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

Junta Reglamentadora de Servicio Público
MAY 21 2026
Secretaria Negociado de Energía
3:06pm

Juanita Arpúlveda Ortiz
QUERELLANTE

vs.

Luma Energy, LLC y Luma Energy Serv Co, LLC
QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0162

ASUNTO: Incumplimiento con la ley de transformación y alivio energético Ley 57-2014, según enmendada y Ley Política Pública energética, Ley Núm 17-2019

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: Juanita Arpúlveda Ortiz
2. Dirección física: Urb. Villas del sol A3 calle 5 Trujillo Alto PR.
3. Dirección postal: Urb. Villas del sol A3 calle 5 Trujillo Alto PR 00976
4. Teléfono: 787-316-3489
5. Correo electrónico: apusuru4@gmail.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 Energy, LLC y Luma Energy Servco, LLC
2. Dirección física:
3. Dirección postal: PO Box 364267 San Juan PR 00936-4267
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico:

C. Querella

Relación sucinta de hechos:

Se hizo Reporte sobre poste caído a mi hogar en mal estado #reporte 523062100109 el 21 de junio de 2023 seguimiento con la Sra. Nazario el 29 de diciembre de 2024

Disposiciones legales aplicables:

Ley 57-2014 y Ley 17-2019

Remedio solicitado:

Remoción de poste o cualquier remedio que en derecho proceda.

¿Solicita daños? _____ Sí _____ No Valorización de los daños: _____

Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución":

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

☐ Hoja Complementaria (NEPR-Z01).

☒ Otros: 5 fotos evidenciando condición de poste y factura de servicio eléctrico

Yo Juanita Tapia Veda **hoy** 21 **de** mayo **de 20**26 **en** San Juan **, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

Juanita Tapia Veda — Nombre

Firma

21-V-2026 — Fecha

Su factura de electricidad

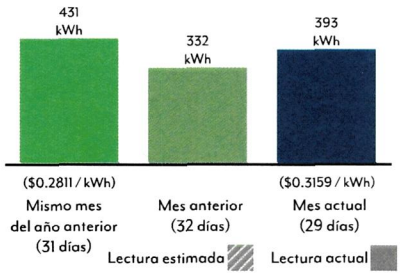
Para el periodo del 7 de abril de 2026 al 6 de mayo de 2026

SEPULVEDA ORTIZ,JUANITA
Su número de cuenta: 2812351290
Fecha de expedición de esta factura: 6 de mayo de 2026
Ciclo de facturación: 05

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
$24.64	8 jun 2026	393 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

18.4% más energía
en comparación con el mes anterior

y

8.8% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$4.28

Promedio de consumo diario
14 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2559

¡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: 2812351290
Cantidad adeudada: $24.64
Fecha de vencimiento:
8 de junio de 2026

Cantidad incluida:

SEPULVEDA ORTIZ,JUANITA
VILLAS DEL SOL
A3 CALLE 5
TRUJILLO ALTO PR 00976-4718

00028123512901 000002464 000002464 9

¿Cuáles son los cargos por su servicio eléctrico?

Los cargos por su servicio eléctrico incluyen los siguientes:

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

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

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

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

- Generar, transmitir y distribuir la energía eléctrica

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

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

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

Subsidios, Alumbrado Público (Municipal) y Otras Subvenciones

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

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

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

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

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

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

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

Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR)

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

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

Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)

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

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

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

Términos de Servicio

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

FORMAS DE PAGO

Para su conveniencia, LUMA ofrece varias formas de pago.

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

SI TIENE UN BALANCE VENCIDO

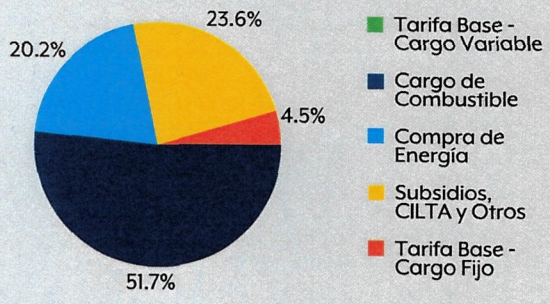
Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia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

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

DETALLE DE LA CUENTA

Balance		**$0.00**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$4.00*	
Pagos acreditados	*-$4.00*	
Cargos corrientes		**$24.64**
Cantidad Total Adeudada		**$24.64**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



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

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: C 5 BLQ A3 URB VILLAS DEL SOL TRUJILLO ALTO PR 00976 **ID localidad:** 9922591528

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 7-abr-2026 a 6-may-2026 **Próxima lectura:** 5-jun

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
96225993	6-may	77722.00 L	7-abr	77329.00	393.00	29	1

Medición Neta **kWh**

	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	34,893.00	34,598.00	295.00	295.00	315.00	78.00	0.00

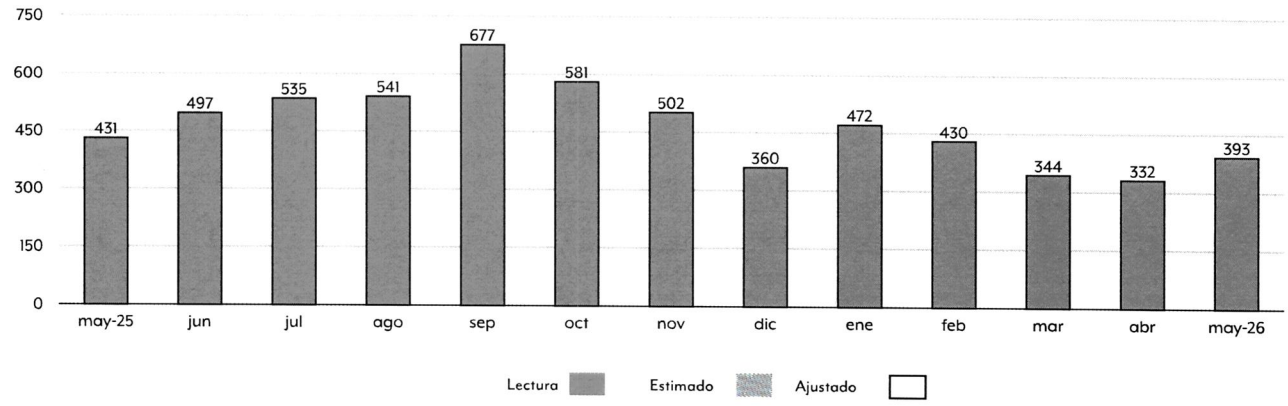
INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

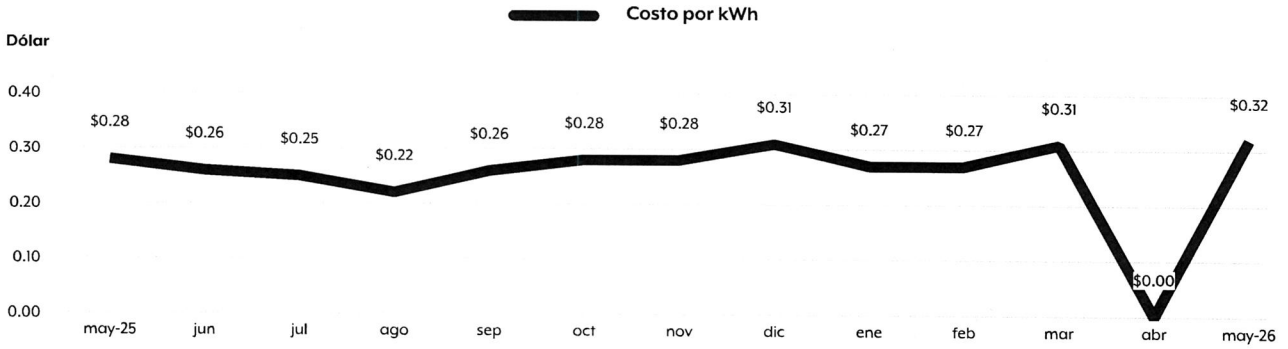
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	393 kWh x $0.04944	$19.43
Subtotal		**$23.43**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	393 kWh x $0.116349	$45.73
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	393 kWh x $0.045575	$17.91
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	393 kWh x $0.004417	$1.74
Cláusula SUBA-Subsidios HH	393 kWh x $0.012558	$4.94
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	393 kWh x $0.001091	$0.43
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	393 kWh x $0.000853	$0.34
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	393 kWh x $0.019191	$7.54
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	393 kWh x $0.014931	$5.87
Subtotal		**$84.50**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$83.29
Subtotal		**-$83.29**
Total		**$24.64**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 9922591528










A
3



