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

Junta Reglamentadora
de Servicio Público

MAY 20 2026

Secretaría
Negociado de Energía
11:04 am

Eva E. Meléndez Fraguada
QUERELLANTE

vs.

Luma
QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0159

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: Eva E. Meléndez Fraguada
2. Dirección física: urb. Valle Escondido 406 c. Misiones, Carolina 00987
3. Dirección postal: PO Box 361 Canóvanas, PR 00729
4. Teléfono: 787-394-4756
5. Correo electrónico: evaestella@outlook.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: Luma
2. Dirección física: PO Box 363508 San Juan, PR 00936-3508

3. Dirección postal: PO BOX 363508, San Juan PR 00936-3508
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: objecionalafactura@luma pr.com

C. Querella

Relación sucinta de hechos: Cobro indebido presentado en la Factura como cantidad adeudada del periodo anterior por la cantidad de $322.23, la cual se ha notificado desde solicitud de Investigacion sin recibir contestacion por 6 meses y en vez Factura en abril de 2025 donde descuentan cobro indebido a factura estimadas.

Disposiciones legales aplicables: Notifique a la Oficina Independiente de Protección al Consumidor, atendido por la Lic. Beatriz Beatriz Gonzalez.

Remedio solicitado: Quede sin efecto el cobro indebido como cantidad adeudada del periodo anterior por $322.23, pero 30 días Deducted Reinstatement.

¿Solicita daños? ✓ Sí _____ No Valorización de los daños: $322.23

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 Eva E. Meléndez Fraguada **hoy** _____ **de** _____ **de 20**__, **en** _____, **Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

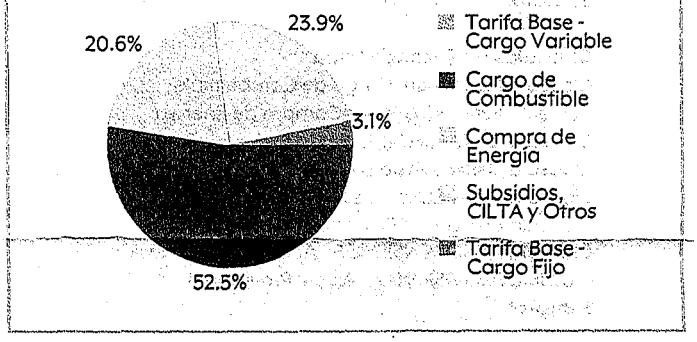
Eva E Meléndez Fraguada	[signature]	18-mayo-2026
Nombre	Firma	Fecha

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*	**$322.23**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$326.23*
Pagos acreditados	*-$4.00*
Cargos corrientes	**$4.00**
Cargos Cancelados 9008691068: 2026-02-20 - 2026-03-24	*-$4.00*
Cargos Refacturados 9008691068: 2026-02-20 - 2026-03-24	*$4.00*
Cantidad Total Adeudada	**$326.23**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $200.00 **Objeción(es): 2 / $187.25**

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: D6 C MIOSOTIS VALLE ESCONDIDO CAROLINA PR 00981 **ID localidad:** 9008691068

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

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
4000133534	22-abr	591.00 L	24-mar	0.00	591.00	29	1

Medición Neta **kWh**

	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	846.00	0.00	846.00	846.00	591.00	0.00	829.00

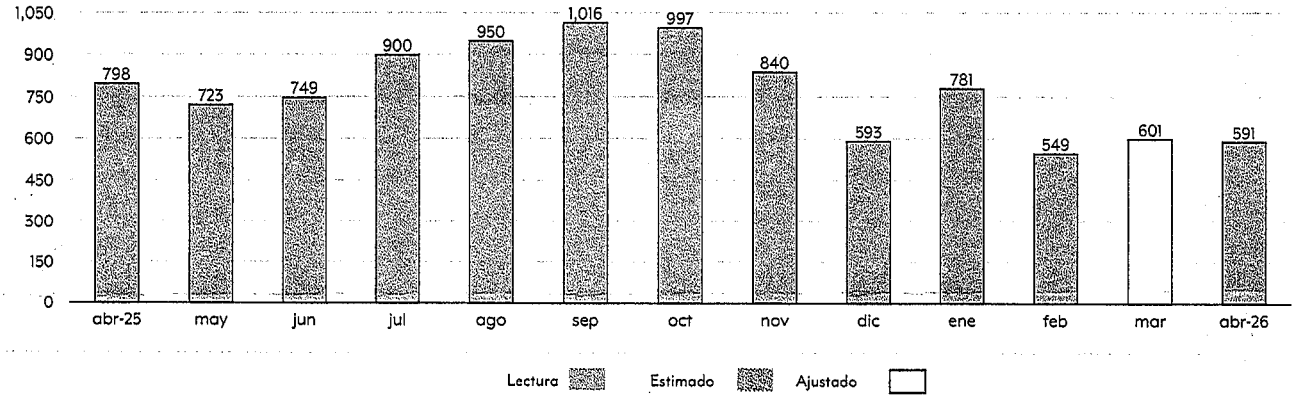
INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

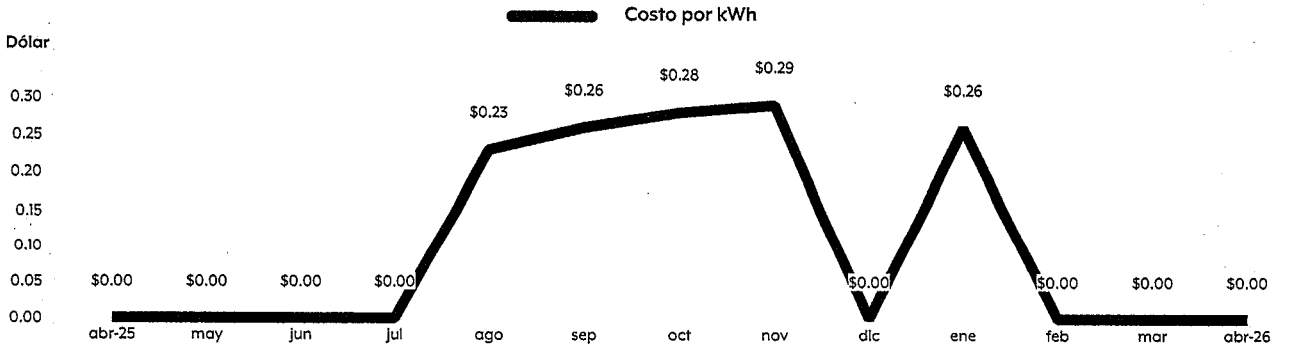
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

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	166 kWh x $0.05564	$9.24
Subtotal		**$34.25**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	591 kWh x $0.116349	$68.76
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	591 kWh x $0.045575	$26.93
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	591 kWh x $0.004417	$2.61
Cláusula SUBA-Subsidios HH	591 kWh x $0.012558	$7.42
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	591 kWh x $0.001091	$0.64
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	591 kWh x $0.000853	$0.50
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	591 kWh x $0.019191	$11.34
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	591 kWh x $0.014931	$8.82
Subtotal		**$127.02**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$157.27
Subtotal		**-$157.27**
Total		**$4.00**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 9008691068





Su factura de electricidad

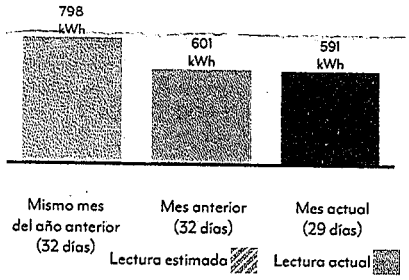
Para el periodo del 20 de febrero de 2026 al 22 de abril de 2026

MELENDEZ FRAGUADA,EVA
Su número de cuenta: 9008691000
Fecha de expedición de esta factura: 23 de abril 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
$326.23	26 may 2026	591 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

1.7% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

25.9% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

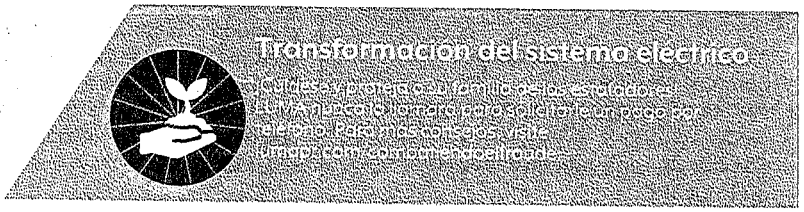
Costo promedio por día
$0.00

Promedio de consumo diario
20 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.1309

¡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.



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: 9008691000
Cantidad adeudada: $326.23
Fecha de vencimiento:
26 de mayo de 2026

Cantidad incluida:

49107
MELENDEZ FRAGUADA,EVA
PO BOX 361
CANOVANAS PR 00729

0009008691000 1 000032623 000000400 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).

LS-4123/26-49107

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: D6 C MIOSOTIS VALLE ESCONDIDO CAROLINA PR 00981 **ID localidad:** 9008691068

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

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
61647381	24-mar	3603.00 L	20-feb	3006.00	597.00	32	1

Medición Neta kWh

	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	3,426.00	2,395.00	1,031.00	1,031.00	597.00	0.00	553.00

DETALLE DE CARGOS CANCELADOS

DESCRIPCION	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.04944	$21.01
Cargo por Consumo Adicional	172 kWh x $0.05564	$9.57
Subtotal		**$34.58**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	597 kWh x $0.107627	$64.25
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	597 kWh x $0.044315	$26.46
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	597 kWh x $0.004417	$2.64
Cláusula SUBA-Subsidios HH	597 kWh x $0.012558	$7.50
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	597 kWh x $0.001091	$0.65
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	597 kWh x $0.000853	$0.51
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	597 kWh x $0.019191	$11.46
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	597 kWh x $0.014931	$8.91
Subtotal		**$122.38**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$152.96
Subtotal		**-$152.96**
Total		**CR $4.00**

Razón de cancelación: Lectura Estimada

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: D6 C MIOSOTIS VALLE ESCONDIDO CAROLINA PR 00981 **ID localidad:** 9008691068

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

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
61647381	24-mar	3607.00 L	20-feb	3006.00	601.00	32	1
4000133534	24-mar	0.00 L	24-mar	0.00	0.00	1	1
				Total	601.00		

Medición Neta kWh

	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	3,451.00	2,395.00	1,056.00	1,056.00	601.00	0.00	574.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

DETALLE DE CARGOS REFACTURADOS

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	176 kWh x $0.05564	$9.79
Subtotal		**$34.80**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	601 kWh x $0.107627	$64.68
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	601 kWh x $0.044315	$26.63
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	601 kWh x $0.004417	$2.65
Cláusula SUBA-Subsidios HH	601 kWh x $0.012558	$7.55
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	601 kWh x $0.001091	$0.66
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	601 kWh x $0.000853	$0.51
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	601 kWh x $0.019191	$11.53
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	601 kWh x $0.014931	$8.97
Subtotal		**$123.18**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$153.98
Subtotal		**-$153.98**
Total		**$4.00**

Su factura de electricidad

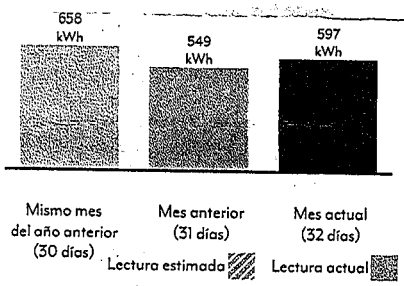
Para el periodo del 20 de febrero de 2026 al 24 de marzo de 2026

MELENDEZ FRAGUADA,EVA
Su número de cuenta: 9008691000
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
$326.23	27 abr 2026	597 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

8.7% más energía
en comparación con el mes anterior

y

9.3% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$0.00

Promedio de consumo diario
19 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.1281

¡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

Cuide su factura de electricidad. Si tiene dificultades para pagar su factura de LUMA, hable con nosotros para solicitar un plan de pago. Llámenos al 1-844-888-5862 para hablar con uno de nuestros representantes de servicio al cliente.

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: 9008691000
Cantidad adeudada: $326.23
Fecha de vencimiento:
27 de abril de 2026

Cantidad incluida:
400
194.36

33570
MELENDEZ FRAGUADA,EVA
PO BOX 361
CANOVANAS PR 00729

LS-3/24/26-33570

0009008691000 1 000032623 000000400 9

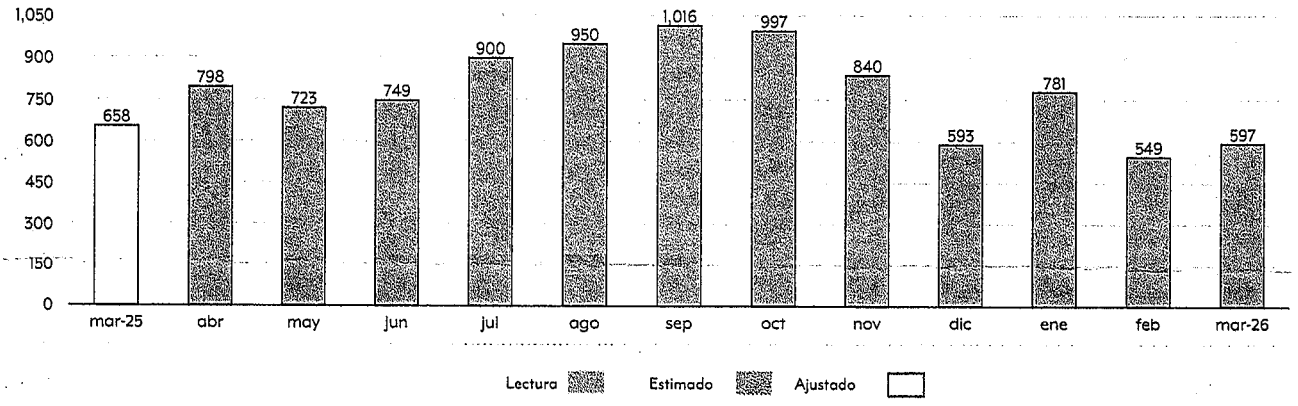
INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

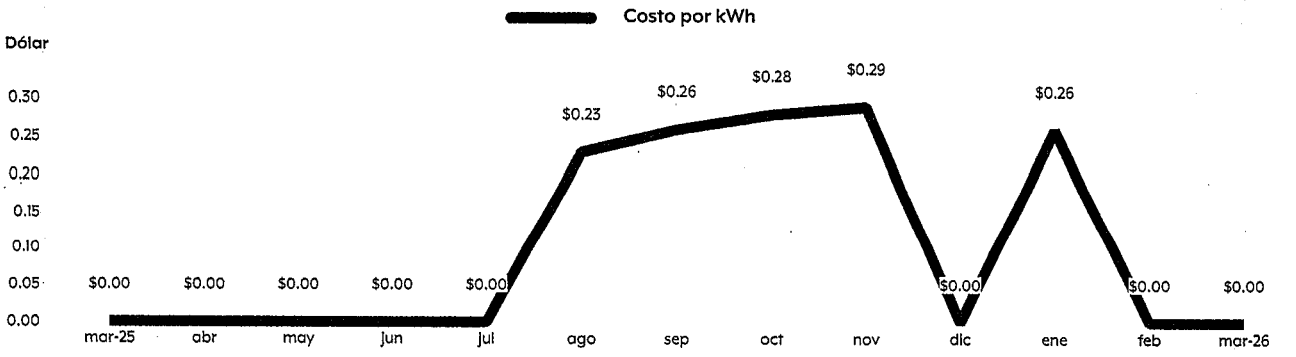
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

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	172 kWh x $0.05564	$9.57
Subtotal		**$34.58**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	597 kWh x $0.107627	$64.25
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	597 kWh x $0.044315	$26.46
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	597 kWh x $0.004417	$2.64
Cláusula SUBA-Subsidios HH	597 kWh x $0.012558	$7.50
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	597 kWh x $0.001091	$0.65
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	597 kWh x $0.000853	$0.51
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	597 kWh x $0.019191	$11.46
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	597 kWh x $0.014931	$8.91
Subtotal		**$122.38**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$152.96
Subtotal		**-$152.96**
Total		**$4.00**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 9008691068





LUMA
La gente primero. La seguridad siempre.

30 de marzo de 2026

MELENDEZ FRAGUADA, EVA
PO BOX 361
CANOVANAS, PR, 00729

evaestella@outlook.com

Cuenta: **9008691000**
Número de objeción: **OB20260204amfc**
Fecha de factura objetada: **1-20-2026**
Cantidad de factura objetada: **$132.22**
Número de caso: **6470434708**

Estimado cliente:

Conforme a su solicitud, procedimos a investigar la cuenta en referencia. De la investigación realizada en terreno el **3-24-2026** surge que procedía cambiar el contador **61647381** por el nuevo contador **4000133534**. Cabe recalcar que las lecturas del medidor retirado eran regulares y se registraban a través de sistema remoto mensualmente. El balance de su cuenta es **$326.23**.

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 reconsideración 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 **19 de abril del 2026** para solicitar una reconsideración de su caso. De no solicitar una reconsideración 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
Supervisora de Facturación

ECT

From: Eva Meléndez <EvaEstella@outlook.com>
Sent: Wednesday, April 22, 2026 2:13 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: Fwd: OB20260204amfc-9008691000-MELENDEZ FRAGUADA, EVA

C: Beatriz González

Enviado desde mi iPhone

Inicio del mensaje reenviado:

> **De:** Eva Meléndez <evaestella@outlook.com>
> **Fecha:** 8 de abril de 2026, 9:57:28 p. m. GMT-4
> **Para:** Eva Melendez Fraguada <emelendez@cfse.pr.gov>
> **Asunto: Fw: OB20260204amfc-9008691000-MELENDEZ FRAGUADA, EVA**

Obtener Outlook para iOS

De: Eva Meléndez <EvaEstella@outlook.com>
Enviado: Wednesday, April 8, 2026 9:57:10 PM
Para: objecionalafactura@lumapr.com <objecionalafactura@lumapr.com>
Cc: Info@oipc.pr.gov <info@oipc.pr.gov>
Asunto: Re: OB20260204amfc-9008691000-MELENDEZ FRAGUADA, EVA

Hasta el 9-5-26
30 días

Saludos:

solicito reconsideración en relación al número de objeción notificado en el asunto y número de caso 6470434708.

Mencionan que surge de la investigación cambiar el contador 61447381, recientemente cambiado en octubre de 2025, dado a reclamo a factura de abril 2025, en la Oficina de Luma de Carolina, la cual no contestaron por Lecturas Estimadas desde septiembre 2024. Siete meses posterior en 10-25, envían cobro por $326.25, sin haber contestado queja de lecturas estimadas.

ademas, la contestación recibida aún cuando las lecturas fueron brindadas y eran regulares, eso no significa que el medidor lo estuviese midiendo correctamente. Necesito provean razones por las cuales, nuevamente, determinaron debía removerse el medidor colocado en octubre 2025, Además, de las pruebas hechas al medidor retirado.

Realize el pago pendiente del acuerdo de pago por $134.16. Ademas, pagué los $4.00 correspondiente a los cargos corrientes el 16 de marzo de 2026. Por tanto, se está objetando desde octubre de 2025, el balance de la cantidad total adeudada por 326.25, la cual llegó 7 meses posterior a la solicitud de investigación, sin ningún tipo de contestación. Esta cantidad no corresponde el pago, ya que fueron objetadas desde 4-2025, y no se recibió contestación al presente.

Respetuosamente, se somete reconsideración.
Gracias;

Eva E. Melendez Fraguada
786-394-4756
Cta: 9008691000

C: Beatriz González
Obtener Outlook para iOS

De: Eva Meléndez <EvaEstella@outlook.com>
Enviado: Tuesday, April 7, 2026 9:59:49 AM

Eva Melendez Fraguada

From: Eva Meléndez <EvaEstella@outlook.com>
Sent: Wednesday, May 6, 2026 8:40 AM
To: Eva Melendez Fraguada
Subject: Fw: OB20260204amfc-9008691000-MELENDEZ FRAGUADA, EVA
Attachments: Outlook-l2hehohu.png; Outlook-bfun4yle.png; Outlook-5h2viqlt.png; Outlook-mi5dontj.png

Obtener Outlook para iOS

De: Contratistas <contratistas@jrsp.pr.gov>
Enviado: Monday, May 4, 2026 11:39:28 AM
Para: EvaEstella@outlook.com <EvaEstella@outlook.com>
Cc: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Asunto: Fw: OB20260204amfc-9008691000-MELENDEZ FRAGUADA, EVA

LUMA tiene 30 días para contestarte la reconsideración. Debes monitorear bien el email, bandeja de chatarra etc.

Pasado ese tiempo sin que contesten- se tiene que acudir el NEPR- si todo se radicó en tiempo.

Beatriz

ASESORES LEGALES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

contratistas@jrsp.pr.gov
787-523-6962
jrsp.pr.gov

JUNTA REGLAMENTADORA DE
SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA
NEGOCIADO DE TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GOBIERNO DE PUERTO RICO

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta transmisión electrónica contiene información perteneciente a la Junta Reglamentadora de Servicio Público, que es confi privada bajo las leyes aplicables. Este mensaje y los documentos adjuntos, si alguno, son para el uso exclusivo del destinatario. Si el lector no es el destinatar por éste a leerlos, se le advierte que el contenido puede ser de naturaleza privilegiada o confidencial y exenta de divulgación por disposición de ley o reglamer transmisión por error, se le advierte que no debe divulgar su contenido. Por favor notifique al remitente por teléfono y remueva la misma de su computadora

CONFIDENTIALITY NOTE: This electronic transmission contains information belonging to the Public Service Regulatory Board, which is confidential, privileged ar applicable laws. This message and any attached documents, if any, are for the exclusive use of the recipient. If the reader is not the addressee, nor has he be read them, he is warned that the content may be of a privileged or confidential nature and exempt from disclosure by provision of law or regulation. If you rece error, you are advised not to disclose its content. Please notify the sender by phone and remove it from your computer immediately.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Wednesday, April 22, 2026 3:49 PM
To: Contratistas <contratistas@jrsp.pr.gov>
Subject: Fw: OB20260204amfc-9008691000-MELENDEZ FRAGUADA, EVA

Lcda. González:

Correo electrónico de parte de consumidora para la acción correspondiente.

Cordialmente,
WVera

Eva Melendez Fraguada

From: Eva Meléndez <EvaEstella@outlook.com>
Sent: Tuesday, April 7, 2026 10:00 AM
To: Eva Melendez Fraguada
Subject: Fw: OB20260204amfc-9008691000-MELENDEZ FRAGUADA, EVA
Attachments: OB20260204amfc-9008691000-MELENDEZ FRAGUADA, EVA-CARTA-CARTA PRIMER NIVEL.pdf; PROCEDIMIENTO OBJECION FACTURA.pdf

Obtener Outlook para iOS

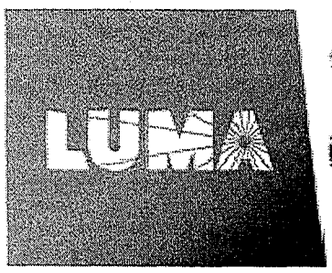
De: @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>
Enviado: Monday, March 30, 2026 11:04:43 AM
Para: evaestella@outlook.com <evaestella@outlook.com>
Asunto: OB20260204amfc-9008691000-MELENDEZ FRAGUADA, EVA

¡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.

PLACE STICKER AT TOP OF ENVELOPE TO THE RIGHT OF THE RETURN ADDRESS, FOLD AT DOTTED LINE

CERTIFIED MAIL®

9589 0710 5270 3408 2838 98

Retail

UNITED STATES POSTAL SERVICE®

00918

U.S. POSTAGE PAID
FCM LG ENV
SAN JUAN, PR 00918
MAY 18, 2026

$11.87

RDC 99

S2324D502781-11

Eva E. Melendez Segarra
P.O. BOX 361
Canóvanas, PR 00729

Negociado de Energía de PR
Edificio World Plaza
268 Ave. Muñoz Rivera
World Plaza, Suite 202
San Juan, PR 00918

Junta Reglamentadora
de Servicio Público

MAY 20 2026

Secretaría
Negociado de Energía

11:04 am