NEPR

Received:

Feb 23, 2026

3:16 PM

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

Fecha: 23 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:

Presento una nueva Objeción a la Factura del 16 de febrero de 2026 por la cantidad $512.18. Desde SEPT. 2025 vengo reportando que el contador nuestro terminó por afectarse, casi de manera segura por las explosiones del transformador del sector de mi residencia y por los continuos sopetones de alta energía que me ha causado daños substanciales al sistema eléctrico de mi hogar y a varios equipos, como una consola invertir con menos de dos años de servicio, una máquina para la apnea de sueño, un horno microondas con menos de dos años de uso (los 3 equipos vieron dañadas sus tarjetas de memoria/funcionabilidad por los golpes energéticos. Tomando en cuenta de que para entonces Luma no se quería responsabilizar por daños ocasionados por fluctuaciones de voltajes, no los reclamé oportunamente.

Las razones que le motivan la objeción

Sobre las razones que motivan la objeción, siguen siendo las mismas que desde Septiembre de 2025 vengo reclamando oportunamente, mediante comunicación electrónica de Objeción a la Factura y de manera duplicada por correo certificado…Cada mes es lo mismo, surgiendo nuevos detalles cada vez que confirman lo abusivo e ilógico de los cobros que se pretenden realizar. Pero lo más frustrante es que a pesar de que su política publicada indica “transparencia”, al día de hoy, más de 6 meses después de mi reclamación, Luma NO ha provisto las evidencias reclamadas por escrito ni tampoco ha obrado de buena fe…Cada mes vuelven a preguntar cuál es la razón de mi reclamo; solicitan pagos del promedio de facturas que están siendo objeto de reclamos y NO responden con la diligencia misma con la que, estando reclamando varias

facturas, me llaman para tratar de que haga un Plan de Pagos!!! Me parece que el retraso en su pobre diligencia está basada a provocar alguna falla en los términos de la propia Ley que ustedes citan y que NO cumplen.

Cada mes, la factura viene más alta, porque tiene unos consumos tan exorbitantes que sólo un comercio pudiera utilizar. ¿Cómo es posible que mi residencia, de un consumo histórico de 2-4 kWh/diarios, se pretenda imputar 68 kWh/diarios, como ocurrió en esta última factura? Con el conocimiento que ustedes tienen, deberían de saber que algo malo hay; y por su "expertise", tienen que saber que mi reclamo es honrado y justo. Ustedes tienen conocimiento de que los "sopetones" de energía, afectan al contador y lo hacer correr aceleradamente, marcando varias veces más el consumo real, porque ustedes; y me refiero a LUMA, han trabajado reclamaciones sobre esta misma reclamación que hago. El hacerse el desconocedor, no demuestra la buena fe que exige los contratos.

Les solicito encarecidamente que lean las cartas y reclamaciones que he sometido para que, hagan los ajustes tarifarios debidos y/o entreguen toda la información requerida por escrito…Les pido que cumplan con los requisitos investigativos relacionados con los reclamos de los clientes.

Nueva petición de investigación solicitada

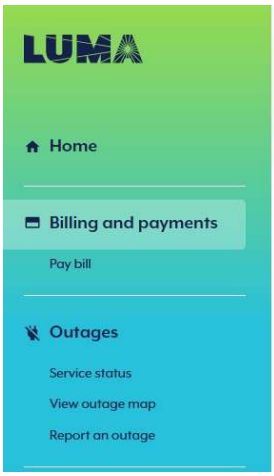
El 4 de febrero de 2026 ustedes instalaron un nuevo contador… El 12 de febrero de 2026 lo volvieron a cambiar por otro igualmente nuevo. Cuando le pregunto a su técnico me dice que el contador NO tiene comunicación con su oficina. La situación es que, según les escribí en la reclamación anterior, el promedio de energía consumida, por ambos contadores nuevos, fue y es de menos de 3 kWh por día; lo que confirma el promedio histórico reclamado en septiembre de 2025 (para las facturas de octubre 2024- septiembre 2025) … un promedio de 170 kWh mensuales. Ese es el consumo prácticamente de la nevera, que es lo único conectado permanentemente a la energía; aparte del sistema de cámaras de seguridad. NO se trata de errores de los contadores nuevos; se trata del contador original, funcionando mucho después del periodo de vida útil recomendado por el manufacturero y sometido a una serie de fluctuaciones de voltaje muy brutales.

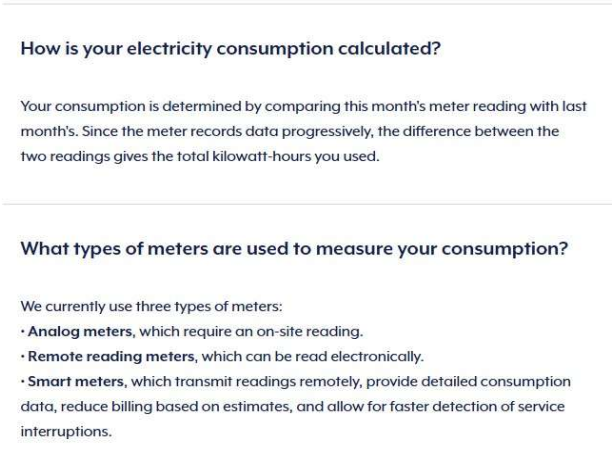
El reclamo eterno de Luma, que cualquier juzgador debería de tomar conocimiento judicial, es que Puerto Rico tiene una infraestructura muy vieja e inestable, por lo que los equipos se dañan… Ustedes mismos han levantado el argumento de que la falta de mantenimiento a los equipos ha sido su mayor reto para poder ejecutar. Entonces, siendo esa su argumentación eterna de defensa, ¿Porqué cuando un cliente reclama que un contador está presentando evidencia de daños sustanciales, ustedes entran en modo de combate e ignoran al cliente; quizás con la esperanza de que se canse y pague? Si ustedes conocen la situación del país y de su "sistema energético arcaico", como ustedes lo llaman; me cuestiono el porqué insisten tanto en evitar atender oportuna y diligentemente los reclamos de los clientes, e investigar si los equipos están dañados y necesitan reemplazo.

Al fin y al cabo, el costo de los equipos NO sale de su dinero corporativo (pues reciben reembolsos federales y estatales) … ¿Por qué tanta resistencia? ¡Yo estoy claro que como sucedió en mi caso; si estos casos fueran atendidos diligentemente, sería un riesgo potencial de pérdidas por facturación que podrían llegar al billón de $$$ anuales! Sin embargo, sería un acto enorme de responsabilidad corporativa facturar un consumo real promedio de 170 kWh mensuales en lugar de 1,960 kWh como en esta factura que objeto. íNótese como cada vez más continúa incrementándose el "consumo" … ¿Les hace sentido? ¡¡¡Casi 12 veces en exceso del consumo promedio histórico!!!

Tengo una pregunta que, con lo exagerado de esta factura, me permitió identificarlo:

¿Porqué ustedes explican en su página web que la manera de calcular el consumo es comparando la lectura actual menos la anterior? ¿Porqué a los 178 kWh que marcó el contador 836242, ustedes lo multiplican por 10? El contador 788600 sólo marcó 18 kWh en los 8 días que estuvo instalado y ustedes pretenden cobrar 180 kWh? Si ustedes suman los kWh de cada medida diaria, como lo hice yo, se darán cuenta del error garrafal que alguien está cometiendo, posiblemente en un sector bien amplio del país. ¿Sería posible que analizaran eso? Y para evitar malos entendidos, el contador de mi residencia es idéntico al 788600 y la sumatoria de consumo me llega correctamente; NO multiplicada por 10. ¿Podrían verificar este reclamo también, para que me puedan dar "feedback"?

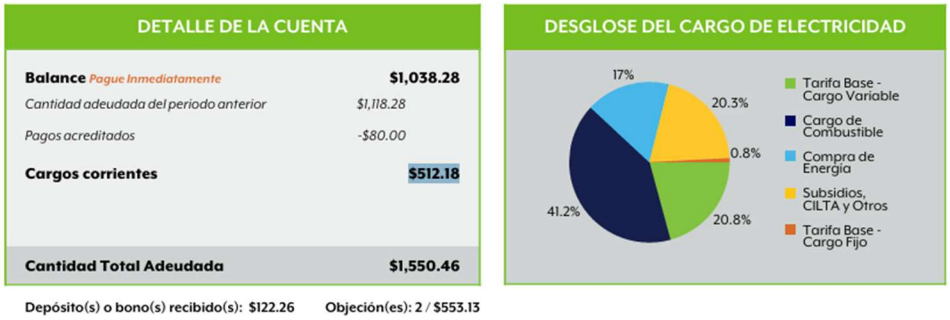




Cumplimiento de pago, según requerido por la ley ($100.00, a pesar de que el promedio debería de ser de menos de $40.00)

Your payment has been submitted. Your confirmation number is 4F9HLQ3TA05.

Fecha de factura objetada: 02-16-2026 Cantidad de factura objetada: $512.18



DETALLE DE LA CUENTA

Balance *Pague Inmediatamente*	**$1,038.28**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$1,118.28*
Pagos acreditados	*-$80.00*
Cargos corrientes	**$512.18**
Cantidad Total Adeudada	**$1,550.46**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD

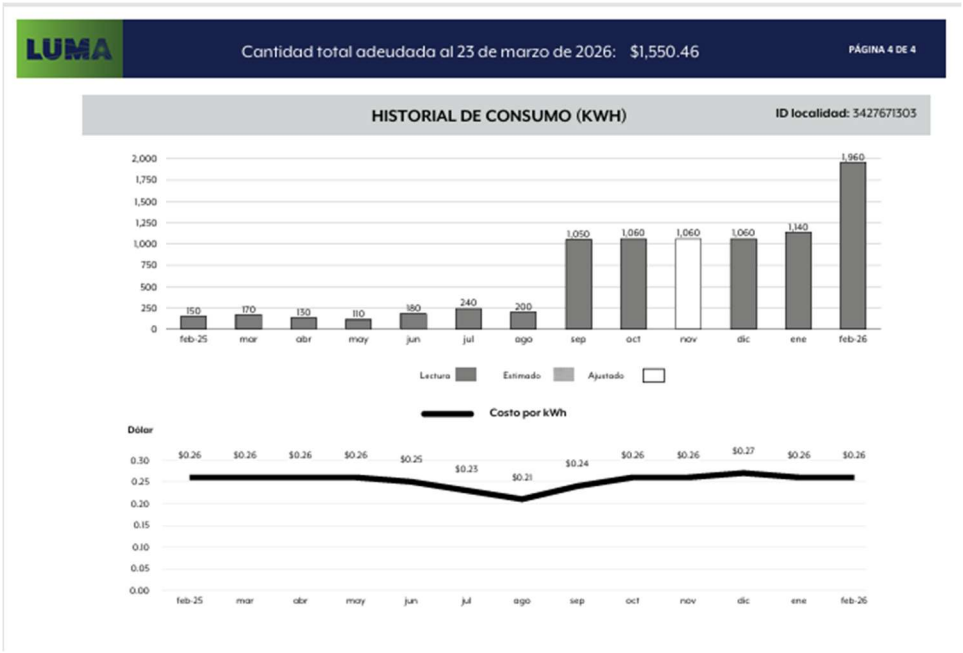
Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $122.26 **Objeción(es):** 2 / $553.13

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 19 CALLE NARANJITO URB BONNEVILLE HEIGHTS CAGUAS PR 00725 **ID localidad:** 3427671303

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 14-ene-2026 a 12-feb-2026 **Próxima lectura:** 17-mar

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo kWh	Consumo Días	Constante
836242	4-feb	6863.00 L	14-ene	6685.00	1,780.00	21	10
788600	12-feb	3639.00 L	4-feb	3621.00	180.00	8	10
72271042	12-feb	13988.00 L	12-feb	13988.00	0.00	1	1
				Total	1,960.00		



Atentamente,

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