NEPR

Received:

Mar 8, 2026

10:20 PM

FELIX POLANCO VÁSQUEZ
Urb. Apolo II, Calle Saturno #2062
Guaynabo, PR 00969-5027
Cuenta: 9119722000
Fecha de factura objetada: 1-14-2025 al 11-15-2025

NEPR-QR-2026-0066

Negociado de Energía de Puerto Rico
A la atención: Oficina de Querellas
San Juan, Puerto Rico

Asunto: Querella formal conforme al Reglamento 8543

A quien corresponda:

Por medio de la presente, yo Félix Polanco Vázquez, presento formal querella administrativa contra LUMA Energy, conforme a lo dispuesto en el Reglamento Núm. 8543, por facturación incorrecta, cargos excesivos y determinación adversa injustificada por la cantidad de $4,733.67.

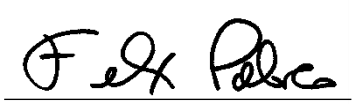
Resido solo en la propiedad objeto de esta cuenta, con un patrón de consumo mínimo. Salgo a trabajar desde temprano y regreso únicamente a dormir, y en múltiples ocasiones permanezco fuera de Puerto Rico por razones laborales, como por ejemplo el mes de julio de 2025 estuve del 9 al 22 de julio fuera del país de igual forma del 28 de julio al 8 de agosto por lo que pueden ver prácticamente el mes de julio 2025 casi completo estuve fuera, la casa sola y sin embargo Luma me estima una factura de $483.29, ¿Cómo es posible esto? A pesar de ello, LUMA me adjudica un consumo totalmente desproporcionado, incompatible con la realidad de uso.

Por lo anterior, solicito respetuosamente que este Honorable Negociado:

1. Admita la presente querella conforme al Reglamento 8543.
2. Ordene a LUMA una auditoría completa del contador, historial de lecturas y sistema de facturación de mi cuenta.
3. Determine la corrección del balance, eliminación de cargos improcedentes y ajuste retroactivo de ser necesario.
4. Ordene cualquier otro remedio que en derecho proceda.

Esta querella se presenta para salvaguardar mis derechos como consumidor y asegurar la aplicación justa de la normativa vigente.

Atentamente,



Félix Polanco Vázquez

787-608-4480

felix@connectedgrouppr.com

1:53

NEPR
Received:
Mar 8, 2026
10:20 PM

DETALLES DDE AJUSTE DE CUENTA Inbox

Experiencia Del Cliente Feb 20
to me

Hola, Felix Polanco Vazquez:
Gracias por contactar a LUMA

Luego de analizar su cuenta encontramos que la lectura usada en su factura no estaba correcta y se ajustó para corregirla.
Los cargos ajustados son:

	Factura Original	Factura Ajustada
01-14-2025	$87.32	$332.45
02-13-2025	$4.00	$492.57
03-17-2025	$4.00	$525.16
04-16-2025	$4.00	$482.20
05-16-2025	$4.00	$482.20
06-16-2025	$159.36	$498.15
07-17-2025	$90.64	$483.29
08-15-2025	$113.46	$403.12
09-16-2025	$248.09	$514.06
10-16-2025	$247.39	$520.47
11-15-2025	$96.45	$520.47
	Total	**$4,733.67**

Para obtener más información ingrese a su

NEPR
Received:
Mar 8, 2026
10:20 PM

Gmail

Information Century Events <info@centuryeventsint.com>

Your Hopper receipt and itinerary: HGYRWX

Hopper <bookings@hopper.com>
To: Cristian Polanco <info@centuryeventsint.com>

Fri, Mar 6 at 2:06 PM

hopper

Pack your bags for Santo Domingo!

Check out your full receipt with flight and passenger details below.

Confirmed

HGYRWX	Hopper Booking Code
IMRBOG	JetBlue

VIEW TRIP

Outbound Flight

San Juan to Santo Domingo — Blue Basic
July 9, 2025 — 1h Nonstop

jetBlue JetBlue - B62537

San Juan		Santo Domingo
SJU	1h	**SDQ**
11:45 AM		12:45 PM

Fare Details

FELIX NERY POLANCO

Base fare:	$60.00
Taxes & fees:	$58.09

Ticket #: 2797265561384
Known Traveler #: 2508547275

Payment Info

Card Payment: ••••6576	$118.09
Total	**$118.09**

This booking will be charged in USD.

Fare Rules

Cancellation & Changes:	Fees vary for this booking; please contact Hopper

Change/cancellation fees are per passenger and set by the airline. In addition to a change fee, the airline may charge a fare difference to modify your flight. Fees and policies may change at the airline's discretion.

Hopper will never text you to ask you to update your booking or enter your credit/debit card information again. Learn more about protecting yourself from scams here.

NEPR
Received:
Mar 8, 2026
10:20 PM

Gmail Information Century Events <info@centuryeventsint.com>

Your Hopper receipt and itinerary: Z-O230ELXB6

Hopper <bookings@hopper.com> Fri, Mar 6 at 2:10 PM
To: Cristian Polanco <info@centuryeventsint.com>

hopper

Pack your bags for San Juan!

Check out your full receipt with flight and passenger details below.

Confirmed

Z-O230ELXB6	Hopper Booking Code
Q8SEUF	Arajet

VIEW TRIP

Outbound Flight

Punta Cana to San Juan — Comfort
July 22, 2025 — 1h 5m Nonstop

Arajet - DM1000

Punta Cana		San Juan
PUJ		**SJU**
1:26 PM	1h 5m	2:31 PM

Expedia

NEPR

Received:

Mar 8, 2026

10:20 PM

Receipt

Expedia itinerary: 73160137179674

Purchase date: Jul 1, 2025

Booking details

TownePlace Suites by Marriott Orlando Theme Parks/Lake Buena Vista

8040 Palm Parkway, Orlando, FL, 32836 United States of America

Check in: Jul 28, 2025

Check out: Aug 1, 2025

1 room x 4 nights

Studio, 2 Queen Beds (Mobility Accessible, Tub)

Booked for: Hector Jose Buxo

Roundtrip flight

San Juan (SJU) to Orlando (MCO)

JetBlue Airways 234

Economy / Coach (L)

Orlando (MCO) to San Juan (SJU)

JetBlue Airways 1233

Economy / Coach (L)

Depart: Jul 28, 2025

Return: Aug 1, 2025

Traveler 1: Adult

Hector Jose Buxo

Ticket Number: 2797298529547

Traveler 2: Adult

Felix Nery Polanco

Ticket Number: 2797298529548

Traveler 3: Child

Isabella Mia Buxo

Ticket Number: 2797298529549

Traveler 4: Child

Nicolas Enmanuel Polanco

Ticket Number: 2797298529546

Payment details

Package price

Package Hotel Roundtrip flight	$1,038.14
Taxes and fees	$305.03
Total	**$1,343.17** Paid [Visa 0652]

Fare Details

FELIX NERY POLANCO

Base fare:	$16.00
Taxes & fees:	$100.50

Known Traveler #: 2508547275

Payment Info

Card Payment: ••••6576	$116.50
Total	**$116.50**

This booking will be charged in USD.

Please contact your bank directly for their policies regarding currency conversion & applicable foreign transaction fees.

Seat Selection

Punta Cana to San Juan - DM 1000

FELIX POLANCO: Seat: 18D	Free
Total	**$0.00**

Fare Rules

Cancellation & Changes: View on arajet.com

Change/cancellation fees are per passenger and set by the airline. In addition