NEPR

Received:

May 1, 2026

1:47 PM

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

LESLIE ANNETTE RUIZ GUTIERREZ
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC,
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

CASO NÚM. NEPR-QR-2026-0007

ASUNTO: Contestación a Querella

CONTESTACION A QUERELLA

AL NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO:

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

1. Se niegan las alegaciones de la Querella.

2. La Querellante se comunicó con LUMA el 29 de julio de 2025 y el 29 de octubre de 2025. Se refirió para investigación y se notificó carta a cliente.

3. El resultado de la investigación fue el siguiente. El 18 de noviembre de 2023 la Querellante hizo tres pagos, cada uno por $418.50 pagados por la web. Dos pagos fueron realizados con la tarjeta Visa que termina en 4189 y un pago fue realizado con la cuenta de cheques que termina en 4189.

4. De los tres pagos antes mencionados, se anularon dos pagos en enero de 2024. El pago realizado con la Visa fue devuelto mediante "chargeback" a la Querellante y fue anulado mediante auditoría el 26 de enero de 2024. El pago devuelto a la tarjeta Visa que termina en 4189, la Querellante debió verlo reflejado en su estado de cuenta de

enero o febrero de 2024. De no estar, la Querellante debe comunicarse con su banco. El pago realizado con la cuenta de cheques fue rechazado por archivo bancario por cuenta inválida o errónea. Este pago rechazado fue devuelto por el banco el 22 de enero de 2023 y fue anulado mediante auditoría en enero de 2024.

5. El tercer pago por $480.50 se acreditó en la cuenta de servicio eléctrico de la Querellante.

6. Luego, el 22 de noviembre de 2023 la Querellante hizo un cuarto pago por $480.50 mediante Telepago de Firstbank. El pago aparece en el estado bancario de la Querellante de 20 de noviembre de 2022. Este pago fue acreditado a la cuenta de servicio eléctrico con el segundo pago de $480.50 realizado con la tarjeta Visa el 18 de enero de 2023.

7. En la factura de 4 de diciembre de 2023 se pueden ver pagos acreditados. En específico, los cuatro pagos por $480.00 y en la factura de 3 de febrero de 2024 aparecen los pagos anulados que hemos mencionado y un cargo de $15.00 por pago rechazado. Dicho pago se rechazó porque la cuenta era inválida o errónea.

8. Por tanto, el crédito que la Querellante reclama no es real. Se incluyen los siguientes documentos: historial de pagos, factura de 3 de febrero de 2024, contacto cliente 10-29-25, contacto cliente 7-29-25 y registro de objeciones.

DEFENSAS AFIRMATIVAS

1. El recurso instado contra LUMA no presenta una reclamación que justifique la concesión de un remedio.
2. El recurso es inmeritorio.
3. El Negociado carece de jurisdicción sobre la persona o sobre la materia.

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

RESPETUOSAMENTE SOMETIDA.

En San Juan, Puerto Rico, el 1 de mayo de 2026.

CERTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN

CERTIFICO que este escrito ha sido presentado a través del sistema de Radicación Electrónica del Negociado de Energía de Puerto Rico https://radicacion.energia.pr.gov/, mediante el cual el Negociado y las partes recibirán notificación. Asimismo, se envió copia de cortesía al Querellante por conducto de su abogado a lcdo.marcosmarcucci@hotmail.com

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

Historial de Pagos de Cuenta

Deseleccionar | Grabar | Refrescar

Principal

INFORMACIÓN DE CUENTA RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A, Residencial, $1,961.61, 0691994478,

ID DE CUENTA 0691994478

	FECHA DE PAGO	IMPORTE DE PAGO	ESTADO DE PAGO	ORIGEN DE PAGO
	12-05-2024	$100.00	Congelado	IVR Telephone Payments - BBVA
	08-23-2024	$215.08	Congelado	PONCE CAJERO 5
	06-28-2024	$279.17	Congelado	SANTA ISABEL CAJERO 3
	06-07-2024	$208.33	Congelado	MARIA SANTIAGO ARROYO
	11-22-2023	$480.50	Congelado	First Bank - Payment File
	11-18-2023	$480.50	Congelado	Web Self Service - Real Time Payments - SOAUSR
	11-18-2023	$480.50	Anulado- Fuera del control del cliente	Web Self Service - Real Time Payments - SOAUSR
	11-18-2023	$480.50	Anulado- Otros - Recibido por archivo bancario	Web Self Service - Real Time Payments - SOAUSR
	10-10-2023	$230.00	Congelado	Web Self Service - Real Time Payments - SOAUSR
	08-18-2023	$269.34	Congelado	NAOMI COLON GALARZA
	06-27-2023	$54.16	Congelado	Web Self Service - Real Time Payments - SOAUSR
	06-05-2023	$121.49	Congelado	Web Self Service - Real Time Payments - SOAUSR
	04-04-2023	$54.40	Congelado	EDGAR MONTALVO MATOS
	02-03-2023	$192.71	Congelado	Web Self Service - Real Time Payments - SOAUSR
	12-07-2022	$106.10	Congelado	EDGAR MONTALVO MATOS
	09-27-2022	$74.76	Congelado	OLGA TORRES RODRIGUEZ
	08-09-2022	$140.32	Congelado	MARIA SANTIAGO ARROYO

Alertas

Último Contacto: 20 días atrás - System,English

1 Cobros en los últimos 180 días

Proceso de Seguimiento de Cobros Activo

1 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)

Contexto Actual

RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A - (939) 256-7766

0691994478 2 RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A, Residencial, $1,961.61, 0691994478,

CARR 1 K100 H5 PAR 529, BO JAUCA, SANTA ISABEL, PR, 00757

Información Financiera

Balance Actual $1,961.61

Balance de Liquidación $1,811.61

Último Pago 12-05-2024, $100.00

Última Facturación 04-06-2026, $1,948.65, Fecha de Vencimiento 05-11-2026

Factura Anterior 03-05-2026, $1,944.65

Fecha de Siguiente Factura 05-05-2026

Su factura de electricidad

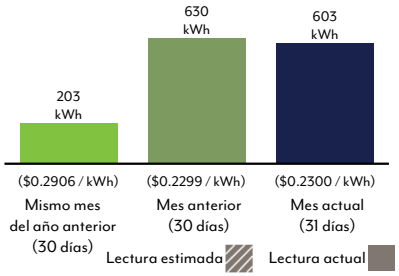
Para el periodo del 3 de enero de 2024 al 3 de febrero de 2024

RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A
Su número de cuenta: 0691994478
Fecha de expedición de esta factura: 3 de febrero de 2024
Ciclo de facturación: 04

Consejo Para Ahorrar Energía: *¿Sabía que el hogar promedio puede ahorrar alrededor de $225 al año en costos de energía si cambia a luces LED? Reemplace sus bombillas viejas por luces LED más eficientes para reducir su consumo de energía y ahorrar dinero.*

CANTIDAD TOTAL ADEUDADA	FECHA DE VENCIMIENTO	CONSUMO DE kWh
$33.48	7 mar 2024	603 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

4.3% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

197% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$4.47

Promedio de consumo diario
19 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2272

¡En LUMA trabajamos para ti!

Ya sea una empresa o un cliente residencial, LUMA ofrece soluciones de pago y planes flexibles para todos nuestros clientes que necesiten ayuda. Para más información, llámenos al 1-844-888-5862 o use la aplicación Mi LUMA para someter una solicitud de plan de pago.

Transformación del sistema eléctrico

LUMA está comprometida con proteger a los clientes. Con nuestra iniciativa Combatiendo el Fraude estamos ayudando a clientes evitar las estafas. Para consejos sobre cómo protegerse, 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: 0691994478
Cantidad adeudada: $33.48
Fecha de vencimiento:
7 de marzo de 2024

Cantidad incluida:

RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A
SECT PARC JAUCA
529 CALLE 5
SANTA ISABEL PR 00757

LS-2/23/24-6319

0000691994478 4 000003348 000013870 5

¿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

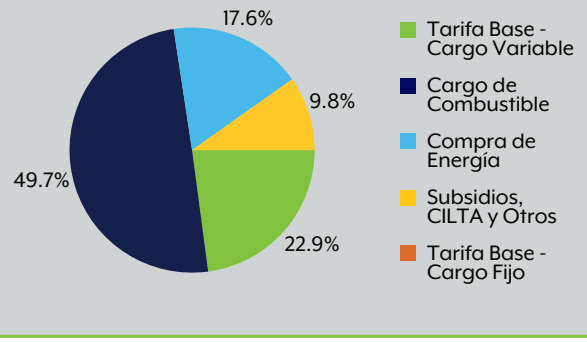
Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia 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	**-$120.22**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*-$1,081.22*
Pagos acreditados	*$961.00*
Cargos corrientes	**$138.70**
Cargo por Pago Devuelto	**$15.00**
Transferencia Automática de Crédito del AS de Sobrepago	**-$600.72**
Transferencia Automática de Crédito del AS de Sobrepago	**$600.72**
Cantidad Total Adeudada	**$33.48**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $150.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: CARR 1 K100 H5 PAR 529 BO JAUCA SANTA ISABEL PR 00757 **ID localidad:** 0580041896

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 3-ene-2024 a 3-feb-2024 **Próxima lectura:**

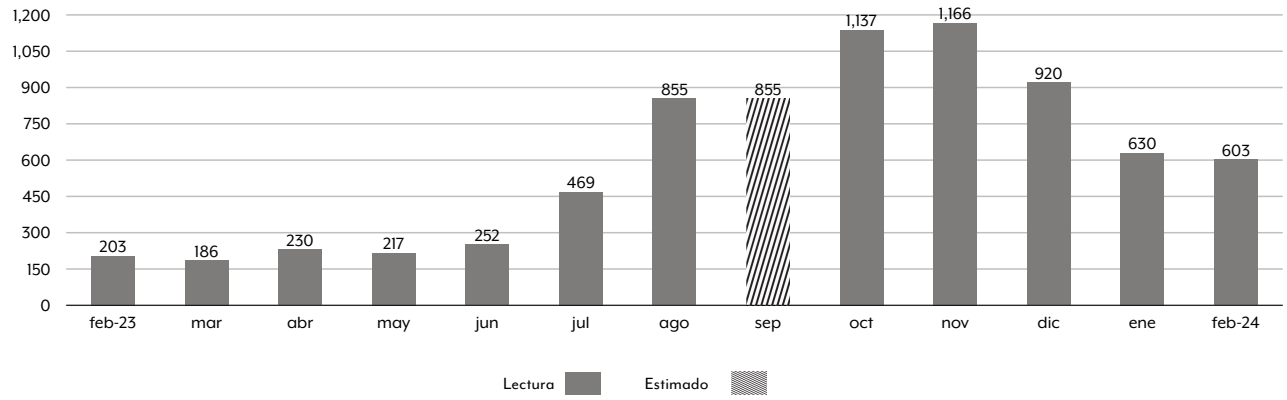
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
15760975	3-feb	71015.00 L	3-ene	70412.00	603.00	31	1

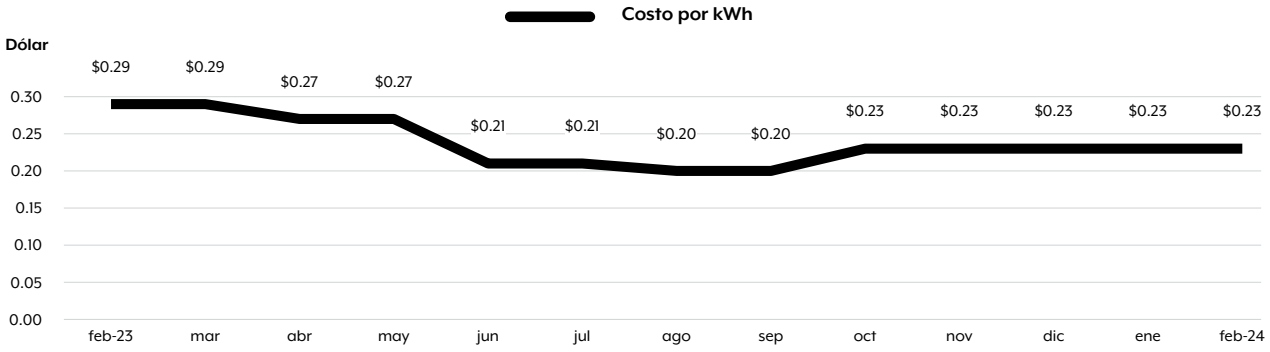
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

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	178 kWh x $0.05564	$9.90
Subtotal		**$34.91**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	603 kWh x $0.110912	$66.88
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	603 kWh x $0.039406	$23.76
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	603 kWh x $0.007049	$4.25
Cláusula SUBA-Subsidios HH	603 kWh x $0.013717	$8.27
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	603 kWh x $0.001042	$0.63
Clausula EE-Cargo Eficiencia Energetica	603 kWh x $0.00	$0.00
Subtotal		**$103.79**
Total		**$138.70**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 0580041896





Contacto de Cliente

Elemento Anterior | Elemento Siguiente | Deseleccionar | Grabar | Refrescar

Principal | Registro | Características | Portal de Contacto de Cliente

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE CLIENTE: RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A, CARR 1 K100 H5 PAR 529, SANTA ISABEL, General / Propósito General Contactado 10-29-2025

ID DE CONTACTO DE CLIENTE * 0116561214

ABIERTO ☐ ID DE USUARIO 101645 Laracuente, Issamarie

ID DE PERSONA 0114211709 RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A - (939) 256-7766

ID DE CUENTA 0691994478 RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A, Residencial, $1,961.61, 0691994478,

ID DE PREDIO 0580041896 CARR 1 K100 H5 PAR 529, BO JAUCA, SANTA ISABEL, PR, 00757

MÉTODO DE CONTACTO PREFERIDO

FECHA/HORA DE CONTACTO * 10-29-2025 / * 03:38:48PM

CLASE DE CONTACTO * General

TIPO DE CONTACTO * G Propósito General

COMENTARIOS

RECLAMACION CORREO - CLIENTE MEDIANTE CORREO RECLAMA DUPLICIDAD DE PAGOS POR $480.50 DE 11/18/2023 - RESUMEN: PARA 11/18/2023 EL CLIENTE TIENE REGISTRADO 3 PAGOS POR $418.50 REALIZADOS MEDIANTE WEB POR EL CLIENTE- DOS FUERON REALIZADOS CON VISA QUE TERMINA EN 4189 Y UNO FUE REALIZADO CON CUENTA DE CK QUE TERMINA EN 4189- DE LOS TRES PAGOS, DOS FUERON ANULADOS- UNO REALIZADO CON VISA FUE DEVUELTO MEDIANTE CHARGEBACK AL CLIENTE Y EL REALIZADO CON CUENTA DE CK FUE RECHAZADO POR ARCHIVO BANCARIO POR CUENTA INVALIDO O ERRONEO- ESTAS ANULACIONES FUERON REALIZADAS EN ENERO 2024 EN CC&B-EL PAGO DEVUELTO DE VISA EL CLIENTE DEBE VERLOS EN SU ESTADO DE CUENTA PARA ENERO 2024- EL PAGO RECHAZADO FUE DEVUELTO POR EL BANCO PARA 11/22/2023 Y FUE ANULADO MEDIANTE AUDITORIA PARA ENERO 2024-DEL PAGO DEVUELTO NO ESTAR EN SU ESTADO DE VISA DE ENERO 2024 EL CLIENTE DEBE COMUNICARSE CON SU BANCO ¿ ADICIONAL A ESTOS PAGOS PARA 11/22/2023 SE RECIBIO UN CUARTO PAGO POR $480.50 REALIZADO MEDIANTE FIRST BANK- ESTA PAGO ESTA ACREDITADO EN LA CUENTA JUNTO CON EL SEGUNDO PAGO REALIZADO CON VISA PARA 11/18/2023- EN LA FACTURA 12/4/2023 SE PUEDEN VER ACREDITADOS LOS 4 PAGOS POR $480.50 (3 DE 11/18/23 & 1 DE11/22/2023)=$1,922.00 Y EN LA FACTURA 2/3/2024 EL CLIENTE PUEDE VER EL REVERSO DE LOS DOS PAGOS ANULADOS ANTES MENCIONADOS Y EL CARGO DE $15.00 POR EL PAGO RECHAZADO POR CUENTA INVALIDA O ERRONEA-POR LO TANTO,EL CR POR $1,441.50 QUE EL CLIENTE RECLAMA NO ES REAL-CARTA ENVIADA POR EL CLIENTE SUBIDA EN LEX JUNTO CON NUESTRO ANALISIS DE PAGOS DE LA CUENTA -ILR-PROCESAMIENTO DE PAGOS

REGISTROS RELACIONADOS

			FECHA/HORA DE CREACIÓN	CREADO POR	REGISTRO DE ENTRADA	RECORDATORIO	ENVIAR A	FECHA DE ACTIVACIÓN

Alertas

Último Contacto: 20 días atrás - System,English

1 Cobros en los últimos 180 días

Proceso de Seguimiento de Cobros Activo

1 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)

Contexto Actual

RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A - (939) 256-7766

0691994478 2 RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A, Residencial, $1,961.61, 0691994478,

CARR 1 K100 H5 PAR 529, BO JAUCA, SANTA ISABEL, PR, 00757

Información Financiera

Balance Actual $1,961.61

Balance de Liquidación $1,811.61

Último Pago 12-05-2024, $100.00

Última Facturación 04-06-2026, $1,948.65, Fecha de Vencimiento 05-11-2026

Factura Anterior 03-05-2026, $1,944.65

Fecha de Siguiente Factura 05-05-2026

Contacto de Cliente

Elemento Anterior | Elemento Siguiente | Deseleccionar | Grabar | Refrescar

Principal | Registro | Características | Portal de Contacto de Cliente

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE CLIENTE: RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A, CARR 1 K100 H5 PAR 529, SANTA ISABEL, General / Propósito General Contactado 07-29-2025

ID DE CONTACTO DE CLIENTE * 0118688345

ABIERTO ☐ ID DE USUARIO 101645 Laracuente, Issamarie

ID DE PERSONA 0114211709 RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A - (939) 256-7766

ID DE CUENTA 0691994478 RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A, Residencial, $1,961.61, 0691994478,

ID DE PREDIO 0580041896 CARR 1 K100 H5 PAR 529, BO JAUCA, SANTA ISABEL, PR, 00757

MÉTODO DE CONTACTO PREFERIDO

FECHA/HORA DE CONTACTO * 07-29-2025 / * 02:41:24PM

CLASE DE CONTACTO * General

TIPO DE CONTACTO * G Propósito General

COMENTARIOS

RECLAMACION - CLIENTE RECLAMA PAGOS POR $480.50 REALIZADOS EN 11/18/23 - ENVIA ESTADO DE CUENTA - Según Paynet, para 11/18/2023 el cliente realizó tres (3) pagos por $480.50 de los cuales dos (2) fueron devueltos:

K9VNHLFQA03 - devuelto por el banco por número de cuenta bancaria invalida o erronea. Seleccionó para pago cuenta de cheque.
WVCRHLFQA05 - pago dúplicado devuelto mediante "Chargeback". Pago fue realizado con Visa que termina en 4189. (AuthCode=032924). Este pago fue anulado mediante auditoría en 1/26/24, por lo que el cliente debio ver el ajuste de credito en el estado de cuenta de su tarjeta Visa para Enero o Febrero 2024.

Dicho esto, en la cuenta del cliente solo tiene acreditado para 11/18/23 un pago por $480.50:

J60SHLFQA06 (AuthCode=013699)

Para 11/22/2023 , tiene acreditado otro pago por $480.50 realizado mediante Telepago de First Bank (pago aparece en el estado del cliente para 11/20/2022)

Del cliente tener alguna otra duda debe de consultar con su banco. - ILR-PROCESAMIENTO DE PAGOS

REGISTROS RELACIONADOS

			FECHA/HORA DE CREACIÓN	CREADO POR	REGISTRO DE ENTRADA	RECORDATORIO	ENVIAR A	FECHA DE ACTIVACIÓN

Alertas

Último Contacto: 20 días atrás - System,English

1 Cobros en los últimos 180 días

Proceso de Seguimiento de Cobros Activo

1 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)

Contexto Actual

RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A - (939) 256-7766

0691994478 2 RUIZ GUTIERREZ,LESLIE A, Residencial, $1,961.61, 0691994478,

CARR 1 K100 H5 PAR 529, BO JAUCA, SANTA ISABEL, PR, 00757

Información Financiera

Balance Actual $1,961.61

Balance de Liquidación $1,811.61

Último Pago 12-05-2024, $100.00

Última Facturación 04-06-2026, $1,948.65, Fecha de Vencimiento 05-11-2026

Factura Anterior 03-05-2026, $1,944.65

Fecha de Siguiente Factura 05-05-2026

CONFIRMACION - Google Chrome

Not secure aeeappsx:7777/pls/apxprd/f?p=115:2:977858338479624::NO::P2_CONFIRMACION:NULL

Welcome: LIZ ARROYO Logout

FORMULARIO > OBJECIONES REGISTRADAS

Go Actions

Row text contains '0691994478'

No data found.