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: 1 de febrero de 2026

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

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

A quien corresponda:

Nuevamente Comparezco y reitero formalmente mi objeción/reclamación en contra de la facturación del 14 de enero de 2026, correspondiente al período: 13-dic-2025 a 14-ene-2026, por entender que refleja un consumo excesivo y exagerado, no acorde con el uso real del hogar.

I. **Historial de la controversia**

Desde el mes de septiembre de 2025 he venido presentando reclamaciones formales ante LUMA relacionadas con un aumento abrupto e injustificado en el consumo facturado en mi residencia.

En todas esas ocasiones, LUMA ha respondido de manera genérica que la facturación es "correcta", sin proveer la información técnica solicitada ni una justificación detallada del supuesto consumo.

Específicamente, LUMA no ha contestado, a pesar de múltiples solicitudes, a lo siguiente:

- Fecha en que se realizó la investigación física en el lugar del servicio y persona(s) que la realizó(aron).
- Fecha de instalación inicial del medidor ubicado en la residencia objeto de controversia.
- Copia del manual del medidor instalado, incluyendo especificaciones técnicas y márgenes de error permitidos.
- Detalle claro de en qué consistió la "investigación" alegada por LUMA y la prueba de calibración del medidor, incluyendo resultados, metodología y criterios utilizados.
- Visita anunciada para coordinar posibilidad de tener a un Perito Eléctrico presente al momento de que se realicen las verificaciones de función/calibración del contador.
- Reporte de fluctuaciones de voltaje en los años 2024 y 2025.

II. **Reclamación sobre la factura más reciente**

La factura más reciente, correspondiente al período del 13-dic-2025 a 14-ene-2026, refleja un consumo de **1,140 kWh** y un monto de **$298.47**, lo cual resulta manifiestamente incongruente con:

- El patrón histórico de consumo de este hogar, que por los pasados 11 meses, previos a la reclamación de septiembre de 2025 ha oscilado a un promedio de 170 kWh mensuales; desde noviembre de 2024 hasta agosto de 2025.
- La realidad de uso en la residencia, es que se mantiene sin cambios significativos en cuanto a número de ocupantes y equipos eléctricos desde antes del alza.
- **Más preocupante es el hecho de que la residencia estuvo desocupada la mitad del periodo facturado y aún así, recibimos la factura más alta que hemos recibido históricamente**.

El rango típico de consumo de entre 110 a 240 kWh mensuales, son consistentes con la poca habitación de la residencia; lo que es considerado: normal y estable. Sin embargo, a partir de septiembre de 2025, la facturación cambió de manera drástica, pasando a valores que representan un aumento de más de cuatro a diez veces mi consumo habitual anterior.

Ante esto, impugno formalmente la corrección de la lectura y la facturación asociada a dicho período y requiero que NO se considere final ni exigible la totalidad de la cantidad facturada mientras se tramita esta reclamación. El pago por $80.00 fue sometido para cumplir con el requisito de ley. **Confirmación # YRQ0JXWSA03** del 16 de enero de 2026.

Requiero además que se corrijan las facturaciones desde septiembre de 2025 y la última reclamación que puse también cerca de Julio de 2024, la cual tampoco fue atendida por Luma. Sobre esto último estaré formalizando un reclamo por escrito aparte, para que se atienda.

III. **Solicitudes específicas a LUMA**

Por este medio, y al amparo de mis derechos como abonado, solicito expresamente lo siguiente:

- Que se reconozca esta comunicación como reiteración de la reclamación existente y como reclamación específica sobre la factura más reciente mencionada y el resto de objeciones/ reclamaciones sometidas.

- Que se me remita, por escrito y en un plazo no mayor de 15 días calendario:

  a. Fecha exacta en que LUMA realizó la supuesta investigación física en mi residencia, incluyendo:
  - Nombre y número de empleado(s) que la realizaron.
  - Descripción detallada de las observaciones realizadas.

  b. Fecha de instalación inicial del medidor actualmente en uso en esta residencia, incluyendo número de serie y modelo del mismo.

c. Copia completa del manual del medidor instalado, con especificaciones sobre:
- Márgenes de error permitidos.
- Procedimientos para prueba y calibración.
- Vida útil del medidor de energía de acuerdo a su manufacturero

d. Copia del informe de prueba y calibración del medidor más reciente, si alguno se ha realizado desde septiembre de 2025 a la fecha, especificando:
- Fecha de la prueba.
- Resultado cuantitativo (porcentaje de error, si alguno).
- Conclusión del técnico responsable (nombre y firma).

e. Detalle de las lecturas reales del medidor, fecha a fecha, utilizadas para la facturación desde septiembre de 2025 hasta enero 2026, diferenciando claramente cuáles fueron lecturas físicas (por personal de Luma), remotas y cuáles fueron lecturas estimadas, con la metodología de estimación utilizada.

- Que, como remedio provisional mientras se resuelve esta controversia, se congele cualquier trámite de desconexión o suspensión del servicio relacionado con las cantidades disputadas y se me permita continuar abonando el promedio histórico de facturación de los meses previos al inicio del problema, hasta tanto se emita una determinación final justa y fundamentada.

IV. **Reserva de derechos**

Me reservo expresamente mi derecho de:

- Continuar este reclamo ante la Oficina Independiente del Procurador del Consumidor de Energía (OIPC) y el Negociado de Energía de Puerto Rico, y
- Ejercer los recursos adicionales que en derecho procedan, incluyendo la revisión de cualquier determinación administrativa adversa y la reclamación de daños si fuera necesario.

Agradeceré acuse de recibo por escrito de esta reclamación y que toda respuesta se emita también por escrito a la dirección arriba indicada.

Atentamente,

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

Mi LUMA Confirmación de Pago
From: miluma_at_mg.lumaprmail.com_l4u70cm0@duck.com
To: l4u70cm0@duck.com

DuckDuckGo did not detect any trackers. More

Su pago ha sido procesado con tu tarjeta de crédito terminando en 5001
Tu número de recibo es: YRQ0JXWSA03
Cantidad: $80.00
El número de cuenta: 3427671000
Fecha: 01/16/2026

PAID

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 3427671303



