GOBIERNO DE PUERTO RICO

Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía de Puerto Rico

NEPR

Received:

Mar 28, 2026

5:35 PM

_____ÑAFAEL TUFIÑÑ

_____

QUERELLANTE

vs.

LUMA ENERGY

_____

QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0091

ASUNTO:

_____

_____

_____

_____

_____

QUERELLA

Instrucciones:

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimiento Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, revisio4n de Tarifas e Investigaciones, 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 conforme al Reglamento Núm. 8543 para cada una de las partes de este Formulario o de su Hoja Complementaria.

A. Información General del Querellante

1. Nombre completo: RAFAEL TUFIÑO
2. Dirección física: 107 CLL DE LA CRUZ 401
3. Dirección postal: _____
4. Teléfono: 787365 0702
5. Correo electrónico: RAFAELTUFINO2@EMAIL.COM
6. Representación legal: _____
7. Número de RUA: _____
8. Dirección postal: _____
9. Correo electrónico: _____
10. Teléfono: _____

B. Información General del Querellado ☐ Individuo ☐ Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo: _____

2. Dirección física: _____
3. Dirección postal: _____
4. Teléfono: _____
5. Correo electrónico: _____

C. **Querella**

Relación sucinta de hechos: _____SE RADICARON OBJECIONES DE FACTURA POR VARIOS MESES. LUEGO DE PASAR POR EL NIVEL UNO SE LLEGO AL NIVEL DOS Y SE LLEGÓ A UN ACUERDO DE UN CRÉDITO A MI FAVOR. A PESAR DE QUE NO ERA LA CANTIDAD RAZONABLE TOMEN LA DECISIÓN DE ACEPTAR LA OFERTA. LUEGO DE MESES OBTENIENDO EL CRÉDITO ACORDADO AL FINAL CON UN CRÉDITO A MI FAVOR DE 0.63.CENTAVOS facturado y notificado . Estos individuos tuvieron el descaro de editar la factura de ese mes y notificar una supuesta facturación. Imponiendo un cargo que según la notificación es de varios meses violando el acuerdo. Se identifica este acto como un abuso de poder. Como una cortesía se le solicitó esas facturas como documento para entablar este proceso y tener un amplio conocimiento de esa accion. A la fecha de esta reclamación no se han sometido las facturas en controversia. SE SOLICITA MUY RESPETUOSAMENTE QUE SI PROCEDE SE DESESTIMA ESOS CARGOS. Estoy abierto a sus determinaciones y procesos. NOTA: DURANTE LAS FACTURAS QUE ADJUDICABAN EL CRÉDITO ACORDAS YO OBJETO LAS FACTURA PORQUE ELLO TENÍA INFORMACIÓN DIGITAL FOTOGRAFICA DE LAS LECTURAS ACTUAL DEL CONTADOR Y A PESAR QUE LOS LOS kWr reportado eran Más~ o menos lo que se consumen se objetaron las lectura por que estan incorrectas my elevadas y no concuerdan con la información buena fide digital sometidas . Durante ese periodo PROSIGUIERON CON LAS FACTURA ELEVADAS EN LAS LECTURAS. ESTO PARECE UN MEDIO OPERANTE. POR SI NO OBJETÓ ESAS FACTURAS ESTIMADAS LA LEY LA ADJUDICA COMO BUENAS Y SON UN PERJUICIO PARA MI POR QUE CUANDO SE CORROBORAN CON LECTURAS ACTUALES HABRÁ UN CONSUMO IRREAL QUE NO ES buena fide. Por lo que SÍ TIENE LAS LECTURAS ACTUALES DIGITALES, COMO BUEN PROCESO DE FACTURACIÓN SE DEBEN CORREGIR Y NO IMPONER FACTURACIÓN ESTIMADAS QUE NO TIENEN PRINCIPIOS DE ESTADÍSTICAS DE LA CIENCIAS MATEMÁTICAS Y QUE ESAS NOTIFICACION DE ELLOS SON INVENTADAS Y SACADAS DE LA MANGA COMO DECIMOS COLOQUIALMENTE. GRACIAS POR SU TIEMPO

PROCESO DE RECONSIDERACIÓN FUE CONCLUIDO Y UN ACUERDO FUE NEGOCIADO Y PAGADO. DENTRO DE ESTA QUEJA SE SOLICITA SE LLEVEN A CABO SE LE EXIJA A LUMA QUE UTILICE Y APLIQUE LAS LECTURAS DIGITALES SOMETIDAS DE LAS LECTURAS ACTUALES QUE SON LEÍDAS FOTOGRÁFICAMENTE. GRACIAS

POR LO QUE PROCEDE ORDEN DE CESE Y DESISTA

_____
_____
_____
_____

Disposiciones legales aplicables:

_____VIOLACION DE ACUERDO CONTRATO FINAL Y FIRME
_____
_____

_____
_____

Remedio solicitado:
_____QUE SE DEJE SIN EFECOTO REFACTURACION Y SE APLIQUE LA EVIDENCIA A DE LECTURAS BUENA FIDE SOMETIDAS Y SECEN Y DESISTAN DE FACTURAR ESTIMADO SIN BASE MATEMATICAS DE LAS CIENCIAS DE
ESTADISTICAS._____
_____
_____
_____
¿Solicita daños? _____ Sí _____NO__ No Valorización de los daños: _____
Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución":
_____
_____
_____

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

- ☐ Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- ☐ Otros: _____

Yo _____ hoy _____ de _____de 20__, en _____, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

RAFAEL TUFIÑO

_____	RAFEL TUFIÑO	03/28/2026
Nombre	Firma	Fecha

NEPR

Received:

Mar 28, 2026

5:35 PM

La gente primero. La seguridad siempre.

20 de agosto de 2025

TUFINO, RAFAEL
107 CALLE DE LA CRUZ APT 401
SAN JUAN, PR 00901-1355

rafaeltufino2@email.com

Cuenta: **3917142000**
Número de objeción: **OBW20250516391574562695**
Fecha de factura objetada: **05-05-2025**
Cantidad de factura objetada: **$11.42**
Número de caso: **7407455716**
Fecha de inicio de investigación: **06-06-2025**

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 **factura estimada.**

Una vez examinado el expediente, la evidencia que se desprende del mismo y analizado sus planteamientos, evaluamos su cuenta y la misma fue refacturada para los periodos desde **07/02/2024** hasta **08/02/2025.** El balance de su cuenta es **$-63.61 (crédito)**

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 **19 de septiembre de 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
Gerent Billing Services

MVP

NEPR
Received:
Mar 28, 2026
5:35 PM

Su factura de electricidad

Para el periodo del 3 de diciembre de 2025 al 2 de enero de 2026

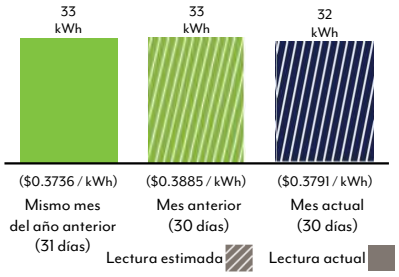
TUFINO,RAFAEL
Su número de cuenta: 3917142000
Fecha de expedición de esta factura: 5 de enero de 2026
Ciclo de facturación:

Consejo Para Ahorrar Energía: *¿Cuáles son los beneficios de ahorrar energía? Una factura más económica para usted y energía más confiable para todos. Si trabajamos juntos para reducir nuestro consumo energético, podremos reducir la demanda sobre la red. Esto ayudará a mantener las luces encendidas para todos. Para conocer más, visite: lumapr.com/residencial/ahorrando-energia-y-dinero.*

CANTIDAD TOTAL ADEUDADA	FECHA DE VENCIMIENTO	CONSUMO DE kWh
$0.63 CR	9 feb 2026	32 kWh

Tienes un SALDO DE CRÉDITO. No es necesario que haga un pago por esta factura.

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

3% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

3% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$0.40

Promedio de consumo diario
1 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.3719

¡En LUMA trabajamos para ti!

¿Necesita más tiempo para pagar su factura? Estamos aquí para ofrecerle soluciones, incluyendo planes de pago flexibles, que podrían estar disponibles para usted y su familia. Para más información, contacte a un representante de servicio al cliente hoy al 1-844-888-5862.

Transformación del sistema eléctrico

¡Cuídese y proteja a su familia de los estafadores! LUMA nunca lo llamará para solicitarle un pago por teléfono. Para más consejos, visite lumapr.com/combatiendoelfraude.

PARA EMERGENCIAS O INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO
1-844-888-LUMA (5862)

DIRECCIÓN POSTAL DE LUMA:
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

PARA PAGOS Y CONSULTAS
1-844-888-LUMA (5862)

PARA FACTURACIÓN Y MÁS
WWW.LUMAPR.COM

LUMA Energy
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

Ley 57-2014, según enmendada: Todos los clientes tienen hasta la fecha de vencimiento para pagar la factura o presentar una objeción a los cargos en la factura. Detalles al dorso.

Incluya este talonario con su pago. No mutile, doble, grape, manche, escriba (excepto la cantidad a pagar) ni use cinta adhesiva en el talonario de pago.

Cuenta: 3917142000
Cantidad adeudada: $0.63 CR
Fecha de vencimiento:
9 de febrero de 2026

Cantidad incluida:

TUFINO,RAFAEL
107 CALLE DE LA CRUZ APT 401
SAN JUAN PR 00901-1355

LS-1/5/26-11158

00039171420006 000000063 000001213 9

¿Cuáles son los cargos por su servicio eléctrico?

Los cargos por su servicio eléctrico incluyen los siguientes:

- Cargo por Cliente
- Cargo por Energía
- Cargo por Demanda (si es aplicable)
- Las Cláusulas de Reconciliación y Riders

Los Cargos por Cliente tienen el propósito de recuperar los gastos que son independientes del consumo y la demanda de energía de los clientes. Estos son:

- La lectura de contadores
- Facturación
- Gastos administrativos
- Servicios al cliente y
- Gastos relacionados con la toma de servicio y el medidor

Los Cargos por Energía y Demanda tienen el propósito de recuperar los gastos de:

- Generar, transmitir y distribuir la energía eléctrica

Las Cláusulas de Reconciliación y Riders están destinadas a recuperar gastos, subsidios, aportaciones y contribuciones aprobados por el Negociado de Energía que no se recuperan en los cargos anteriores. Es posible que estos cargos no apliquen a todos los tipos de clientes:

- Ajuste de Cargo por Compra de Combustible (FCA)
- Ajuste de Cargo por Compra de Energía (PPCA)
- Contribución en Lugar de Impuestos (CELI-CILTA)
- Subsidios Alumbrado Público (Municipal)
- Otras Subvenciones
- Cargo Eficiencia Energética (EE)
- Descuentos por Subsidios y
- Crédito Medición Neta (NM) (si es aplicable)

Para una lista completa y desglose detallado de estos cargos, visite la página web **www.lumapr.com** o visite las oficinas de servicio al cliente de LUMA.

Subsidios, Alumbrado Público (Municipal) y Otras Subvenciones

- Crédito por Consumo de Equipo Eléctrico Necesario Para Preservar la Vida
- Tarifa Servicio Residencial Para Proyectos Públicos – RH3
- Tarifa Servicio Residencial Especial – LRS (Programa de Asistencia Nutricional)
- Tarifa Fija para Residenciales Públicos bajo la Titularidad de la Administración de Vivienda Publica – RFR
- Subsidio de Combustible Residencial
- Alumbrado Público (Municipal)

Para una lista completa y desglose detallado de todos los Subsidios, visite la página web **www.lumapr.com** o visite las oficinas de servicio al cliente de LUMA.

Usted tiene el derecho de objetar y pedir una investigación de su factura.

Usted (cliente) tiene el derecho a objetar la cantidad facturada y solicitar una investigación de su factura. Si usted objeta o presenta una solicitud de investigación a tiempo, su servicio no será afectado. Usted tendrá hasta la fecha de vencimiento de su factura para pagarla o para presentar su objeción o solicitud de investigación.

Para poder objetar o solicitar una investigación, usted deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas que no han sido objetadas durante los seis (6) meses anteriores. En caso de que no haya un historial de facturas no objetadas de al menos seis (6) meses, usted deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas previas que no hayan sido objetadas. Si el promedio de las facturas anteriores no objetadas es mayor a la factura objetada, usted deberá pagar el monto de la factura objetada.

En caso de que la factura objetada sea la primera factura emitida en su cuenta, usted deberá pagar una suma equivalente al depósito requerido al momento de suscribir su contrato de servicio eléctrico con LUMA o el monto de la factura objetada, lo que sea menor. Usted puede presentar su solicitud de objeción o investigación de la factura de cualquiera de las siguientes maneras:

- Personalmente en la oficina de servicio al cliente más cercana
- A través de Mi LUMA en la página web **www.lumapr.com**
- Por teléfono a 1-844-888-LUMA (5862) Por correo al PO Box 9100, San Juan, PR 00908-9100

Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR)

Usted puede contactar al NEPR de cualquiera de las siguientes maneras:

- Accediendo a la Página Web www.energia.pr.gov
- Por teléfono al 787-523-6262
- Por correo electrónico a nepr@jrsp.pr.gov
- Por correo postal al Edificio World Plaza, 268 Avenida Muñoz Rivera, Nivel Plaza, Suite 202, San Juan, PR 00918

Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)

La **OIPC** educa, orienta, asiste y representa a los consumidores de energía en Puerto Rico. Si tiene alguna situación con su proveedor de energía, puede contactar al **OIPC de cualquiera de las siguientes maneras:**

- A través de su sitio web www.oipc.pr.gov
- Por correo electrónico a **info@oipc.pr.gov**
- Por correo postal al 500 Ave. Roberto H. Todd San Juan, PR 00907-3941
- Por teléfono al 787-523-6962
- Por fax al 787-523-6961

Las horas de operación de la OIPC son de lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm

Términos de Servicio

LUMA es regulada por el Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR). Como parte de los términos que rigen el servicio que se le provee a los clientes, el NEPR aprobó Términos de Servicio que incluyen un relevo de responsabilidad a la Autoridad de Energía Eléctrica y LUMA por ciertas pérdidas relacionadas con la operación del sistema de transmisión y distribución y el suministro de energía y electricidad. Estos Términos de Servicio requieren que LUMA haga todos los esfuerzos razonables para minimizar ciertos eventos de restricción, suspensión, interrupción o reducción de servicios en la medida que sea razonablemente posible, proveer un servicio eficiente y confiable a sus clientes y mantener la continuidad del servicio, pero no puede garantizar un suministro de electricidad ininterrumpido a sus clientes. Le exhortamos a que visite nuestra página de Internet en www.lumapr.com o una oficina de servicio al cliente para acceder a estos Términos de Servicio, dado que incluyen información importante y rigen situaciones que pudieran surgir con su cuenta o el servicio. En cualquier momento por favor contacte a LUMA para hablar de su servicio.

FORMAS DE PAGO

Para su conveniencia, LUMA ofrece varias formas de pago.

- Pague en línea a través de **www.lumapr.com**
- Llame a nuestra línea de pago automatizada al **1-844-888-LUMA** (**5862**)
- Envíe el pago por correo junto con el talonario provisto en esta factura
- Visite su oficina local de LUMA

SI TIENE UN BALANCE VENCIDO

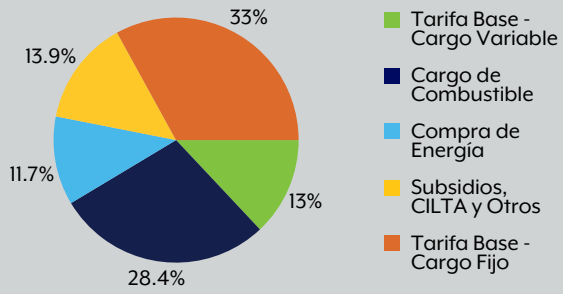
Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia de crédito, excepto por aquellos cargos en atraso que hayan sido debidamente objetados y estén bajo evaluación o adjudicación o para los cuales se esté cumpliendo con un plan de pago aprobado. Para pagar su balance vencido contáctenos al 1-844-888-LUMA (5862).

La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de electricidad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información sobre cómo puede cualificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios contributivos para incentivar la compra de esos equipos sobre los que puede obtener más información en el Programa de Política Pública Energética.

DETALLE DE LA CUENTA

Balance	**-$12.76**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*-$12.76*
Pagos acreditados	*$0.00*
Cargos corrientes	**$12.13**
Cantidad Total Adeudada	**$0.63 CR**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $125.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 107 C CRUZ APT 401 SAN JUAN PR 00901 **ID localidad:** 3917142719

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 3-dic-2025 a 2-ene-2026 **Próxima lectura:** 3-feb

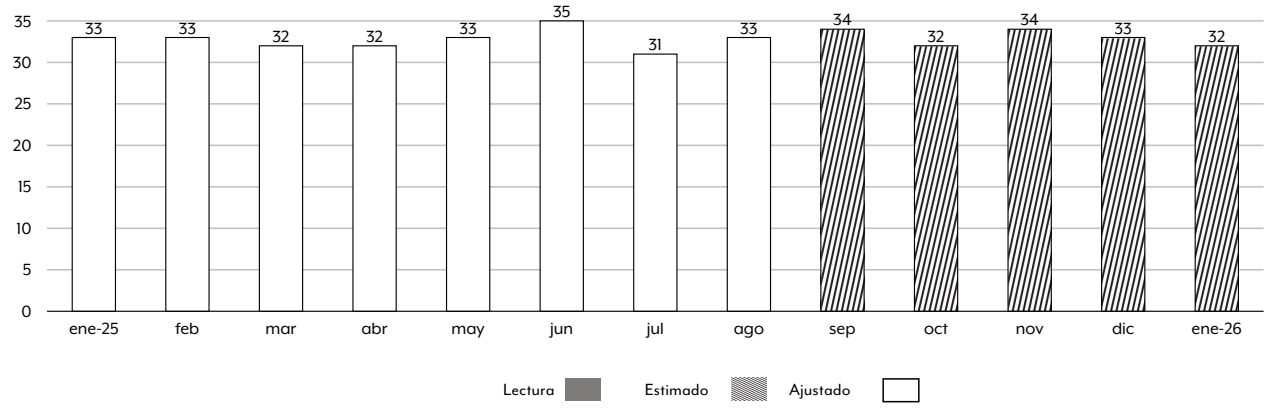
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
00005082644	2-ene	18876.00 E	3-dic	18844.00	32.00	30	1

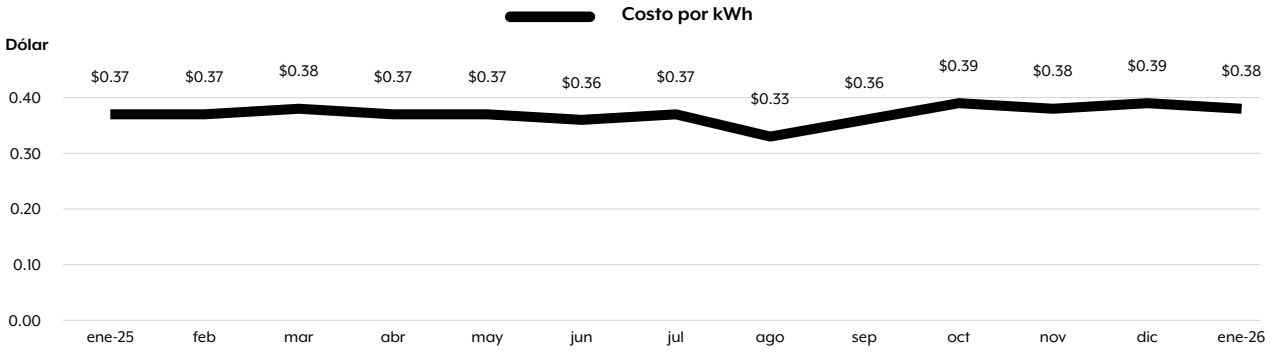
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	32 kWh x $0.04944	$1.58
Subtotal		**$5.58**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	32 kWh x $0.107627	$3.44
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	32 kWh x $0.044315	$1.42
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	32 kWh x $0.004417	$0.14
Cláusula SUBA-Subsidios HH	32 kWh x $0.012558	$0.40
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	32 kWh x $0.001091	$0.03
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	32 kWh x $0.000853	$0.03
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	32 kWh x $0.019191	$0.61
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	32 kWh x $0.014931	$0.48
Subtotal		**$6.55**
Total		**$12.13**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 3917142719





NEPR
Received:
Mar 28, 2026
5:35 PM

Su factura de electricidad

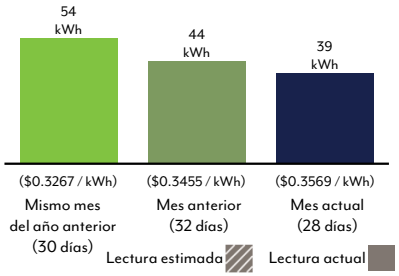
Para el periodo del 2 de enero de 2026 al 3 de marzo de 2026

TUFINO,RAFAEL
Su número de cuenta: 3917142000
Fecha de expedición de esta factura: 4 de marzo de 2026
Ciclo de facturación:

Consejo Para Ahorrar Energía: *¿Cuáles son los beneficios de ahorrar energía? Una factura más económica para usted y energía más confiable para todos. Si trabajamos juntos para reducir nuestro consumo energético, podremos reducir la demanda sobre la red. Esto ayudará a mantener las luces encendidas para todos. Para conocer más, visite: lumapr.com/residencial/ahorrando-energia-y-dinero.*

CANTIDAD TOTAL ADEUDADA	FECHA DE VENCIMIENTO	CONSUMO DE kWh
$100.60	6 abr 2026	39 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

11.4% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

27.8% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$0.50

Promedio de consumo diario
1 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.3504

¡En LUMA trabajamos para ti!

¿Necesita más tiempo para pagar su factura? Estamos aquí para ofrecerle soluciones, incluyendo planes de pago flexibles, que podrían estar disponibles para usted y su familia. Para más información, contacte a un representante de servicio al cliente hoy al 1-844-888-5862.

Transformación del sistema eléctrico

¡Cuídese y proteja a su familia de los estafadores! LUMA nunca lo llamará para solicitarle un pago por teléfono. Para más consejos, visite lumapr.com/combatiendoelfraude.

PARA EMERGENCIAS O INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO
1-844-888-LUMA (5862)

DIRECCIÓN POSTAL DE LUMA:
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

PARA PAGOS Y CONSULTAS
1-844-888-LUMA (5862)

PARA FACTURACIÓN Y MÁS
WWW.LUMAPR.COM

LUMA Energy
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

Ley 57-2014, según enmendada: Todos los clientes tienen hasta la fecha de vencimiento para pagar la factura o presentar una objeción a los cargos en la factura. Detalles al dorso.

Incluya este talonario con su pago. No mutile, doble, grape, manche, escriba (excepto la cantidad a pagar) ni use cinta adhesiva en el talonario de pago.

Cuenta: 3917142000
Cantidad adeudada: $100.60
Fecha de vencimiento:
6 de abril de 2026

Cantidad incluida:

TUFINO,RAFAEL
N/A N/A
107 CALLE DE LA CRUZ APT 401
SAN JUAN PR 00901-1355

LS-3/4/26-6216

00039171420006 000010060 000001392 3

¿Cuáles son los cargos por su servicio eléctrico?

Los cargos por su servicio eléctrico incluyen los siguientes:

- Cargo por Cliente
- Cargo por Energía
- Cargo por Demanda (si es aplicable)
- Las Cláusulas de Reconciliación y Riders

Los Cargos por Cliente tienen el propósito de recuperar los gastos que son independientes del consumo y la demanda de energía de los clientes. Estos son:

- La lectura de contadores
- Facturación
- Gastos administrativos
- Servicios al cliente y
- Gastos relacionados con la toma de servicio y el medidor

Los Cargos por Energía y Demanda tienen el propósito de recuperar los gastos de:

- Generar, transmitir y distribuir la energía eléctrica

Las Cláusulas de Reconciliación y Riders están destinadas a recuperar gastos, subsidios, aportaciones y contribuciones aprobados por el Negociado de Energía que no se recuperan en los cargos anteriores. Es posible que estos cargos no apliquen a todos los tipos de clientes:

- Ajuste de Cargo por Compra de Combustible (FCA)
- Ajuste de Cargo por Compra de Energía (PPCA)
- Contribución en Lugar de Impuestos (CELI-CILTA)
- Subsidios Alumbrado Público (Municipal)
- Otras Subvenciones
- Cargo Eficiencia Energética (EE)
- Descuentos por Subsidios y
- Crédito Medición Neta (NM) (si es aplicable)

Para una lista completa y desglose detallado de estos cargos, visite la página web **www.lumapr.com** o visite las oficinas de servicio al cliente de LUMA.

Subsidios, Alumbrado Público (Municipal) y Otras Subvenciones

- Crédito por Consumo de Equipo Eléctrico Necesario Para Preservar la Vida
- Tarifa Servicio Residencial Para Proyectos Públicos – RH3
- Tarifa Servicio Residencial Especial – LRS (Programa de Asistencia Nutricional)
- Tarifa Fija para Residenciales Públicos bajo la Titularidad de la Administración de Vivienda Publica – RFR
- Subsidio de Combustible Residencial
- Alumbrado Público (Municipal)

Para una lista completa y desglose detallado de todos los Subsidios, visite la página web **www.lumapr.com** o visite las oficinas de servicio al cliente de LUMA.

Usted tiene el derecho de objetar y pedir una investigación de su factura.

Usted (cliente) tiene el derecho a objetar la cantidad facturada y solicitar una investigación de su factura. Si usted objeta o presenta una solicitud de investigación a tiempo, su servicio no será afectado. Usted tendrá hasta la fecha de vencimiento de su factura para pagarla o para presentar su objeción o solicitud de investigación.

Para poder objetar o solicitar una investigación, usted deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas que no han sido objetadas durante los seis (6) meses anteriores. En caso de que no haya un historial de facturas no objetadas de al menos seis (6) meses, usted deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas previas que no hayan sido objetadas. Si el promedio de las facturas anteriores no objetadas es mayor a la factura objetada, usted deberá pagar el monto de la factura objetada.

En caso de que la factura objetada sea la primera factura emitida en su cuenta, usted deberá pagar una suma equivalente al depósito requerido al momento de suscribir su contrato de servicio eléctrico con LUMA o el monto de la factura objetada, lo que sea menor. Usted puede presentar su solicitud de objeción o investigación de la factura de cualquiera de las siguientes maneras:

- Personalmente en la oficina de servicio al cliente más cercana
- A través de Mi LUMA en la página web **www.lumapr.com**
- Por teléfono a 1-844-888-LUMA (5862) Por correo al PO Box 9100, San Juan, PR 00908-9100

Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR)

Usted puede contactar al NEPR de cualquiera de las siguientes maneras:

- Accediendo a la Página Web www.energia.pr.gov
- Por teléfono al 787-523-6262
- Por correo electrónico a nepr@jrsp.pr.gov
- Por correo postal al Edificio World Plaza, 268 Avenida Muñoz Rivera, Nivel Plaza, Suite 202, San Juan, PR 00918

Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)

La **OIPC** educa, orienta, asiste y representa a los consumidores de energía en Puerto Rico. Si tiene alguna situación con su proveedor de energía, puede contactar al **OIPC de cualquiera de las siguientes maneras:**

- A través de su sitio web www.oipc.pr.gov
- Por correo electrónico a **info@oipc.pr.gov**
- Por correo postal al 500 Ave. Roberto H. Todd San Juan, PR 00907-3941
- Por teléfono al 787-523-6962
- Por fax al 787-523-6961

Las horas de operación de la OIPC son de lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm

Términos de Servicio

LUMA es regulada por el Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR). Como parte de los términos que rigen el servicio que se le provee a los clientes, el NEPR aprobó Términos de Servicio que incluyen un relevo de responsabilidad a la Autoridad de Energía Eléctrica y LUMA por ciertas pérdidas relacionadas con la operación del sistema de transmisión y distribución y el suministro de energía y electricidad. Estos Términos de Servicio requieren que LUMA haga todos los esfuerzos razonables para minimizar ciertos eventos de restricción, suspensión, interrupción o reducción de servicios en la medida que sea razonablemente posible, proveer un servicio eficiente y confiable a sus clientes y mantener la continuidad del servicio, pero no puede garantizar un suministro de electricidad ininterrumpido a sus clientes. Le exhortamos a que visite nuestra página de Internet en www.lumapr.com o una oficina de servicio al cliente para acceder a estos Términos de Servicio, dado que incluyen información importante y rigen situaciones que pudieran surgir con su cuenta o el servicio. En cualquier momento por favor contacte a LUMA para hablar de su servicio.

FORMAS DE PAGO

Para su conveniencia, LUMA ofrece varias formas de pago.

- Pague en línea a través de **www.lumapr.com**
- Llame a nuestra línea de pago automatizada al **1-844-888-LUMA** (**5862**)
- Envíe el pago por correo junto con el talonario provisto en esta factura
- Visite su oficina local de LUMA

SI TIENE UN BALANCE VENCIDO

Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia de crédito, excepto por aquellos cargos en atraso que hayan sido debidamente objetados y estén bajo evaluación o adjudicación o para los cuales se esté cumpliendo con un plan de pago aprobado. Para pagar su balance vencido contáctenos al 1-844-888-LUMA (5862).

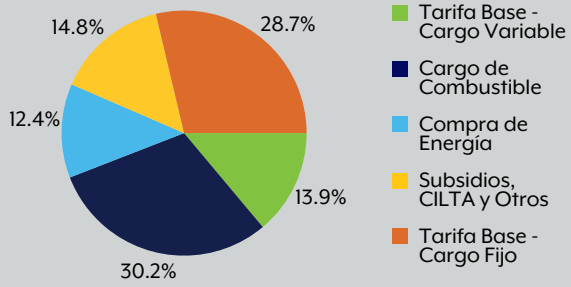
La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de electricidad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información sobre cómo puede cualificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios contributivos para incentivar la compra de esos equipos sobre los que puede obtener más información en el Programa de Política Pública Energética.

DETALLE DE LA CUENTA

Balance		**$88.97**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$88.97*	
Pagos acreditados	*$0.00*	
Cargos corrientes		**$13.92**
Ajuste de Factura		**-$2.29**
Cargos Cancelados *3917142719: 2026-01-02 - 2026-02-03*	*-$17.49*	
Cargos Refacturados *3917142719: 2026-01-02 - 2026-02-03*	*$15.20*	
Cantidad Total Adeudada		**$100.60**

Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $125.00

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 107 C CRUZ APT 401 SAN JUAN PR 00901 **ID localidad:** 3917142719

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 3-feb-2026 a 3-mar-2026 **Próxima lectura:** 2-abr

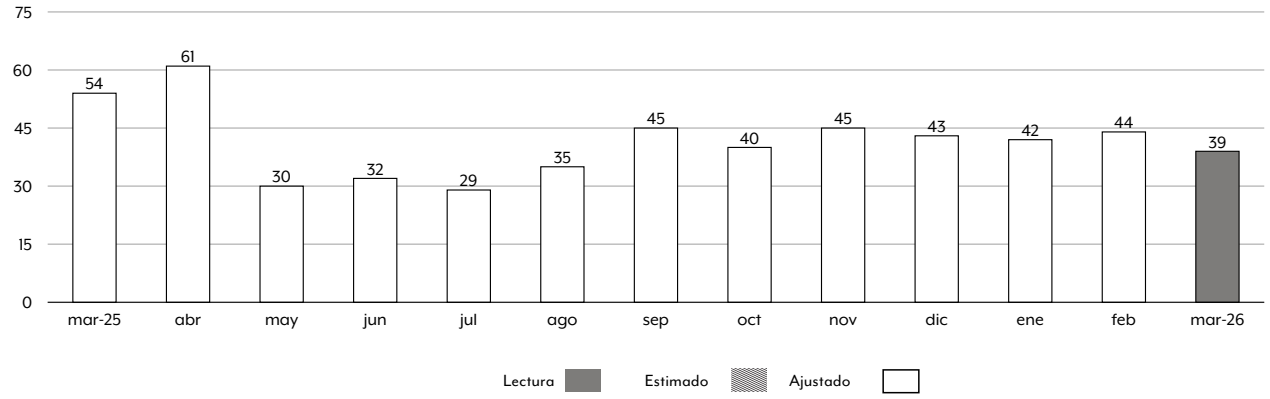
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
00005082644	3-mar	19342.00 E	3-feb	19303.00	39.00	28	1

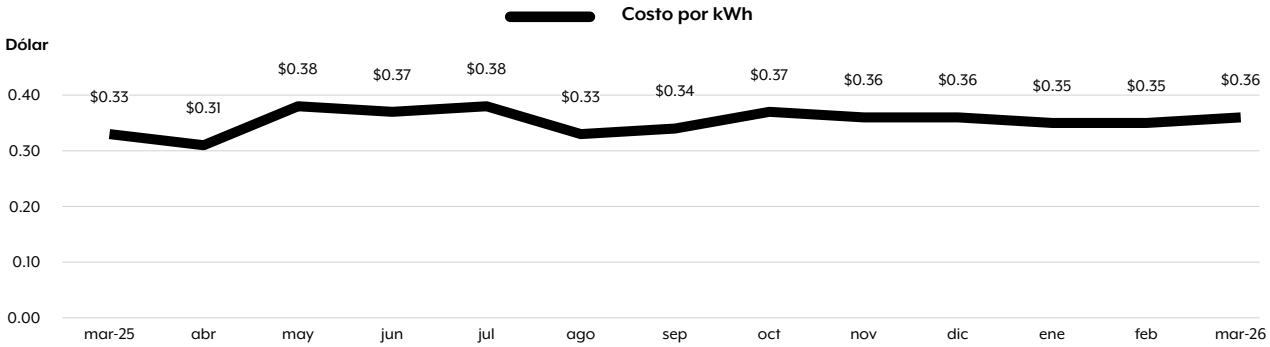
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	39 kWh x $0.04944	$1.93
Subtotal		**$5.93**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	39 kWh x $0.107627	$4.20
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	39 kWh x $0.044315	$1.73
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	39 kWh x $0.004417	$0.17
Cláusula SUBA-Subsidios HH	39 kWh x $0.012558	$0.49
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	39 kWh x $0.001091	$0.04
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	39 kWh x $0.000853	$0.03
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	39 kWh x $0.019191	$0.75
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	39 kWh x $0.014931	$0.58
Subtotal		**$7.99**
Total		**$13.92**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 3917142719





INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 107 C CRUZ APT 401 SAN JUAN PR 00901 **ID localidad:** 3917142719

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 2-ene-2026 a 3-feb-2026 **Próxima lectura:** 2-abr

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
00005082644	3-feb	19312.00 E	2-ene	19259.00	53.00	32	1

DETALLE DE CARGOS CANCELADOS

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	53 kWh x $0.04944	$2.62
Subtotal		**$6.62**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	53 kWh x $0.107627	$5.70
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	53 kWh x $0.044315	$2.35
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	53 kWh x $0.004417	$0.23
Cláusula SUBA-Subsidios HH	53 kWh x $0.012558	$0.67
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	53 kWh x $0.001091	$0.06
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	53 kWh x $0.000853	$0.05
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	53 kWh x $0.019191	$1.02
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	53 kWh x $0.014931	$0.79
Subtotal		**$10.87**

Total **CR $17.49**

Razón de cancelación: Lectura Estimada

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 107 C CRUZ APT 401 SAN JUAN PR 00901 **ID localidad:** 3917142719

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 2-ene-2026 a 3-feb-2026 **Próxima lectura:** 2-abr

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
00005082644	3-feb	19303.00 E	2-ene	19259.00	44.00	32	1

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

DETALLE DE CARGOS REFACTURADOS

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	44 kWh x $0.04944	$2.18
Subtotal		**$6.18**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	44 kWh x $0.107627	$4.74
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	44 kWh x $0.044315	$1.95
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	44 kWh x $0.004417	$0.19
Cláusula SUBA-Subsidios HH	44 kWh x $0.012558	$0.55
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	44 kWh x $0.001091	$0.05
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	44 kWh x $0.000853	$0.04
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	44 kWh x $0.019191	$0.84
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	44 kWh x $0.014931	$0.66
Subtotal		**$9.02**
Total		**$15.20**