NEPR

Received:

Jul 3, 2026

7:55 AM

Evidencia de email recibido por parte LUMA 1/9

Resultados principales

N **no-reply@lumapr.com** 02/19/26
LUMA - Factura Electronica / e... Bandeja de...
...Saludos! Has recibido una factura electrónica con fecha de vencimiento de 2...

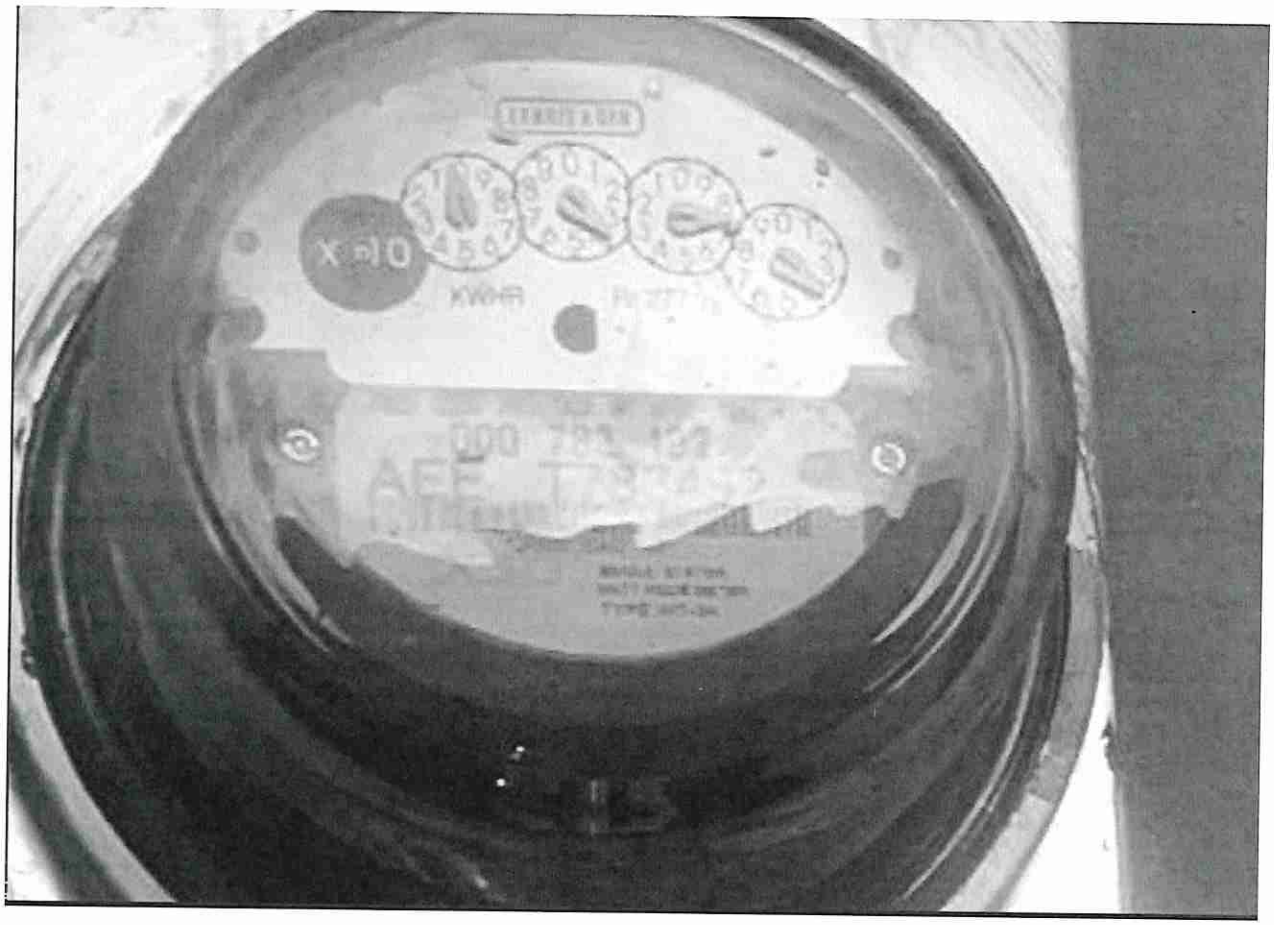
N **no-reply@lumapr.com** 01/20/26
LUMA - Factura Electronica / e... Bandeja de...
...Saludos! Has recibido una factura electrónica con fecha de vencimiento de 2...

N **no-reply@lumapr.com** 01/09/26
LUMA - Factura Electronica / e... Bandeja de...
...Saludos! Has recibido una factura electrónica con fecha de vencimiento de 1...

* Factura Recibida

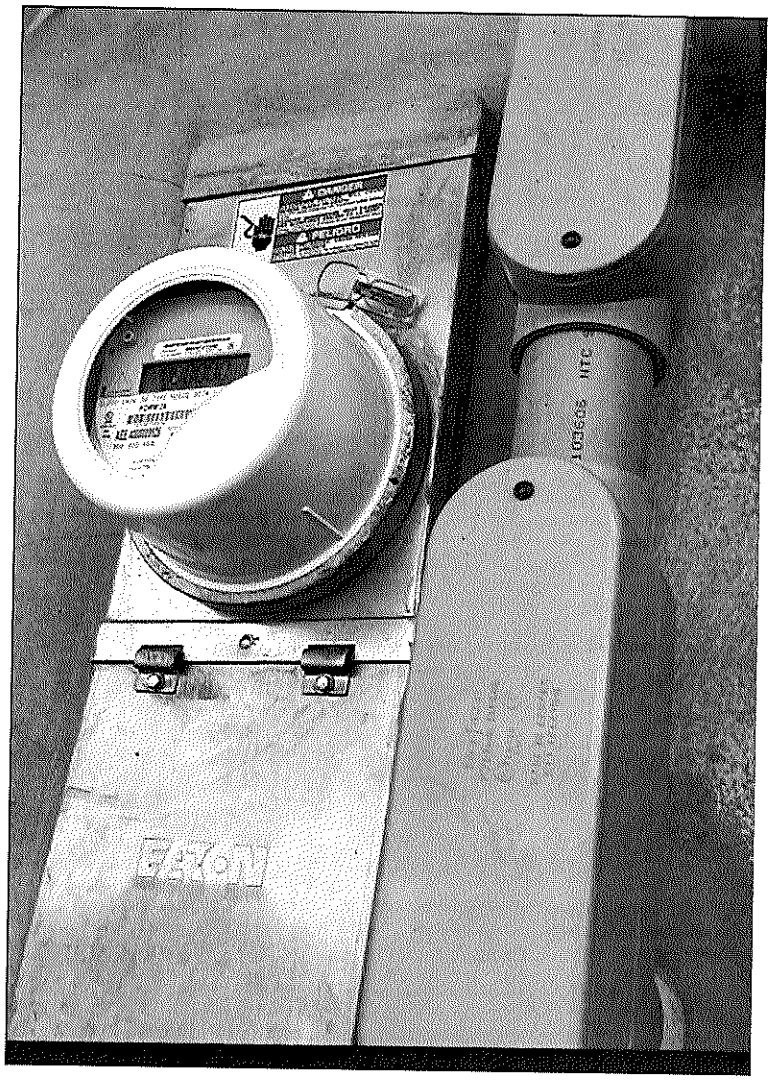
Contador viejo

AEE T783492



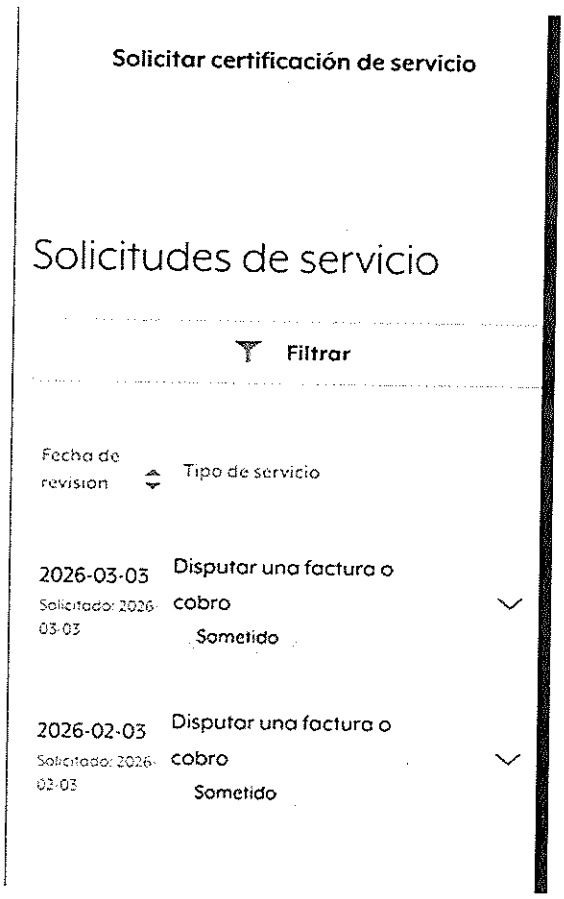
Contador Analógo

Cambio de contador 23 de enero 2026



Solicitudes objecion factura

2/3 & 3/3



2/3 (1era vez) se les aclara que es lo facturado sobre 4 mil

2026-02-03 Disputar una factura o cobro

Solicitado: 2026-02-03

Sometido

Número de confirmación

OBW20260203383940186432

Dirección de servicio

C 20 N315, Urb Villa Nevarez, San Juan, PR, 00901

Tipo de cobro

Factura estimada

Número de teléfono

787-360-7792

Información adicional

Revisar facturas este mes recibí la misma de sobre 4 mil dolares

3/3 (2nda vez)

Fecha de revision | Tipo de servicio

2026-03-03 Disputar una factura o cobro

Solicitado: 2026-03-03

Sometido

Número de confirmación

OBW20260303383341276825

Dirección de servicio

C 20 N315, Urb Villa Nevarez, San Juan, PR, 00901

Tipo de cobro

Factura estimada

Número de teléfono

787-360-7792

Información adicional

Buen Dia, me urge revisen factura 383833930644 recibida 1/8 , la misma es de sobre 4 mil , yi he sido responsable en mis pagos y no entiendo la razon de esa factura con esa cantidad exagerada .

Mostrar menos

niluma.lumapr.com

Lisandra Oquendo Aponte

From: Lisandra Oquendo Aponte
Sent: Thursday, February 5, 2026 10:54 AM
To: objecionalafactura@lumapr.com
Cc: Melvin Rivera; mdejesusa06@yahoo.com
Subject: Lisandra Oquendo 3838632000
Attachments: Factura LUMA.pdf; Carta LUMA.docx

Buen D?a

Se solicita investigacion con relaci?n a lo facturado en documentos anejados.

Objeci?n Factura

Lisandra Oquendo Aponte
787-360-7792
Urb Villa Nevarez
Calle 2 # 315
San Juan PR ,00927

Email: palaosbuilders@hotmail.com

Numero cuenta –3838632000
Fecha expedici?n factura 8 enero 2026
Cantidad $ 4,416.32
Ciclo 16

Razon : Desde 1998 estamos en esta propiedad y **siempre** se ha pagado servicio de energ?a el?ctrica, no entiendo raz?n para recibir de momento esa factura con ese balance tan elevado de sobre 4 mil d?lares.

Lisandra Oquendo Aponte

La gente primero. La seguridad siempre.

05 de febrero de 2026

LISANDRA OQUENDO APONTE
VILLA NEVAREZ, 315 CALLE 20
SAN JUAN, PR, 00927-5202

palaosbuilders@hotmail.com

Cuenta: **3838632000**
Número de objeción: **OBW20260203383940186432**
Fecha de factura objetada: **01/19/2026**
Cantidad de factura objetada: **$183.79**

Estimado cliente:
Se recibido su solicitud de objeción de factura por razón **Factura estimada** para el periodo de **12/18/2025** a **01/19/2026.** Esta no cumple con los requisitos contenidos en el artículo 4.07 del Reglamento 8863-2016 del Negociado de Energía, según se identifican a continuación. Para formalizar su solicitud, es necesario que provea:

☐ El nombre del cliente que presenta la objeción.

☐ El número de la cuenta de servicio.

☐ El número de identificación de la Factura que se objeta.

☐ Se identificaron múltiples predios, favor dejarnos saber específicamente a cuál está objetando

☐ Las razones que le motivan la objeción, necesitamos una explicación más específica de su reclamación.

☐ El número de teléfono, dirección física y postal, dirección de correo electrónico. (Si aplica)

☐ Enviar una carta firmada por el titular en la que autorice a la persona designada a presentar la objeción, acompañada de una copia de una identificación con foto de ambos: del titular y de la persona autorizada.

☒ Se requiere el pago del promedio conforme a lo establecido en la Sección 4.05 del Reglamento 8863-2016. Su promedio es de **$183.79**. Tan pronto, realice el pago debe enviar copia de los recibos y si presenta su pago por teléfono o a través de MILUMA en la página Web, deberá ofrecer el número de confirmación de ambos pagos.

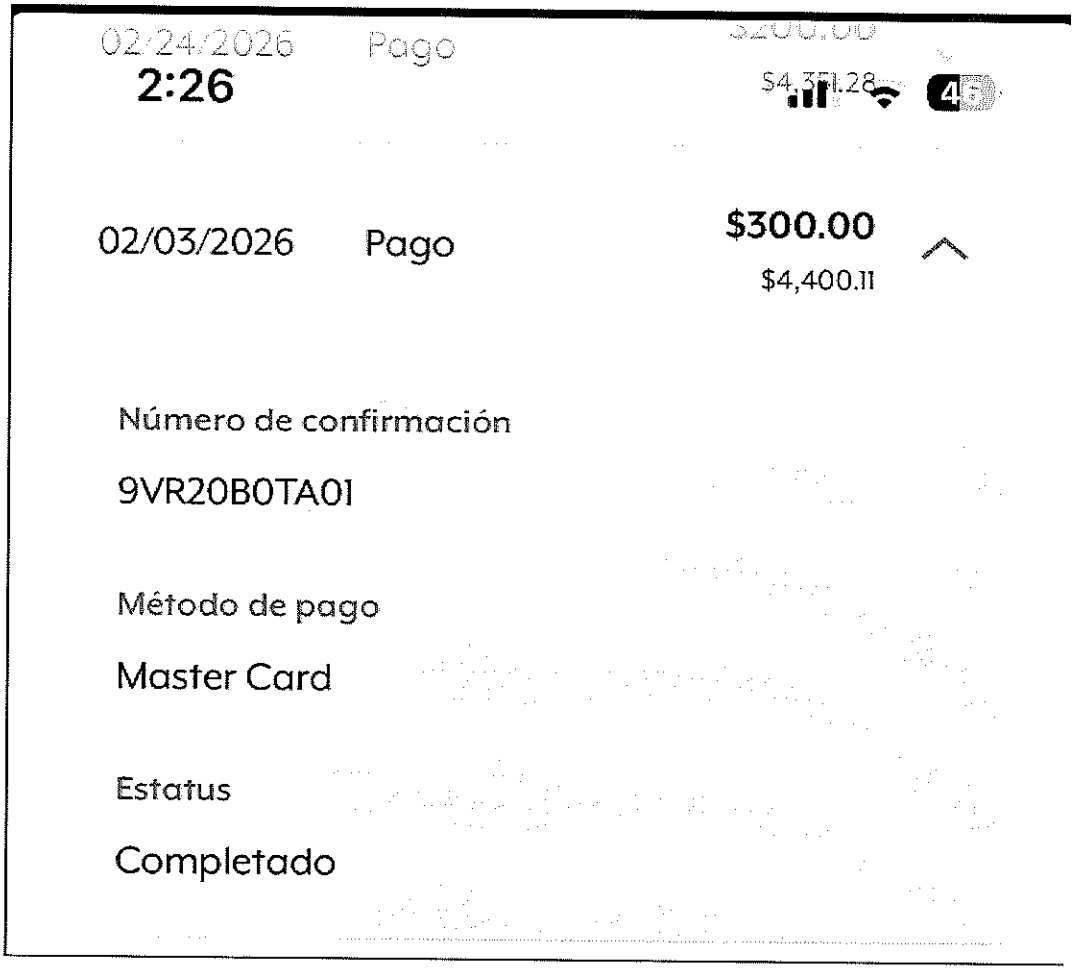
Su reclamación no podrá ser procesada hasta tanto provea la información requerida. Según el Artículo 4.09 del Reglamento 8863-2016, usted tiene hasta el **20 de febrero de 2026** para someter esta información y completar la solicitud de objeción. De no recibir la información y/o documentos solicitados dentro de dicho término, su reclamación se considerará como no presentada y no tendrá efecto alguno. Favor de enviar la información solicitada a:

Luma Energy
OBJETAR FACTURA
PO BOX 9100
SAN JUAN. PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

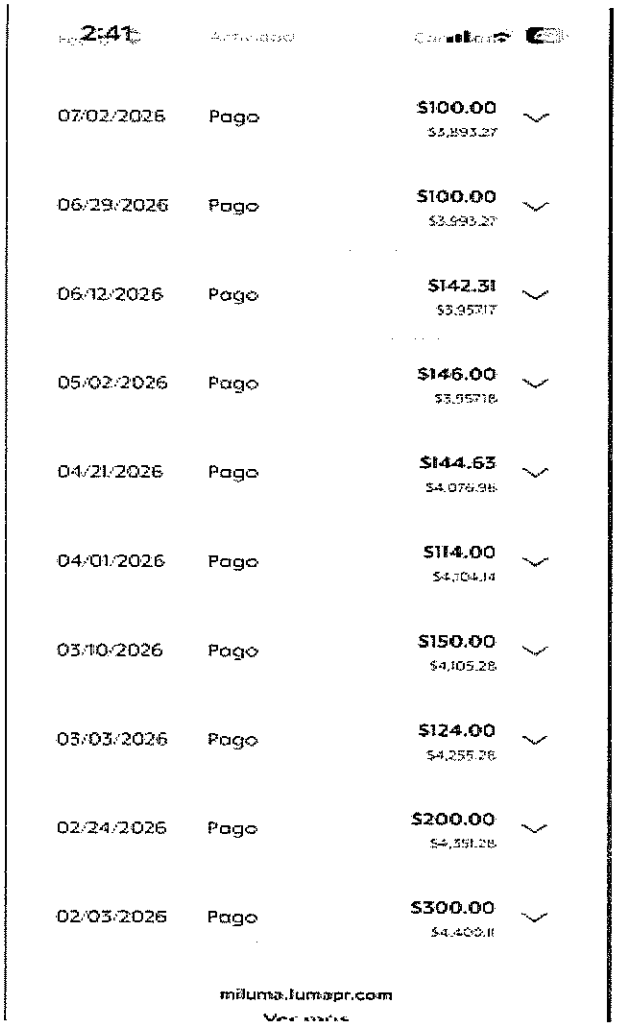
Departamento de Facturación/Billing Services

GTM

EVIDENCIA DE PAGO DE $ 300.00, día 2/3/26



HISTORIAL DE PAGOS , PROPIEDAD TIENE PLACAS SOLARES



07/02/2026	Pago	$100.00 $3,893.27
06/29/2026	Pago	$100.00 $3,993.27
06/12/2026	Pago	$142.31 $3,957.17
05/02/2026	Pago	$146.00 $3,957.16
04/21/2026	Pago	$144.63 $4,076.96
04/01/2026	Pago	$114.00 $4,704.14
03/10/2026	Pago	$150.00 $4,105.28
03/03/2026	Pago	$124.00 $4,255.28
02/24/2026	Pago	$200.00 $4,391.28
02/03/2026	Pago	$300.00 $4,400.11

miluma.lumapr.com

5 de febrero de 2026

Objeción Factura

Lisandra Oquendo Aponte
787-360-7792
Urb Villa Nevarez
Calle 2 # 315
San Juan PR ,00927

Numero cuenta –3838632000

Fecha expedición factura 8 enero 2026

Cantidad $ 4,416.32

Ciclo 16

Razon : Desde 1998 estamos en esta propiedad y **siempre** se ha pagado servicio de energía eléctrica, no entiendo razón para recibir de momento esa factura con ese balance tan elevado de sobre 4 mil dólares.



Lisandra Oquendo
Residente

Se hizo reclamacion a traves de la pagina – contestación (No se refiere a factura que se esta reclamando)

De: @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>
Enviado: Thursday, February 5, 2026 8:00:42 AM
Para: palaosbuilders@hotmail.com <palaosbuilders@hotmail.com>
Asunto: OBW20260203383940186432- 3838632000- LISANDRA OQUENDO APONTE- Carta Deficiencia_Residencial (Solicitando Promedio)

¡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

objecionalafactura@lumapr.com
objecionalafactura@lumapr.com

Results

By Date

objecionalafactura@lumapr.com
FW: Lisandra Oquendo 3838632000 (383833930644)
Buen Día Me urge aclarar , no se ha recibido contestación Lisandra Oquendo Aponte Associate Finance and
Mon 3/2

Three Weeks Ago

objecionalafactura@lumapr.com
FW: Lisandra Oquendo 3838632000 (383833930644)
Buen Día Tengo una preocupación , he efectuado mis pagos recurrentes , de momento recibo una factura
2/19/2026

objecionalafactura@lumapr.com; Melvin Rivera
FW: Lisandra Oquendo 3838632000 (383833930644)
Buen Día No he recibido contestación con lo relacionado en este correo electrónico, agradezco su revisión.
2/17/2026

Last Month

objecionalafactura@lumapr.com
FW: Lisandra Oquendo 3838632000 (383833930644)
Buen Día No se ha recibido numero de recibo para objeción sometida, agradezco confirmación de recibo ya
2/9/2026

objecionalafactura@lumapr.com
FW: Lisandra Oquendo 3838632000 (383833930644)
Buen Día Dando seguimiento a recibo de reclamación , ya que estamos sumamente sorprendidos y
2/6/2026

objecionalafactura@lumapr.com
FW: Lisandra Oquendo 3838632000 (383833930644)
Buen Día Se solicita investigación con relación a lo facturado en documentos anejados. Objeción Factura
2/5/2026

objecionalafactura@lumapr.com
Lisandra Oquendo 3838632000
Buen D?a Se solicita investigacion con relaci?n a lo facturado en documentos anejados. Objeci?n Factura
2/5/2026

Search Complete.

Seguimientos

LUMA
La gente primero. La seguridad siempre.

5 de marzo de 2026

OQUENDO APONTE, LISANDRA
VILLA NEVAREZ
315 CALLE 20
SAN JUAN PR 00927-5202

palaosbuilders@hotmail.com

Cuenta: **3838632000**
Número de objeción: **OBW20260303383341276825**
Fecha de factura objetada: **01/08/2026**
Factura objetable: **02/18/2026**
Cantidad de factura objetada: **$4,000.42**

Estimado cliente:

Conforme a su solicitud, procedimos a investigar la cuenta en referencia para la factura objetada. Según las disposiciones del Reglamento 8863 Sección 4.01. De acuerdo con esto, todo cliente podrá objetar o impugnar cualquier cargo, dentro de un término de treinta (30) días contados a partir del envío de la factura a través de correo electrónico. En aquellos casos en que la Factura se envíe mediante correo regular, los términos comenzaran a transcurrir a partir de la fecha del matasellos del correo. Si la Factura enviada por correo regular no tuviese matasellos, los términos comenzarán a transcurrir a partir de los tres (3) días siguientes a la fecha de expedición de la factura. Por disposición de Ley la única factura objetable al día que hizo la objeción es la de **02/18/2026**.

Para cualquier consulta adicional, puede visitar cualquiera de nuestras oficinas de servicio al cliente o comunicarse al 1-844-888-5862.

Cordialmente,

Gloria Arriaga

Gloria E. Arriaga
Supervisora de Facturación

MSL

Seguimientos

Outlook

Re: Lisandra Oquendo 3838632000

Desde Melvin Rivera <palaosbuilders@hotmail.com>
Fecha Lun 5/4/2026 9:38 AM
Para Gloria E Arriaga Ramos <Gloria.Arriaga@Lumapr.com>
CC @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>; janisse.quinones@lumapr.com <janisse.quinones@lumapr.com>

Buen Día. Dando seguimiento a ver si han podido revisar cargos y evidencias enviadas. Espero de ustedes Lisandra Oquendo

Obtener Outlook para iOS

De: Melvin Rivera <palaosbuilders@hotmail.com>
Enviado: Wednesday, April 29, 2026 6:49:28 PM
Para: Gloria E Arriaga Ramos <Gloria.Arriaga@Lumapr.com>
Cc: @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>; janisse.quinones@lumapr.com <janisse.quinones@lumapr.com>
Asunto: Re: Lisandra Oquendo 3838632000

Saludos. Mi cuenta nunca ha estado en atrasos, observo q no se revisó mi petición. En 1era reclamación q fue por portal aclaro q lo q se objeta es una factura recibida el 9 enero, fuera de ciclo. Cuando contestan se refieren al recibo corriente. Luego someto objeción(antes de 30 días, y lo q se recibe es una carta alegando q no tengo derecho ya q había pasado los 30 días. (ver Ley 36 del 2024) Nunca se recibe una explicación del porqué esa factura inmensa
Agradezco se revise el expediente completo desde el inicio ya q se ha cumplido con término y nunca se ha recibido la contestación q entiendo tengo derecho como clienta . Siempre he cumplido con pagar los recibos aun sin estar de acuerdo, por cobros excesivos. Resido en una residencia normal 3 cuartos dos baños. Durante el día no hay nadie en hogar ya q se labora. Agradezco se analice factura recibida el 9 enero de sobre 4 mil dólares. Y revisen la ley 36 . Espero de ustedes Lisandra Oquendo.

Obtener Outlook para iOS

De: Gloria E Arriaga Ramos <Gloria.Arriaga@Lumapr.com>
Enviado: Wednesday, April 29, 2026 10:49:28 AM
Para: 'Melvin Rivera' <palaosbuilders@hotmail.com>
Cc: @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>
Asunto: RE: Lisandra Oquendo 3838632000

Buenos días:

Deseamos informarle que el 5 de febrero de 2026 y el 5 de marzo de 2026 se le enviaron comunicaciones a este correo electrónico. En la carta del 5 de febrero se le solicitó el pago promedio por la cantidad de

$183.79, el cual debía recibirse en o antes del 20 de febrero de 2026, así como el envío del recibo correspondiente.

Al no recibirse ni el pago ni el recibo, se procedió al cierre de la deficiencia.

Tras revisar la cuenta, confirmamos que las lecturas reflejan consumo regular y progresivo. Además, el 23 de enero de 2026 se efectuó un cambio de medidor.

Se le incluye las cartas que les fuera enviada para su referencia y el procedimiento para objeción a la factura.

Saludos,

GLORIA ARRIAGA RAMOS
Supervisor, Billing Services

787.307.1402
gloria.arriaga@lumapr.com
lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs 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 falsification 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 contenido 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.

From: Melvin Rivera <palaosbuilders@hotmail.com>
Sent: Tuesday, April 21, 2026 12:49 PM
To: @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>; Gloria E Arriaga Ramos <Gloria.Arriaga@Lumapr.com>
Subject: Re: Lisandra Oquendo 3838632000

[CAUTION] This email originated from outside the organization. Do not open suspicious links or attachments. Report concerns to Cybersecurity@lumapr.com
[PRECAUCIÓN] Este correo electrónico se originó fuera de la organización. No abra enlaces o archivos adjuntos sospechosos. Informe a Cybersecurity@lumapr.com

Buenas Tardes seguimos dando seguimiento a objeción y explicación .No se ha recibido contestación con relación a objeción. Agradezco revisen documentos y evidencias de a la misma fue realizada a tiempo. Agradezco su gestión. Lisandra Oquendo

Obtener Outlook para iOS

De: Melvin Rivera <palaosbuilders@hotmail.com>
Enviado: Friday, April 17, 2026 10:45:42 AM
Para: @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>; gloria.arriaga@lumapr.com <gloria.arriaga@lumapr.com>
Asunto: Re: Lisandra Oquendo 3838632000

Buen Día. No se ha recibido contestación con relación a objeción. Agradezco revisen documentos y evidencias de a la misma fue realizada a tiempo. Agradezco su gestión. Lisandra Oquendo

Obtener Outlook para iOS

De: Melvin Rivera <palaosbuilders@hotmail.com>
Enviado: Tuesday, April 14, 2026 11:23:44 AM
Para: @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>; gloria.arriaga@lumapr.com <gloria.arriaga@lumapr.com>
Asunto: Re: Lisandra Oquendo 3838632000

Buen Día. Dando seguimiento a la objeción de factura. No se ha recibido contestación. Se les envió la evidencia de q factura fue objetada dentro de los 30 días requerido por politicaLumq

Obtener Outlook para iOS

De: Melvin Rivera <palaosbuilders@hotmail.com>
Enviado: Thursday, April 9, 2026 9:24:23 AM
Para: @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>; gloria.arriaga@lumapr.com <gloria.arriaga@lumapr.com>
Asunto: Fw: Lisandra Oquendo 3838632000

Buen Día. Aún. O se ha recibido contestación con relación a objecion .
Obtener Outlook para iOS

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 incluído 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.

Ley Núm. 36 del año 2024

(P. del S. 1218); 2024, ley 36
(Conferencia)

Para enmendar el inciso (o) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 1941, Ley de la Autoridad de Energía Puerto Rico.

Ley Núm. 36 de 18 de enero de 2024

Para enmendar el inciso (o) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conc de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico", a los fines de prohibir el cobro a clientes por e administrativo o por estimados, solo si dicho cobro se realiza luego de ciento veinte (120) días contados a parti de las facturas por concepto de consumo de energía eléctrica; extender las disposiciones de esta Ley a todos Autoridad, incluyendo residenciales, comerciales, industriales e institucionales, así como precisar que las ca por estos conceptos no estarán sujetas a intereses, recargos o penalidades y que los clientes podrán solicitar un las mismas, sin que se les requiera pagar depósito inicial alguno; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Mediante la Ley 272-2002, se enmendó la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico". Dicha enmienda dispuso un término máximo de ciento veinte de la expedición de las facturas por concepto de consumo de energía eléctrica para notificar a los clientes de err de los cargos facturados. Esta limitación respondió a la necesidad de promover la eficiencia por parte de la A que sus abonados estuvieran expuestos a cargos retroactivos injustos u onerosos.

No obstante, dicha enmienda solo aplica a clientes residenciales, dejando fuera a los clientes comercial institucionales de la Autoridad. Es totalmente injusto que un abonado de la Autoridad, sin importa qué tipo d descansando en la eficiencia de esta entidad haya pagado debidamente los cargos facturados por el consumo de esté sujeto a que en un futuro le requieran retroactivamente el pago de cargos que no fueron oportunan facturados por la Autoridad. Permitir semejante proceder de parte de la Autoridad no solo es impropio, sin ineficiencia administrativa y gerencial que se busca corregir y desalentar.

La redacción de la Ley 272-2002 ha generado cierto grado de confusión en cuanto a su aplicación y la lin retroactivo de cargos por errores administrativos o en el cálculo de los cargos. En adición, según ha trascendido comunicación han surgido situaciones en las que la Ley 272-2002 ha probado ser insuficiente para evitar el col cargos de energía eléctrica de forma injusta u onerosa, dándose el requerimiento por parte de la Autoridad del recargos y penalidades, así como requerir el pago de un depósito irrazonable para la implementación de planes d

Por consiguiente, esta Asamblea Legislativa entiende necesario aprobar la presente medida con el fin de fortal de todos los abonados de la Autoridad frente a cargos retroactivos onerosos e injustos para sus consumidores.

DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

Artículo 1.- Se enmienda el inciso (o) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enm como "Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico", para que lea como sigue:

"Sección 6.-Deberes y responsabilidades

(a)...

...

(o) Cuando los cargos contenidos en una factura incluyan tres (3) o más mensualidades vencidas por servicio omisión de la Autoridad, no fueron previamente facturados, la Autoridad deberá ofrecerle al cliente un plan de p atención a su capacidad económica. No obstante lo anterior, la Autoridad tendrá un máximo de ciento ochent facturar por cualquier servicio provisto. Transcurrido dicho término la Autoridad no podrá cobrar por el servi facturado. La Autoridad contará con un término máximo de ciento veinte (120) días a partir de la expedición d concepto de consumo de energía eléctrica para notificar a los clientes de errores de cálculo de los cargos, incl cargos estimados. Una vez concluido dicho término, la Autoridad no podrá reclamar a ninguno de sus cli residenciales, comerciales, industriales o cualquier otra clase de cliente, cargos retroactivos por concepto de err de los cargos, tales como aquellos de índole administrativo, operacional o de la lectura errónea de los contador electricidad o errores de estimados de facturación a sus clientes. Esto no aplicará a cargos o ajustes periódic tarifa aprobada por el Negociado o a los Cargos de Transición de la estructura de titulización ("*securitizati* casos en que los clientes mantienen sus contadores fuera del alcance visual de los lectores, o cuando ocurren mayor que impidan las lecturas de los contadores, tales como huracanes, entre otros, la medida no aplicará emitan a base de estimados por las razones antes descritas. La deuda que surja como resultado de errores cargos, tales como aquellos de índole administrativo, operacional o de la lectura errónea de los contadore electricidad o errores de estimados de facturación a sus clientes, podrá estar sujeta a un plan de pago, del clie sin que se le requiera pago de depósito alguno como condición al mismo. La cantidad adeudada por los errores estará sujeta al pago de intereses, recargos o penalidades. Asimismo, se prohíbe como práctica de cobro y informar a las agencias de crédito ("credit bureaus") las cuentas en atraso de sus clientes residenciales, excep de una cuenta no objetada de un cliente cuyo monto y recurrencia de falta de pago, tras haberse realiz requerimientos de pago y agotado los mecanismos de cobro típicos de los negocios cuando sus clientes no pa denotando así la intención de no cumplir con sus obligaciones de pago con la Autoridad o que de otro n intención de defraudar a la Autoridad.

(p) ..."

Artículo 2.- Vigencia

Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.

ADVERTENCIA

-Este documento es una copia de la Ley original de Puerto Rico cuando fue aprobada, no incluye enmien posteriores. Está sujeto a las enmiendas posteriores y a la integración de las enmiendas a la ley principal Leyes de Puerto Rico. Su distribución electrónica se hace como un servicio público a la comunidad. Sier leyes posteriores para posibles enmiendas a esta ley y/o la ley principal, según enmendada y actualizada en www.LexJuris.net

---

1. Presione Aquí para ver la Ley Completa, con sus Enmiendas integradas y Actualizada. **(Solo socios y Suscriptores)**
2. Presione Aquí para Regresar al Índice y Seleccionar otra ley.
3. Presione Aquí para ver Índice por Años desde el 1997 al presente.
4. Búsquedas Avanzadas de todas las Leyes de Puerto Rico Actualizadas y la Jurisprudencia desde el 1899 al presente. **(So Suscriptores)**
5. Visite la página de nuestro Club de LexJuris de Puerto Rico www.LexJuris.net para ver los beneficios y precios de las n tiendita para ordenar su membresía en www.LexJurisStore.com o llame al tel. (787) 269-6475 LexJuris de Puerto Rico.

La información, las imágenes, gráficas u otro contenido en todos los documentos preparados por LexJuris son propiedad documentos disponibles en nuestras conexiones son propiedad de sus respectivos dueños. Derechos Reservados. Copyı presente. LexJuris de Puerto Rico.

Resolución
726

3/13/26 9:03 AM

Visita a Luma - Presencial - luego de chatear agotado otras alternativas

LUMA

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA OFICIAL

Certificación Num. CC-26-03-02913

Certificación de Balance

03/13/2026 09:37 AM

Información General	Información del Cliente
LUMA	OQUENDO APONTE,LISANDRA
+1 (844) 888-5862	Número del Cuenta: 3838632000
https://lumapr.com	C 20 N315, URB VILLA NEVAREZ, SAN JUAN, PR, 00901

Observaciones

De acuerdo con nuestros archivos OQUENDO APONTE,LISANDRA con Seguro Social XXX-XX-3960 tiene servicio de energía eléctrica bajo la cuenta 3838632000 desde 05/27/1998 hasta . El balance pendiente a la fecha de esta certificación es de $4105.28 con atraso de $4077.28. La localización de este servicio es en C 20 N315, URB VILLA NEVAREZ, SAN JUAN, PR, 00901. Este balance no incluye balances pendientes por acuerdo de pago existente y no facturado, ni balances pendientes por facturar.

Comentarios: vista oficina Monacillos

EQUIPO DE LUMA PARA LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

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

20 de marzo de 2026

335

OQUENDO APONTE,LISANDRA
VILLA NEVAREZ
315 CALLE 20
SAN JUAN, PR 00927-5202

Estimado(a) OQUENDO APONTE,LISANDRA:

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 3838632000 se encuentra en atraso y tiene un balance pendiente de $3,926.11. 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 2026-04-12.

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

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

AVISO DE 30 DÍAS
Evite la desconexión de su servicio por falta de pago

21 de abril de 2026

437

OQUENDO APONTE,LISANDRA
VILLA NEVAREZ
315 CALLE 20
SAN JUAN, PR 00927-5202

FAVOR DE CONTACTARNOS AL 1-844-888-5862 PARA SALDAR EL BALANCE PENDIENTE DE SU FACTURA ELÉCTRICA Y EVITAR LA DESCONEXIÓN DEL SERVICIO.

Estimado(a) OQUENDO APONTE,LISANDRA:

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.

Balance de la cuenta

Al presente, su cuenta 3838632000 se encuentra en atraso y tiene un balance de $3,963.28. 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 2026-05-20.

Queremos dejar claro que no queremos desconectar el servicio eléctrico de nadie, y solo lo hacemos como último recurso. Nuestra prioridad siempre es trabajar con clientes como usted para identificar soluciones de pago. 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.

Reconexión del servicio

Nuevamente, deseamos evitar la desconexión de su servicio de energía eléctrica. Por favor, comuníquese con nosotros en o antes de 2026-05-20. De no saber de usted en relación con su balance pendiente, su servicio podría ser desconectado. De esto ocurrir, su servicio podría ser restablecido una vez que se pague la deuda total, más un cargo por la reconexión. De ya haber realizado el pago, haga caso omiso a este aviso y reciba nuestro agradecimiento por su pago.

Cordialmente,

Equipo de Experiencia del Cliente de LUMA

Lisandra Oquendo Aponte

From: Lisandra Oquendo Aponte
Sent: Thursday, February 5, 2026 10:54 AM
To: objecionalafactura@lumapr.com
Cc: Melvin Rivera <palaosbuilders@hotmail.com>; mdejesusa06@yahoo.com
Subject: Lisandra Oquendo 3838632000

Buen D?a

Se solicita investigacion con relaci?n a lo facturado en documentos anejados.

Objeci?n Factura

Lisandra Oquendo Aponte
787-360-7792
Urb Villa Nevarez
Calle 2 # 315
San Juan PR ,00927

Email: palaosbuilders@hotmail.com

Numero cuenta –3838632000
Fecha expedición factura 8 enero 2026
Cantidad $ 4,416.32
Ciclo 16

Razon : Desde 1998 estamos en esta propiedad y **siempre** se ha pagado servicio de energía eléctrica, no entiendo razón para recibir de momento esa factura con ese balance tan elevado de sobre 4 mil dólares.

Lisandra Oquendo Aponte

Lisandra Oquendo Aponte

From: Lisandra Oquendo Aponte
Sent: Tuesday, March 10, 2026 4:02 PM
To: objecionalafactura@lumapr.com
Cc: Melvin Rivera
Subject: Lisandra Oquendo 3838632000
Attachments: Factura LUMA.pdf; Carta LUMA.docx; Evidencia de email recibido por parte LUMA 1.docx; Reclamacion por pagina online.docx; Solicitudes objecion factura.docx; Seguimientos.docx; OBW20260303383341276825 3838632000 6 OQUENDO APONTE,LISANDRA.pdf

Saludos Sra Arriaga

Se somete nuevamente una objeción a factura 9 enero, por la cantidad de $ 4,416.32 – ciclo 16. Se acompañan todas las evidencias confirmando que reclamación inicial cumple con reglamentos de LUMA , se sometió antes de los 30 dias .

Cuando entro a mi cuenta a realizar pago 2/3 es que me percato de la cantidad facturada reviso facturas y el 1/9 enviaron un email con una factura (incluye varios años) , no habían transcurrido aun los 30 dias que tiene por política interna , procedo a hacer reclamación en la misma página, pero el sistema de LUMA no permite editar el numero factura y entiende que la reclamación es de la factura al cobro que solo facturaba aclaro en notas adicionales que el reclamo es para el cargo sobre los 4 mil . Si uno está al día en sus cuentas no tiene razón por estar entrando a diario a aplicación de LUMA para verificar si hay sorpresas.

Se recibe una contestación 2/5 ,entiendo no hicieron investigación ya que está bien claro en mi mensaje que es lo que se está objetando es factura de 4 mil.

Se vuelve a enviar reclamación antes de los 30 días vía email, el mismo 2/5 10:50 AM con copia de la factura a objetar y un escrito de mi parte.

