NEPR

Received:

Apr 16, 2026

1:29 PM

Outlook

Reconsideracion, Objeción de cargo y solicitud de acreditación por diferencia, queja por irregularidades en facturación y costo por kWh.

Desde Denis Santiago <noel_s23@hotmail.com>
Fecha Jue 04/09/26 12:54 PM
Para @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>
CC Nepr@jrsp.pr.gov <nepr@jrsp.pr.gov>

3 archivos adjuntos (5 MB)

OB20260130QhKF-6612831000 DENIS N. SANTIAGO GUZMAN-PRIMER NIVEL.eml; OTRO RESIDENTE.jpg; MI Costo KHW 6612831000.jpg;

DENIS N SANTIAGO GUZMAN
EXT JARD DE COAMO F36 CALLE 9
COAMO PR 00769-2114 noel_s23@hotmail.com
Cuenta: 6612831000
Número de objeción: OB20260130QhKF
Fecha de factura objetada: 01-21-2026
Cantidad de factura objetada: $47.25
Número de caso: 6127701598

Objeción formal respecto a la factura asociada a la cuenta indicada arriba y un reclamo por la gestión del crédito informado por su centro de llamadas.

El día del primer reclamo contacté al centro de llamadas de LUMA y notifiqué la objeción por un monto de $47.25. En esa misma llamada se me informó solo pagar promedio únicamente $26.15. He llamado en varias ocasiones para solicitar la corrección y que se acredite la diferencia de $21.10, pero hasta la fecha no se ha resuelto ni se me ha dado una explicación satisfactoria.

Adicionalmente, presento una queja formal sobre la forma de facturación. Al comparar facturas mes a mes observo variaciones en el número de días facturados (por ejemplo: 29, 32, 31 días), lo que sugiere que se está facturando un día adicional en el cruce entre meses. En el gráfico adjunto se aprecia además una discrepancia en el costo por kWh cuando comparo mi factura con la de otro residente de la misma urbanización (Ext. Jardines de Coamo); el costo por kWh reportado en mi factura resulta mayor y diferente sin que exista explicación técnica ni de consumo que lo justifique.

Por lo anterior solicito de manera formal.

Acreditación inmediata en mi cuenta por la diferencia de $21.10 correspondiente a la objeción reportada.

Investigación y corrección de la facturación irregular (días facturados) en los periodos

afectados y ajuste retroactivo si corresponde.

Revisión del cálculo del costo por kWh aplicado a mi cuenta y explicación detallada de cualquier diferencia con facturación de otros residentes en la misma urbanización.

Adjunto
Gráfico comparativo del costo por kWh entre mi factura y la de otro residente.

Agradezco la pronta atención a este asunto y quedo a la espera de la confirmación de recepción de este reclamo y resolución.

La gente primero. La seguridad siempre.

NEPR

Received:

Apr 16, 2026

1:29 PM

08 de abril de 2026

SANTIAGO GUZMAN, DENIS N
EXT JARD DE COAMO
F36 CALLE 9
COAMO PR 00769-2114

noel_s23@hotmail.com

Cuenta: **6612831000**
Número de objeción: **OB20260130QhKF**
Fecha de factura objetada: **01-21-2026**
Cantidad de factura objetada: **$47.25**
Número de caso: **6127701598**

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 **04-02-2026** refacturamos los períodos desde el **12-19-2025** hasta **02-20-2026,** utilizando lecturas regulares del medidor retirado **002252783.** Dicha refacturación será desglosada en su próxima factura. El balance de su cuenta es **$0.01.**

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 **28 de abril del 2026** 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
Objetar Factura
Po Box 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Cordialmente,

Gloria E. Arriaga Ramos
Supervisora de Facturación

JQS

La gente primero. La seguridad siempre.

NEPR

Received:

Apr 16, 2026

1:29 PM

24 de febrero de 2026

SANTIAGO GUZMAN, DENIS N
EXT JARD DE COAMO
F36 CALLE 9
COAMO PR 00769-2114

noel_s23@hotmail.com

Cuenta: **6612831000**
Número de objeción: **OB20260130QhKF**
Fecha de factura objetada: **01-21-2026**
Cantidad de factura objetada: **$47.25**
Fecha de inicio de investigación: **02-24-2026**

Estimado cliente:

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón de **factura estimada** para el período del **12-19-2025 a 01-20-2026**.

Su objeción cumple con los requisitos según lo establece el Reglamento del Negociado de Energía, su número de caso es el **6127701598.**

Luma Energy
Objetar Factura
Po Box 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Departamento de Facturación/Billing Services

JQS

NEPR

Received:

Apr 16, 2026

1:29 PM

Outlook

Re: OB20260130QhKF-6612831000 DENIS N. SANTIAGO GUZMAN-DEFICIENCIA

Desde Denis Santiago <noel_s23@hotmail.com>
Fecha Lun 02/02/26 12:04 PM
Para @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>
CC Denis Santiago <noel_s23@hotmail.com>

1 archivo adjunto (4 MB)
OB20260130QhKF.jpg;

Saludos ,

En relación con la objeción presentada sobre el pago y el consumo reportado, quisiera proporcionar una explicación más detallada.

En primer lugar, he reducido mi consumo de manera drástica en el último meses, lo cual refleja mi comportamiento por mantener el consumo. Según la información proporcionada por la operadora del centro de llamadas, el pago promedio que se me indicó fue de 26.15

Adjunto el recibo correspondiente de la cooperativa donde se confirma que se efectuó el pago exacto que se me indicó. Este monto refleja el pago realizado, conforme a lo informado por el centro de llamadas, y no hay ninguna diferencia en relación con la cantidad acordada.

En cuanto a las razones que motivan la objeción, es importante destacar que no he registrado consumos adicionales ni mayores a los reportados, por lo que considero que el pago realizado es el correcto y corresponde al consumo indicado.

Agradecería que se revisara la información proporcionada y que se diera una resolución favorable a este reclamo, ya que he seguido las indicaciones y realizado el pago conforme al monto estipulado por la operadora

---

From: @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>
Sent: Monday, February 2, 2026 10:20:03 AM
To: 'noel_s23@hotmail.com' <noel_s23@hotmail.com>
Subject: OB20260130QhKF-6612831000 DENIS N. SANTIAGO GUZMAN-DEFICIENCIA

¡Saludos!

Esta comunicación sirve para darle a conocer el resultado de su solicitud de objeción por Ley 57. Se aneja la carta de contestación y el procedimiento.

Gracias.

LUMA ENERGY



1-844-888-5862

objecionalafactura@lumapr.com

lumapr.com

LUMA Energy, LLC, a Puerto Rico limited liability company

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belong to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsifications of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

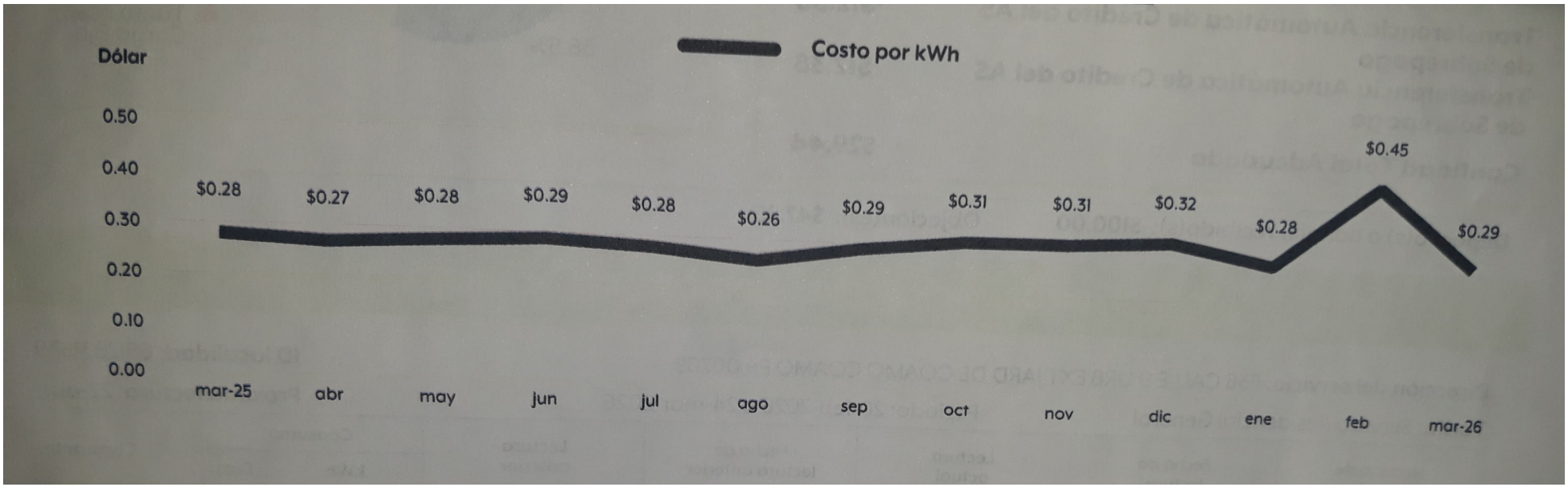
AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contendido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

NEPR

Received:

Apr 16, 2026

1:29 PM

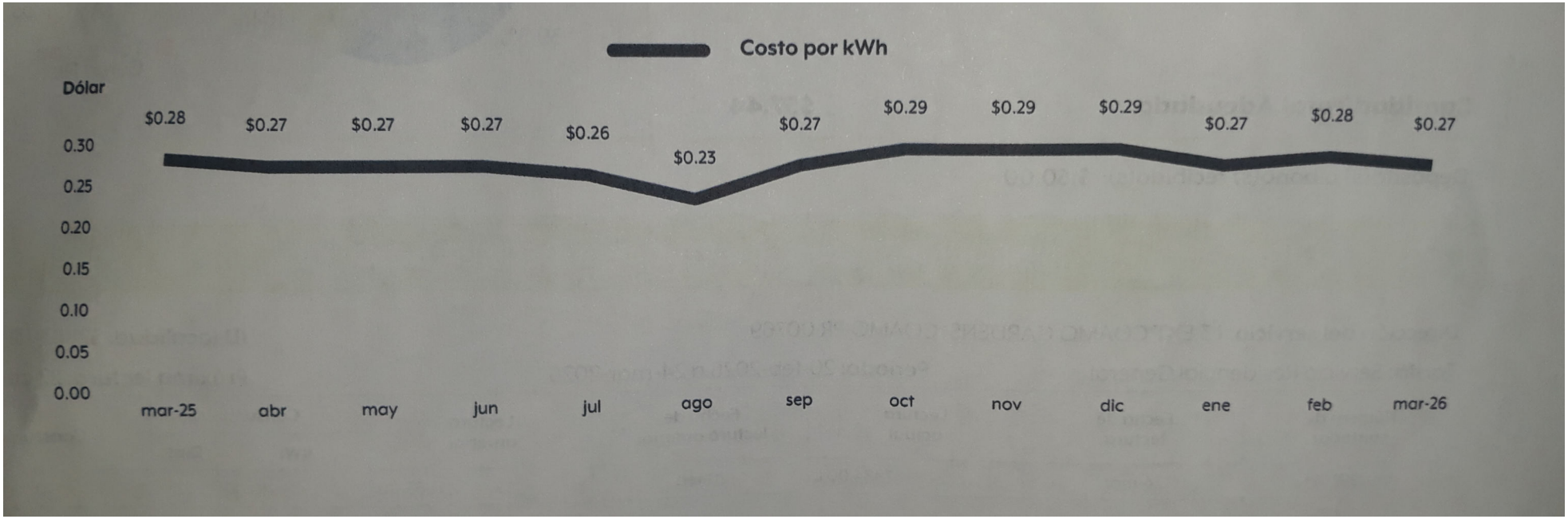


NEPR

Received:

Apr 16, 2026

1:29 PM



NEPR
Received:
Apr 16, 2026
1:29 PM

Su factura de electricidad

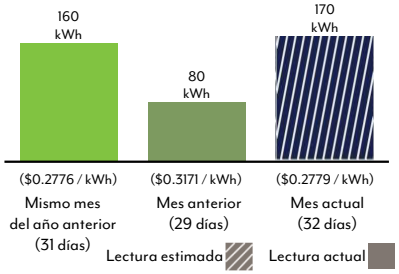
Para el periodo del 19 de diciembre de 2025 al 20 de enero de 2026

SANTIAGO GUZMAN,DENIS N
Su número de cuenta: 6612831000
Fecha de expedición de esta factura: 21 de enero de 2026
Ciclo de facturación: 23

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
$47.25	23 feb 2026	170 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

112.5% más energía
en comparación con el mes anterior

y

6.2% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$1.48

Promedio de consumo diario
5 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2846

¡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: 6612831000
Cantidad adeudada: $47.25
Fecha de vencimiento:
23 de febrero de 2026

Cantidad incluida:

SANTIAGO GUZMAN,DENIS N
EXT JARD DE COAMO
F36 CALLE 9
COAMO PR 00769-2114

LS-1/21/26-40321

0006612831000 7 0000004725 0000004725 0

¿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).

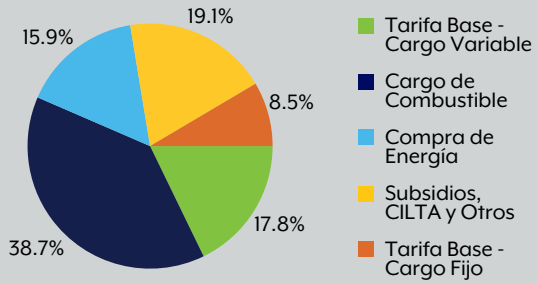
LS-1/21/26-40321

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		**$0.00**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$25.37*	
Pagos acreditados	*-$25.37*	
Cargos corrientes		**$47.25**
Cantidad Total Adeudada		**$47.25**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $100.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: F36 CALLE 9 URB EXT JARD DE COAMO COAMO PR 00769 **ID localidad:** 6612831539

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 19-dic-2025 a 20-ene-2026 **Próxima lectura:** 20-feb

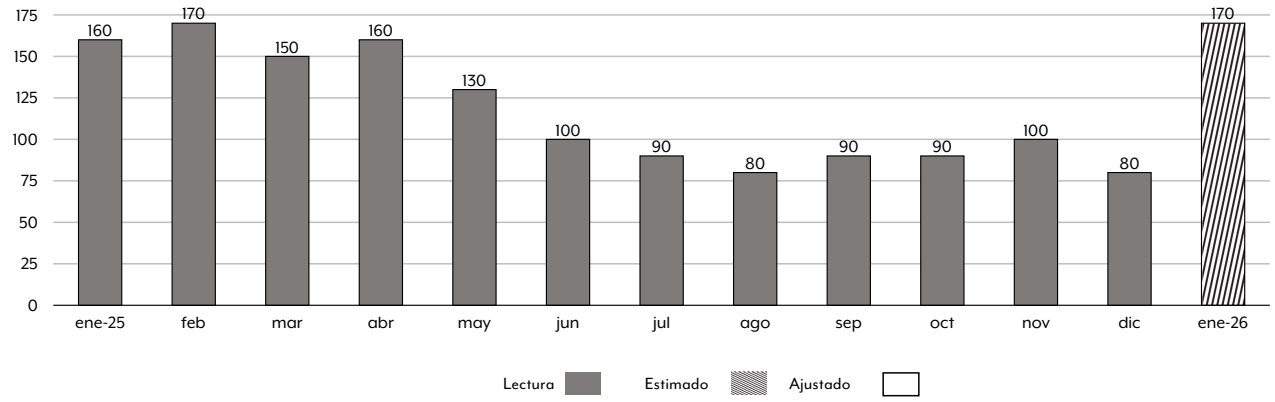
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
002252783	20-ene	6813.00 E	19-dic	6796.00	170.00	32	10

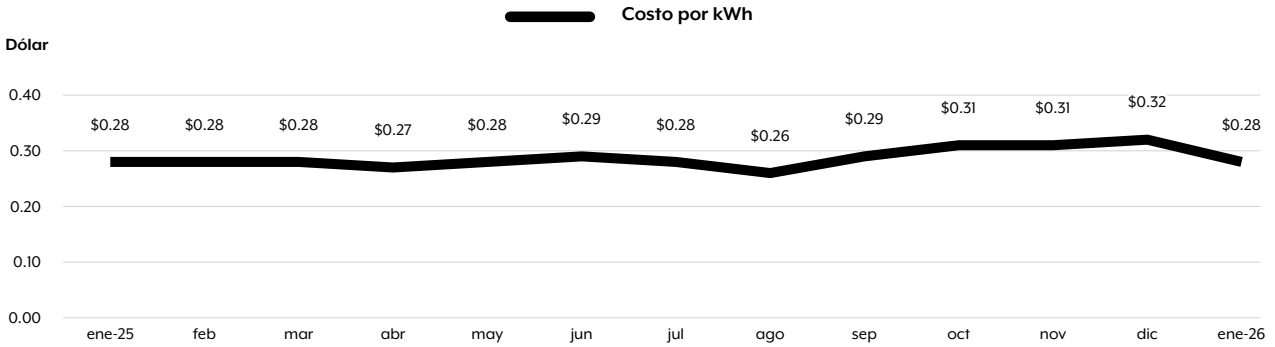
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	170 kWh x $0.04944	$8.40
Subtotal		**$12.40**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	170 kWh x $0.107627	$18.30
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	170 kWh x $0.044315	$7.53
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	170 kWh x $0.004417	$0.75
Cláusula SUBA-Subsidios HH	170 kWh x $0.012558	$2.13
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	170 kWh x $0.001091	$0.19
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	170 kWh x $0.000853	$0.15
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	170 kWh x $0.019191	$3.26
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	170 kWh x $0.014931	$2.54
Subtotal		**$34.85**
Total		**$47.25**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 6612831539





NEPR
Received:
Apr 16, 2026
1:29 PM

Su factura de electricidad

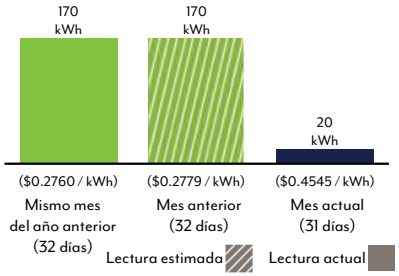
Para el periodo del 20 de enero de 2026 al 20 de febrero de 2026

SANTIAGO GUZMAN,DENIS N
Su número de cuenta: 6612831000
Fecha de expedición de esta factura: 20 de febrero de 2026
Ciclo de facturación: 32

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
$30.19	25 mar 2026	20 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

88.2% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

88.2% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$0.29

Promedio de consumo diario
1 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2885

¡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: 6612831000
Cantidad adeudada: $30.19
Fecha de vencimiento:
25 de marzo de 2026

Cantidad incluida:

SANTIAGO GUZMAN,DENIS N
EXT JARD DE COAMO
F36 CALLE 9
COAMO PR 00769-2114

LS-2/21/26-66127

00066128310007 000003019 000000909 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

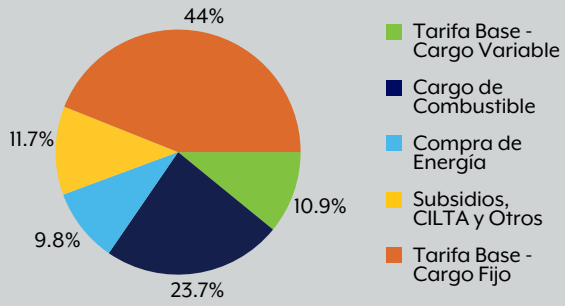
Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia 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 *Pague Inmediatamente*		**$21.10**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$47.25*	
Pagos acreditados	*-$26.15*	
Cargos corrientes		**$9.09**
Cantidad Total Adeudada		**$30.19**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $100.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: F36 CALLE 9 URB EXT JARD DE COAMO COAMO PR 00769 **ID localidad:** 6612831539

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 20-ene-2026 a 20-feb-2026 **Próxima lectura:** 24-mar

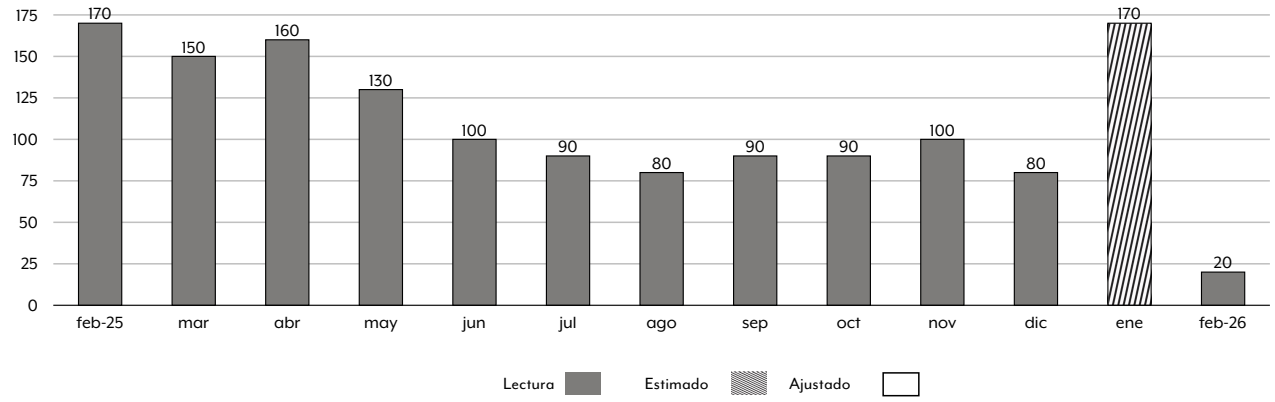
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
002252783	20-feb	6815.00 L	20-ene	6813.00	20.00	31	10

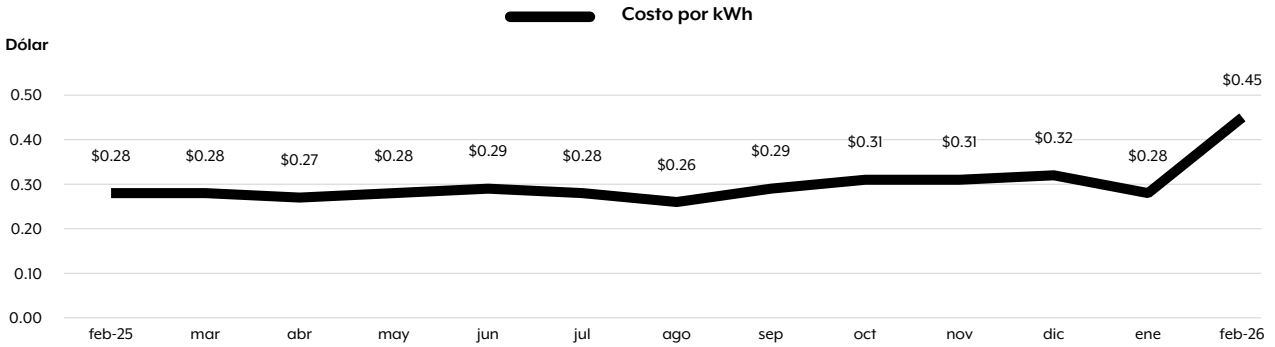
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	20 kWh x $0.04944	$0.99
Subtotal		**$4.99**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	20 kWh x $0.107627	$2.15
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	20 kWh x $0.044315	$0.89
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	20 kWh x $0.004417	$0.09
Cláusula SUBA-Subsidios HH	20 kWh x $0.012558	$0.25
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	20 kWh x $0.001091	$0.02
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	20 kWh x $0.000853	$0.02
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	20 kWh x $0.019191	$0.38
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	20 kWh x $0.014931	$0.30
Subtotal		**$4.10**
Total		**$9.09**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 6612831539





NEPR
Received:
Apr 16, 2026
1:29 PM

Su factura de electricidad

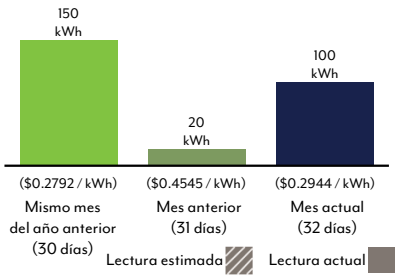
Para el periodo del 20 de febrero de 2026 al 24 de marzo de 2026

SANTIAGO GUZMAN,DENIS N
Su número de cuenta: 6612831000
Fecha de expedición de esta factura: 24 de marzo de 2026
Ciclo de facturación: 18

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
$29.44	27 abr 2026	100 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

400% más energía
en comparación con el mes anterior

y

33.3% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$0.92

Promedio de consumo diario
3 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2901

¡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: 6612831000
Cantidad adeudada: $29.44
Fecha de vencimiento:
27 de abril de 2026

Cantidad incluida:

SANTIAGO GUZMAN,DENIS N
URB JARD DE COAMO
N/A F36 CALLE 9
COAMO PR 00769-2114

LS-3/25/26-68877

00066128310007 000002944 000002944 2

¿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).

LS-3/25/26-68877

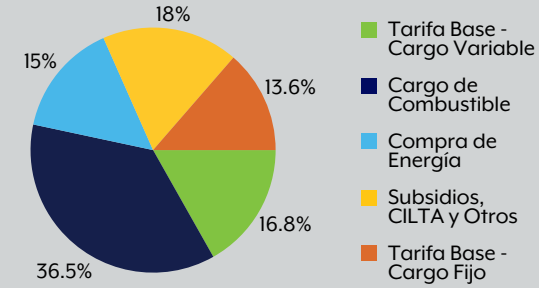
La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de electricidad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información sobre cómo puede cualificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios 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		**$0.00**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$30.19*	
Pagos acreditados	*-$30.19*	
Cargos corrientes		**$29.44**
Transferencia Automática de Crédito del AS de Sobrepago		**-$12.38**
Transferencia Automática de Crédito del AS de Sobrepago		**$12.38**
Cantidad Total Adeudada		**$29.44**

Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $100.00 **Objeción(es): $47.25**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: F36 CALLE 9 URB EXT JARD DE COAMO COAMO PR 00769 **ID localidad:** 6612831539

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 20-feb-2026 a 24-mar-2026 **Próxima lectura:** 22-abr

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
002252783	24-mar	6825.00 L	20-feb	6815.00	100.00	32	10

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	100 kWh x $0.04944	$4.94
Subtotal		**$8.94**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	100 kWh x $0.107627	$10.76
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	100 kWh x $0.044315	$4.43
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	100 kWh x $0.004417	$0.44
Cláusula SUBA-Subsidios HH	100 kWh x $0.012558	$1.26
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	100 kWh x $0.001091	$0.11
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	100 kWh x $0.000853	$0.09
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	100 kWh x $0.019191	$1.92
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	100 kWh x $0.014931	$1.49
Subtotal		**$20.50**
Total		**$29.44**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 6612831539

