NEPR
Received:
Feb 23, 2026
12:21 AM

Cuenta # 3427671000
ID localidad: 3427671303
19 Calle Naranjito
Urb. Bonneville Heights
Caguas, PR 00727
Correo electrónico: l4u70cm0@duck.com

Fecha: 20 de febrero de 2026

LUMA Energy
OBJETAR FACTURA
Departamento de Facturación
PO Box 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Copia enviada al Negociado de Energía de Puerto Rico

Asunto: **Reclamación formal por facturación excesiva y solicitud de información técnica sobre medidor – Cuenta núm. 3427671000 / Servicio residencial / ID localidad: 3427671303**

Departamento de Facturación/Billing Services:

Respondo a su carta fechada “13 de febrero de 2026” sobre alegadas deficiencias en el reclamo:

Cuenta: 3427671000
Número de objeción: OB20260209igcc
Fecha de factura objetada: 01-14-2026
Cantidad de factura objetada: $298.47
☒ Las razones que le motivan la objeción; necesitamos una explicación más específica de su reclamación
☒ 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 de recibos y si presenta su pago por teléfono o a través de MILUMA en la página Web, deberá ofrecer el número de confirmación.

Las razones que le motivan la objeción

Sobre las alegadas deficiencias en el reclamo le explico que, el pasado día 2 de febrero de 2026, envié una carta de reclamo mediante correo certificado (9589 0710 5270 3854 6334 76), explicando en detalle por enésima vez, el problema de facturación que se viene agravando desde la factura del 13 de septiembre de 2025 hasta el presente. Desde entonces, cada mes vengo reclamando vehementemente que el consumo

registrado en esa casa NO se ajusta al promedio del año anterior (de noviembre 2025 – agosto 2025), cuyo promedio es de 172 kWh mensuales.

Un salto de 6 veces el consumo promedio para el mes de septiembre de 2025 a 1,050 kWh, sólo corrobora que el contador perdió su calibración[1], y/o que alguien con suficiente acceso modificó la fórmula para computar el consumo. Desde septiembre de 2025, llevo documentando el consumo diario registrado por mi contador, y NO me hace sentido que una casa prácticamente deshabitada, tenga consumos diarios promedios de 36 kWh. Fíjense como desde el 4 de febrero de 2026, que fue la primera vez que vinieron atender nuestro reclamo para que investigaran el contador # 836242, se llevaron el contador e instalaron uno nuevo # T788600. Este contador nuevo midió nuestro consumo diario por un total de 8 días, para un consumo de 2.15 kWh promedio diario. El día 12 de febrero de 2026, regresaron a nuestro hogar para instalar uno digital, ya que alegadamente no tenía comunicación remota. El nuevo contador # 72271042, lleva midiendo nuestro consumo desde el 12 de febrero de 2026 (13:10 hrs.) de 2.39 kWh por día. Si ustedes evalúan honestamente ambos contadores versus el #836242, se darán cuenta de que; NO solamente había sobrepasado su vida útil, sino que las continuas variaciones de voltaje, son las responsables.

Precisamente entre los meses de junio-septiembre, nuestra urbanización estuvo sometida a varios sopetazos fuertes de sobre 260 voltios, porque para ese tiempo, había dos personas residiendo la casa y nuestra unidad de A/C se apagaba muy continuamente, hasta el punto que dañó la tarjeta de memoria principal, teniendo que comprar otra unidad invertir nueva. Yo solicité a ustedes esos reportes por escrito y aún los espero. En esta residencia, para ese mismo verano, fuimos testigos y víctimas de la estruendosa explosión del transformador principal de nuestra urbanización, el cual está a unas 4 residencias de distancia. Ese transformador, ustedes estuvieron varios días intentando repararlo y al no poderlo hacer, instalaron varios postes para conectar nuestra sección residencial (Bonneville Heights) al transformador de la urbanización contigua (Bonneville Valley) mediante un cable aéreo en lugar de soterrado como era nuestra urbanización. Sobre esto también he solicitado copia del reporte de avería y reparación realizada, que me reitero en solicitar nuevamente através de esta carta.

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

El rango típico de consumo que ustedes tienen que tomar en cuenta, al requerir ese pago promedio, NO puede incluir las facturas reclamadas. Desde septiembre 2025 hasta el presente, he tenido que invertir en gastos de transportación hacia Office Depot (para sacar las copias) hasta la Oficina de Correo de EEUU (US Postal Office) y luego en comunicaciones Certificadas a ustedes, para evitar que me desestimen los

[1] Este tipo de contador, en casos resueltos en Tribunales fuera de PR, en donde, Ingenieros y Expertos (de una universidad estatal muy prestigiosa) en la materia, lograron probar al Tribunal que precisamente el promedio de error en la medición de la energía era de 6 veces el consumo real en promedio, pudiendo sobrepasar por mucho más, el error de medición de consumo. El daño ocurre cuando ese equipo está sometido a los abusos contínuos y repetitivos en variaciones de voltaje; especialmente en sopetones de altísimo voltaje.

reclamos. Cada mes, envío por correo electrónico y correo certificado simultáneamente…Sin embargo, llevamos ya 6 meses y ustedes ni tan siquiera me han respondido el primer reclamo de septiembre de 2025 y comenzaron a responderme sobre los reclamos de octubre 2025. Cada vez que les escribo, vuelvo a repetirlo y están incumpliendo con su deber para realizar investigaciones adecuadas, a tiempo y de buena fe. Todo esto, no solo menoscaba económicamente, de manera injusta, a los ciudadanos responsables, sino que también afecta emocionalmente el ser testigos de cómo se trabajan los casos en Luma.

A pesar de no estar de acuerdo con el promedio exigido, en la carta del 2do de febrero de 2026, les comuniqué que estaba realizando el pago por $80.00[2], excediendo el cumplimiento del requisito de ley (Confirmación # YRQ0JXWSA03 del 16 de enero de 2026).



Por este medio, les confirmo haber cumplido con las alegadas deficiencias señaladas en su carta del 13 de febrero de 2026 y añado estas explicaciones a lo ya enviado mediante correo certificado (9589 0710 5270 3854 6334 76) del pasado 2 de febrero de 2026. Mi único deseo es que puedan ver lo que es obvio, para que realicen los ajustes en tarifa y podamos dar por terminado este asunto ya… ¡Por favor!

Atentamente,

Cuenta # 3427671000
ID localidad: 3427671303
19 Calle Naranjito
Urb. Bonneville Heights
Caguas, PR 00727
Correo electrónico: l4u70cm0@duck.com

[2] Como mismo anticipé, están requiriéndome el 13 de febrero de 2026 un pago de $73.15, cuando pagué $80.00 el 16 de enero de 2026 y se lo comuniqué mediante correo certificado el 2 de febrero de 2026.