GOBIERNO DE PUERTO RICO
Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía de Puerto Rico

NEPR
Received:
Mar 22, 2026
5:19 PM

_____
PROMOVENTE

vs.

_____
PROMOVIDO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO: solicitar investigación sobre factura

REVISIÓN FORMAL DE FACTURAS DE SERVICIO ELÉCTRICO

Instrucciones:

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones de los Reglamentos Núm. 8543, 8863 y 9076, y asegúrese de ofrecer la información requerida.
- Complete todos los encasillados e indique N/A donde no aplique.
- De necesitar espacio adicional para sus respuestas, utilice la Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- Incluya los documentos requeridos.

A. Información General del Promovente

1. Nombre completo: Neysha ojeda castro
2. Dirección física: Estancias el mayoral apartment c5 villalba pr00766
3. Dirección postal: Po box10291 ponce pr 00732
4. Teléfono: 9392601019
5. Correo electrónico: Ojeney@gmail.com
6. Representación legal:
   Número de RUA:
8. Dirección postal:
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

B. Información General del Promovido

1. Nombre completo:
2. Dirección física:
3. Dirección postal:
4. Teléfono:
5. Correo electrónico:

C. Cuantía Objetada

Número de la cuenta: ____9335730047_____. Número de factura objetada: OBW20260303933492382135_____.
Número de referencia o núm. de caso ante la Compañía de Servicio Eléctrico: OBW20260303933492382135
numero de objecion_____.
Cuantía objetada:
☐ **Menor de $5,000.00**: **$3,515 cantidad disputada**_____. Su caso se tramitará bajo el Procedimiento Sumario.

☐ **Mayor de $5,000.00** _____ Su caso se tramitará bajo el Procedimiento **ordinario** a menos que indique lo contrario. Optar por el trámite bajo el Procedimiento Sumario: ☐ Sí ☐ No.

D. Solicitud de Revisión

Relación sucinta de hechos: A quien corresponda en el Negociado de Energía de Puerto Rico:

Comparece la suscribiente, Neysha Ojeda Castro, titular de la cuenta de servicio eléctrico #9335730047, correspondiente a la propiedad ubicada en Estancias El Mayoral, Apartment C, Villalba, Puerto Rico, y muy respetuosamente EXPONE, ALEGA Y SOLICITA lo siguiente:

PRIMERO: Que la compareciente ha sido objeto durante un período prolongado de facturación excesiva, irrazonable y desproporcionada, la cual no guarda relación con el patrón real de consumo de la residencia antes indicada. La propiedad corresponde a un apartamento ocupado de forma limitada durante horas nocturnas, ya que la suscribiente permanece fuera del hogar durante la mayor parte del día.

SEGUNDO: Que la facturación reflejada en la cuenta excede significativamente el consumo esperado y resulta inconsistente con el consumo de otras unidades residenciales dentro del mismo edificio, lo cual levanta serias dudas respecto a la exactitud del sistema de medición, la lectura del contador o la correcta imputación de cargos a la cuenta de la compareciente.

TERCERO: Que adicionalmente la compareciente es beneficiaria del Programa de Asistencia Nutricional (PAN) y tiene derecho a los beneficios y subsidios aplicables a clientes elegibles de bajos ingresos. No obstante, a pesar de haber enviado en múltiples ocasiones la certificación correspondiente mediante correo electrónico cada año al momento de su renovación, dicho subsidio no ha sido aplicado a la cuenta, lo cual constituye una omisión administrativa que ha contribuido directamente a la acumulación de cargos excesivos.

CUARTO: Que como consecuencia directa de la facturación objetada y de la falta de aplicación del subsidio correspondiente, el balance reflejado excede la capacidad económica de la compareciente, lo cual ha afectado su capacidad de cumplir con los pagos bajo las condiciones actuales.

QUINTO: Que mediante la presente se ratifica formalmente la objeción previamente presentada bajo el número de caso OBW20260303933492382135 ante LUMA Energy, solicitando la intervención de este Honorable Negociado para la debida evaluación y adjudicación de la controversia conforme a los derechos que asisten a los consumidores del servicio eléctrico en Puerto Rico.

POR TODO LO CUAL, y al amparo de los derechos conferidos a los consumidores bajo la Ley 57-2014, así como los reglamentos aplicables a la protección de los clientes del servicio eléctrico, la compareciente SOLICITA Y REQUIERE lo siguiente:

1. Que se lleve a cabo una investigación inmediata, completa y transparente sobre la exactitud del contador, el historial de lectura del mismo y el sistema de facturación aplicado a la cuenta.
2. Que se realice una auditoría del historial de consumo y facturación correspondiente a los períodos en controversia.
3. Que se proceda a la aplicación inmediata del subsidio correspondiente al Programa PAN, incluyendo cualquier ajuste retroactivo que proceda conforme a derecho.
4. Que se realicen los ajustes, créditos o correcciones pertinentes en caso de confirmarse cargos indebidos o errores de facturación.
5. Que se ordene la suspensión inmediata de cualquier gestión de cobro coercitiva, penalidad o interrupción del servicio eléctrico mientras esta objeción se encuentra bajo investigación y adjudicación.

Se deja expresa constancia de que cualquier intento de suspensión o interrupción del servicio eléctrico mientras esta controversia administrativa se encuentra pendiente de investigación podría constituir una violación a las protecciones del consumidor establecidas por la ley y la reglamentación aplicable.

De no recibir una respuesta adecuada o de persistir la controversia, la compareciente solicita la intervención formal y adjudicación por parte de este Honorable Negociado, incluyendo la revisión de la facturación, del sistema de medición y del manejo administrativo de la cuenta aquí señalada.

Se solicita además que toda determinación, hallazgo o comunicación relacionada con esta querella sea remitida por escrito a la compareciente.

En Villalba, Puerto Rico, a 22___ de _____marzo de 2026.

Neysha Ojeda Castro

Compareciente

_____
_____
_____
_____

Disposiciones legales aplicables:

_____
_____
_____
_____

Remedio solicitado:
Solicito que se me cobre el consumo real de mi apartamento de una forma justa tomando en cuenta que nunca el beneficio del pan se me ha sido adjudicado . Solamente en los primeros meses que se me fue colocada la luz . Me indicaron lo enviara por email anualmente y asi se hizo y el subsidio no fue areditado

_____
_____
_____
_____

Anejos: (Incluya toda la evidencia que entienda pertinente para sostener su reclamación).

- ☐ De ser necesario, Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- ☐ Copia de la Decisión Final de la Compañía de Servicio Eléctrico (debe incluir fecha de la notificación).
- ☐ Copia de la Solicitud de Reconsideración ante la Compañía de Servicio Eléctrico.
- ☐ Copia de todo escrito que se haya presentado o recibido como parte del procedimiento informal de revisión de facturas ante la Compañía de Servicio Eléctrico.
- ☐ Otros: _____.

Yo, neysha ojeda castro_____, certifico que he cumplido con el Procedimiento Informal de objeción de facturas de servicio eléctrico ante la Compañía de Servicio Eléctrico Promovida y que he cumplido con los requisitos establecidos en el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014,según enmendada y del Reglamento 8863. La información presentada en este formulario es correcta y está completa.

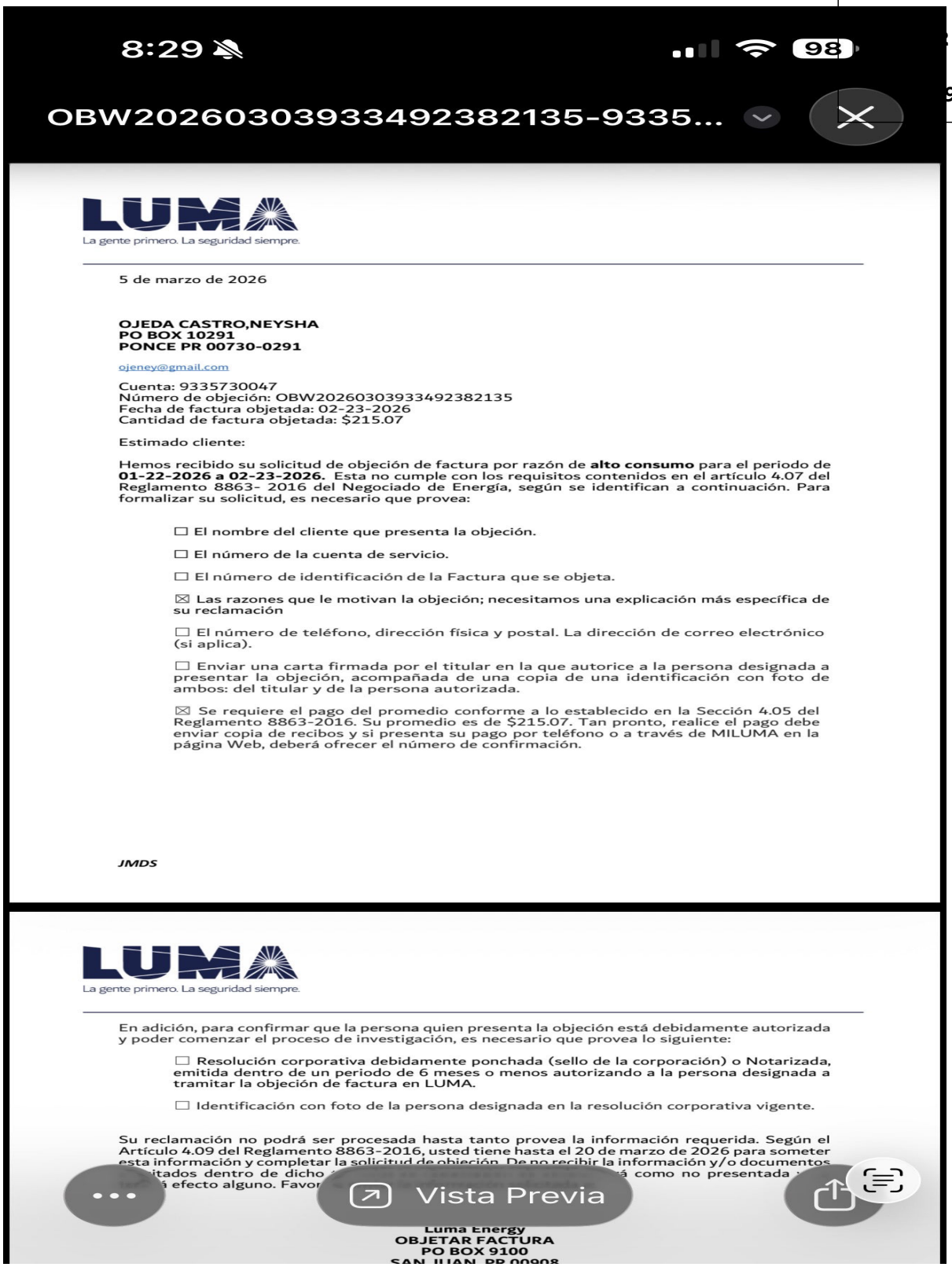
Neysha Ojeda Castro	Neysha ojeda castro	22 de marzo de 2026
Nombre	Firma	Fecha

NEPR

Received:

, 2026

9 PM



8:29 98

OBW20260303933492382135-9335...

LUMA
La gente primero. La seguridad siempre.

5 de marzo de 2026

OJEDA CASTRO,NEYSHA
PO BOX 10291
PONCE PR 00730-0291

ojeney@gmail.com

Cuenta: 9335730047
Número de objeción: OBW20260303933492382135
Fecha de factura objetada: 02-23-2026
Cantidad de factura objetada: $215.07

Estimado cliente:

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón de **alto consumo** para el periodo de **01-22-2026 a 02-23-2026.** 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. La dirección de correo electrónico (si aplica).

☐ Enviar una carta firmada por el titular en la que autorice a la persona designada a presentar la objeción, acompañada de una copia de una identificación con foto de ambos: del titular y de la persona autorizada.

☒ Se requiere el pago del promedio conforme a lo establecido en la Sección 4.05 del Reglamento 8863-2016. Su promedio es de $215.07. 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.

JMDS

LUMA
La gente primero. La seguridad siempre.

En adición, para confirmar que la persona quien presenta la objeción está debidamente autorizada y poder comenzar el proceso de investigación, es necesario que provea lo siguiente:

☐ Resolución corporativa debidamente ponchada (sello de la corporación) o Notarizada, emitida dentro de un periodo de 6 meses o menos autorizando a la persona designada a tramitar la objeción de factura en LUMA.

☐ Identificación con foto de la persona designada en la resolución corporativa vigente.

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 20 de marzo de 2026 para someter esta información y completar la solicitud de objeción. De no recibir la información y/o documentos [illegible] dentro de dicho [illegible] como no presentada [illegible] efecto alguno. Favor

Vista Previa

Luma Energy
OBJETAR FACTURA
PO BOX 9100
SAN JUAN, PR 00908