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

NEPR
Received:
Jun 23, 2026
10:35 AM

Nashmarie Hernandez Guadalup
QUERELLANTE

vs.

LUMA Energy_
QUERELLADO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO: _Desconexión ilegal de servicio y revisión de facturación de 2017 (caso LUMA OBW20260623142430752910).

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: Nashmarie Hernandez Guadaupe
2. Dirección física: Vistas de San Jose calle Paisaje E2 Caguas, PR 00725
3. Dirección postal: Vistas de San Jose, 98 calle Paisaje, Caguas, PR 00727
4. Teléfono: 787-239-9339
5. Correo electrónico: Nashmarie.hernandez@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
2. Dirección física:

3. Dirección postal: _____
4. Teléfono: _____
5. Correo electrónico: _____

C. Querella

Relación sucinta de hechos: Soy cliente activo y al día bajo el programa de Medición Neta (id localidad:1021712875). LUMA Energy me realizo una desconexión física del servicio eléctrico por un balance atrasado que se remonta a una facturación estimada incorrecta del año 2017 (periodo post Maria) en el cual no había servicio de energía eléctrica. Ya radique la objeción formal en LUMA bajo el número de caso OBW20260623142430752910. Al estar desconectado ilegalmente teniendo mis cargos corrientes al día ($4.00), se afecta directamente mi derecho a exportar energía la red.

Disposiciones legales aplicables:

Ley de Facturación Justa (Ley 272-2002), el Nuevo Código Civil de Puerto Rico sobre la prescripción de deudas de servicios públicos, y el Reglamento sobre la Medición Neta del NEPR.

Remedio solicitado:

Solicito una orden de reconexión inmediata por Emergencia del servicio eléctrico, detener cualquier gestión de cobro de la duda disputada mientras se investiga, y la anulación total del balance atrasado por tratarse de una deuda prescrita e ilegal basada en estimados del 2017.

¿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: Factura corriente de LUMA y evidencia objeción (caso OBW20260623142430752910)

Yo Nashmarie Hernandez Guadalupe__ hoy _23____ de _junio_de 2026__, en __Caguas_, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Nashmarie Hernandez	Nashmarie Hernandez	6/23/2026
Nombre	Firma	Fecha

NEPR
Received:
Jun 23, 2026
10:35 AM

Su factura de electricidad

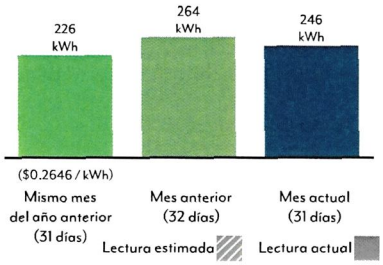
Para el periodo del 4 de mayo de 2026 al 4 de junio de 2026

HERNANDEZ GUADALUPE,NASHMARIE
Su número de cuenta: 1422237196
Fecha de expedición de esta factura: 8 de junio 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
$1,852.54	13 jul 2026	246 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

6.8% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

8.8% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$0.00

Promedio de consumo diario
8 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.0883

¡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: 1422237196
Cantidad adeudada: $1,852.54
Fecha de vencimiento:
13 de julio de 2026

Cantidad incluida:

LS-6/8/26-2157

HERNANDEZ GUADALUPE,NASHMARIE
URB VISTAS DE SAN JOSE
98 CALLE PAISAJE
CAGUAS PR 00727

00014222371962 000185254 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).

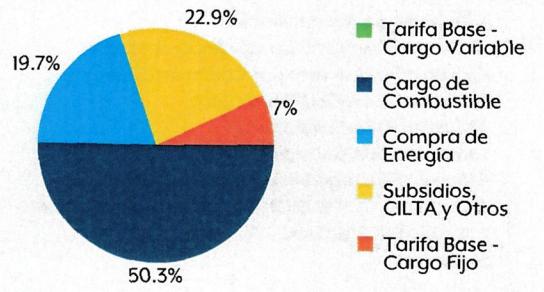
LS-6/8/26-2157

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*	**$1,836.14**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$1,896.14*
Pagos acreditados	*-$60.00*
Cargos corrientes	**$4.00**
Cargo por Atraso	**$12.40**
Cantidad Total Adeudada	**$1,852.54**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $200.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: E2 CALLE PAISAJE URB VISTAS DE SAN JOSE CAGUAS PR 00725 **ID localidad:** 1021712875

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 4-may-2026 a 4-jun-2026 **Próxima lectura:** 2-jul

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
71132449	4-jun	9370.00 E	4-may	9124.00	246.00	31	1

Medición Neta **kWh**

	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	6,504.00	5,781.00	723.00	723.00	246.00	0.00	3,186.00

LS-6/8/26-2157

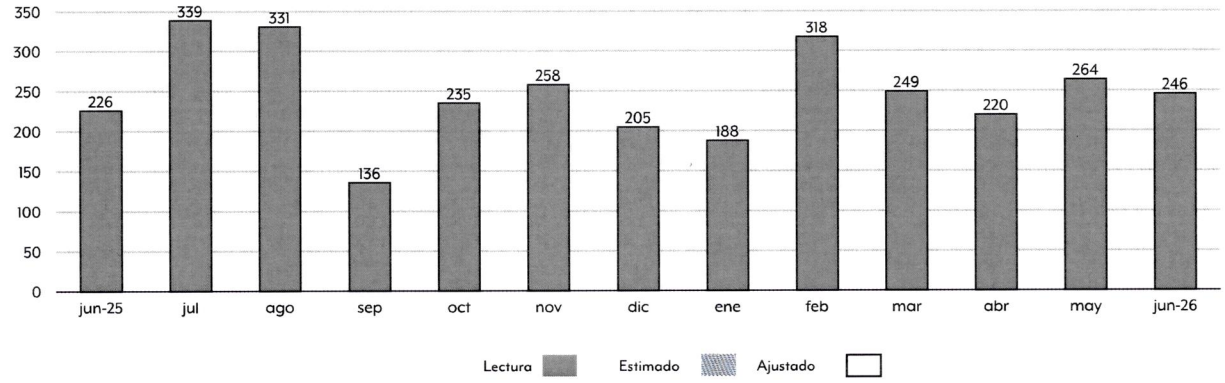
INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

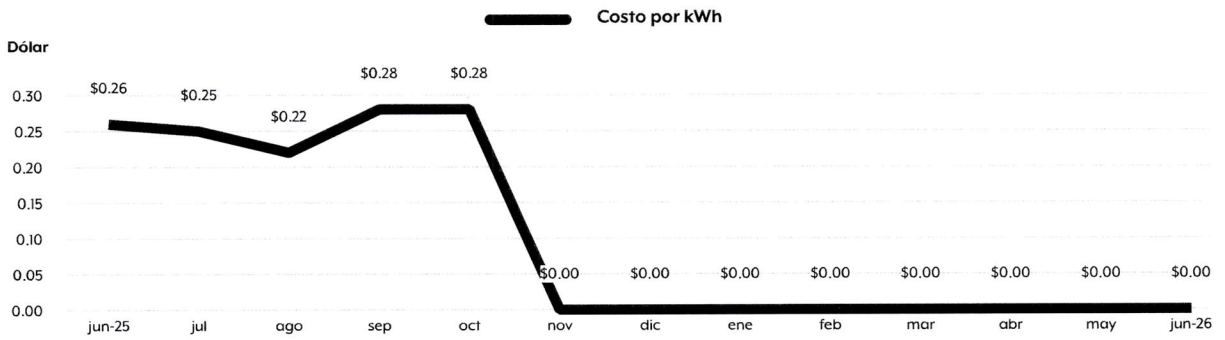
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	246 kWh x $0.04944	$12.16
Subtotal		**$16.16**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	246 kWh x $0.116349	$28.62
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	246 kWh x $0.045575	$11.21
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	246 kWh x $0.004417	$1.09
Cláusula SUBA-Subsidios HH	246 kWh x $0.012558	$3.09
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	246 kWh x $0.001091	$0.27
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	246 kWh x $0.000853	$0.21
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	246 kWh x $0.019191	$4.72
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	246 kWh x $0.014931	$3.67
Subtotal		**$52.88**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$65.04
Subtotal		**-$65.04**
Total		**$4.00**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 1021712875





LS-6/8/26-2157