NEPR
Received:
Feb 17, 2026
3:35 PM

Juan S Sanchez
QUERELLANTE

vs.

Luma Energy
QUERELLADO

CASO NÚM.: 1695765822
NEPR-QR-2026-0046
ASUNTO: Incumplimiento de la ley 272 Puerto Rico y al consumidor. Cobro excesivo e indebido de Luma Energy

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:	Juan S Sanchez
2. Dirección física:	2 av las cumbres, Cond La Ciudadela APT 302A Guaynabo PR, 00969
3. Dirección postal:	2 av las cumbres, Cond La Ciudadela APT 302A Guaynabo PR, 00969
4. Teléfono:	787-415-0798
5. Correo electrónico:	Juan.sebastian.jss@gmail.com
6. Representación legal:	Lic Cantellops
7.Número de RUA:	N/A
8. Dirección postal:	N/A
9. Correo electrónico:	N/A
10. Teléfono:	N/A

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

1. Nombre completo:	Luma Energy
2. Dirección física:	N/A

3. Dirección postal: Po Box 9100 San Juan, PR 00908
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: objecionalafactura@lumapr.com

C. **Querella**

El remitente solicita nuevamente la revisión y objeción del resultado de una investigación relacionada con su factura eléctrica, ya que no está de acuerdo con la determinación emitida en los informes OB20251228HzpQ y OB20250409Pgmm. Desde hace más de un año estuvo reclamando fallos en el contador y lecturas estimadas erróneas, solicitando que se verificara y corrigiera la situación oportunamente. Sin embargo, no se atendió adecuadamente cuando se solicitaba y sin embargo se realizaban pagos a la factura para evitar cortes o penalidades. Una vez arreglado el contador después de más de un año de objetar, reportar y reclamar, señala que se le refacturaron periodos desde el 15 de agosto de 2024 hasta el 15 de diciembre de 2025 (16 meses), lo cual, según indica, excede el límite de días establecido por la Ley 272 de Puerto Rico para corregir errores en facturación estimada y en objeción de reclamaciones

Aumentaron su factura excesivamente por cargos retroactivos mayores a ese periodo y por errores administrativos y/o lecturas incorrectas. Argumenta que le ha expresado este argumento y la ley a los supervisores de facturación (Gloria E. Arriaga), y al gerente de Billing (Nilka S. Guevara Luiggi) via email y que hacen caso omiso ante esto.

Disposiciones legales aplicables:
Ley 272 de Puerto Rico, establece un límite de 120 días para corregir errores en facturas estimadas. Por ende estipula que no pueden corregir más allá de 120 días y su informe excede los 120 días.

Así mismo esta ley impide cargos retroactivos mayores a ese período. Pasado ese tiempo, la AEE/LUMA no puede reclamar cargos atrasados por errores administrativos o de lectura.

Esta ley, evita claramente que el consumidor pague por consumos no reales o errores pasados.

Remedio solicitado:
Por ello, solicita la eliminación del balance de la factura que envía Luma ($925.83) y/o la gestión legal y correspondiente en dicho caso.
¿Solicita daños? _____ Sí _____ No Valorización de los daños: _____
Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución":

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

X[X] Hoja Complementaria (NEPR-Z01).

X[X] Otros: _____

Yo __Juan S Sanchez_____ hoy ___17__ de ____febrero_____de 2026_, en ___Guaynabo____, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Juan S Sanchez		17/02/2026
Nombre	Firma	Fecha

La gente primero. La seguridad siempre.

NEPR

Received:

Feb 17, 2026

3:35 PM

10 de abril de 2025

SANCHEZ, JUAN S
COND LA CUIDADELA
2 AVE LAS CUMBRES APT 302
GUAYNABO PR 00969

juan.sebastian.jss@gmail.com

Cuenta: **7946079595**
Número de objeción: **OB20250409Pgmm**
Fecha de factura objetada: **03/17/2025 $21.66**
Fecha de inicio de investigación: **04/10/2025**

Estimado cliente:

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón de **factura estimada** para el período del **02/12/2025 a 03/15/2025.**

Su objeción cumple con los requisitos según lo establece el Reglamento del Negociado de Energía, su número de caso es el **6751587537.**

Luma Energy
OBJETAR FACTURA
PO BOX 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Departamento de Facturación/Billing Services

JQS

La gente primero. La seguridad siempre.

NEPR
Received:
Feb 17, 2026
3:35 PM

26 de enero de 2026

SANCHEZ, JUAN S
COND LA CUIDADELA
2 AVE LAS CUMBRES APT 302
GUAYNABO PR 00969

juan.sebastian.jss@gmail.com

Cuenta: **7946079595**
Número de objeción: **OB20250409Pgmm**
Fecha de factura objetada: **03-17-2025**
Cantidad de factura objetada: **$21.66**
Número de caso: **6751587537**

Estimado cliente:

Conforme a su solicitud, procedimos a investigar la cuenta en referencia. Le informamos que el **10-27-2025** se completó el cambio del medidor **00005184905** por el medidor **59262521** y que el **12-30-2025** procedimos a realizar un ajuste en su cuenta utilizando lecturas verificadas en terreno. Dicha refacturación cubre los períodos desde el **11-14-2025** hasta **12-15-2025.** En adición, el **01-05-2026** se refacturaron los periodos **08-15-2024** hasta **11-14-2025.** Aplicando también un ajuste de Ley 36 del 2024 por la cantidad de **-$891.94** en crédito; será desglosada en su próxima factura. El balance de su cuenta es **$904.20**.

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 **15 de febrero del 2026** 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
Objetar Factura
Po Box 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Cordialmente,

Diogo A. Flores
Supervisor de Facturación

JQS

NEPR

Received:

Feb 17, 2026

3:35 PM

La gente primero. La seguridad siempre.

9 de enero de 2026

SANCHEZ, JUAN S
COND LA CUIDADELA
2 AVE LAS CUMBRES APT 302
GUAYNABO PR 00969

juan.sebastian.jss@gmail.com

Cuenta: **7946079595**
Número de objeción: **OB20251228HzpQ**
Fecha de factura objetada: **12/15/2025**
Cantidad de factura objetada: **$217.88**
Número de caso: **1695765822**

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 **12/30/2025** se refacturo el periodo desde **11/14/2025** a **12/15/2025 y el 01/05/2026 se refacturo los periodos desde 08/15/2024 @ 12/15/2025** con lecturas regulares, **se otorga ajuste por Ley 272 por la cantidad de $891.94 en crédito**. El balance de su cuenta es **$825.90.**

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 **29 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:

Feb 17, 2026

3:35 PM

17 de febrero de 2026

SANCHEZ, JUAN S
COND LA CUIDADELA
2 AVE LAS CUMBRES APT 302
GUAYNABO PR 00969

juan.sebastian.jss@gmail.com

Cuenta: **7946079595**
Número de objeción: **OB20251228HzpQ**
Fecha de factura objetada: **12/15/2025**
Cantidad de factura objetada: **$217.88**
Número de caso: **1695765822**

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 notificado mediante la carta fechada de **01/09/2026**. El balance actual de la cuenta es **$925.83.**

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 **19 de marzo de 2026**.

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

MSL

NEPR

Received:

Feb 17, 2026

3:35 PM

La gente primero. La seguridad siempre.

5 de enero de 2026

SANCHEZ, JUAN S
COND LA CUIDADELA
2 AVE LAS CUMBRES APT 302
GUAYNABO PR 00969

juan.sebastian.jss@gmail.com

Cuenta: **7946079595**
Número de objeción: **OB20251228HzpQ**
Fecha de factura objetada: **12/15/2025**
Fecha de inicio de investigación: **01/05/2026**
Cantidad de factura objetada**: $217.88**

Estimado cliente:

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón de **alto consumo** para el período del **11/14/2025 a 12/15/2025.**

Su objeción cumple con los requisitos según lo establece el Reglamento del Negociado de Energía, su número de caso es el **1695765822**.

Luma Energy
OBJETAR FACTURA
PO BOX 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Departamento de Facturación/Billing Services

MSL