GOBIERNO DE PUERTO RICO
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

NEPR
Received:
Mar 9, 2026
6:01 PM

CECILIA REYES NIEVES
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC,
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

CASO NÚM. NEPR-QR-2026-0015

ASUNTO: Contestación a Querella

CONTESTACION A QUERELLA

AL NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO:

COMPARECEN las partes querelladas, LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC (en adelante "LUMA") por conducto de la representación legal que suscribe y muy respetuosamente **EXPONEN, ALEGAN** y **SOLICITAN:**

1. Se niega el párrafo 1 de la Querella. Se alega afirmativamente que el medidor 836242 estuvo en el predio desde el 16 de marzo de 2012 hasta el 4 de febrero de 2026 con lecturas regulares y progresivas. Si se puede observar en la cuenta como se elevaron los consumos. Sin embargo, en años anteriores el consumo se comportó de la misma manera. Véase anulación múltiple y refacturación (Anejo).

2. Se niega el párrafo 2 de la Querella. Se alega afirmativamente que el 16 de septiembre de 2025 cliente presentó la objeción OBW20250916342354199694. Dicha objeción fue sobre la factura de 13 de septiembre de 2025 por la cantidad de $238.13. El caso fue cerrado en deficiencia porque la Querellante incumplió con el pago a tiempo del pago promedio de $35.83. El 17 de septiembre de 2025 enviamos carta de deficiencia, solicitando el pago promedio por la cantidad de $35.83 con fecha de vencimiento el 2 de octubre de 2025. El 4 de noviembre de 2025 la Querellante envió email con carta explicativa y pago. Dicho pago se hizo fuera del término requerido en el Art. 6.27 (a) (1)

de la Ley 57-2014 y la sección 4.09 del Reglamento 8863. Por ende, la objeción se tuvo por no presentada. Véase carta de deficiencia y fecha de pago (Anejos).

3. Se niega el párrafo 3 de la Querella. No se puede tomar conocimiento sobre hechos que no han sido debidamente constatados y que no sean susceptibles de verificación.

4. Se niega el párrafo 4 de la Querella. La Querellante presentó la objeción OBW20251017342125410861, la cual es sobre la factura de 14 de octubre de 2025 por la cantidad de $262.61. Dicha objeción cumplió con el proceso informal en LUMA y el Negociado tiene jurisdicción para atenderla. En dicha investigación, le informamos a la cliente que hicimos ajustes para el periodo de 14 de octubre de 2025 al 14 de noviembre de 2025. Se exhortó a cliente a comunicarse para un acuerdo de pago y se le informó que recibirá un desglose en la próxima factura con fecha de vencimiento de 15 de diciembre de 2025. Se incluye carta de primer nivel y carta de segundo nivel (Anejo). La cliente también presento una objeción OB20260113EWyp sobre la factura de 18 de diciembre de 2025 por la cantidad de $291.12. Dicha objeción está en estatus caso abierto y estamos en término de 60 días para notificar el resultado de la investigación. Por otro lado, el medidor objeto de la factura objetada es el medidor 836242. Dicho medidor fue retirado y solicitamos se identifique el medidor retirado. De identificarse, se solicitará si se puede realizar una prueba a dicho medidor.

5. Se niega el párrafo 5 de la Querella. Se incorporan por referencia los párrafos anteriores en cuanto a las objeciones presentadas y estatus. Véase registro de objeciones (Anejo).

6. Se niega el párrafo 6 de la Querella. Se incorporan por referencia los párrafos anteriores. Se alega afirmativamente que el medidor 836242 estuvo en el predio desde el 16 de marzo de 2012 hasta el 4 de febrero de 2026 con lecturas regulares y

progresivas. El medidor 788600 estuvo en el predio desde el 4 de febrero de 2026 hasta el 12 de febrero de 2026. Tenía lectura verificada de instale y de retire. Era un contador rehusado. La lectura remota no tiene lecturas de 2026. A este contador no se le hizo prueba. Desde el 16 de febrero de 2026 al presente se instaló el medidor 72271042. Se generó consumo estimado para la lectura del 13 de febrero de 2026 con la misma lectura de instale. También es un contador rehusado. Registro en remota retryoverride y no ha inicializado. Hay una orden pendiente para prueba del medidor instalado. El 27 de febrero de 2026 visitamos el predio de la Querellante. Hay problema de subestación caguas TC . Hasta que la subestación se actualice, no se puede iniciar medidor, se orientó a cliente. Se incluye actividad de campo 4 de marzo de 2026 (Anejo). Solicitamos prueba del medidor 836242 que fue retirado y era el medidor que estaba en el predio durante el periodo de la objeción de la factura OBW20251017342125410861, la cual es sobre la factura de 14 de octubre de 2025 por la cantidad de $262.61. Esta es la objeción que el Negociado tiene jurisdicción para revisar.

7. Se niega el párrafo 7 de la Querella. Se incorpora por referencia el inciso 1 de esta contestación.

8. Se niega el resto de la Querella. Se incorpora por referencia todas las contestaciones a esta Querella.

DEFENSAS AFIRMATIVAS

1. El recurso instado contra LUMA no presenta una reclamación que justifique la concesión de un remedio.
2. El recurso es inmeritorio.
3. El Negociado carece de jurisdicción sobre la persona o sobre la materia.
4. El caso en referencia fue atendido.
5. El medidor retirado 836242 tenía lecturas regulares y progresivas.

6. Hay problema de subestación caguas TC. Hasta que la subestación se actualice, no se puede iniciar medidor, se orientó a cliente.
7. En años anteriores el consumo se comportó de la misma manera con aumentos.
8. El Negociado no tiene jurisdicción para revisar la objeción OBW20250916342354199694. El caso fue cerrado en deficiencia porque la Querellante incumplió con el pago a tiempo del pago promedio de $35.83. Dicho pago se hizo fuera del término requerido en el Art. 6.27 (a) (1) de la Ley 57-2014 y la sección 4.09 del Reglamento 8863. Por ende, la objeción se tuvo por no presentada.
9. Le informamos a la cliente que hicimos ajustes para el periodo de 14 de octubre de 2025 al 14 de noviembre de 2025. Se exhortó a cliente a comunicarse para un acuerdo de pago y se le informó que recibirá un desglose en la próxima factura con fecha de vencimiento de 15 de diciembre de 2025.
10. La revisión de la objeción OB20260113EWyp sobre la factura de 18 de diciembre de 2025 por la cantidad de $291.12 es prematura. Dicha objeción está en estatus caso abierto y estamos en término de 60 días para notificar el resultado de la investigación.

POR LO CUAL, se solicita al Negociado que declare ha lugar esta moción, declare no ha lugar la Querella, con cualquier otro pronunciamiento que en derecho proceda.

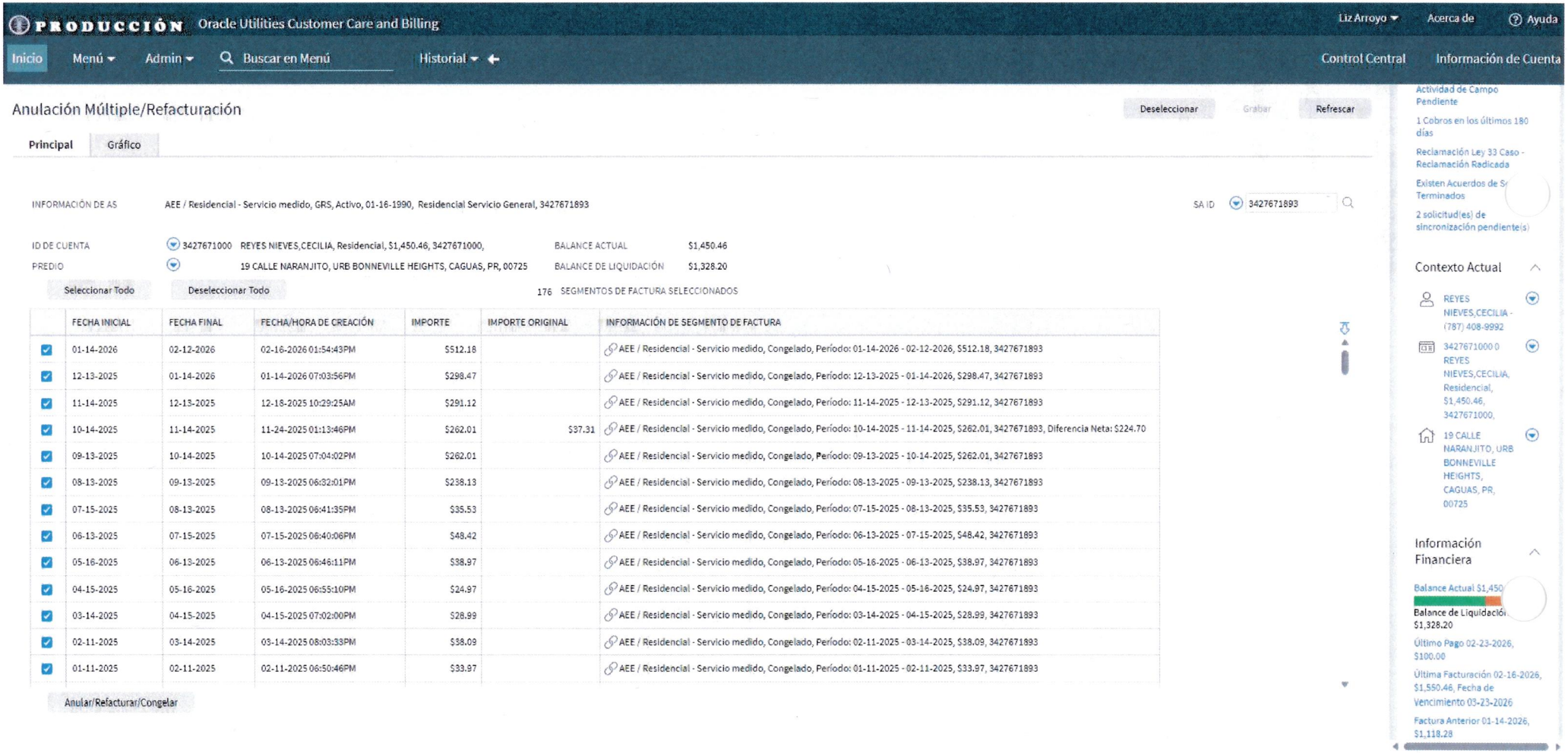
RESPETUOSAMENTE SOMETIDA.

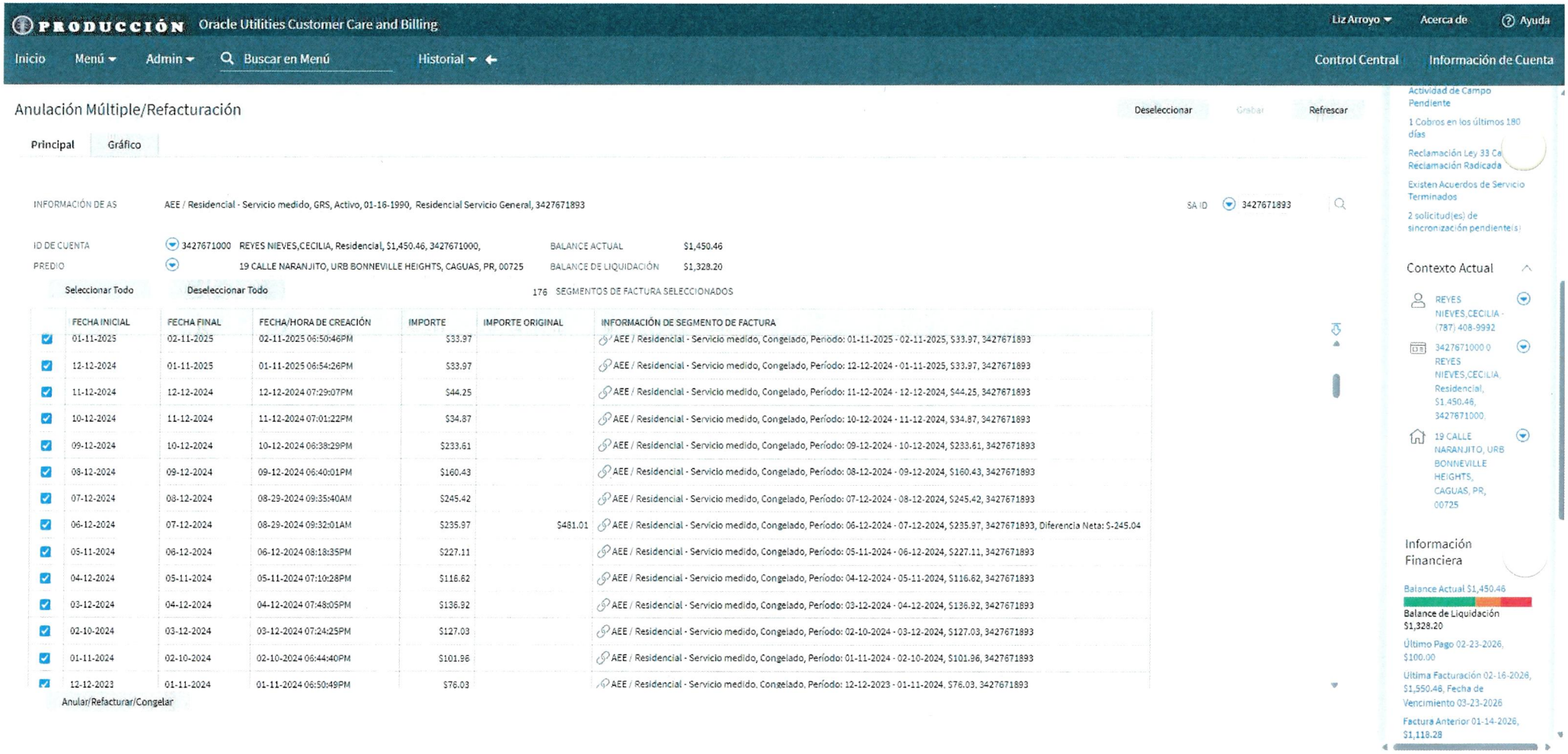
En San Juan, Puerto Rico, el 9 de marzo de 2026.

CERTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN

CERTIFICO que este escrito ha sido presentado a través del sistema de Radicación Electrónica del Negociado de Energía de Puerto Rico https://radicacion.energia.pr.gov/, mediante el cual el Negociado y las partes recibirán notificación. Asimismo, se envió copia de cortesía a la parte querellante a l4u70cm0@duck.com

F/Michelle M. Acosta Rodríguez
Lcda. Michelle M. Acosta Rodríguez
RUA 18239
LUMA – Departamento Legal
PO BOX 364267
San Juan, PR, 00936-4267
(787) 349-3028
michelle.acosta@lumapr.com


PRODUCCIÓN
Oracle Utilities Customer Care and Billing
Liz Arroyo
Acerca de
Ayuda
Inicio
Menú
Admin
Buscar en Menú
Historial
Control Central
Información de Cuenta
Anulación Múltiple/Refacturación
Deseleccionar
Grabar
Refrescar
Principal
Gráfico
INFORMACIÓN DE AS
AEE / Residencial - Servicio medido, GRS, Activo, 01-16-1990, Residencial Servicio General, 3427671893
SA ID
3427671893
ID DE CUENTA
3427671000 REYES NIEVES,CECILIA, Residencial, $1,450.46, 3427671000,
BALANCE ACTUAL
$1,450.46
PREDIO
19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725
BALANCE DE LIQUIDACIÓN
$1,328.20
Seleccionar Todo
Deseleccionar Todo
176 SEGMENTOS DE FACTURA SELECCIONADOS
FECHA INICIAL
FECHA FINAL
FECHA/HORA DE CREACIÓN
IMPORTE
IMPORTE ORIGINAL
INFORMACIÓN DE SEGMENTO DE FACTURA
01-14-2026 02-12-2026 02-16-2026 01:54:43PM $512.18 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 01-14-2026 - 02-12-2026, $512.18, 3427671893
12-13-2025 01-14-2026 01-14-2026 07:03:56PM $298.47 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 12-13-2025 - 01-14-2026, $298.47, 3427671893
11-14-2025 12-13-2025 12-18-2025 10:29:25AM $291.12 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 11-14-2025 - 12-13-2025, $291.12, 3427671893
10-14-2025 11-14-2025 11-24-2025 01:13:46PM $262.01 $37.31 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 10-14-2025 - 11-14-2025, $262.01, 3427671893, Diferencia Neta: $224.70
09-13-2025 10-14-2025 10-14-2025 07:04:02PM $262.01 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 09-13-2025 - 10-14-2025, $262.01, 3427671893
08-13-2025 09-13-2025 09-13-2025 06:32:01PM $238.13 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 08-13-2025 - 09-13-2025, $238.13, 3427671893
07-15-2025 08-13-2025 08-13-2025 06:41:35PM $35.53 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 07-15-2025 - 08-13-2025, $35.53, 3427671893
06-13-2025 07-15-2025 07-15-2025 06:40:06PM $48.42 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 06-13-2025 - 07-15-2025, $48.42, 3427671893
05-16-2025 06-13-2025 06-13-2025 06:46:11PM $38.97 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 05-16-2025 - 06-13-2025, $38.97, 3427671893
04-15-2025 05-16-2025 05-16-2025 06:55:10PM $24.97 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 04-15-2025 - 05-16-2025, $24.97, 3427671893
03-14-2025 04-15-2025 04-15-2025 07:02:00PM $28.99 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 03-14-2025 - 04-15-2025, $28.99, 3427671893
02-11-2025 03-14-2025 03-14-2025 08:03:33PM $38.09 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 02-11-2025 - 03-14-2025, $38.09, 3427671893
01-11-2025 02-11-2025 02-11-2025 06:50:46PM $33.97 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 01-11-2025 - 02-11-2025, $33.97, 3427671893
Anular/Refacturar/Congelar
Actividad de Campo Pendiente
1 Cobros en los últimos 180 días
Reclamación Ley 33 Caso - Reclamación Radicada
Existen Acuerdos de Sr Terminados
2 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)
Contexto Actual
REYES NIEVES,CECILIA - (787) 408-9992
3427671000 0 REYES NIEVES,CECILIA, Residencial, $1,450.46, 3427671000,
19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725
Información Financiera
Balance Actual $1,450
Balance de Liquidació $1,328.20
Último Pago 02-23-2026, $100.00
Última Facturación 02-16-2026, $1,550.46, Fecha de Vencimiento 03-23-2026
Factura Anterior 01-14-2026, $1,118.28


PRODUCCIÓN
Oracle Utilities Customer Care and Billing
Liz Arroyo
Acerca de
Ayuda
Inicio
Menú
Admin
Buscar en Menú
Historial
Control Central
Información de Cuenta
Anulación Múltiple/Refacturación
Deseleccionar
Grabar
Refrescar
Principal
Gráfico
INFORMACIÓN DE AS
AEE / Residencial - Servicio medido, GRS, Activo, 01-16-1990, Residencial Servicio General, 3427671893
SA ID
3427671893
ID DE CUENTA
3427671000 REYES NIEVES,CECILIA, Residencial, $1,450.46, 3427671000,
BALANCE ACTUAL
$1,450.46
PREDIO
19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725
BALANCE DE LIQUIDACIÓN
$1,328.20
Seleccionar Todo
Deseleccionar Todo
176 SEGMENTOS DE FACTURA SELECCIONADOS
FECHA INICIAL
FECHA FINAL
FECHA/HORA DE CREACIÓN
IMPORTE
IMPORTE ORIGINAL
INFORMACIÓN DE SEGMENTO DE FACTURA
01-11-2025 02-11-2025 02-11-2025 06:50:46PM $33.97 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 01-11-2025 - 02-11-2025, $33.97, 3427671893
12-12-2024 01-11-2025 01-11-2025 06:54:26PM $33.97 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 12-12-2024 - 01-11-2025, $33.97, 3427671893
11-12-2024 12-12-2024 12-12-2024 07:29:07PM $44.25 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 11-12-2024 - 12-12-2024, $44.25, 3427671893
10-12-2024 11-12-2024 11-12-2024 07:01:22PM $34.87 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 10-12-2024 - 11-12-2024, $34.87, 3427671893
09-12-2024 10-12-2024 10-12-2024 06:38:29PM $233.61 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 09-12-2024 - 10-12-2024, $233.61, 3427671893
08-12-2024 09-12-2024 09-12-2024 06:40:01PM $160.43 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 08-12-2024 - 09-12-2024, $160.43, 3427671893
07-12-2024 08-12-2024 08-29-2024 09:35:40AM $245.42 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 07-12-2024 - 08-12-2024, $245.42, 3427671893
06-12-2024 07-12-2024 08-29-2024 09:32:01AM $235.97 $481.01 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 06-12-2024 - 07-12-2024, $235.97, 3427671893, Diferencia Neta: $-245.04
05-11-2024 06-12-2024 06-12-2024 08:18:35PM $227.11 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 05-11-2024 - 06-12-2024, $227.11, 3427671893
04-12-2024 05-11-2024 05-11-2024 07:10:28PM $116.62 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 04-12-2024 - 05-11-2024, $116.62, 3427671893
03-12-2024 04-12-2024 04-12-2024 07:48:05PM $136.92 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 03-12-2024 - 04-12-2024, $136.92, 3427671893
02-10-2024 03-12-2024 03-12-2024 07:24:25PM $127.03 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 02-10-2024 - 03-12-2024, $127.03, 3427671893
01-11-2024 02-10-2024 02-10-2024 06:44:40PM $101.96 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 01-11-2024 - 02-10-2024, $101.96, 3427671893
12-12-2023 01-11-2024 01-11-2024 06:50:49PM $76.03 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 12-12-2023 - 01-11-2024, $76.03, 3427671893
Anular/Refacturar/Congelar
Actividad de Campo Pendiente
1 Cobros en los últimos 180 días
Reclamación Ley 33 Ca
Reclamación Radicada
Existen Acuerdos de Servicio Terminados
2 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)
Contexto Actual
REYES NIEVES,CECILIA - (787) 408-9992
3427671000 0 REYES NIEVES,CECILIA, Residencial, $1,450.46, 3427671000,
19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725
Información Financiera
Balance Actual $1,450.46
Balance de Liquidación $1,328.20
Último Pago 02-23-2026, $100.00
Ultima Facturación 02-16-2026, $1,550.46, Fecha de Vencimiento 03-23-2026
Factura Anterior 01-14-2026, $1,118.28

La gente primero. La seguridad siempre.

17 de septiembre del 2025

REYES NIEVES,CECILIA
URB BONNEVILLE HTS
19 CALLE NARANJITO
CAGUAS PR 00727-4941

l4u70cm0@duck.com

Cuenta: 3427671000
Número de objeción: OBW20250916342354199694
Fecha de factura objetada: 9-13-2025
Cantidad de factura objetada: $238.13

Estimado cliente:

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón de **Alto consumo** para el periodo de **8/13/2025** a **9/13/2025.** Esta no cumple con los requisitos contenidos en el artículo 4.07 del Reglamento 8863- 2016 del Negociado de Energía, según se identifican a continuación. Para formalizar su solicitud, es necesario que provea:

☐ El nombre del cliente que presenta la objeción.

☐ El número de la cuenta de servicio.

☐ El número de identificación de la Factura que se objeta.

☐ Las razones que le motivan la objeción, necesitamos una explicación más específica de su reclamación.

☐El número de teléfono, dirección física y postal, y dirección de correo electrónico.

☒ Se requiere el pago del promedio conforme a lo establecido en la Sección 4.05 del Reglamento 8863-2016. Su promedio es de **$35.83**. Tan pronto, realice el pago debe enviar copia del recibo y si presenta su pago por teléfono o a través de MILUMA en la página Web, deberá ofrecer el número de confirmación.

Su reclamación no podrá ser procesada hasta tanto provea la información requerida. Según el Artículo 4.09 del Reglamento 8863-2016, usted tiene hasta el **10/2/2025 (15 días)** para someter esta información y completar la solicitud de objeción. De no recibir la información y/o documentos solicitados dentro de dicho término, su reclamación se considerará como no presentada y no tendrá efecto alguno. Favor de enviar la información solicitada a:

Luma Energy
OBJETAR FACTURA
PO BOX 9100
SAN JUAN. PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com
Departamento de Facturación/Billing Services

JFN

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE CLIENTE REYES NIEVES,CECILIA, 19 CALLE NARANJITO, CAGUAS, General / Propósito General Contactado 03-04-2026

ABIERTO ☐ ID DE USUARIO 108352 Morales, Jonathan

ID DE PERSONA 9837830000 REYES NIEVES,CECILIA - (787) 408-9992

ID DE CUENTA 3427671000 REYES NIEVES,CECILIA, Residencial, $1,450.46, 3427671000,

ID DE PREDIO 3427671303 19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725

MÉTODO DE CONTACTO PREFERIDO

FECHA/HORA DE CONTACTO * 03-04-2026 / * 05:30:20PM

CLASE DE CONTACTO * General

TIPO DE CONTACTO * G Propósito General

COMENTARIOS

SE TRABAJA ORDEN DE SERVICIO Y SE REPROGRAMA AC #: 3426452547
COMPLETADO EN CAMPO: 2-27-2026
NOTAS: Current Location: 18,21346899,-66,03524259
Al momento de visita predio cerrado en el predio se a remplazado en dos ocasiones el metro se le realizó prueba de inicializacion por remta y hay problema en la subestación caguas TC hasta que la subestación se actulize no se puede iniciar metro se orientó a cliente
CONTADOR: 72271042
LECTURA: NO BRINDADO
COORDENADAS: 18,21346899-66,03524259
SUPERVISOR: lirmaris.torres@lumapr.com
EMPLEADO: jose.garciafigueroa@lumapr.com
PREDIO ESTA CERRADO, MEDIDOR NO ESTA VISIBLE Y NO ESTA ACCESIBLE, PREDIO EN USO CON SERVICIO, SE VISITO EL PREDIO, PREDIO ESTA CERRADO
SEAL NUMBER: NO BRINDADO
INNER SEAL: NO BRINDADO
FOTO: 2
CUENTA: 3427671000
AS: 3427671893
LEY 57 JMS 3-4-2026

REGISTROS RELACIONADOS

CONFIRMACION - Google Chrome

Not secure aeeappsx:7777/pls/apxprd/f?p=115:2:1410734926169646::NO::P2_CONFIRMACION:NULL

Welcome, LIZ.ARROYO Logout

FORMULARIO > OBJECIONES REGISTRADAS

Go Actions

Row text contains '3427671000'

Numero Control	Fecha Objecion	Nombre	Cuenta	Num Empleado	Tipo Formulario	Numero Factura	Razon Objecion	Explicacion	Direccion Metro	Correo	Numero Confirmacion	Predio	Fecha Factura
OB20260209igcc	09-FEB-2026 04:09PM	REYES NIEVES,CECILIA	3427671000	EDGAR.NIEVES	INTERNO	N/A	Alto consumo	VIA CORREO POSTAL CLIENTE OBJETA FACTURA DEL 01-14-2026, INDICA FACTURAXIÓN EXCESIVA	19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725	l4u70cm0@duck.com	-	N/A	14-JAN-2026 12:00AM
OB20260113EWyp	13-JAN-2026 02:53PM	REYES NIEVES,CECILIA	3427671000	EDGAR.NIEVES	INTERNO	N/A	Alto consumo	CLIENTE, VIA CORREO POSTAL, OBJETA FACTURA DEL 12-18-2025//ENM	19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725	l4u70cm0@duck.com	-	N/A	18-DEC-2025 12:00AM
OBW20251017342125410861	17-OCT-2025 09:09PM	REYES NIEVES,CECILIA	3427671000	-	MILUMA	342125410861	High Consumption	3427671303 - 19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725 ----- Reclamè la factura de Sept 2025 y todavía aparece el cargo incorrecto. Ahora, vuelvo a reclamar la de octubre 2025. El contado tiene que estar malo!!! Miren las facturas de los meses anteriores, por favor. Esa casa está vacía al menos 18 horas al día! El contador tiene que estar mal. La lectura del 10/14/25 que ustedes hicieron fue de 6359. Ahora mismo está en 6378...190 Kwh es casi mi consumo al mes; por Dios! 3427671303 - 19 CALLE	19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725	l4u70cm0@duck.com	-	-	14-OCT-2025 12:00AM

CONFIRMACION - Google Chrome
Not secure aeeappsx:7777/pls/apxprd/f?p=115:2:1410734926169646::NO::P2_CONFIRMACION:NULL

		NIEVES,CECILIA						OBJETA FACTURA DEL 12-18-2025//ENM	HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725				12:00AM
OBW20251017342125410861	17-OCT-2025 09:09PM	REYES NIEVES,CECILIA	3427671000	-	MILUMA	342125410861	High Consumption	3427671303 - 19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725 ----- Reclamè la factura de Sept.2025 y todavía aparece el cargo incorrecto. Ahora, vuelvo a reclamar la de octubre 2025. El contado tiene que estar malo!!! Miren las facturas de los meses anteriores, por favor. Esa casa está vacía al menos 18 horas al día! El contador tiene que estar mal. La lectura del 10/14/25 que ustedes hicieron fue de 6359. Ahora mismo está en 6378...190 Kwh es casi mi consumo al mes; por Dios!	19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725	l4u70cm0@duck.com	-	-	14-OCT-2025 12:00AM
OBW20250916342354199694	16-SEP-2025 06:53PM	REYES NIEVES,CECILIA	3427671000	-	MILUMA	342354199694	High Consumption	3427671303 - 19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725 ----- Imposible que una sola persona con promedio mensual de consumo multiplique por más de 5 veces el promedio del año anterior. Tiene que haber algún error en el contador o algún "malware" está corriendo en el programa de Luma! Por favor; ¡Corrijan este horror! Por favor!	19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE HEIGHTS, CAGUAS, PR, 00725	GORDIANADRIAN15@GMAIL.COM	-	-	13-SEP-2025 12:00AM
	28-AUG-2024	REYES						3427671303 - 19 CALLE NARANJITO, URB	19 CALLE NARANJITO, URB BONNEVILLE				12-AUG-2024

La gente primero. La seguridad siempre.

19 de diciembre de 2025

REYES NIEVES,CECILIA
URB BONNEVILLE HTS
19 CALLE NARANJITO
CAGUAS PR 00727-4941

l4u70cm0@duck.com

Cuenta: 3427671000
Número de objeción: OBW20251017342125410861
Fecha de factura objetada: 10-14-2025
Cantidad de factura objetada: $262.01
Numero de Caso: 6388927777

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 notificada mediante la carta fechada del 11-25-2025. En adición, el 12-18-2025 se generó la factura correspondiente al periodo 11-14-2025 a 12-13-2025.

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 01-18-2025.

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

JMDS

La gente primero. La seguridad siempre.

25 de noviembre de 2025

REYES NIEVES, CECILIA
URB BONNEVILLE HTS
19 CALLE NARANJITO
CAGUAS PR 00727-4941

l4u70cm0@duck.com

Cuenta: 3427671000
Número de objeción: OBW20251017342125410861
Fecha de factura objetada: 10-14-2025
Cantidad de factura objetada: $262.01
Número de caso: 6388927777

Estimado cliente:

Conforme a su solicitud, procedimos a investigar la cuenta en referencia. Le informamos que luego de revisar la misma, se determinó que la cuenta debía ser refacturada. El **11-24-2025** refacturamos el periodo desde **10-14-2025** hasta **11-14-2025**, utilizando lecturas verificada en sistema para el número de medidor **836242**. Usted tiene la alternativa de llamar al 1-844-888-5862 o visitar la Oficina de Servicio al Cliente más cercana para solicitar un acuerdo de pago. Podrá ver el desglose del ajuste en la próxima factura. El balance de su cuenta es **$639.15.**

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 diciembre de 2025 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 Ramos
Supervisora de Facturación

JMDS

Outlook

Cuenta: 3427671000 - OBJETAR FACTURAS

From Ismael Ortiz <ismlortz@aol.com>
Date Tue 11/4/2025 1:29 AM
To @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>; l4u70cm0@duck.com <l4u70cm0@duck.com>

1 attachment (1 MB)
Claim- Account number 3427671000..pdf;

[CAUTION] This email originated from outside the organization. Do not open suspicious links or attachments. Report concerns to Cybersecurity@lumapr.com
[PRECAUCIÓN] Este correo electrónico se originó fuera de la organización. No abra enlaces o archivos adjuntos sospechosos. Informe a Cybersecurity@lumapr.com

Luma Energy OBJETAR FACTURA
PO BOX 9100
SAN JUAN. PR 00908 objecionalafactura@lumapr.com

l4u70cm0@duck.com
Cuenta: 3427671000
Número de Objecion: OBW20251017342125410861 Fecha de factura objetada: 10-14-2025
Cantidad de factura objetada: $262.01

l4u70cm0@duck.com
Cuenta: 3427671000
Número de Objecion: OBW20250916342354199694
Fecha de factura objetada: 09-16-2025
Cantidad de factura objetada: $238.13

La gente primero. La seguridad siempre.

20 de octubre de 2025

REYES NIEVES,CECILIA
URB BONNEVILLE HTS
19 CALLE NARANJITO
CAGUAS PR 00727-4941

l4u70cm0@duck.com

Cuenta: 3427671000
Número de Objecion: OBW20251017342125410861
Fecha de factura objetada: 10-14-2025
Cantidad de factura objetada: $262.01

Estimado cliente:

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón de **alto consumo** para el periodo de **09-13-2025 a 10-14-2025.** Esta no cumple con los requisitos contenidos en el artículo 4.07 del Reglamento 8863- 2016 del Negociado de Energía, según se identifican a continuación. Para formalizar su solicitud, es necesario que provea:

☐ El nombre del cliente que presenta la objeción.

☐ El número de la cuenta de servicio.

☐ El número de identificación de la Factura que se objeta.

☒ Las razones que le motivan la objeción, necesitamos una explicación más específica de su reclamación.

☐ El número de teléfono, dirección física y postal, y dirección de correo electrónico.

☒ Se requiere el pago del promedio conforme a lo establecido en la Sección 4.05 del Reglamento 8863-2016. Su promedio es de $35.83. 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.

Su reclamación no podrá ser procesada hasta tanto provea la información requerida. Según el Artículo 4.09 del Reglamento 8863-2016, usted tiene hasta el 4 de noviembre de 2025 para someter esta información y completar la solicitud de objeción. De no recibir la información y/o documentos solicitados dentro de dicho término, su reclamación se considerará como no presentada y no tendrá efecto alguno. Favor de enviar la información solicitada a:

Luma Energy
OBJETAR FACTURA
PO BOX 9100
SAN JUAN. PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Departamento de Facturación/Billing Services

JMDS

Confidentiality Note:

The information transmitted is intended only for the person or entity to whom it is addressed and may contain confidential material. Any use of this information other than by the intended recipient is prohibited. If you receive this message in error, please send a reply e-mail to the sender and delete the material from any and all computers & devices.