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

NEPR
Received:
Jun 9, 2026
11:54 AM

Dirce Figueroa Robles
QUERELLANTE

vs.

LUMA Energy, LLC
QUERELLADO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO:

QUERELLA

Instrucciones:

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimiento Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, revisión 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: Dirce Figueroa Robles
2. Dirección física: Calle 4 E6, Urb. Terrazas de Cupey, Trujillo Alto PR 00976
3. Dirección postal: Calle 4 E6, Urb. Terrazas de Cupey, Trujillo Alto PR 00976
4. Teléfono: 787-220-4026
5. Correo electrónico: dfigueroa_05@yahoo.com
6. Representación legal:
7. Número de RUA: N/A
8. Dirección postal: N/A
9. Correo electrónico: N/A
10. Teléfono: N/A

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

- Nombre completo: LUMA Energy, LLC

- Dirección física: Monacillos Industrial Park Road 869, Building 3 San Juan, Puerto Rico 00936
3. Dirección postal: PO Box 9100 San Juan, PR 00908
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: objecionalafactura@lumapr.com

C. Querella

Relación sucinta de hechos:
La compareciente es titular de la cuenta residencial 094-392-2000 servida por LUMA Energy. El 30 de octubre de 2024 se instaló un sistema de energía solar con batería en la residencia ubicada en la Urbanización Terrazas de Cupey, Trujillo Alto, Puerto Rico.

Posteriormente, LUMA continuó emitiendo facturas con cargos que la compareciente entiende no reflejan el consumo real de energía de la residencia. El 11 de marzo de 2025 se presentó una objeción formal de factura ante LUMA Energy, solicitando una investigación sobre los consumos facturados, las lecturas del contador y la corrección de los cargos reclamados. Dicha reclamación no fue contestada ni atendida.
Posteriormente, LUMA continuó reclamando un balance acumulado superior a dos mil dólares ($2,000.00). Además, existen discrepancias entre los balances reflejados en distintos documentos emitidos por la propia compañía. Por ejemplo, una comunicación fechada el 16 de abril de 2026 reflejó un balance de $2,015.22, mientras que la aplicación y portal de LUMA reflejan una cantidad distinta.

Ante la falta de respuesta y la ausencia de un desglose completo que permita verificar la legitimidad de los cargos reclamados, la compareciente remitió una nueva solicitud formal de investigación y desglose detallado mediante correo certificado, incluyendo evidencia documental relacionada con los cambios de contadores, facturación recibida y reclamaciones previas.

A la fecha de presentación de esta querella, LUMA no ha suministrado una explicación completa, documentada y verificable que justifique el balance reclamado.

Disposiciones legales aplicables:
La presente querella se presenta al amparo de las facultades regulatorias y adjudicativas del Negociado de Energía de Puerto Rico, así como de los derechos de los consumidores de servicios eléctricos a recibir facturación correcta, transparente y fundamentada, a solicitar investigaciones de facturación, a obtener información sobre lecturas y cargos aplicados a sus cuentas, y a impugnar facturas que entiendan incorrectas o improcedentes.

Remedio solicitado:
Se solicita que el Negociado de Energía ordene a LUMA Energy:

1. Realizar una investigación formal de la cuenta 094-392-2000.
2. Proveer un desglose completo de la facturación correspondiente al período comprendido entre el 1 de noviembre de 2024 y el 1 de mayo de 2025.
3. Proveer todas las lecturas reales, estimadas o corregidas de los contadores asociados a la cuenta durante dicho período.
4. Explicar y justificar documentalmente el balance reclamado.
5. Corregir cualquier error de facturación que surja de la investigación.

6. Suspender cualquier gestión de cobro relacionada con las cantidades controvertidas hasta que concluya la investigación y se emita una determinación final sobre la controversia.

¿Solicita daños? _____ Sí **X** No Valorización de los daños: N/A

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).

X☐ Otros:

- Carta enviada por correo certificado.
- Evidencia de entrega por correo certificado.
- Carta del 11 de marzo de 2025 enviada a Luma, sin respuesta.
- Carta de cobro del 16 de abril de 2026.
- Evidencia de cambios de contadores.
- Facturas y capturas de pantalla del portal de LUMA.

Yo Dirce L. Figueroa Robles hoy 9 de junio de 2026, en San Juan, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Dirce L. Figueroa Robles	Dirce L. Figueroa Robles	9-junio-2026
Nombre	Firma	Fecha

NEPR

Received:

Jun 9, 2026

11:54 AM

13 de mayo de 2026

Departamento de Facturación / Billing Services
LUMA Energy
OBJETAR FACTURA
PO BOX 9100 SAN JUAN, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

ASUNTO: Objeción formal de facturación, solicitud de investigación detallada y reconciliación de cuenta residencial 094-392-2000

Estimados señores:

Yo, **Dirce Figueroa Robles**, titular de la cuenta residencial **094-392-2000**, me dirijo a ustedes para **presentar una objeción formal a la facturación actual y solicitar una investigación exhaustiva, detallada y documentada del balance alegadamente adeudado**, el cual presenta inconsistencias, falta de desglose y contradicciones entre la aplicación, facturas emitidas y comunicaciones de cobro.

Asimismo, hago constar que esta comunicación da continuidad a una objeción previa enviada **el 11 de marzo de 2025**, de la cual **no obtuve respuesta ni intervención en el hogar**, a pesar de haber sido solicitada una revisión del medidor y del consumo facturado.

Por lo anterior, solicito formalmente lo siguiente:

1. Historial y contexto del caso

- Desde el **30 de octubre de 2024**, mi residencia cuenta con sistema de energía solar.
- La propiedad se encuentra habitada por tres adultos trabajadores a tiempo completo, ausentes aproximadamente **10–12 horas diarias**, lo que reduce significativamente el consumo energético.
- En el mes de noviembre de 2024 se instalaron los sistemas asociados a medición neta.
- A pesar de ello, se han emitido facturaciones elevadas e inconsistentes.

2. Inconsistencias en balances y comunicaciones

Se han identificado discrepancias entre distintas fuentes oficiales:

- Aplicación muestra balance aproximado de: **$2,046.03**
- Realizo esta nueva reclamación a raíz de un comunicado de cobro con fecha del 16 de abril de 2026, la cual indica una cantidad adeudada de **$2,015.22**

Estas diferencias **no han sido explicadas ni justificadas mediante desglose técnico o contable**, lo cual impide validar la deuda reclamada.

3. Facturación previa y patrón de cobros

- Se identifican facturas elevadas posteriores a la instalación del sistema solar.
- En contraste, en periodos recientes la aplicación refleja cargos constantes de **$4.00 mensuales**, sin claridad de cómo se originó el balance anterior de aproximadamente $2,000+.
- No existe trazabilidad clara en la aplicación para los periodos anteriores a mayo 2025.

4. Periodo bajo revisión solicitada

Solicito formalmente auditoría completa del periodo:

- **1 de noviembre de 2024 al 5 de mayo de 2025**

Y adicionalmente, desglose explicativo del balance acumulado reclamado desde ese periodo hasta la fecha.

5. Solicitud de información detallada

Solicito que se me provea lo siguiente:

1. Lecturas de medidor mes por mes (reales y estimadas).

2. Consumo detallado en kWh por cada periodo de facturación.
3. Tarifas aplicadas y su justificación.
4. Cargos por ajustes (combustible, subsidios, compras de energía, etc.).
5. Créditos aplicados por medición neta y su metodología de cálculo.
6. Historial completo de pagos, ajustes y balances trasladados.
7. Explicación detallada de cómo se determinó el balance actual reclamado ($2,046.03).
8. Copia de cualquier inspección, visita o verificación de medidor realizada en la propiedad.

6. Solicitud de revisión técnica en el lugar
Solicito además:

- Validación del por qué hubo una nueva instalación de contador el 15 de abril de 2026 por una compañía independiente con el logo **LORD**-lordcg.com, si ya tenía un contador digital para medición neta instalado el 24 de febrero de 2025 por empleados de LUMA Energy *(incluyo imágenes como evidencia y referencia).*
- Validación de consumo real versus estimado.
- Verificación del sistema de medición neta y créditos aplicados.

7. Falta de respuesta previa

- Hago constar que mi carta enviada el **11 de marzo de 2025** no recibió respuesta ni intervención técnica, lo cual ha contribuido a la acumulación del presente conflicto sin resolución administrativa adecuada *(incluida copia como evidencia y referencia).*

8. Petición final
Solicito:

- Corrección de cualquier facturación errónea.
- Ajuste del balance si se demuestra inconsistencia o estimación incorrecta.
- Suspensión de acciones de cobro hasta que se complete esta revisión.
- Respuesta escrita, clara y documentada.

9. Comunicación futura
Favor de dirigir toda comunicación a la suscribiente mediante los datos de contacto registrados en la cuenta.

Esta solicitud se realiza nuevamente bajo la protección de los derechos del consumidor energético en Puerto Rico, y en continuidad con el reclamo previamente sometido el 11 de marzo de 2025, el cual no fue atendido ni respondido.

Solicito que esta comunicación sea atendida con carácter prioritario y que la respuesta sea enviada de forma completa, clara y documentada, con el desglose solicitado.

Esta comunicación se envía simultáneamente con copia al **Negociado de Energía de Puerto Rico** para fines de registro y seguimiento regulatorio.

Atentamente,



Dirce Figueroa Robles
Cuenta residencial: 094-392-2000

fc: Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR)
secretaria@energia.pr.gov
nepr@energia.pr.gov

11 de marzo de 2025

Departamento de Facturación / Billing Services
LUMA Energy
OBJETAR FACTURA
PO BOX 9100
SAN JUAN. PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Estimados señores:

Saludos, el motivo de esta comunicación es volver a solicitar una reconsideración sobre las cantidades que me están facturando. El pasado 7 de agosto me enviaron una carta autorizando mi apelación y no sucedió nada; ningún personal de Luma acudió a mi hogar para verificar y proceder con la investigación. Deseo apelar a la factura recibida en marzo 9 por la cantidad de $350.46, debido a las siguientes razones:

1. Desde el 30 de octubre de 2024 mi hogar se suple de energía solar.
2. Resido con mi hijo de 25 años, quien trabaja a tiempo completo de lunes a viernes, al igual que la suscribiente. Por lo cual ambos estamos fuera de nuestro hogar alrededor de 10 a 12 horas.
3. No suelo cocinar diariamente y tampoco encendemos y apagamos aires acondicionados con regularidad.
4. Incluyo una foto como evidencia de las cantidades que me facturan, las cuales no van acorde con el consumo diario de mi hogar, sin contar la cantidad de veces que se llevan la luz en nuestra urbanización.
5. El consumo de energía eléctrica en nuestro hogar se puede apreciar con certeza desde que tenemos placas solares (incluyo evidencia mediante fotos), el cual es de 0.1kw a 0.3kw cuando no hay nadie.
6. Desde noviembre 2024 mi hogar le está supliendo energía a Luma. Es inaceptable que, teniendo placas solares desde el 30 de octubre de 2024, en marzo 2025 ustedes me envíen una factura de $350.46, lo que demuestra que ustedes me están estimando el servicio y que la cantidad facturada no es lo que se consume en mi hogar. Me parece una falta de respeto y de consideración como cliente y consumidora.
7. El lunes, 24 de febrero en la tarde, un empleado de Luma Energy fue a mi hogar y me cambió el contador e instaló un nuevo contador digital para comenzar con la medición neta y casualmente no había luz y se tuvo que ir sin poder ver el contador encendido. La luz se va constantemente porque los vecinos que no tienen placas solares se quejan todo el tiempo y ese día también lo hicieron con el empleado de Luma que visitó mi hogar.
8. El 18 de febrero se realizó un pago de $100.00, pero no me corresponde realizar ningún otro pago hasta tanto se regule el consumo que realmente corresponde a mi hogar, ya que hoy en día el monto a facturar debe ser muchísimo menor porque durante el día y con buen sol le estamos supliendo bastante energía a Luma Energy.

De acuerdo con la Ley 57 del 27 de mayo de 2014 y al Reglamento Núm. 8863, como cliente puedo objetar y solicitar una investigación sobre la factura, dentro del periodo de 30 días. Por todo lo anterior, solicito que mi apelación sea considerada con prioridad.

Cordialmente,

Dirce Figueroa

E6 Calle 4, Urb. Terrazas de Cupey, Trujillo Alto PR 00976 / 787-220-4026

LUMA Energy
PO Box 364267
San Juan, PR 00936-4267

16 de abril de 2026

707

FIGUEROA ROBLES,DIRCE L
TERR DE CUPEY
E6 CALLE 4
TRUJILLO ALTO, PR 00976-3240

Estimado(a) FIGUEROA ROBLES,DIRCE L:

Como operadora del sistema, LUMA es responsable de trabajar con los clientes que tengan cuentas en atraso en representación de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (AEE). Le informamos que hemos hecho múltiples intentos para comunicarnos con usted en relación con el balance en atraso en su factura de energía eléctrica.

Esto es un recordatorio de que su cuenta 0943922000 se encuentra en atraso y tiene un balance pendiente de $2,015.22. Para asistirle en evitar la posibilidad de desconexión de su servicio eléctrico, le exhortamos a tomar medidas para saldar su balance en atraso en o antes de 2026-05-07.

Para asistencia en saldar su balance en atraso, favor de contactarnos al 1-844-888-LUMA (5862), y uno de nuestros representantes de servicio al cliente le asistirá para procesar su pago. También puede procesar su pago en uno de nuestros centros de servicio al cliente, en nuestra página web www.lumapr.com o través de la aplicación Mi LUMA. Sepa que cualquier pago efectuado en instituciones financieras puede tomar varios días para reflejarse en su cuenta. De ya haber realizado el pago, haga caso omiso a este aviso y reciba nuestro agradecimiento por su pago.

LUMA *está aquí para ayudar.*

Nuestra prioridad siempre es trabajar con clientes como usted para identificar soluciones de pago. LUMA ofrece tarifas especiales para los clientes más afectados y planes de pago a los clientes que necesitan más tiempo para pagar sus facturas. Si le interesa conocer más sobre los programas que podrían estar disponibles para usted, hable con un representante en uno de nuestros 25 centros de servicio al cliente de la isla o llame a 1-844-888-LUMA (5862). También puede encontrar información en www.lumapr.com/residencial.

Cordialmente,

Equipo de Experiencia del Cliente de LUMA

Cuentas

CUENTA RESIDENCIAL
094-392-2000

BALANCE ADEUDADO ACTUAL

VENCE EN	BALANCE
08 jun 2026	$2,046.03

PAGAR AHORA

Haga click sobre el botón de pagos solo una vez para evitar pagos duplicados. Una vez que haya intentado un pago, debe esperar una hora para intentar de nuevo.

Cuentas

CUENTA RESIDENCIAL
094-392-2000

FECHA	CANTIDAD	
04 ago 2025	$4.00	PDF
03 jul 2025	$4.00	PDF
04 jun 2025	$4.00	PDF
05 may 2025	$4.00	PDF

Cuentas

CUENTA RESIDENCIAL
094-392-2000

FECHA	CANTIDAD	
05 ene 2026	$4.00	PDF
05 dic 2025	$4.00	PDF
05 nov 2025	$4.00	PDF
04 oct 2025	$4.00	PDF
05 sept 2025	$5.47	PDF

Cuentas

CUENTA RESIDENCIAL
094-392-2000

FECHA	CANTIDAD	
06 abr 2026	$4.00	PDF
05 mar 2026	$4.00	PDF
04 feb 2026	$4.00	PDF

Cuentas

CUENTA RESIDENCIAL
094-392-2000

FACTURA ACTUAL

FECHA	CANTIDAD	
05 may 2026	$4.00	PDF
06 abr 2026	$4.00	PDF
05 mar 2026	$4.00	PDF
04 feb 2026	$4.00	PDF
05 ene 2026	$4.00	PDF

Su factura de electricidad

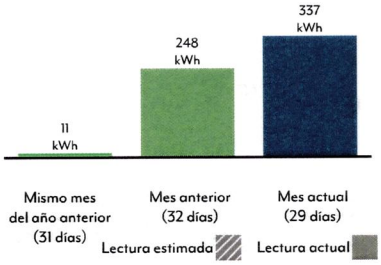
Para el periodo del 6 de abril de 2026 al 5 de mayo de 2026

FIGUEROA ROBLES,DIRCE L
Su número de cuenta: 0943922000
Fecha de expedición de esta factura: 5 de mayo de 2026
Ciclo de facturación: 04

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
$2,050.03	8 jun 2026	337 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

35.9% más energía
en comparación con el mes anterior

y

2963.6% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$0.00

Promedio de consumo diario
12 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.1386

¡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: 0943922000
Cantidad adeudada: $2,050.03
Fecha de vencimiento:
8 de junio de 2026

Cantidad incluida:

LS-5/5/26-1459

FIGUEROA ROBLES,DIRCE L
TERR DE CUPEY
E6 CALLE 4
TRUJILLO ALTO PR 00976-3240

00009439220006 000205003 000000400 6

¿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

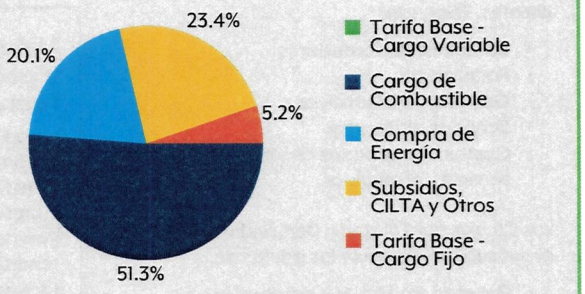
Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia 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*	**$2,032.59**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$2,040.59*
Pagos acreditados	*-$8.00*
Cargos corrientes	**$4.00**
Cargo por Atraso	**$13.44**
Cantidad Total Adeudada	**$2,050.03**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $100.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: E6 C 4 TERRAZAS DE CUPEY SAN JUAN PR 00901 **ID localidad:** 0943922293

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

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
75995232	15-abr	3005.00 L	6-abr	2874.00	131.00	9	1
4000151229	5-may	206.00 L	15-abr	0.00	206.00	20	1
				Total	337.00		

Medición Neta **kWh**

	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	5,266.00	4,711.00	555.00	555.00	337.00	0.00	1,448.00

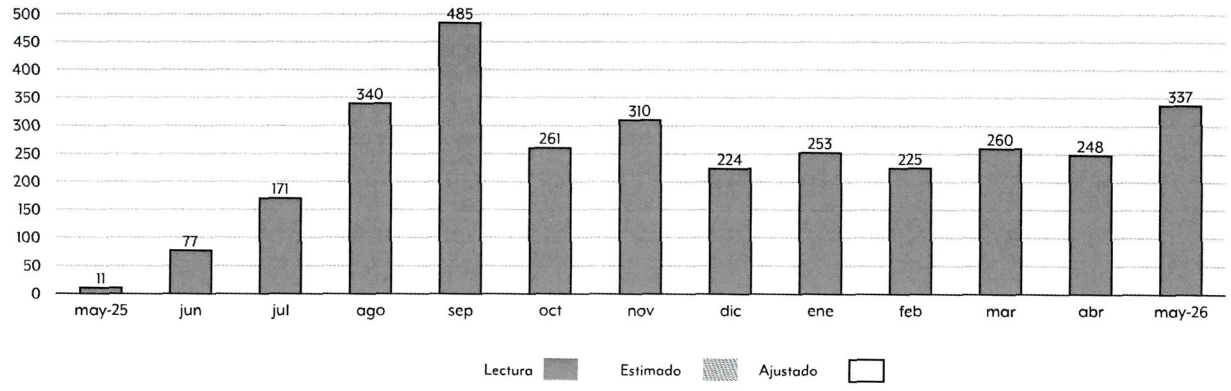
INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	337 kWh x $0.04944	$16.66
Subtotal		**$20.66**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	337 kWh x $0.116349	$39.21
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	337 kWh x $0.045575	$15.36
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	337 kWh x $0.004417	$1.49
Cláusula SUBA-Subsidios HH	337 kWh x $0.012558	$4.23
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	337 kWh x $0.001091	$0.37
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	337 kWh x $0.000853	$0.29
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	337 kWh x $0.019191	$6.47
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	337 kWh x $0.014931	$5.03
Subtotal		**$72.45**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$89.11
Subtotal		**-$89.11**
Total		**$4.00**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 0943922293





Su factura de electricidad

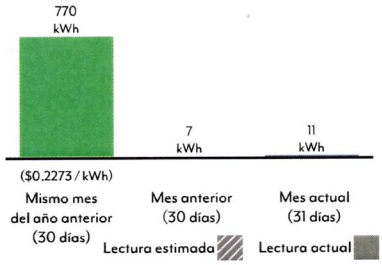
Para el periodo del 4 de abril de 2025 al 5 de mayo de 2025

FIGUEROA ROBLES,DIRCE L
Su número de cuenta: 0943922000
Fecha de expedición de esta factura: 5 de mayo de 2025
Ciclo de facturación: 04

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
$2,019.49	9 jun 2025	11 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

57.1% más energía
en comparación con el mes anterior

y

98.6% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$0.00

Promedio de consumo diario
0 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2424

¡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: 0943922000
Cantidad adeudada: $2,019.49
Fecha de vencimiento:
9 de junio de 2025

Cantidad incluida:

LS-5/5/25-1319

FIGUEROA ROBLES,DIRCE L
TERR DE CUPEY
E6 CALLE 4
TRUJILLO ALTO PR 00976-3240

0000943922000 6 000201949 000000400 2

¿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-5/5/25-1319

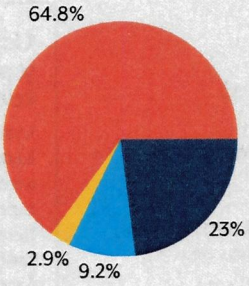
La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de electricidad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información sobre cómo puede cualificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios 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*		**$2,005.50**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$2,005.50*	
Pagos acreditados	*$0.00*	
Cargos corrientes		**$4.00**
Cargo por Atraso		**$9.99**
Cantidad Total Adeudada		**$2,019.49**

Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $100.00 **Objeción(es): $290.70**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



- Tarifa Base - Cargo Variable
- Cargo de Combustible
- Compra de Energía
- Subsidios, CILTA y Otros
- Tarifa Base - Cargo Fijo

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: E6 C 4 TERRAZAS DE CUPEY SAN JUAN PR 00901 **ID localidad:** 0943922293

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 4-abr-2025 a 5-may-2025 **Próxima lectura:** 4-jun

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
75995232	5-may	20.00 L	4-abr	9.00	11.00	31	1

Medición Neta **kWh**

	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	459.00	279.00	180.00	180.00	11.00	0.00	377.00

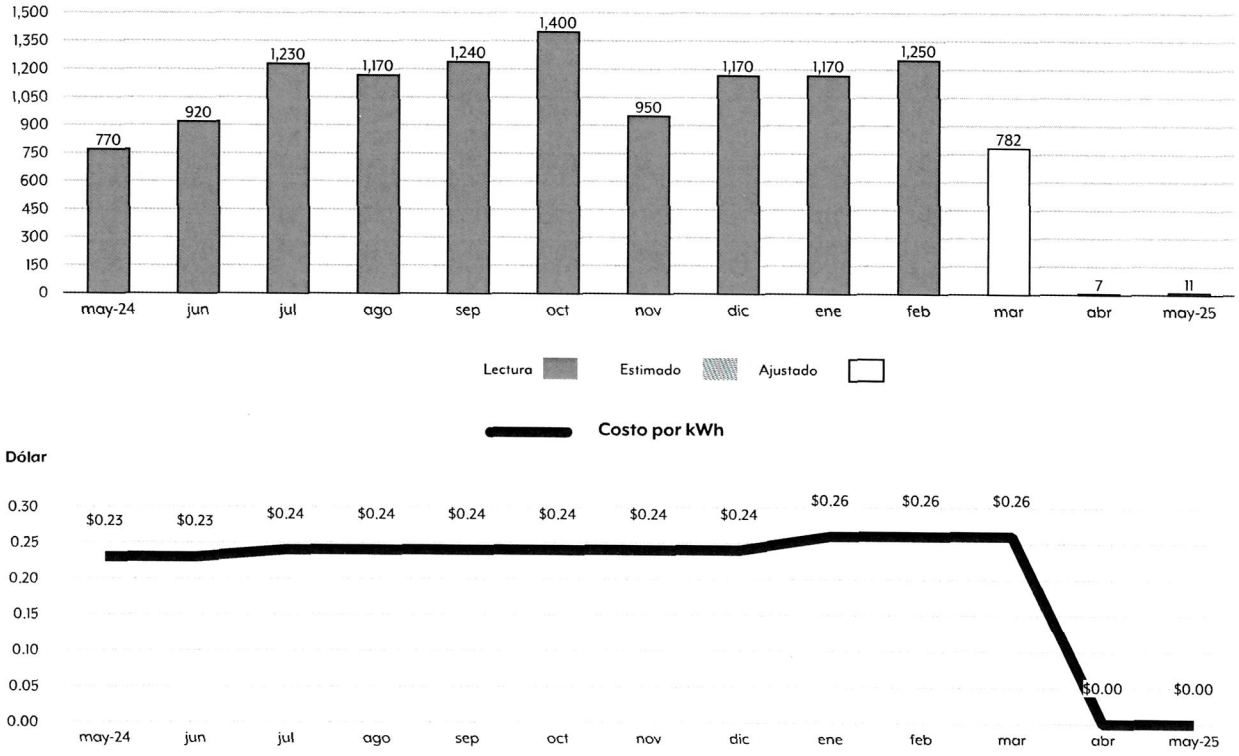
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	11 kWh x $0.04944	$0.54
Subtotal		**$4.54**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	11 kWh x $0.129224	$1.42
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	11 kWh x $0.051967	$0.57
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	11 kWh x $0.003755	$0.04
Cláusula SUBA-Subsidios HH	11 kWh x $0.010847	$0.12
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	11 kWh x $0.000916	$0.01
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	11 kWh x $0.000853	$0.01
Subtotal		**$2.17**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$2.71
Subtotal		**-$2.71**
Total		**$4.00**

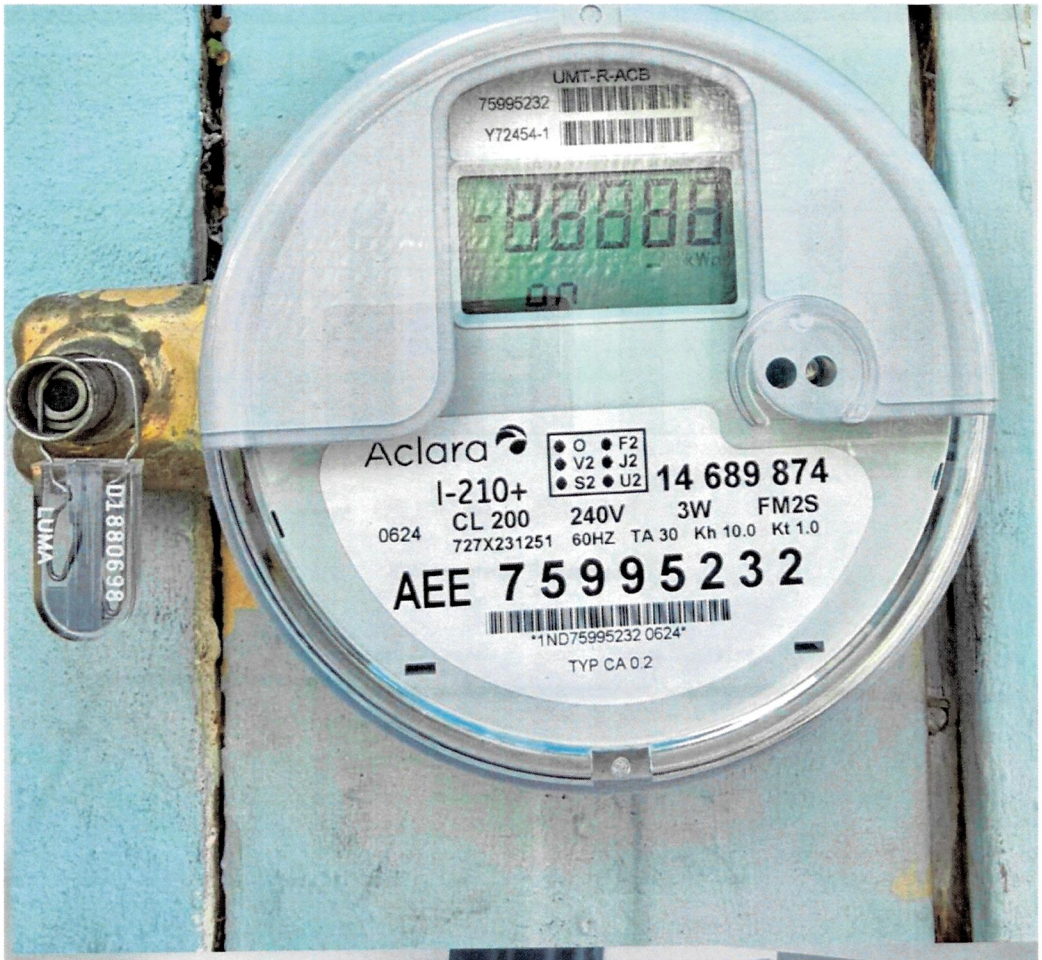
LS-5/5/25-1319

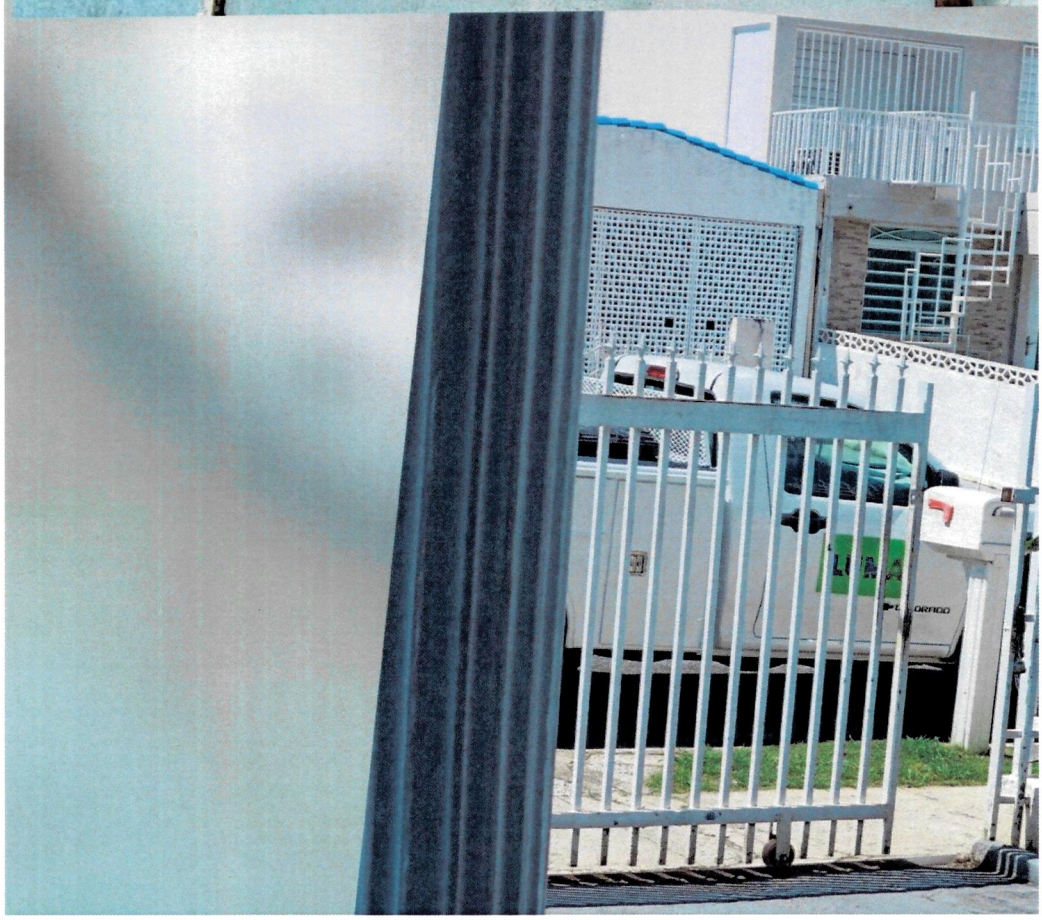
HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 0943922293

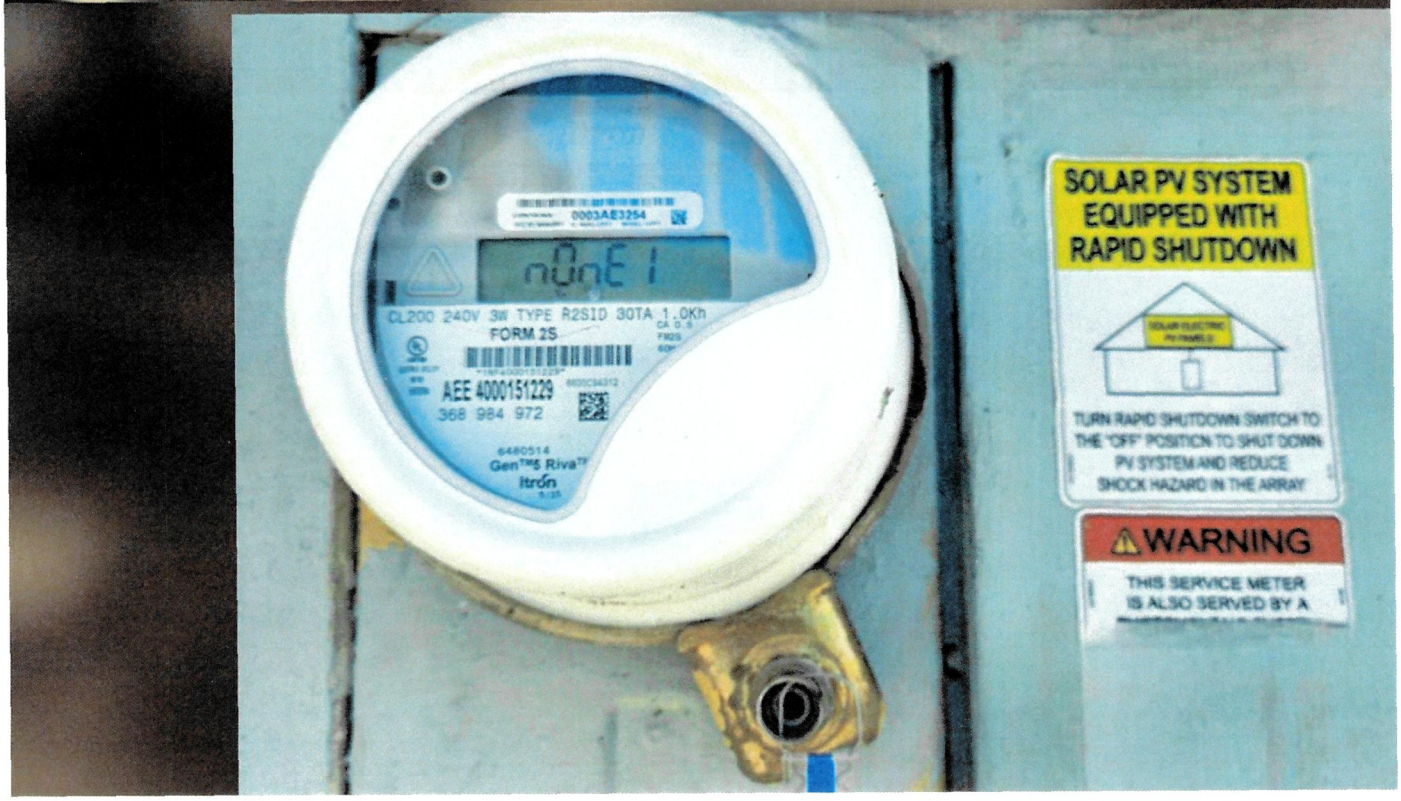


LS-5/5/25-1319


UMT-R-ACB
75995232
Y72454-1
Aclara
I-210+
CL 200
240V
3W
FM2S
0624
727X231251
60HZ
TA 30
Kh 10.0
Kt 1.0
14 689 874
AEE 75995232
1ND75995232 0624
TYP CA 0.2
LUMA
0188069B




LORD
lordcg.com
DLF


0003AE3254
CL200 240V 3W TYPE R2S1D 30TA 1.0Kh
FORM 2S
AEE 4000151229
368 984 972
Gen5 Riva
Itron
SOLAR PV SYSTEM
EQUIPPED WITH
RAPID SHUTDOWN
TURN RAPID SHUTDOWN SWITCH TO
THE "OFF" POSITION TO SHUT DOWN
PV SYSTEM AND REDUCE
SHOCK HAZARD IN THE ARRAY
WARNING
THIS SERVICE METER
IS ALSO SERVED BY A

SENDER: COMPLETE THIS SECTION

- Complete items 1, 2, and 3.
- Print your name and address on the reverse so that we can return the card to you.
- Attach this card to the back of the mailpiece, or on the front if space permits.

1. Article Addressed to:

Luma Energy
Dpto. de Facturación
PO Box 9100
San Juan, PR 00908-9100

9590 9402 7631 2122 6613 99

2. Article Number *(Transfer from service label)*

7021 2720 0000 4786 0165

COMPLETE THIS SECTION ON DELIVERY

A. Signature

X ☐ Agent ☐ Addressee

B. Received by *(Printed Name)* Roberto Alemán

C. Date of Delivery

D. Is delivery address different from item 1? ☐ Yes
If YES, enter delivery address below: ☐ No

RECEIVED
JUN 0 1 2026

3. Service Type

- ☐ Adult Signature
- ☐ Adult Signature Restricted Delivery
- ☐ Certified Mail®
- ☐ Certified Mail Restricted Delivery
- ☐ Collect on Delivery
- ☐ Collect on Delivery Restricted Delivery
- ☐ Insured Mail
- ☐ Insured Mail Restricted Delivery (over $500)
- ☐ Priority Mail Express®
- ☐ Registered Mail™
- ☐ Registered Mail Restricted Delivery
- ☐ Signature Confirmation™
- ☐ Signature Confirmation Restricted Delivery

PS Form 3811, July 2020 PSN 7530-02-000-9053 Domestic Return Receipt