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

NEPR
Received:
May 28, 2026
1:16 PM

Estee Camille Salamo Martinez

**QUERELLANTE**

vs.

**LUMA ENERGY, LLC**

**QUERELLADO**

**CASO NÚM.:** NEPR-QR-2026-0169

**ASUNTO:**
Incumplimiento Ley 57, Ley 17

## 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: Estee Camille Salamo Martinez
2. Dirección física: Calle Teruel A13 Urd Dos pinos townhouses San Juan PR 00923
3. Dirección postal: Calle Teruel A13 Urd Dos pinos townhouses San Juan PR 00923
4. Teléfono: 787-948-3083
5. Correo electrónico: Camille.salamo@gmail.com
6. Representación legal:
7. Número de RUA:
8. Dirección postal:
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

### B. Información General del Querellado ☐ Individuo X ☐ Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo: LUMA ENERGY, LLC
2. Dirección física: Calle Parkside 1, San Juan Puerto Rico

3. Dirección postal: Calle Teruel A13 Urd Dos pinos townhouses San Juan PR 00923
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: Incumplimiento Ley 57, Ley 17

## C. Querella

Relación sucinta de hechos: ____Documento con explicacion adjunto.

Disposiciones legales aplicables:

Remedio solicitado:
Requiero que se me ajuste el pago del mes de Feb 2026 al cual debería ser. En adición a esto también debería ser ajustado los meses subsiguientes ya que el problema de alto voltaje en mi área no fue arreglado prontamente por Luma lo que provocó que las facturas continuaran llegando hasta tener en mi cuenta un balance de $690.00, el cual entiendo no debe ser cubierto por mí ya que yo no provoque el incidente de alto voltaje y tampoco estaba en mi responsabilidad el arreglarlo. Las querellas a la compañía fueron realizadas en el tiempo correcto y en 2 ocasiones las querellas fueron canceladas sin razón alguna según servicio al cliente de Luma me confirmo vía telefónica. Necesito una solución ya que lo que he estado haciendo desde Feb 2026 es explicar una y otra vez el problema y no he visto solución alguna a la situación.

¿Solicita daños? _____X__ Sí _____ No Valorización de los daños: _____690.00_____
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: 1

**Yo Estee C Salamo Martinez hoy 26 de mayo de 2026, en San Juan, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

| Estee C Salamo Martinez | | |
|---|---|---|
| | Estee C Salamo Martinez | 26-05-2026 |
| Nombre | Firma | Fecha |

NEPR

Received:

May 28, 2026

1:16 PM

23 de febrero de 2026.

Adjunto la información solicitada bajo el reclamo de objeción de factura por la cantidad de $202.83. Número de Objeción # OB20260211LcNv 02/04/2026:

**Nombre del Cliente:** Estee Camille Sálamo Martínez

**Numero de la cuenta se Servicio:** 2516732000

**Numero identificación de Factura que se objeta:**

Razones para la objeción: Actualmente cuento con placas solares, a pesar de esto la factura de luz ha estado subiendo mes tras mes. Yo me comunique con la compañía de placas solares la cual me brinda servicio Planet Solar y ellos luego de su investigación, concluyeron que el sistema no estaba exportando la cantidad correcta por el alto voltaje que hay en el área. Al sistema protegerse evita que exporte la cantidad correcta y para esto ya tengo un caso creado con Luma con evidencia Solicitud (S26020500023). Por esta razón estoy objetando esta factura y también deberían verificar las anterior a esta que es más de $100.00.

**Pago efectuado según lo que indica la carta adjunto por $62.00 fue emitido por la aplicación Mi Luma.** Numero de confirmación: 7KJFLQ3TA03

ESTEE SALAMO

02-23-2026

NEPR

Received:

May 28, 2026

1:16 PM

23 de abril del 2026

El 23 de febrero 2026 a raíz de una llamada telefónica realizada a Luma, sometí una reclamación de factura por la cantidad de 202.83 la cual correspondía al mes de febrero 2026. Cumplí con el requerimiento solicitado por Luma para que ellos tomasen en consideración investigar la reclamación. La objeción de la factura fue para la cuenta 2516732000 a mi nombre Estee Camille Salamo Martinez.

Al día siguiente, 24 de febrero del 2026, recibí comunicación de Luma indicando que la objeción de factura había sido denegada porque se había exportado menos cantidad de la energía consumida en mi hogar. Esta respuesta fue una totalmente negligente ya que en el escrito que Luma solicita explicando el porque se solicita la objeción de factura yo le indico que hay una querella en aquel momento abierta num # S26020500023 la cual corresponde al alto voltaje que hay en el área lo que impide que se exporte la cantidad correcta. También para la querella de este caso se envió evidencia provista por Planet Solar el alto voltaje que experimenta el área para el cual es sistema se protege y evita que se exporte correctamente.

En la carta donde ellos rechazan la objeción de factura, indican que tengo hasta el 16 de marzo 2026 para solicitar nuevamente la revisión de mismo caso. Rápidamente le envié el email según la instrucción es provistas por Luma y estos nunca me respondieron ni tan siquiera para estatus...

He llamado en varias ocasiones, he enviado varios emails y nada de respuesta. La primera querella que realice para el alto voltaje, confirmado por el Servicio al cliente de Luma fue cerra sin recibir visita de ellos, ni tan siquiera una coordinación para que llegaran al lugar. Luego de esta he abierta 3 querellas adicionales y no ha hecho nada.

Lo mas indignante es que la factura ya esta en $603.00 porque siguen facturando y no me han arreglado el problema.

NEPR
Received:
May 28, 2026
1:16 PM

Gmail camille salamo <camille.salamo@gmail.com>

# OB20260211LcNv- 2516732000- ESTEE C SALAMO MARTINEZ- 1ERNivel - Neta-Regular y Progresiva

6 messages

**@LUMA Bill Objection** <objecionalafactura@lumapr.com> Tue, Feb 24, 2026 at 4:20 PM
To: "camille.salamo@gmail.com" <camille.salamo@gmail.com>

¡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.

**2 attachments**

**OB20260211LcNv- 2516732000- ESTEE C SALAMO MARTINEZ- 1ERNivel - Neta-Regular y Progresiva.pdf**
161K

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO LEY57.pdf**
137K

**camille salamo** <camille.salamo@gmail.com> Wed, Feb 25, 2026 at 6:16 AM
To: objecionalafactura@lumapr.com

Buenos días,

La solicitud de objeción a mi factura me fue denegada. Según el escrito adjunto (que ustedes me enviaron) indica que la razón por lo cual fue denegado es porque yo consumí más de lo que exporte, pero esto mismo es lo que indica la factura, aquí no hay nada que no sepa.

En la carta que les incluí le expliqué que hay un caso abierto de alto voltaje por parte de Luma. Este alto voltaje evita que se exporte la cantidad correspondiente. Este caso que yo sepa aún no se ha resuelto, o por lo menos no he recibido resolución del mismo. TODOS los que tienen el
Sistema de placas solares en mi urbanización tienen el mismo problema y han realizado ante ustedes el mismo reclamo de alto voltaje. En mi querella sometí evidencia adicional de gráficas y equipo utilizado para esta lectura directamente del contador.

Si tengo esta factura tan alta es por la irresponsabilidad de ustedes, no es por la mía y solo estoy objetando esta porque supuestamente solo se puede una, pero si verifican el mes antes de este, la factura también fue más de $100.00. Así que les exijo que verifiquen bien y asuman la responsabilidad que les compete.

Espero una respuesta lo antes posible y si se requiere que tenga que atender este asunto en persona, favor de brindar los datos para poder coordinar e ir.

Saludos
Estee Camille Salamo

787-948-3083
[Quoted text hidden]

**2 attachments**

**OB20260211LcNv- 2516732000- ESTEE C SALAMO MARTINEZ- 1ERNivel - Neta-Regular y Progresiva.pdf**
161K

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO LEY57.pdf**
137K

---

**camille salamo** <camille.salamo@gmail.com> Tue, Mar 3, 2026 at 6:10 AM
To: objecionalafactura@lumapr.com

Buenos días,

Recibieron la revisión nuevamente de este caso OB20260211LcNv?

Favor confirmar..
[Quoted text hidden]

**2 attachments**

**OB20260211LcNv- 2516732000- ESTEE C SALAMO MARTINEZ- 1ERNivel - Neta-Regular y Progresiva.pdf**
161K

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO LEY57.pdf**
137K

---

**camille salamo** <camille.salamo@gmail.com> Mon, Mar 9, 2026 at 6:27 AM
To: objecionalafactura@lumapr.com

Buenos días,

Esta es la tercera vez que les escribo sin respuesta alguna..

A raíz de su determinación (documento adjunto) solicité una revisión ya que la determinación entiendo no fue investigada y adjudicada correctamente ya que el problema de alto voltaje continúa. Se realizó una nueva querella ya que la anterior fue cerrada sin tan siquiera yo recibir una llamada o visita de algún técnico de Luma.

La querella la cual fue cerrada es : S26030300033.

La nueva querella abierta este pasado viernes 6 de marzo es: S26030600005.

Solicito por favor la revisión nuevamente de este caso de forma profesional y responsable.

He escrito varias veces y he llamado 3 veces al respecto y el Servicio al Cliente también ha elevado este reclamo a ustedes en dos ocasiones.

Espero que no llegue el 16 de marzo para decirme que se me pasó el tiempo para objetar la determinación ya que les esto escribiendo desde febrero.

Adjunto la carta explicando solicitada por ustedes y la carta de su determinación..

Espero pronta respuesta

Estee Camille Salamo

787-948-3083.
[Quoted text hidden]

**4 attachments**

**OB20260211LcNv- 2516732000- ESTEE C SALAMO MARTINEZ- 1ERNivel - Neta-Regular y Progresiva.pdf**
161K

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO LEY57.pdf**
137K

**OB20260211LcNv- 2516732000- ESTEE C SALAMO MARTINEZ- 1ERNivel - Neta-Regular y Progresiva.pdf**
161K

**23 de febrero de 2026 Luma.pdf**
112K

---

**camille salamo** <camille.salamo@gmail.com> Thu, Mar 19, 2026 at 8:28 AM
To: objecionalafactura@lumapr.com

Buen día

4TO EMAIL SOLICITANDO ESTATUS…..

Rápidito contestaron para denegar la objeción de factura, al día siguiente de la solicitud, pero para objetar la respuesta todavía esperando y lo más complicado es que ni tan siquiera contestan
[Quoted text hidden]

**4 attachments**

**OB20260211LcNv- 2516732000- ESTEE C SALAMO MARTINEZ- 1ERNivel - Neta-Regular y Progresiva.pdf**
161K

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO LEY57.pdf**
137K

**OB20260211LcNv- 2516732000- ESTEE C SALAMO MARTINEZ- 1ERNivel - Neta-Regular y Progresiva.pdf**
161K

**23 de febrero de 2026 Luma.pdf**
112K

---

**camille salamo** <camille.salamo@gmail.com> Mon, Mar 23, 2026 at 8:57 AM
To: officecopy123@gmail.com

[Quoted text hidden]

**4 attachments**

**OB20260211LcNv- 2516732000- ESTEE C SALAMO MARTINEZ- 1ERNivel - Neta-Regular y Progresiva.pdf**
161K

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO LEY57.pdf**
137K

**OB20260211LcNv- 2516732000- ESTEE C SALAMO MARTINEZ- 1ERNivel - Neta-Regular y Progresiva.pdf**
161K

**23 de febrero de 2026 Luma.pdf**
112K

NEPR
Received:
May 28, 2026
2:16 PM

# Su factura de electricidad

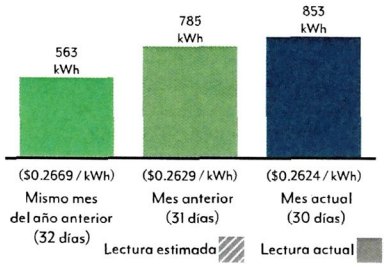
Para el periodo del 5 de enero de 2026 al 4 de febrero de 2026

SALAMO MARTINEZ,ESTEE C
**Su número de cuenta:** 2516732000
**Fecha de expedición de esta factura:** 4 de febrero 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 |
|---|---|---|
| $479.15 | 9 mar 2026 | 853 kWh |

## SU CONSUMO DE ENERGÍA




## COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

**8.7% más** energía
en comparación con el mes anterior

y

**51.5% más** energía
en comparación con el año anterior

## PROMEDIOS

Costo promedio por día
**$7.46**

Promedio de consumo diario
**28 kWh**

Costo promedio de 12 meses por kWh
**$0.2624**

## ¡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: 2516732000
Cantidad adeudada: $479.15
Fecha de vencimiento:
9 de marzo de 2026

Cantidad incluida:

LS-2/4/26-4157

SALAMO MARTINEZ,ESTEE C
URB DOS PINOS TOWNHOUSE
A13 CALLE TERUEL
SAN JUAN PR 00923-2735

00025167320002 000047915 000020283 8

## ¿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

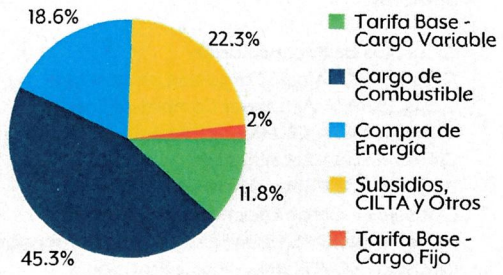
Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia 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* | **$276.32** |
| *Cantidad adeudada del periodo anterior* | *$326.32* |
| *Pagos acreditados* | *-$50.00* |
| **Cargos corrientes** | **$202.83** |
| **Cantidad Total Adeudada** | **$479.15** |

## DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD




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

## INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

**Dirección del servicio:** C TERUEL A13 DOS PINOS TOWN HOUSE SAN JUAN PR 00901 **ID localidad:** 2516732841

**Tarifa:** Servicio Residencial General **Periodo:** 5-ene-2026 a 4-feb-2026 **Próxima lectura:** 5-mar

| Número de contador | Fecha de lectura | Lectura actual | Fecha de lectura anterior | Lectura anterior | Consumo | | Constante |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | kWh | Días | |
| 4000055352 | 4-feb | 3667.00 L | 5-ene | 2814.00 | 853.00 | 30 | 1 |

**Medición Neta** **kWh**

| | Lectura actual | Lectura anterior | Exportado | Aceptado | Acreditado | Consumo Neto | Remanente |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1,726.00 | 1,646.00 | 80.00 | 80.00 | 80.00 | 773.00 | 0.00 |

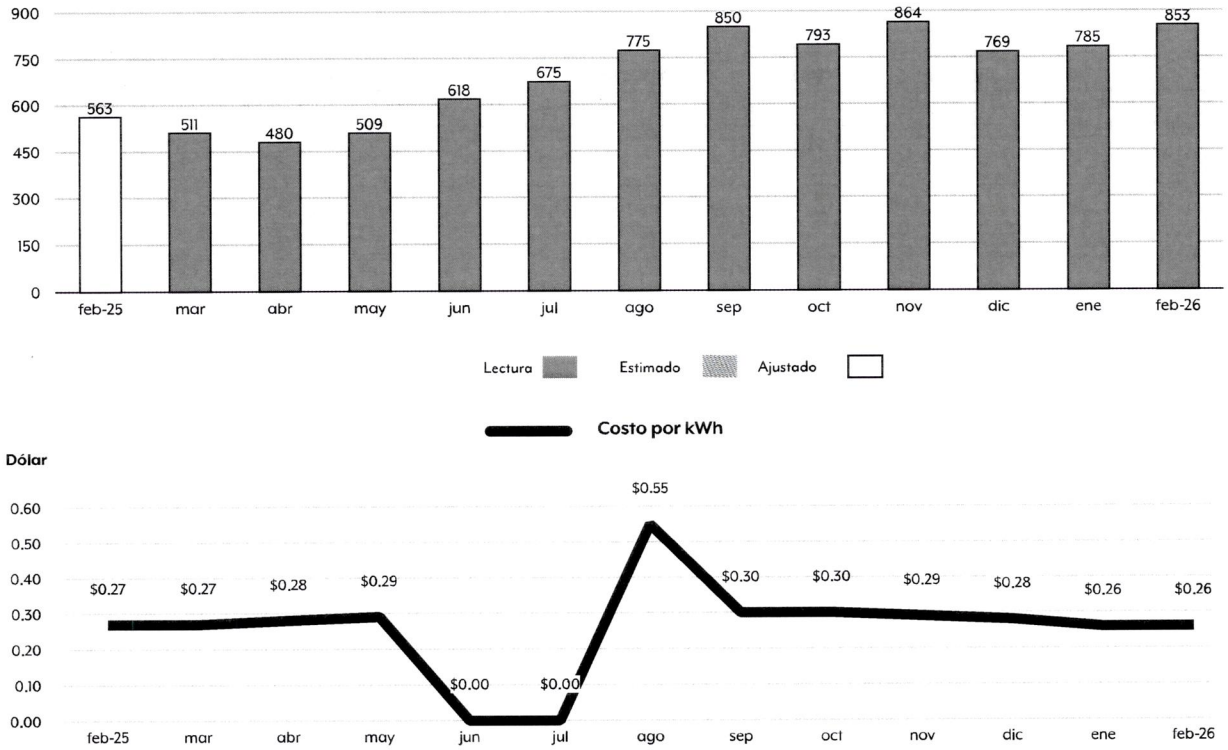
## INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

### 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 | 428 kWh x $0.05564 | $23.81 |
| **Subtotal** | | **$48.82** |
| **Cláusulas de Reconciliación** | | |
| Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible | 853 kWh x $0.107627 | $91.81 |
| Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía | 853 kWh x $0.044315 | $37.80 |
| Cláusula CILTA-CELI (Municipios) | 853 kWh x $0.004417 | $3.77 |
| Cláusula SUBA-Subsidios HH | 853 kWh x $0.012558 | $10.71 |
| Cláusula SUBA-Subsidios NHH | 853 kWh x $0.001091 | $0.93 |
| Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética | 853 kWh x $0.000853 | $0.73 |
| Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión | 853 kWh x $0.019191 | $16.37 |
| Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional | 853 kWh x $0.014931 | $12.74 |
| **Subtotal** | | **$174.86** |
| **Subsidios y Descuentos** | | |
| Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta | | -$20.85 |
| **Subtotal** | | **-$20.85** |
| **Total** | | **$202.83** |

### HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

**ID localidad:** 2516732841




LS-2/4/26-4157

La gente primero. La seguridad siempre.

NEPR

Received:

May 28, 2026

1:16 PM

24 de febrero del 2026

**ESTEE C SALAMO MARTINEZ**
**URB DOS PINOS TOWNHOUSE**
**A13 CALLE TERUEL**
**SAN JUAN, PR, 00923**

camille.salamo@gmail.com

Cuenta: **2516732000**
Número de objeción: **OB20260211LcNv**
Fecha de factura objetada: **02/04/2026**
Cantidad de factura objetada: **$202.83**
Número de caso: **8570915885**

Estimado cliente:

Conforme a su solicitud, procedimos a investigar la cuenta en referencia para la factura objetada. Le informamos que el **02/23/2026** verificamos la lectura del medidor **4000055352**, la cual registró una lectura de consumo de **4127 (KWh)** y una exportación de **1855 (NEG)**, dichas lecturas son regulares y progresivas a la de la factura objetada. De la investigación se desprende que el consumo en KWh fue mayor al de la exportación registrada en el registro negativo (NEG); razón por la cual se le factura la diferencia del consumo. La investigación reveló que las lecturas se tomaron correctamente y que no procede un ajuste en su cuenta. El balance de su cuenta es **$417.15**.

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 **16 de marzo 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

GTM