Problemas de Alto Voltaje. Se hizo querella a Luma # B26040600131 para atender situación de alto voltaje documentada y certificada por la compañía de placas solares Home Power y SUn Run, Se hizo la querella y aun no han pasado a resolver. Esta situación provoca doble factura

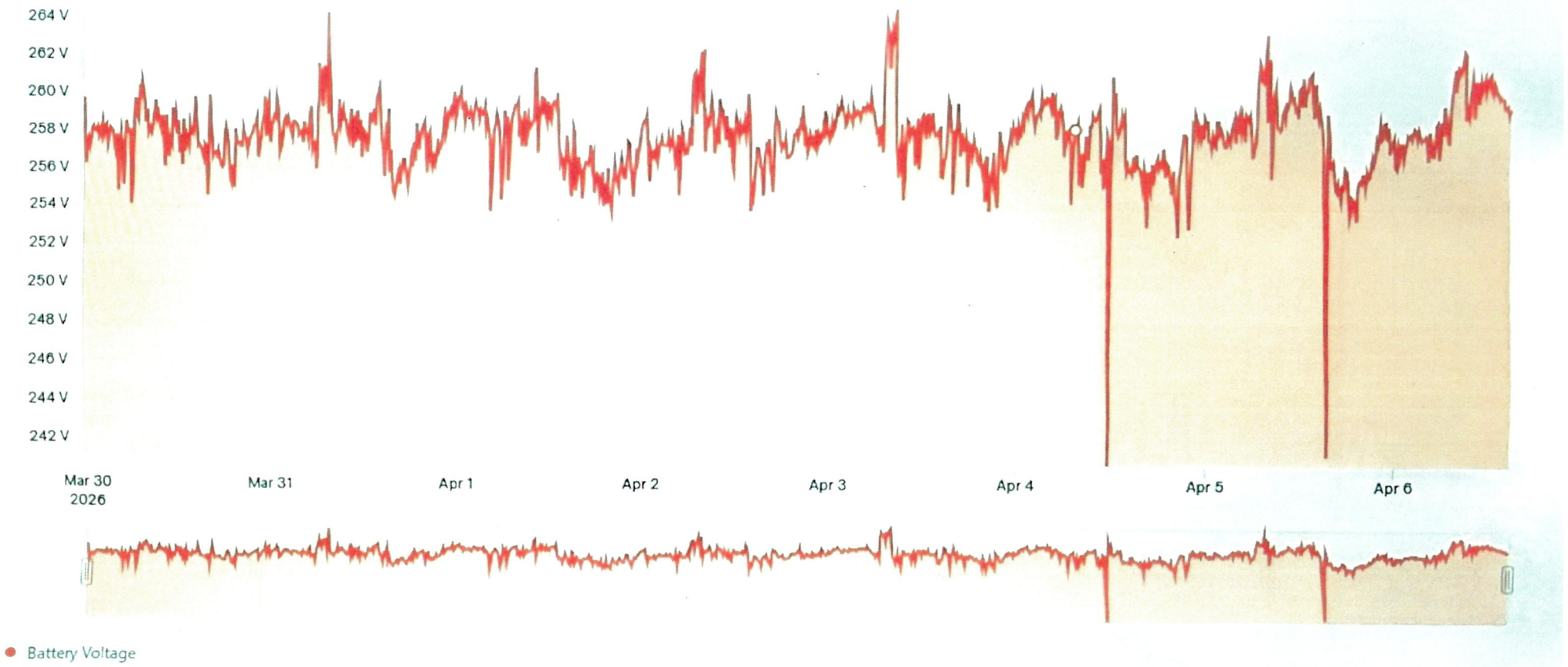
NEPR-QR-2026-0128

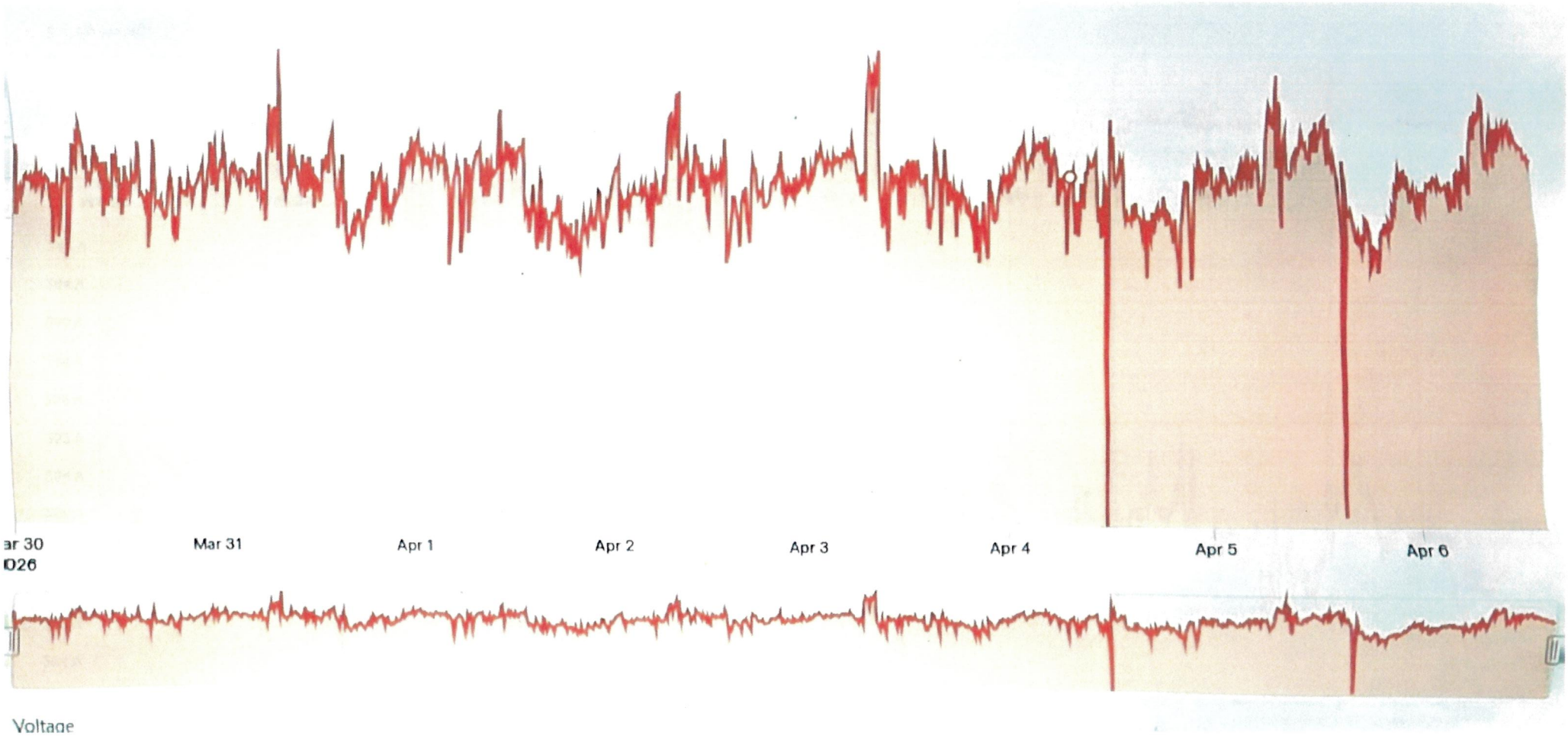
NEPR

Received:

Apr 21, 2026

8:20 PM




ar 30
026
Mar 31
Apr 1
Apr 2
Apr 3
Apr 4
Apr 5
Apr 6
Voltage

Revisando en las plataformas de monitoreo, encontramos que actualmente hay un problema de sobre voltaje en la red electrica que esta afectado directamente el desempeño de su sistema solar. El voltaje de operacion normal debe estar entre los 220V y 250V max, pero actualmente esta por encima de estos rangos.

Como evidencia adjuntamos a este correo una captura con el reporte de los voltajes correspondientes a la ultima semana. Le animamos a contactar a su proveedor de energia electrica solicitando que hagan un arreglo a la red electrica de manera que el sistema solar, y sus equipos electrodomesticos no se vean afectados.

Gracias por contactarse con nosotros y para cualquier duda o pregunta adicional no dude comunicarse con nosotros.

Sunrun Customer Engagement Hours
Monday - Friday: 5AM - 7PM PT
Saturday: 6AM-4PM PT
Sunday: Closed



LqKg

Revisando en las plataformas de monitoreo, encontramos que actualmente hay un problema de sobre voltaje en la red electrica que esta afectado directamente el desempeño de su sistema solar. El voltaje de operacion normal debe estar entre los 220V y 250V max, pero actualmente esta por encima de estos rangos.

Como evidencia adjuntamos a este correo una captura con el reporte de los voltajes correspondientes a la ultima semana. Le animamos a contactar a su proveedor de energia electrica solicitando que hagan un arreglo a la red electrica de manera que el sistema solar, y sus equipos electrodomesticos no se vean afectados.

Gracias por contactarse con nosotros y para cualquier duda o pregunta adicional no dude comunicarse con nosotros.

Sunrun Customer Engagement Hours
Monday - Friday: 5AM - 7PM PT
Saturday: 6AM-4PM PT
Sunday: Closed

ias

Un mensaje nu

rch

NEPR
Received:
Apr 21, 2026
8:28 PM

Su factura de electricidad

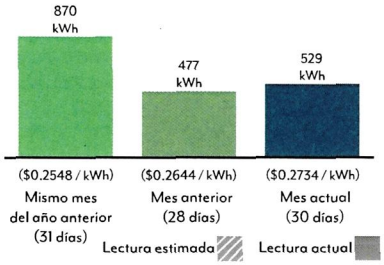
Para el periodo del 2 de marzo de 2026 al 1 de abril de 2026

RAMIREZ RIVERA,JESUS
Su número de cuenta: 9862912000
Fecha de expedición de esta factura: 1 de abril 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
$135.59	4 may 2026	529 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

10.9% más energía
en comparación con el mes anterior

y

39.2% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$4.82

Promedio de consumo diario
18 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2581

¡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: 9862912000
Cantidad adeudada: $135.59
Fecha de vencimiento:
4 de mayo de 2026

Cantidad incluida:

RAMIREZ RIVERA,JESUS
PO BOX 1217
BAYAMON PR 00960-1217

LS-4/1126-44242

00098629120007 000013559 000013559 7

¿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).

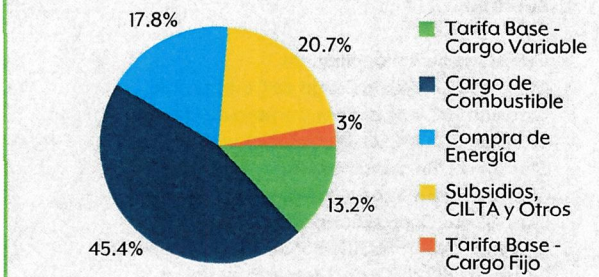
LS-41126-44242

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	*$6.54*	
Pagos acreditados	*-$6.54*	
Cargos corrientes		**$135.59**
Cantidad Total Adeudada		**$135.59**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $53.25

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: CAR 831 K5 H3 BO MINILLAS SEC LOS PEREZ BAYAMON PR 00961 **ID localidad:** 9862912337

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 2-mar-2026 a 1-abr-2026 **Próxima lectura:** 1-may

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
75467107	1-abr	7177.00 L	2-mar	6648.00	529.00	30	1

Medición Neta **kWh**

	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	548.00	515.00	33.00	33.00	33.00	496.00	0.00

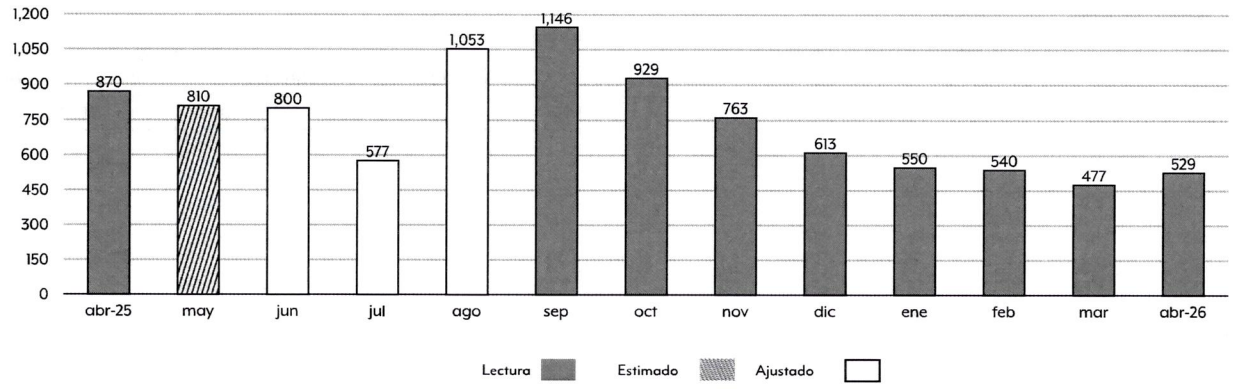
INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

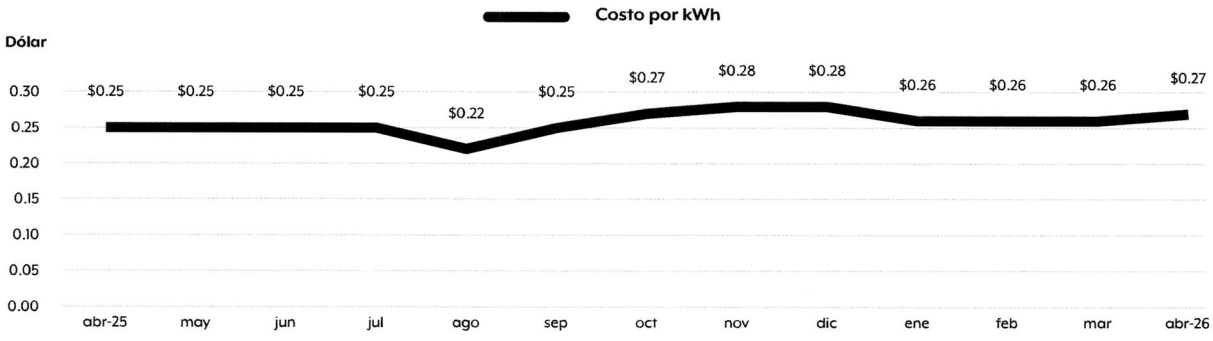
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.04944	$21.01
Cargo por Consumo Adicional	104 kWh x $0.05564	$5.79
Subtotal		**$30.80**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	529 kWh x $0.116349	$61.55
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	529 kWh x $0.045575	$24.11
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	529 kWh x $0.004417	$2.34
Cláusula SUBA-Subsidios HH	529 kWh x $0.012558	$6.64
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	529 kWh x $0.001091	$0.58
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	529 kWh x $0.000853	$0.45
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	529 kWh x $0.019191	$10.15
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	529 kWh x $0.014931	$7.90
Subtotal		**$113.72**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$8.93
Subtotal		**-$8.93**
Total		**$135.59**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 9862912337





LS-4/1/26-44242

SUNRUN

Account Number	Due Date	Billing Period
534411382518G7	04/02/2026	Feb 03 - Mar 02

NEPR
Received:
Apr 21, 2026
8:28 PM

Hi Jesus.
This is your solar bill.

AUTOPAY IS ON

LAST MONTH

Balance	$.00
Courtesy Credit	($100.00)
Previous Balance	($100.00)

THIS MONTH

Monthly Charge	$282.27

534411382518

Solar Production Start Reading	0 kWh
Solar Production End Reading	112 kWh
Electricity Produced in February	112 kWh
KWH Rate	$0.2621 per kWh

SYSTEM PERFORMANCE

Track how much energy you are producing at my.sunrun.com.

INCREASE YOUR IMPACT

As more people take control of their costs and power their homes with clean solar energy, you multiply your positive impact. Refer friends and family by calling 1.844.312.7054

PERFORMANCE GUARANTEE

If your Sunrun contract has a performance guarantee, and your system did not produce the guaranteed cumulative output, a credit will be issued.

CONTACT

For questions, contact Sunrun Customer Care at 855-478-6786, x2.
Hours: Monday through Friday 7:00am-8:00pm
Saturday 8:00am-5:00pm

Total Due 04/02/2026 $182.27

SUNRUN
Sunrun Inc.
600 California St. Suite 1800
San Francisco, CA 94108

Total Due
04/02/2026
$182.27

JESUS RAMIREZ
CAR 831 K5 H3 BO MINILLAS SEC LOS PEREZ
BAYAM PR 00961

AUTOPAY IS ON

Your payment will process one business day before your due date.

534411382518G7100000182273