni instrucciones etc. Solo me dijo que esperara a que me notificaran el resultado por escrito.

Por este medio solicito se reconsidere mi objecion por varias razones:

1) Me estuvieron estimando por 4 meses.
2) Esos estimados lo que hacian era prorratear consumo al mes correspondiente al 2024 lo cual en mi caso no era representativo pues mis hijos se mudaron en diciembre y solo quede yo en la casa
3) Voy personalmente y el empleado me cobra una cantidad equivocada que no cumple con la ley 57 segun me explicaron por telefono.
4) Nadie me entrego ni me oriento alli en sus oficinas cuando fui. Ni siquiera una evidencia de radicacion
5) Mis consumos promedio son de alrededor de 900 y pico de kwh y de momento luego de meses de estimados suben a los miles de kwh.

Respetuosamente sometido

Evelyn Carrero
787-649-0326
evelyn.carrero@upr.edu

Outlook

Fw: RE OB20251201oZRw

From Evelyn Carrero <evelyn.carrero@upr.edu>
Date Tue 1/13/2026 1:50 PM
To @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>

1 attachment (46 KB)
RE OB20251201oZRw;

Reenviado. no me contestan email
ni carta q se envió por correo

Get Outlook for iOS

From: postmaster@Lumapr.com <postmaster@Lumapr.com>
Sent: Monday, December 22, 2025 2:40:49 PM
To: @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>
Subject: Delivered: RE OB20251201oZRw

Your message has been delivered to the following recipients:

@LUMA Bill Objection (objecionalafactura@lumapr.com)

Subject: RE OB20251201oZRw

1 de agosto de 2025

Luma Energy
PO BOX 9100
San Juan, PR 00908
objeccionalafactura@lumapr.com

RE: Cuenta 5746722000
Numero Objeción: OB20250728Kuab

Estimadas personas a cargo:

Hago referencia a la objeción referenciada arriba, La controversia se centra en el cobro de $401.55 calculado mediante una lectura **estimada** basada en el consumo de julio de 2024.
Mi consumo ha ido consistentemente disminuyendo desde diciembre cuando hubo un cambio significativo en la composición familiar.No me parece razonable que la lectura sea estimada y además que se retrotraiga a al consumo de julio del año pasado utilizándolo como referencia.
Segun sus instrucciones se pagó a través de banca en linea del BPPR la cantidad de $234.15. (adjunto email del BPPR a esos efectos).

Cordialmente,

Evelyn Carrero
Zeus C8
Urb Monte Olimpo
Guaynabo PR 00969
Evelyn.carrero@upr.edu
787649-0326

Outlook

Delivered: APELACION

From postmaster@lumapr.com <postmaster@lumapr.com>
Date Tue 1/13/2026 10:15 PM
To @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>

1 attachment (45 KB)
APELACION

Your message has been delivered to the following recipients:

@LUMA Bill Objection (objecionalafactura@lumapr.com)

Subject: APELACION

Numero de Objecion de Factura

OB2025-1201-ZRW

12-01-25

5746722000
VISA - 2297573028 $244.63

Total Entregado $244.63

Este recibo es su evidencia de pago
Este pago no detiene gestion de cobro/corte

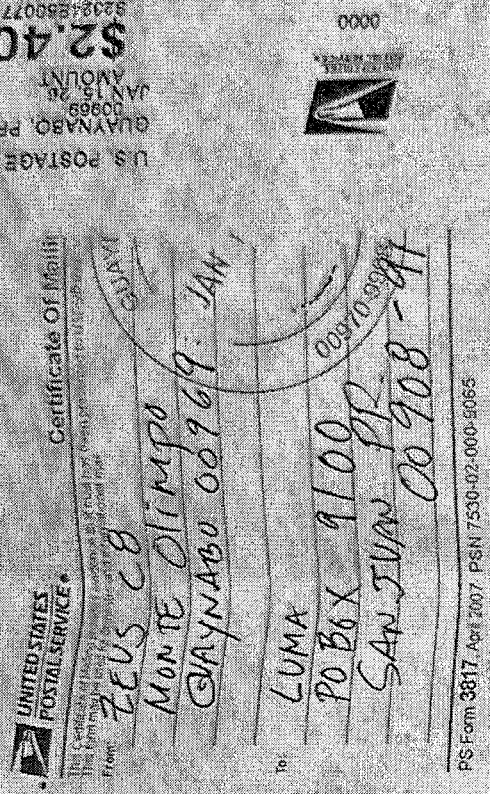
$274.72

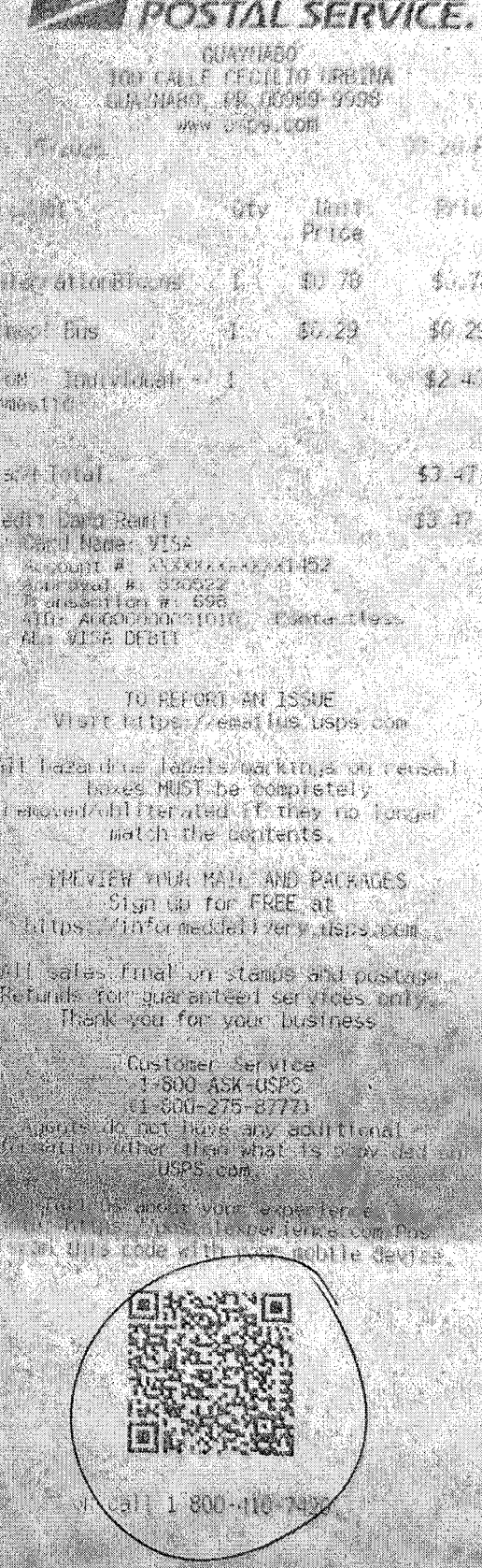
CUSTOMER COPY
Gracias por su patrocinio

$422.33

Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $211.50

INFORMACIÓN DEL MED


UNITED STATES POSTAL SERVICE
Certificate Of Mailing
This Certificate of Mailing provides evidence that mail has been presented to USPS for mailing. This receipt does not assure that mail will be delivered by a certain time or date.
From: ZEUS CRUZ MONTE OLIMPO
GUAYNABO 00969 JAN
To: LUMA
PO BOX 41100
SAN JUAN PR
00940-1100
PS Form 3817, April 2007 PSN 7530-02-000-9065
U.S. POSTAGE PAID
GUAYNABO, PR
00969
JAN 15 26
AMOUNT
$2.40
0000
9230 4890 0774


UNITED STATES POSTAL SERVICE.
GUAYNABO
100 CALLE CECILIO URENA
GUAYNABO, PR 00969-9998
www.usps.com
Product Qty Unit Price Price
Certified Mail® 1 $0.78 $3.76
Label: Bus 1 $0.29 $0.29
Total Individual Items (2) $2.40
Postage
Total $3.47
Credit Card Remit $3.47
Card Name: VISA
Account #: XXXXXXXXXXXX1452
Approval #: 330622
Transaction #: 696
AID: A0000000031010 Contactless
AL: VISA DEBIT
TO REPORT AN ISSUE
Visit https://emailus.usps.com
All hazardous labels/markings on returned boxes MUST be completely removed/obliterated if they no longer match the contents.
PREVIEW YOUR MAIL AND PACKAGES
Sign up for FREE at
https://informeddelivery.usps.com
All sales final on stamps and postage.
Refunds for guaranteed services only.
Thank you for your business.
Customer Service
1-800 ASK-USPS
(1-800-275-8777)
Agents do not have any additional information other than what is already on USPS.com.
Rate the quality your experience
https://postalexperience.com/Pos
Scan this code with your mobile device,
or call 1-800-410-7420.
UFN: 424140-0070
Receipt #: 840-50006120-1-1270102-2
Clerk: 25