Junta Reglamentadora
de Servicio Público

AUG 14 2026

Secretaría
Negociado de Energía

NEPR QR 2026 0364 10:52 am

OBJECION FORMAL - SOLICITUD DE INVESTIGACION

Cuenta LUMA: 7077932000

12 de agosto de 2026

Negociado de Energia de Puerto Rico (NEPR) / Oficina Independiente de Proteccion al Consumidor
(OIPC)

RE: Objecion formal a facturacion, solicitud de investigacion de consumo y revision de facturas anteriores - Cuenta 7077932000

A quien corresponda:

Por medio de la presente, OBJETO FORMALMENTE los cargos y el consumo de energia electrica que LUMA ha facturado a mi cuenta, no solamente en la factura mas reciente, sino tambien en los meses anteriores. Solicito que esta comunicacion sea registrada como una objecion formal de facturacion y solicitud de investigacion, y que se me proporcione por escrito un numero de caso o reclamacion.

La razon de mi reclamacion es sencilla: el consumo que aparece en mis facturas no corresponde, en mi opinion, con la realidad del uso y ocupacion de mi apartamento.
Yo solamente resido en Puerto Rico aproximadamente 8 a 10 dias al mes. El resto del tiempo el apartamento permanece desocupado. Cuando no estoy en Puerto Rico, los equipos y enseres electricos que pueden apagarse o desconectarse permanecen apagados o desconectados.
Cuando estoy en Puerto Rico, utilizo solamente un aire acondicionado. No existe, a mi entender, un uso de equipos electricos en mi apartamento que pueda justificar el nivel de consumo que LUMA esta registrando.

Mis facturas recientes reflejan cargos de aproximadamente: marzo $256.78; abril $391.58; mayo $395.09; junio $427.58; julio $518.94. Incluso una factura de $300 mensuales me parece excesiva e incompatible con la ocupacion real de esta propiedad, y mucho mas una factura superior a $500.
La factura mas reciente reporta un consumo de 1,853 kWh durante 32 dias, con cargos corrientes de $518.94. Ademas, el historial de consumo refleja aproximadamente 980 kWh en marzo, 1,442 kWh en abril, 1,455 kWh en mayo, 1,575 kWh en junio y 1,853 kWh en julio de 2026.
¿Como puede aumentar de esta manera el consumo de electricidad de un apartamento que permanece desocupado aproximadamente 20 a 22 dias de cada mes? No considero suficiente recibir una explicacion general sobre tarifas, combustible o precio por kWh. Mi reclamacion principal es sobre la cantidad de electricidad que LUMA afirma que mi apartamento esta consumiendo.

Por lo tanto, solicito formalmente que LUMA realice lo siguiente:

1. Investigar mi facturacion y consumo de los ultimos 12 meses, no solamente la factura de julio.
2. Inspeccionar fisicamente y probar el contador numero 4000029885 para determinar si esta funcionando y registrando correctamente.

3. Confirmar fisicamente que dicho contador corresponde exclusivamente a mi apartamento y que no existe otro apartamento, area comun, equipo del condominio u otra carga electrica conectada directa o indirectamente a mi contador.

4. Verificar las lecturas utilizadas para facturar mi cuenta durante los ultimos 12 meses e identificar claramente cuales fueron lecturas reales, estimadas o ajustadas.
5. Explicar detalladamente y por escrito como LUMA determina que mi apartamento consume las cantidades de kWh reflejadas en las facturas, tomando en consideracion que la propiedad esta desocupada la mayor parte de cada mes.

6. Revisar y corregir retroactivamente las facturas anteriores si la investigacion determina que hubo errores de lectura, medicion, conexion, estimacion o facturacion.

7. Aplicar a mi cuenta todos los creditos o reembolsos correspondientes si se determina que he pagado cantidades que no correspondian al consumo real de mi apartamento.

8. Proporcionarme por escrito los resultados de la inspeccion del contador, incluyendo las pruebas realizadas y sus conclusiones.

SOLICITO RESPUESTA POR ESCRITO

Estoy presentando esta reclamacion por escrito para que exista un record formal y verificable de mi objecion. Debido a las dificultades que pueden existir para resolver asuntos de facturacion por telefono o mediante largas esperas presenciales, solicito expresamente que esta carta sea recibida, registrada, investigada y contestada por escrito. No deseo que esta reclamacion sea tratada simplemente como una consulta general de servicio al cliente. Solicito una investigacion formal.

Favor de confirmarme por escrito: (a) que esta reclamacion fue recibida; (b) el numero de caso asignado; (c) la fecha en que se inspeccionara mi contador; y (d) el nombre o departamento responsable de la investigacion.

De no recibir una respuesta y una investigacion adecuada, me reservo el derecho de presentar esta reclamacion y toda la documentacion correspondiente ante el Negociado de Energia de Puerto Rico (NEPR) y la Oficina Independiente de Proteccion al Consumidor (OIPC) para solicitar su intervencion.

Agradezco su pronta atencion, investigacion y respuesta por escrito.

Atentamente,

Isaac Demel
Cuenta LUMA: 7077932000
1214 Ave. Magdalena, Apt. 11
Cond. El Plaza
San Juan, Puerto Rico 00907

Adjuntos: Copia de la factura de LUMA del 14 de julio de 2026; copia del historial de facturas y pagos.

Ver Facturas y pagos

Filtrar

Fecha	Actividad	Cantidad	Balance de cuenta	
07/14/2026	Factura	**$518.94**		
06/30/2026	Pago	**$1,000.00**	$1,072.42	
06/15/2026	Factura	**$427.58**		
05/29/2026	Pago	**$500.00**	$500.00	
05/14/2026	Pago	**$156.82**	$0.00	
05/13/2026	Factura	**$395.09**		
04/14/2026	Factura	**$391.58**		
03/31/2026	Pago	**$500.00**	$629.85	
03/13/2026	Factura	**$256.78**		
02/13/2026	Factura	**$314.11**		

Su factura de electricidad

Para el periodo del 12 de junio de 2026 al 14 de julio de 2026

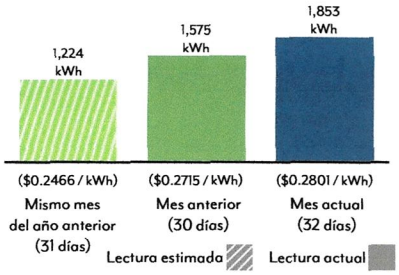
DEMEL,ISAAC
Su número de cuenta: 7077932000
Fecha de expedición de esta factura: 14 de julio de 2026
Ciclo de facturación: 10

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
$553.48 CR	17 ago 2026	1,853 kWh

Tienes un SALDO DE CRÉDITO. No es necesario que haga un pago por esta factura.

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

17.7% más energía
en comparación con el mes anterior

y

51.4% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$16.22

Promedio de consumo diario
58 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2658

¡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: 7077932000
Cantidad adeudada: $553.48 CR
Fecha de vencimiento:
17 de agosto de 2026

Cantidad incluida:

DEMEL,ISAAC
COND EL PLAZA
1214 AVE MAGDALENA APT 11
SAN JUAN PR 00907

00070779320000 000055348 000051894 8

¿Cuáles son los cargos por su servicio eléctrico?

Los cargos por su servicio eléctrico incluyen los siguientes:

- Cargo por Cliente
- Cargo por Energía
- Cargo por Demanda (si es aplicable)
- Las Cláusulas de Reconciliación y Riders

Los Cargos por Cliente tienen el propósito de recuperar los gastos que son independientes del consumo y la demanda de energía de los clientes. Estos son:

- La lectura de contadores
- Facturación
- Gastos administrativos
- Servicios al cliente y
- Gastos relacionados con la toma de servicio y el medidor

Los Cargos por Energía y Demanda tienen el propósito de recuperar los gastos de:

- Generar, transmitir y distribuir la energía eléctrica

Las Cláusulas de Reconciliación y Riders están destinadas a recuperar gastos, subsidios, aportaciones y contribuciones aprobados por el Negociado de Energía que no se recuperan en los cargos anteriores. Es posible que estos cargos no apliquen a todos los tipos de clientes:

- Ajuste de Cargo por Compra de Combustible (FCA)
- Ajuste de Cargo por Compra de Energía (PPCA)
- Contribución en Lugar de Impuestos (CELI-CILTA)
- Subsidios Alumbrado Público (Municipal)
- Otras Subvenciones
- Cargo Eficiencia Energética (EE)
- Descuentos por Subsidios y
- Crédito Medición Neta (NM) (si es aplicable)

Para una lista completa y desglose detallado de estos cargos, visite la página web **www.lumapr.com** o visite las oficinas de servicio al cliente de LUMA.

Subsidios, Alumbrado Público (Municipal) y Otras Subvenciones

- Crédito por Consumo de Equipo Eléctrico Necesario Para Preservar la Vida
- Tarifa 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

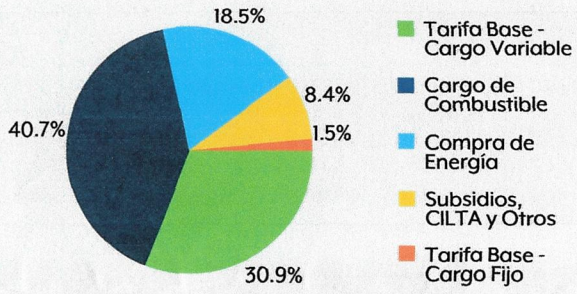
Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia 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	**-$1,072.42**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*-$72.42*
Pagos acreditados	*-$1,000.00*
Cargos corrientes	**$518.94**
Transferencia Automática de Crédito del AS de Sobrepago	**-$518.94**
Transferencia Automática de Crédito del AS de Sobrepago	**$518.94**
Cantidad Total Adeudada	**$553.48 CR**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $229.13

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 1214 C MAGDALENA APT 11 COND EL PLAZA SAN JUAN PR 00901 **ID localidad:** 7077932325

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 12-jun-2026 a 14-jul-2026 **Próxima lectura:** 12-ago

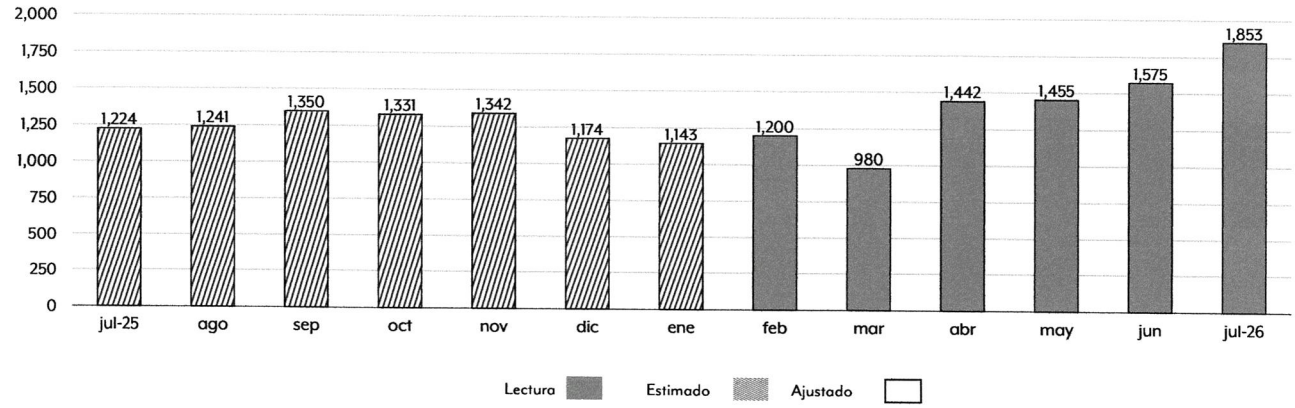
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
4000029885	14-jul	7305.00 L	12-jun	5452.00	1,853.00	32	1

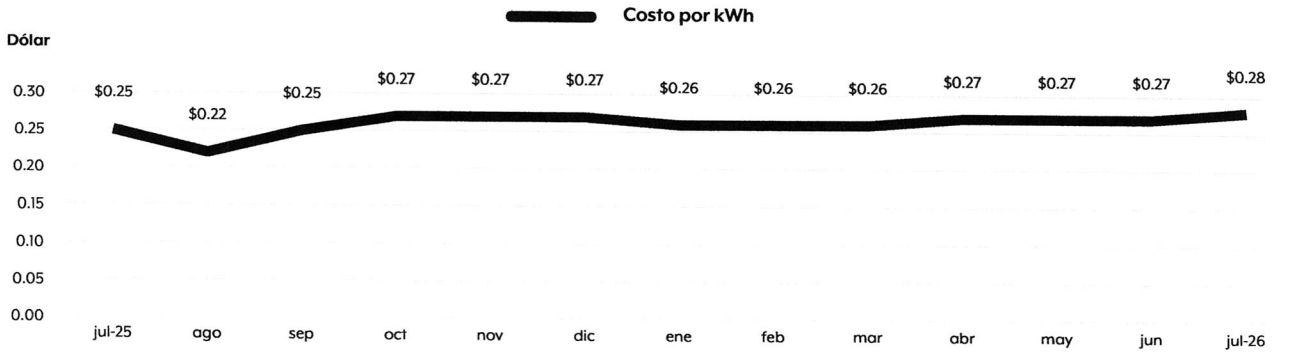
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$8.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.08648	$36.75
Cargo por Consumo Adicional	1,428 kWh x $0.08648	$123.49
Subtotal		**$168.24**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	1,853 kWh x $0.11407	$211.37
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	1,853 kWh x $0.051748	$95.89
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	1,853 kWh x $0.007386	$13.69
Cláusula SUBA-Subsidios HH	1,853 kWh x $0.014338	$26.57
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	1,853 kWh x $0.000865	$1.60
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	1,853 kWh x $0.000853	$1.58
Subtotal		**$350.70**
Total		**$518.94**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 7077932325





Isaac Deney
1214 Ave Magdalena apt 11
Cond. El Plaza
San Juan PR 00907

7021 2720 0003 2191 5093

Junta Reglamentadora de Servicio Público
AUG 14 2026
Secretaría Negociado de Energía
10:52 A

Retail

U.S. POSTAGE PAID
FCM LETTER
SAN JUAN, PR 00918
AUG 12, 2026
$11.31
S2324Y500840-15

99 00918

Negociado de Energía de Puerto Rico
(NEPR)
Edificio World Plaza / Seaborne Building Plaza
268 Ave. Muñoz Rivera
Nivel Plaza, Suite 202
San Juan PR 00918

lidayuleicis@gmail.com
787-485-8423
787-302-3031