NEPR

Received:

Jul 12, 2026

4:35 PM

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

PAMELA M. PÉREZ VELÁZQUEZ
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC,
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

CASO NÚM. NEPR-QR-2026-0156

ASUNTO: Contestación a la Querella

CONTESTACIÓN A LA QUERELLA

AL HONORABLE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO:

COMPARECEN LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC (colectivamente "LUMA") por conducto de la representación legal que suscribe y, muy respetuosamente, contestan la Querella como sigue:

1. Se niega la relación sucinta de hechos contenida en la Querella. Se alega afirmativamente que, para la fecha de la factura objetada (22 de enero de 2026 - $2,373.29), el medidor del predio atado a la cuenta de servicio de energía de la Querellante registraba consumo.

DEFENSAS AFIRMATIVAS

1. La Querella presentada está total o parcialmente prescrita.

2. La parte querellante no expone en su escrito una meritoria causa que justifique la concesión de un remedio.

3. El servicio eléctrico facturado está acorde con el consumo de la cuenta de la Querellante y otros cargos correspondientes.

4. El 22 de enero de 2026, en la cuenta de servicio de energía eléctrica número 5117071876, a nombre de la Querellante, LUMA emitió una factura con cargos corrientes por la cantidad de $2,373.29. **Véase Anejo 1, Factura Objetada.**

5. El 3 de febrero de 2026, la Querellante objetó la factura de 22 de enero de 2026. **Véase Anejo 2, Objeciones Registradas.**

6. El 10 de febrero de 2026, se realizó una prueba de eficiencia al medidor número 66206564, ubicado en el predio de la Querellante, la cual arrojó un resultado de 99.88% de eficiencia. **Véase Anejo 3, Prueba de Eficiencia.**

7. A la objeción de la Querellante se le otorgó el número OBW20260203511326648035. **Véase Anejo 2.**

8. El 4 de febrero de 2026, en relación con la OBW20260203511326648035, LUMA notificó a la Querellante una Carta de Deficiencia. **Véase Anejo 4, Carta de Deficiencia.**

9. El 25 de febrero de 2026, en relación con la OBW20260203511326648035, LUMA notificó a la Querellante una Carta de Caso Abierto. **Véase Anejo 5, Carta de Caso Abierto.**

10. El 17 de abril de 2026, OBW20260203511326648035, LUMA notificó a la Querellante una Carta de Primer Nivel mediante la cual, entre otras cosas, se le informó a esta que, luego de realizar una investigación, se determinó que su cuenta debía ser refacturada. **Véase Anejo 6, Carta de Primer Nivel.**

11. A la Querellante se le notificó que el 12 de febrero de 2026, se refacturó su cuenta para los periodos comprendidos desde el 24 de septiembre de 2025 hasta el 22 de enero de 2026. **Véase Anejo 6.**

12. Al 17 de abril de 2026, el balance de la cuenta de servicio de energía eléctrica de la Querellante era de $6,500.24, cuantía que incluía balances en atraso. **Véase Anejo 6.**

13. El mismo 17 de abril de 2026, vía correo electrónico, la Querellante solicitó la revisión de la determinación de LUMA notificada mediante Carta de Primer Nivel. **Véase Anejo 7, Solicitud de Revisión.**

14. El 11 de mayo de 2026, LUMA notificó a la Querellante una Carta de Segundo Nivel, informando que se sostenía la determinación previamente notificada mediante Carta de Primer Nivel. **Véase Anejo 8, Carta de Segundo Nivel.**

15. La refacturación llevada a cabo en la cuenta de la Querellante fue realizada de manera correcta, utilizando lecturas regulares del sistema y verificadas en terreno para el medidor número 66206564. **Véase Anejo 6.**

16. A la luz de la refacturación llevada a cabo en la cuenta de la Querellante, el importe original de los cargos corrientes incluidos en la factura objetada, a saber, $2,373.29, se redujo a $688.10. **Véase Anejo 9, Anulación Múltiple y Refacturación.**

17. Cualquier hecho no expresamente admitido en esta contestación debe tenerse por negado.

18. Se niegan todas y cada una de las conclusiones de derecho que puedan haber contenidas en la Querella.

19. LUMA se reserva el derecho de enmendar la presente contestación para añadir aquellas defensas afirmativas adicionales que surjan como resultado de cualquier investigación,

POR TODO LO CUAL, muy respetuosamente suplicamos a este Honorable Negociado de Energía conceda la prórroga solicitada para contestar la Querella de epígrafe.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDA.

En San Juan, Puerto Rico, el 12 de julio de 2026.

CERTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN

CERTIFICO que este escrito ha sido presentado a través del sistema de Radicación Electrónica del Negociado de Energía de Puerto Rico https://radicacion.energia.pr.gov/, mediante el cual el Negociado y las partes recibirán notificación. Asimismo, se envió copia de cortesía a la parte querellante, a la dirección de correo electrónico provista con su Querella, a saber, ppamela940@gmail.com.

Representación Legal de LUMA

f/Raquel Román Morales
Lcda. Raquel Román Morales
RUA Núm. 19937
LUMA – Departamento Legal
PO BOX 364267
San Juan, PR, 00936-4267
raquel.romanmorales@lumapr.com

Su factura de electricidad

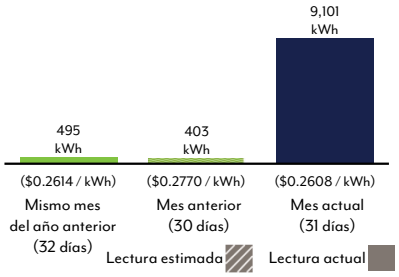
Para el periodo del 22 de diciembre de 2025 al 22 de enero de 2026

PEREZ VELAZQUEZ,PAMELA M
Su número de cuenta: 5117071876
Fecha de expedición de esta factura: 22 de enero de 2026
Ciclo de facturación: 20

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
$5,337.06	24 feb 2026	9,101 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

2158.3% más energía
en comparación con el mes anterior

y

1738.6% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$76.56

Promedio de consumo diario
294 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2547

¡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: 5117071876
Cantidad adeudada: $5,337.06
Fecha de vencimiento:
24 de febrero de 2026

Cantidad incluida:

PEREZ VELAZQUEZ,PAMELA M
HC 04 BOX 6476
YABUCOA PR 00767

LS-1/22/26-26815

00051170718763 000533706 000237329 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).

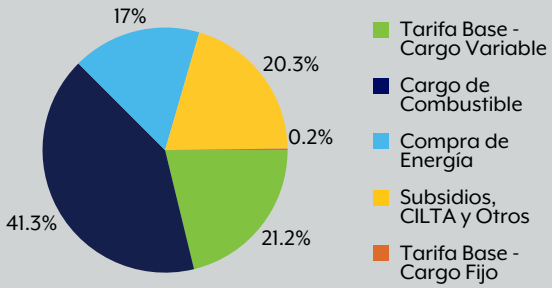
LS-1/22/26-26815

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*		**$2,945.00**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$2,945.00*	
Pagos acreditados	*$0.00*	
Cargos corrientes		**$2,373.29**
Cargo por Atraso		**$18.77**
Cantidad Total Adeudada		**$5,337.06**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



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

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: CARR 3 R905 K1 1 PAR 63 PAR INGENIO RUTA 29021 YABUCOA PR 00767 **ID localidad:** 1253461137

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 22-dic-2025 a 22-ene-2026 **Próxima lectura:** 23-feb

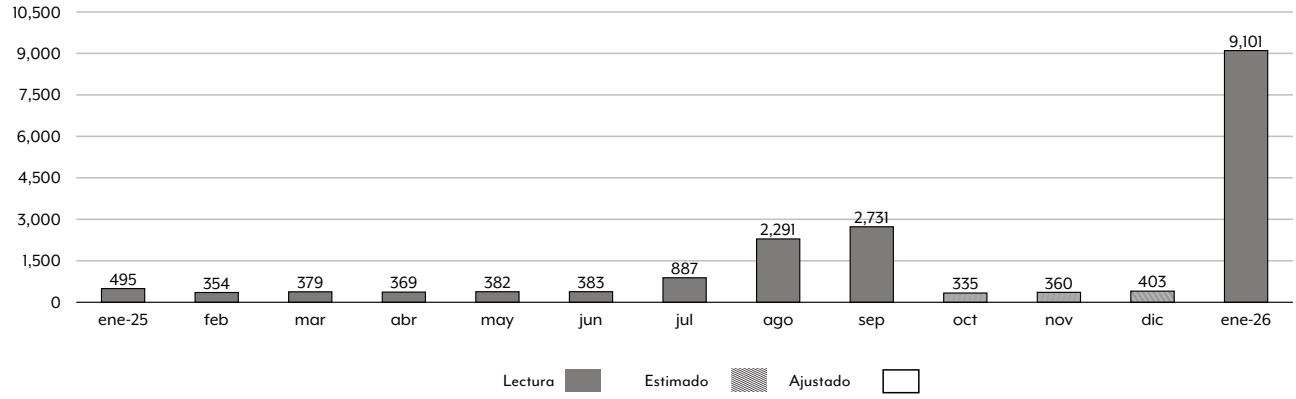
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
66206564	22-ene	27382.00 L	22-dic	18281.00	9,101.00	31	1

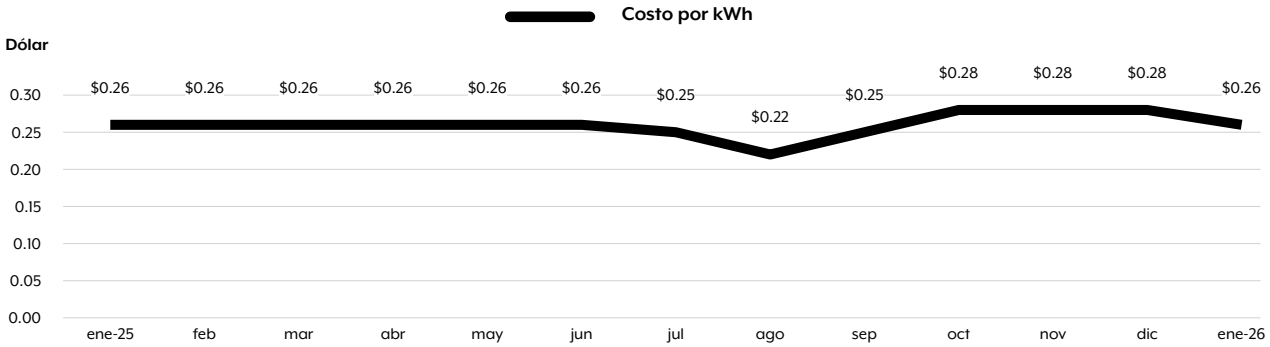
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.04944	$21.01
Cargo por Consumo Adicional	8,676 kWh x $0.05564	$482.73
Subtotal		**$507.74**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	9,101 kWh x $0.107627	$979.51
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	9,101 kWh x $0.044315	$403.31
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	9,101 kWh x $0.004417	$40.20
Cláusula SUBA-Subsidios HH	9,101 kWh x $0.012558	$114.29
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	9,101 kWh x $0.001091	$9.93
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	9,101 kWh x $0.000853	$7.76
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	9,101 kWh x $0.019191	$174.66
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	9,101 kWh x $0.014931	$135.89
Subtotal		**$1,865.55**
Total		**$2,373.29**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 1253461137





ANEJO 2

Welcome: YANIRA.CRESPOACEVEDO Logout

FORMULARIO > OBJECIONES REGISTRADAS

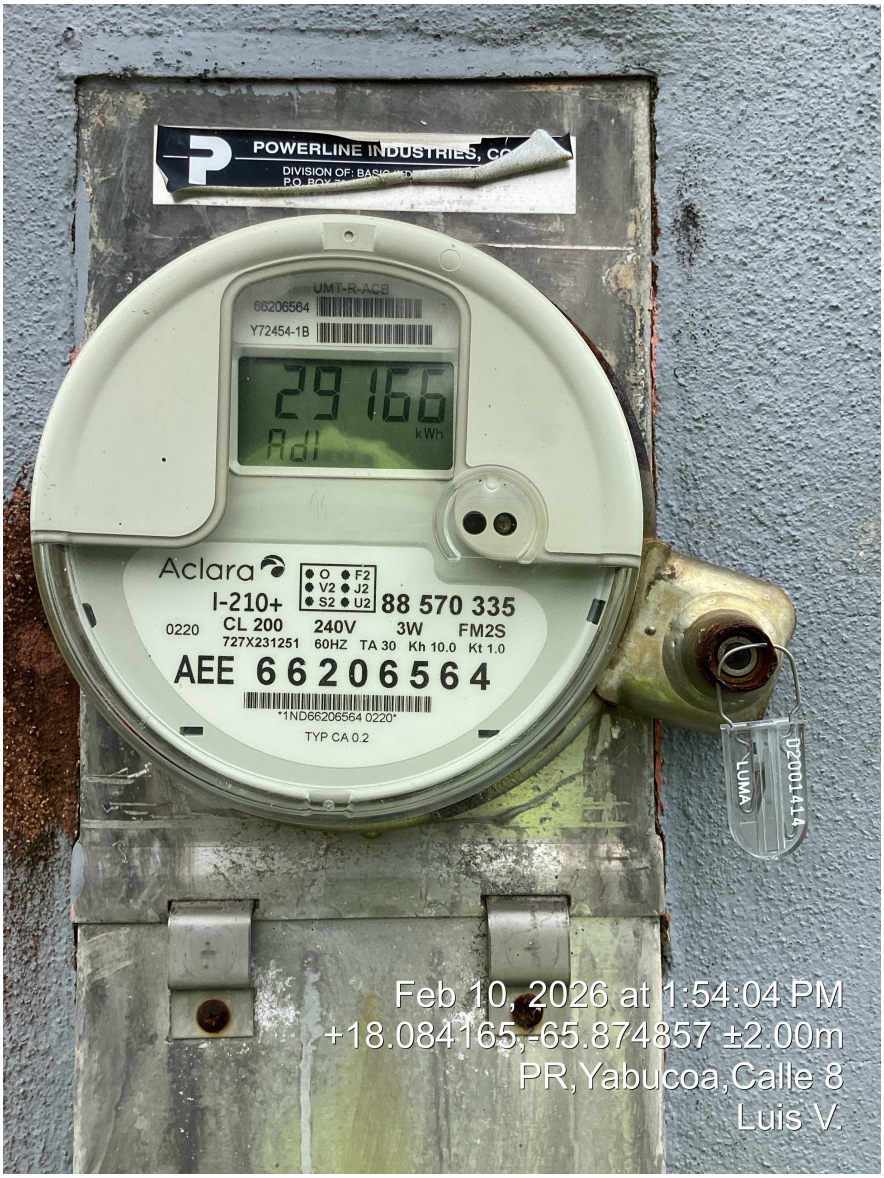
Go Actions

Row text contains '5117071876'

Numero Factura	Razon Objecion	Explicacion	Numero Confirmacion	Fecha Factura	Numero Control	Fecha Objecion	Nombre	Cuenta	Tipo Formulario
511880046792	Alto consumo	1253461137 - CARR 3 R905 K1 1 PAR 63, PAR INGENIO RUTA 29021, YABUCOA, PR, 00767 ----- Me llego la factura del mes de febrero a marzo cuando yo no tengo el servicio	-	25-MAR-2026 12:00AM	OBW20260402511880046792	02-APR-2026 12:41PM	PEREZ VELAZQUEZ,PAMELA M	5117071876	MILUMA
511501616038	Alto consumo	1253461137 - CARR 3 R905 K1 1 PAR 63, PAR INGENIO RUTA 29021, YABUCOA, PR, 00767 ----- ME SIGUE LLEGANDO LA FACTURA CON UN ALTISIMO CONSUMO QUE NO SE CONSUMIO NECESITO QUE VERIFIQUEN ESO	-	23-FEB-2026 12:00AM	OBW20260225511501616038	25-FEB-2026 12:44PM	PEREZ VELAZQUEZ,PAMELA M	5117071876	MILUMA
511326648035	Alto consumo	1253461137 - CARR 3 R905 K1 1 PAR 63, PAR INGENIO RUTA 29021, YABUCOA, PR, 00767 ----- Un alto consumo que no se consumió	-	22-JAN-2026 12:00AM	OBW20260203511326648035	03-FEB-2026 12:31PM	PEREZ VELAZQUEZ,PAMELA M	5117071876	MILUMA
511353119575	Alto consumo	1253461137 - CARR 3 R905 K1 1 PAR 63, PAR INGENIO RUTA 29021, YABUCOA, PR, 00767 ----- Alto consumo	-	22-AUG-2025 12:00AM	OBW20250825511353119575	25-AUG-2025 12:47PM	PEREZ VELAZQUEZ,PAMELA M	5117071876	MILUMA

1 - 4

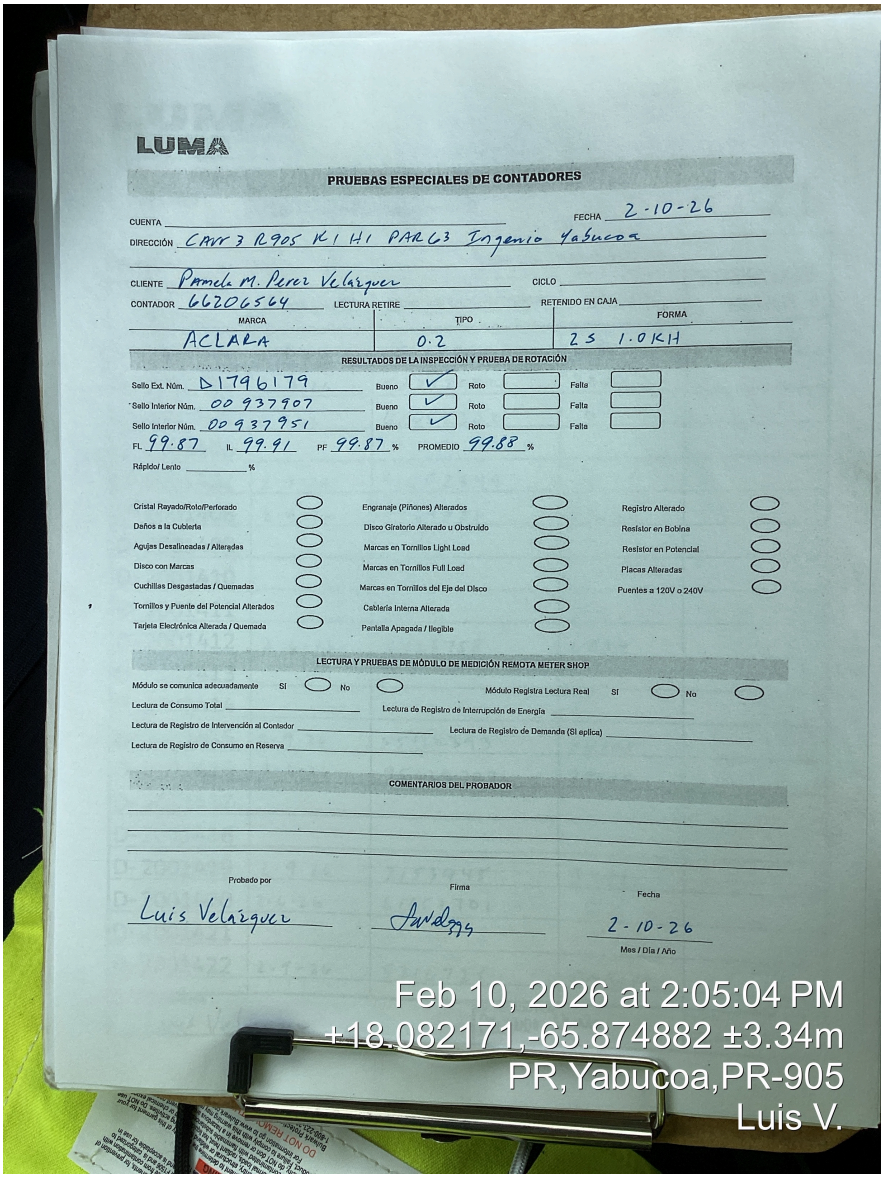
ANEJO 3


POWERLINE INDUSTRIES, CO
DIVISION OF: BASIC
P.O. BOX
UMT-R-ACB
66206564
Y72454-1B
29166
Adl
kWh
Aclara
I-210+
88 570 335
0220
CL 200
727X231251
240V
60HZ
3W
TA 30
FM2S
Kh 10.0
Kt 1.0
AEE 66206564
1ND66206564 0220
TYP CA 0.2
LUMA
UZ001414
Feb 10, 2026 at 1:54:04 PM
+18.084165,-65.874857 ±2.00m
PR,Yabucoa,Calle 8
Luis V.

ANEJO 3


RADIAN
RM-17
PORTABLE TEST SYSTEM
FL 0099.87%
PF 0099.87%
LL 0099.91%
%AVG 0099.88%
ON
OFF
LCD
CANCEL
1
2
ABC
3
DEF
ENTER
4
GHI
5
JKL
6
MNO
Feb 10, 2026 at 1:50:09 PM
+18.084136,-65.874869 ±4.36m
PR,Yabucoa,Calle 8
Luis V.

ANEJO 3



LUMA

PRUEBAS ESPECIALES DE CONTADORES

CUENTA _____ FECHA 2-10-26

DIRECCIÓN CARR 3 R905 K1 H1 PARC3 Ingenio Yabucoa

CLIENTE Pamela M. Perez Velazquez CICLO _____

CONTADOR 66206564 LECTURA RETIRE _____ RETENIDO EN CAJA _____

MARCA	TIPO	FORMA
ACLARA	0.2	2S 1.0KH

RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN Y PRUEBA DE ROTACIÓN

Sello Ext. Núm. D1796179 Bueno ✓ Roto ☐ Falta ☐

Sello Interior Núm. 00937907 Bueno ✓ Roto ☐ Falta ☐

Sello Interior Núm. 00937951 Bueno ✓ Roto ☐ Falta ☐

FL 99.87 IL 99.91 PF 99.87 % PROMEDIO 99.88 %

Rápido/ Lento _____ %

Cristal Rayado/Roto/Perforado ○	Engranaje (Piñones) Alterados ○	Registro Alterado ○
Daños a la Cubierta ○	Disco Giratorio Alterado u Obstruido ○	Resistor en Bobina ○
Agujas Desalineadas / Alteradas ○	Marcas en Tornillos Light Load ○	Resistor en Potencial ○
Disco con Marcas ○	Marcas en Tornillos Full Load ○	Placas Alteradas ○
Cuchillas Desgastadas / Quemadas ○	Marcas en Tornillos del Eje del Disco ○	Puentes a 120V o 240V ○
Tornillos y Puente del Potencial Alterados ○	Cableria Interna Alterada ○	
Tarjeta Electrónica Alterada / Quemada ○	Pantalla Apagada / Ilegible ○	

LECTURA Y PRUEBAS DE MÓDULO DE MEDICIÓN REMOTA METER SHOP

Módulo se comunica adecuadamente Sí ○ No ○ Módulo Registra Lectura Real Sí ○ No ○

Lectura de Consumo Total _____ Lectura de Registro de Interrupción de Energía _____

Lectura de Registro de Intervención al Contador _____ Lectura de Registro de Demanda (Si aplica) _____

Lectura de Registro de Consumo en Reserva _____

COMENTARIOS DEL PROBADOR

Probado por Luis Velazquez Firma _____ Fecha 2-10-26 Mes / Día / Año

Feb 10, 2026 at 2:05:04 PM
+18.082171,-65.874882 ±3.34m
PR,Yabucoa,PR-905
Luis V.

La gente primero. La seguridad siempre.

ANEJO 4

4 de febrero del 2026

PEREZ VELAZQUEZ, PAMELA M,
HC 04 BOX 6476,
YABUCOA, PR, 00767

ppamela940@gmail.com

Cuenta: 5117071876
Número de objeción: OBW20260203511326648035
Fecha de factura objetada: 01-22-2026
Cantidad de factura objetada: $2.373.29

Estimado cliente:

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón de **alto consumo.** para el período del **12-22-2025 a 01-22-2026.** 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.

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

☐ El número de teléfono, dirección física y postal, y dirección de correo electrónico.

☐ 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 **$219.26** Tan pronto, realice el pago debe enviar copia del recibo y si presenta su pago por teléfono o a través de MILUMA en la página Web, deberá ofrecer el número de confirmación.

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 **19 de febrero del 2026 (15 días)** 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

ECS

La gente primero. La seguridad siempre.

25 de febrero del2026

PEREZ VELAZQUEZ, PAMELA M,
HC 04 BOX 6476,
YABUCOA, PR, 00767

ppamela940@gmail.com

Numero de cuenta: 5117071876
Número de objeción: OBW20260203511326648035
Fecha de factura objetada: 01-22-2026
Cantidad de factura objetada: $2,373.29
Fecha de inicio de investigación: 25 de febrero del 2026

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón **alto consumo** el **12-22-2025 a 01-22-2026.** Su objeción cumple con los requisitos según lo establece el Reglamento del Negociado de Energía,Su número de caso es el **3329626858.**

Luma Energy
OBJETAR FACTURA
PO BOX 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com
Departamento de Facturación/Billing Services

ECS

La gente primero. La seguridad siempre.

17 de abril del 2026

PEREZ VELAZQUEZ, PAMELA M
HC 04 BOX 6476,
YABUCOA, PR, 00767

ppamela940@gmail.com

Cuenta: 5117071876
Número de objeción: OBW20260203511326648035
Fecha de factura objetada: 01-22-2026
Cantidad de factura objetada: $2,373.29
Número de caso: 3329626858

Estimado cliente:

Conforme a su solicitud, procedimos a investigar su objeción a la factura. Le informamos que luego de revisar la misma, se determinó que la cuenta debía ser refacturada. El **02-12-2026** refacturamos los periodos desde **09-24-2025 a 01-22-2026** utilizando lecturas regulares del sistema y verificadas en terreno para el número de medidor **66206564**.Balance de su cuenta **$6,500.24.**

Por disposición de la Ley 57 del 22 de mayo de 2014, según enmendada, usted tiene un término de veinte (20) días para aceptar o solicitar una revisión del resultado de la investigación, no más tarde de la fecha de vencimiento que se indica en esta carta. De tener un balance pendiente, como alternativa, puede comunicarse al 1-844-888-5862 o visitar la Oficina de Servicio al Cliente más cercana, para establecer un plan de pago que le permita cumplir con su obligación de manera más manejable.

Usted tendrá hasta el **7 de mayo del 2026** para solicitar una revisión de su caso. De no solicitar una revisión según indicado, procederemos a cerrar su reclamación entendiendo que no tiene interés en proseguir con la misma.

La solicitud de revisión deberá dirigirse a:

Luma Energy
Objeción de Factura
Po Box 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Cordialmente

Gloria E. Arriaga
Supervisora de Facturación

ECS

ANEJO 7

Re: PEREZ VELAZQUEZ,PAMELA M OBW20260203511326648035 5117071876-PRIMER NIVEL Eric Centeno ×

PP Pamela Perez<ppamela940@gmail.com>

To: @LUMA Bill Objection

Reply Reply all Forward ···

Thu 5/7/2026 8:19 AM

You forwarded this message on Thu 5/7/2026 9:57 AM View conversation

[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

El El dom, 3 may 2026 a la(s) 10:53 p. m., Pamela Perez <ppamela940@gmail.com> escribió:

SOLICITUD UNA REVISIÓN

El El vie, 17 abr 2026 a la(s) 4:25 p. m., Pamela Perez <ppamela940@gmail.com> escribió:

Estimados

Recibí su comunicación sobre la refacturación de la factura. Sin embargo, observo que el balance indicado ($6,500.24) permanece igual al monto que originalmente objete de la factura , por lo que no tengo evidencia de que se haya realizado un

no puedo validar la corrección del balance ni aceptar el resultado de la investigación.

Agradeceré su pronta respuesta dentro del término establecido.

El El vie, 17 abr 2026 a la(s) 3:18 p. m., @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com> escribió:

¡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.

La gente primero. La seguridad siempre.

11 de mayo del 2026

PEREZ VELAZQUEZ, PAMELA M
HC 04 BOX 6476,
YABUCOA, PR, 00767

ppamela940@gmail.com

Número de cuenta: 5117071876
Número de objeción: OBW20260203511326648035
Fecha de factura objetada: 01-22-2026
Cantidad de factura objetada: $2,373.29
Numero de caso: 3329626858

Estimado cliente:

Conforme a su solicitud, procedimos a revisar la determinación administrativa que tomó la Oficina de Reclamaciones de Factura en relación con su reclamación por razón de objeción alto consumo.

Una vez examinado el expediente, la evidencia que se desprende del mismo y analizado sus planteamientos, sostenemos la decisión de la Oficina de Reclamaciones de Factura, según le fue notificada mediante la carta fechada del **04-17-2026**. El balance de la cuenta es **$6,625.99.**

Por disposición de la Ley 57 del 22 de mayo de 2014, según enmendada, usted tendrá un término de treinta días para aceptar o solicitar una revisión del resultado de la investigación, no más tarde del **10 de junio del 2026.**

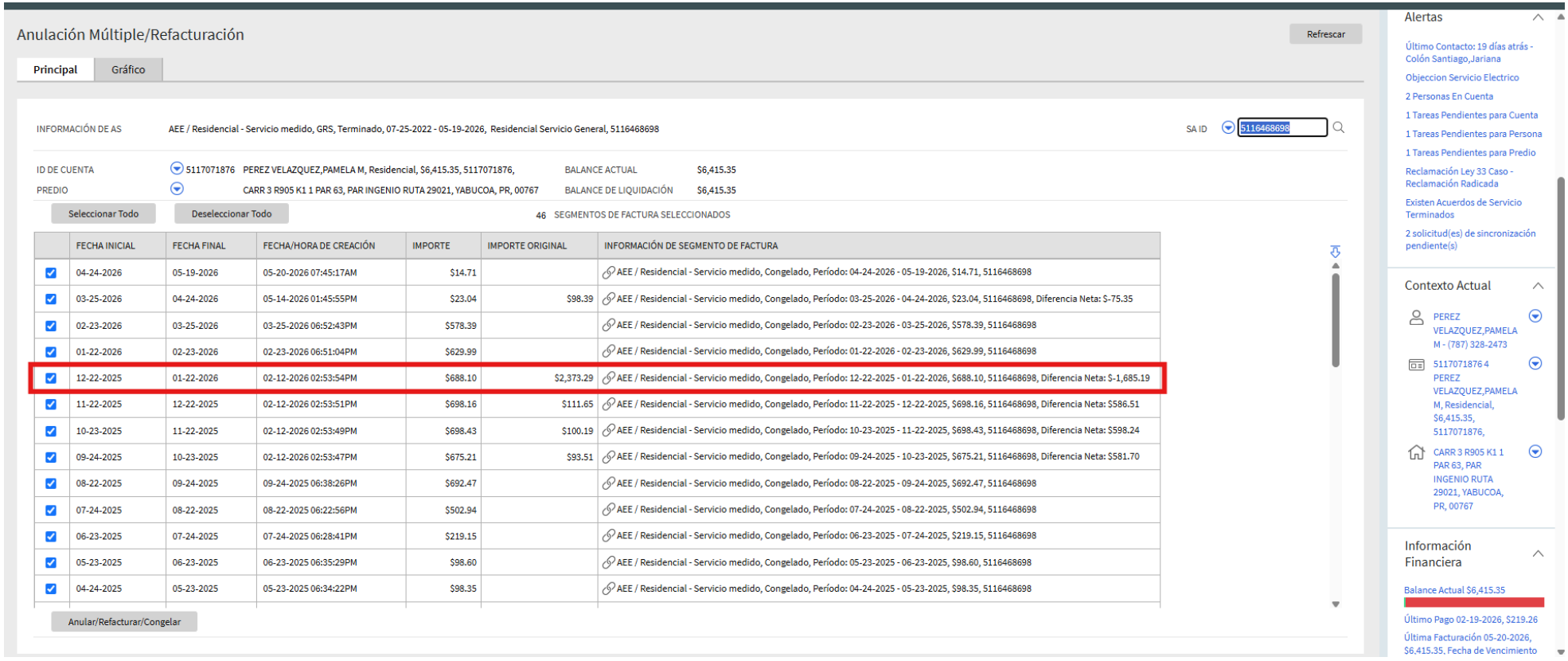
Para solicitar un recurso de revisión de su caso la misma debe ser sometida ante El Negociado de Energía de Puerto Rico, Edificio World Plaza, 268 Ave Muñoz Rivera, Nivel Plaza, Ste. 202, San Juan, PR 00918, o en la plataforma digital del Negociado de Energía a la dirección cibernética: https://radicacion.energía.pr.gov. En dicha solicitud deberá incluir toda documentación que a su entender sustente los reclamos contenidos en su solicitud, incluyendo copia de la decisión final de LUMA Energy, la misma deberá ser presentada en conformidad de las disposiciones del Reglamento 8543 del 18 de diciembre de 2014, Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Aviso de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones de la Comisión de Energía de Puerto Rico. De no solicitar una revisión según indicado, procederemos a cerrar su reclamación entendiendo que no tiene interés en proseguir con la misma.

Cordialmente,

Nilka S Guevara Luiggi
Gerente Billing Services

ECS

ANEJO 9


Anulación Múltiple/Refacturación
Refrescar
Principal
Gráfico
INFORMACIÓN DE AS
AEE / Residencial - Servicio medido, GRS, Terminado, 07-25-2022 - 05-19-2026, Residencial Servicio General, 5116468698
SA ID
5116468698
ID DE CUENTA
5117071876 PEREZ VELAZQUEZ,PAMELA M, Residencial, $6,415.35, 5117071876,
BALANCE ACTUAL
$6,415.35
PREDIO
CARR 3 R905 K1 1 PAR 63, PAR INGENIO RUTA 29021, YABUCOA, PR, 00767
BALANCE DE LIQUIDACIÓN
$6,415.35
Seleccionar Todo
Deseleccionar Todo
46 SEGMENTOS DE FACTURA SELECCIONADOS
FECHA INICIAL
FECHA FINAL
FECHA/HORA DE CREACIÓN
IMPORTE
IMPORTE ORIGINAL
INFORMACIÓN DE SEGMENTO DE FACTURA
04-24-2026 05-19-2026 05-20-2026 07:45:17AM $14.71 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 04-24-2026 - 05-19-2026, $14.71, 5116468698
03-25-2026 04-24-2026 05-14-2026 01:45:55PM $23.04 $98.39 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 03-25-2026 - 04-24-2026, $23.04, 5116468698, Diferencia Neta: $-75.35
02-23-2026 03-25-2026 03-25-2026 06:52:43PM $578.39 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 02-23-2026 - 03-25-2026, $578.39, 5116468698
01-22-2026 02-23-2026 02-23-2026 06:51:04PM $629.99 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 01-22-2026 - 02-23-2026, $629.99, 5116468698
12-22-2025 01-22-2026 02-12-2026 02:53:54PM $688.10 $2,373.29 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 12-22-2025 - 01-22-2026, $688.10, 5116468698, Diferencia Neta: $-1,685.19
11-22-2025 12-22-2025 02-12-2026 02:53:51PM $698.16 $111.65 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 11-22-2025 - 12-22-2025, $698.16, 5116468698, Diferencia Neta: $586.51
10-23-2025 11-22-2025 02-12-2026 02:53:49PM $698.43 $100.19 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 10-23-2025 - 11-22-2025, $698.43, 5116468698, Diferencia Neta: $598.24
09-24-2025 10-23-2025 02-12-2026 02:53:47PM $675.21 $93.51 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 09-24-2025 - 10-23-2025, $675.21, 5116468698, Diferencia Neta: $581.70
08-22-2025 09-24-2025 09-24-2025 06:38:26PM $692.47 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 08-22-2025 - 09-24-2025, $692.47, 5116468698
07-24-2025 08-22-2025 08-22-2025 06:22:56PM $502.94 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 07-24-2025 - 08-22-2025, $502.94, 5116468698
06-23-2025 07-24-2025 07-24-2025 06:28:41PM $219.15 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 06-23-2025 - 07-24-2025, $219.15, 5116468698
05-23-2025 06-23-2025 06-23-2025 06:35:29PM $98.60 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 05-23-2025 - 06-23-2025, $98.60, 5116468698
04-24-2025 05-23-2025 05-23-2025 06:34:22PM $98.35 AEE / Residencial - Servicio medido, Congelado, Período: 04-24-2025 - 05-23-2025, $98.35, 5116468698
Anular/Refacturar/Congelar
Alertas
Último Contacto: 19 días atrás - Colón Santiago,Jariana
Objeccion Servicio Electrico
2 Personas En Cuenta
1 Tareas Pendientes para Cuenta
1 Tareas Pendientes para Persona
1 Tareas Pendientes para Predio
Reclamación Ley 33 Caso - Reclamación Radicada
Existen Acuerdos de Servicio Terminados
2 solicitud(es) de sincronización pendiente(s)
Contexto Actual
PEREZ VELAZQUEZ,PAMELA M - (787) 328-2473
5117071876 4 PEREZ VELAZQUEZ,PAMELA M, Residencial, $6,415.35, 5117071876,
CARR 3 R905 K1 1 PAR 63, PAR INGENIO RUTA 29021, YABUCOA, PR, 00767
Información Financiera
Balance Actual $6,415.35
Último Pago 02-19-2026, $219.26
Última Facturación 05-20-2026, $6,415.35. Fecha de Vencimiento