NEPR

Received:

Aug 17, 2026

10:44 AM

NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

CASO NÚM. NEPR-QR-2026-0302

ADÉNDUM ACLARATORIO Y DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

Cronología de Medición Neta, Aumento de Capacidad y Datos Históricos de Exportación

AL HONORABLE NEGOCIADO DE ENERGÍA:

Comparece la parte querellante en el caso de epígrafe y, respetuosamente, presenta este adéndum con información documental complementaria para aclarar la secuencia de los proyectos fotovoltaicos asociados a la misma cuenta y medidor, así como el historial de exportación registrado por LUMA. La información aquí resumida surge de facturas de LUMA, del Portal de Conexión de LUMA y de una comunicación escrita del equipo de Medición Neta de LUMA.

I. PROYECTO ORIGINAL DE MEDICIÓN NETA

Según comunicación escrita de LUMA, la cuenta 9502936171 tenía un proyecto registrado en el Portal de Conexión desde el 17 de mayo de 2024, correspondiente al proyecto 202405-NM25-02261, creado por la compañía/representante identificado por LUMA como ae.solar.pr@gmail.com / Miguel Rivera Rosado.

LUMA indicó que dicho proyecto aparece cerrado, que completó su proceso y que la residencia cuenta con medición neta activa desde el 18 de julio de 2024. Por consiguiente, existía un proyecto fotovoltaico con medición neta activa con anterioridad al proyecto posteriormente tramitado como aumento de capacidad.

II. PROYECTO POSTERIOR: AUMENTO DE CAPACIDAD

La misma comunicación de LUMA identifica un proyecto posterior en la misma cuenta, proyecto 202607-NM25-00829, relacionado con HH Solar y clasificado expresamente como “Aumento de Capacidad”. El Portal de Conexión de LUMA muestra, entre otros, los siguientes datos:

Dato	Información registrada
Número del proyecto	202607-NM25-00829
Tipo de proyecto	Aumento de Capacidad
Tecnología	Fotovoltaico
Fecha registrada mostrada en portal	22 de julio de 2026
Fecha de registro original	22 de julio de 2026
Medición Neta completada	23 de julio de 2026
Fecha de vencimiento de medición neta mostrada	21 de agosto de 2026
Tipo de acuerdo	Individual
Tipo de cliente	Residencial
Capacidad DC existente	7.36 kW
Capacidad AC existente	7.6 kW
Localización del GD dentro del predio	Techo Existente
Tipo de estructura del arreglo	Fijo
Operador del sistema	Sunrun Corporate Account (Sunrun)
Número de medidor	96233097
ID de ubicación	9275831773
Cuenta LUMA	9502936171

Estos datos documentan que el proyecto relacionado con HH Solar/Sunrun fue procesado por LUMA como un aumento de capacidad y no como el proyecto fotovoltaico original de la residencia.

III. HISTORIAL DE MEDICIÓN NETA Y EXPORTACIÓN

Las facturas de LUMA correspondientes a trece (13) periodos consecutivos, desde el 19 de junio de 2025 hasta el 21 de julio de 2026, reflejan los siguientes datos:

Periodo	Días	Consumo kWh	Exportado kWh	Aceptado kWh	Acreditado kWh	Remanente kWh
19-jun-2025 al 21-jul-2025	32	764	983	983	764	219
21-jul-2025 al 19-ago-2025	29	999	923	923	999	143
19-ago-2025 al 19-sep-2025	31	1,065	1,113	1,113	1,065	191
19-sep-2025 al 20-oct-2025	31	1,131	1,036	1,036	1,131	96
20-oct-2025 al 19-nov-2025	30	968	874	874	968	2
19-nov-2025 al 19-dic-2025	30	901	934	934	901	35
19-dic-2025 al 20-ene-2026	32	866	954	954	866	123
20-ene-2026 al 19-feb-2026	30	771	961	961	771	313
19-feb-2026 al 23-mar-2026	32	764	1,252	1,252	764	801
23-mar-2026 al 21-abr-2026	29	719	1,096	1,096	719	1,178
21-abr-2026 al 21-may-2026	30	532	973	973	532	1,619
21-may-2026 al 22-jun-2026	32	629	856	856	629	1,846
22-jun-2026 al 21-jul-2026	29	928	585	585	585	0

IV. SECUENCIA DOCUMENTAL RELEVANTE

- Existía un proyecto fotovoltaico anterior.
- LUMA confirma que dicho proyecto completó su proceso y tenía medición neta activa desde julio de 2024.
- Existe un historial continuo de exportación registrado por el contador de LUMA durante los trece periodos aquí documentados.
- Posteriormente se tramita un segundo proyecto en la misma cuenta.
- LUMA clasifica expresamente ese segundo proyecto como “Aumento de Capacidad”.
- El expediente del segundo proyecto identifica una capacidad DC existente de 7.36 kW.
- El periodo de 22 de junio de 2026 al 21 de julio de 2026 registra 585 kWh de exportación, el valor más bajo de los trece periodos relacionados.

V. COMUNICACIÓN DE LUMA SOBRE EL PERIODO DE 585 kWh

En su comunicación, LUMA hizo referencia específica a la factura correspondiente al periodo de 22 de junio de 2026 al 21 de julio de 2026 e indicó que se observaba un consumo de 928.00 kWh, mientras que el sistema había generado o exportado 585.00 kWh. LUMA indicó además que el instalador debía brindar orientación sobre los factores que pueden afectar la producción y exportación de energía del sistema.

La misma comunicación identifica separadamente el proyecto original y el posterior proyecto de aumento de capacidad. Copia de dicha comunicación será incluida como anejo en la versión presentada del documento.

VI. ALCANCE Y PROPÓSITO DE LA INFORMACIÓN

Los 585 kWh registrados en la factura de LUMA no deben evaluarse como si en la residencia existiera un único proyecto fotovoltaico. La documentación de LUMA establece la existencia de un proyecto anterior con medición neta activa y de un proyecto posterior clasificado como aumento de capacidad.

Este adéndum no pretende atribuir arbitrariamente una cantidad específica de los kWh registrados por el contador a uno u otro sistema. Por el contrario, la coexistencia de ambos proyectos hace necesaria una evaluación técnica que permita determinar el funcionamiento del sistema existente, el aumento de capacidad posteriormente instalado y la relación de ambos con los valores registrados por el contador de LUMA.

Asimismo, resulta pertinente determinar si durante la instalación, interconexión, configuración o trámite del aumento de capacidad ocurrió alguna modificación, limitación o condición operacional que pueda explicar la variación observada en la exportación registrada.

VII. SOLICITUD

POR TODO LO CUAL, respetuosamente se solicita al Negociado de Energía que incorpore esta información al expediente del caso y considere, al evaluar la controversia: (a) la existencia del proyecto fotovoltaico anterior; (b) la fecha desde la cual LUMA reconoce medición neta activa; (c) el historial de exportación reflejado en las facturas; (d) la clasificación del proyecto posterior como Aumento de Capacidad; (e) la capacidad existente identificada por LUMA; (f) el valor de 585 kWh exportados durante el periodo de 22 de junio de 2026 al 21 de julio de 2026; y (g) cualquier información técnica pertinente que permita determinar las condiciones de operación y exportación existentes durante la transición entre el proyecto original y el aumento de capacidad.

El propósito de esta presentación es mantener una cronología documental completa y permitir que la controversia sobre medición neta, funcionamiento, capacidad y exportación sea evaluada utilizando los datos registrados por LUMA y la información correspondiente a ambos proyectos.

Respetuosamente sometido.

Vickianna Velázquez Rivera

Parte Querellante

Caso Núm. NEPR-QR-2026-0302

ANEJO A

Comunicación de LUMA – Medición Neta

Insertar aquí el PDF del correo de LUMA que identifica el proyecto original, el proyecto de aumento de capacidad y el periodo de 585 kWh.

Gmail Vickianna Velazquez <vickianna.velazquez@gmail.com>

Solicito una auditoría técnica de la medición de mi sistema fotovoltaico URGENTE
3 messages

Vickianna Velazquez <vickianna.velazquez@gmail.com>
To: Metering @LUMA <nem@lumapr.com>

Saludos,

Nombre y apellidos del titular de la cuenta:
Vickianna Velazquez Rivera

Últimos 4 dígitos del SSN o número patronal del titular:
4529

Correo electrónico utilizado para el registro:
vickianna.velazquez@gmail.com

Número de cuenta o número de proyecto:
950236171

Conforme a sus registros, mi sistema tiene una **capacidad instalada de 15.2 kW AC y 16.38 kW DC**, con **28.5 kWh de almacenamiento**.

Solicito:

1. Confirmación por escrito de si el medidor actualmente instalado es **bidireccional** o no, indicando marca, modelo y funciones de medició
2. Explicación técnica del método utilizado para medir y contabilizar la energía exportada.
3. Una **auditoría de la disminución observada en los kWh exportados**, considerando la capacidad instalada registrada por LUMA y veri
4. Confirmación de que la programación, configuración y registros asociados al servicio no presentan anomalías que puedan afectar la cont



Capacidad DC Existente (kW):
7.36

Capacidad AC Existente (kW):
7.6

Capacidad de Almacenamiento Existente (si alguna):
15

Tipo de Almacenamiento Existente:
AC

Tipo de Programa de Medición Neta:
Básica

Tipo de Acuerdo:
Individual

Ubicación

Número de Cuenta:
9502936171

ID de Localidad:
9275831773

Número de Medidor:
96233097

Información de contacto

PO Box 363508
San Juan, P.R. 00936-3508

+1 (844) 888-5862

7:31 LTE

Factura

COMP

LUMA

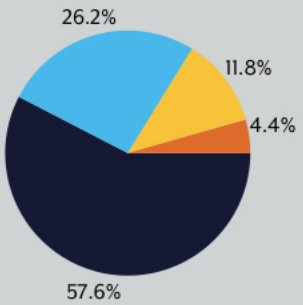
Cantidad total adeudada al 24 de agosto de 2026: $102.57

La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su
electricidad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información so
puede cualificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios contribu
incentivar la compra de esos equipos sobre los que puede obtener más información en el Programa
Pública Energética.

DETALLE DE LA CUENTA

Balance		**$15.00**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$15.00*	
Pagos acreditados	*$0.00*	
Cargos corrientes		**$102.57**
Crédito Por Medición Neta - Año Fiscal - Cliente		**-$138.50**
Rembolso de Crédito via Cheque		**$123.50**
Cantidad Total Adeudada		**$102.57**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRIC



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

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: C 5 BLOQUE B LOT 10 URB LAS AGUILAS COAMO PR 00769 **ID localidad:** 92758

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 22-jun-2026 a 21-jul-2026 **Próxima lectura:** 19

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Cons
					kWh	Días	
96233097	21-jul	41852.00 L	22-jun	40924.00	928.00	29	

Medición Neta	kWh						
	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Rem
	21,805.00	21,220.00	585.00	585.00	585.00	343.00	

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA
Cargos por Servicio	
Cargo por Cliente	
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.08648
Cargo por Consumo Adicional	503 kWh x $0.08648
Subtotal	
Cláusulas de Reconciliación	
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	928 kWh x $0.11407
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	928 kWh x $0.051748
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	928 kWh x $0.007386
Cláusula SUBA-Subsidios HH	928 kWh x $0.014338
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	928 kWh x $0.000865
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	928 kWh x $0.000853
Subtotal	
Subsidios y Descuentos	
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta	
Subtotal	
Total	

SI OBSERVAMOS LA FACTURA, LA DISMINUCION DE EXPORTACION USTEDES GARANTIZAN QUE NO FUE LUMA?
LAVARSE LAS MANOS CON COMPAÑÍAS INSTALADORAS MIENTRAS LA EXPORTACION DISMINUYE. AMBAS COMPAÑÍAS VENDRAN A AUDITAR... PERO SI ELLOS NO ENCUENTRAN EL PROBLEMA YA

Sent from my iPhone 16 Pro Max

@LUMA Net Energy Metering <NEM@lumapr.com>
To: Vickianna Velazquez <vickianna.velazquez@gmail.com>

Fri, Jul 24 at 12:11 PM

Cc: ae.solar.pr@gmail.com <ae.solar.pr@gmail.com>, mn@hhsolarpr.com <mn@hhsolarpr.com>

Saludos,

Le presentamos varios puntos importantes a considerar:

1. **Cuenta 9502936171 – Proyecto nuevo**
   El cliente tiene un proyecto registrado en el Portal Conexión LUMA desde el **17 de mayo de 2024**, correspondiente al proyecto **202405-NM25-02261**, creado por la compañía **ae.solar.pr@gmail.com** o el representante **Miguel Rivera Rosado**.
   Este proyecto aparece **cerrado en el portal**, lo que significa que **completó su proceso**, y según las notas, el cliente cuenta con **medición neta activa** desde el **18 de julio de 2024**.
   El personal instalador debió orientarle que cualquier situación relacionada a **facturación, contador o consumo** debe manejarse mediante una **reclamación con el Centro de Servicio al Cliente** o visitando una **oficina comercial**.

2. **Cuenta 9502936171 – Proyecto de aumento de capacidad**
   El cliente también tiene un proyecto registrado como **aumento de capacidad** el **14 de julio de 2026**, correspondiente al proyecto **202607-NM25-00829**, creado por la compañía **hhsolarpr** o el representante **José Hernández Cruz**.
   Este proyecto se encuentra en etapa de **estudio y aprobación**, por lo que la compañía instaladora debe orientar al cliente sobre los **pasos y procedimientos** correspondientes.
   Además, las notas del portal indican que el cliente tiene **tarifa previamente aplicada** desde el **18 de julio de 2024**.

3. **Orientación sobre consumo y generación**
   Es importante mencionar que el personal instalador también debe orientarle sobre su consumo energético, ya que el cliente **consume más energía de LUMA que la que generan sus sistemas**. Por lo tanto, el consumo esperado no se está reflejando como deseado.
   En la imagen suministrada de la factura, se observa que el cliente tuvo un consumo de **928.00 kWh**, mientras que el sistema generó o exportó **585.00 kWh**.
   El instalador debe brindarle la orientación adecuada sobre los factores que pueden afectar la producción y exportación de energía del sistema.

4. **Reclamaciones adicionales**
   Si el cliente tiene una situación **no relacionada al registro de proyectos en los portales de medición neta,** como reclamaciones de factura, problemas con el contador, interrupciones de servicio, o dudas sobre su cuenta en el sistema de facturación, debe comunicarse con el **Centro de Servicio al Cliente** al número **1 (844) 888-5862** o visitar una **oficina comercial** para recibir la asistencia correspondiente.



Número del Proyecto:	Fecha Registrada:	Fecha de vencimiento de medición neta:	ID de Ubicación:	Situación:
202405-NM25-02261	**06/19/2024**		**9275831773**	Cerrado
Medidor Accesible:	**Fecha de Registro Original:**	**Medición Neta Completada:**	**Tipo de Acuerdo:**	**Resolución:**
Si	**06/10/2024**	**06/25/2024**	**Individual**	
Medidor Visible:		**Estudio Completado:**	**Punto de Servicio:**	**Tipo de Cliente:**
Si			**9275831737**	

General/Ubicación | Medición Neta | Estudio | **Cliente/Representante** | Profesionales | Equipo | Documentos | Elementos de Acci

Cliente

Nombre y Apellido:
VELAZQUEZ RIVERA,VICKIANNA

Teléfono Principal:
(939) 366-0025

Relación con la Propiedad:
Dueño

Número de teléfono alternativo del cliente:

Teléfono Celular:

Correo Electrónico:
vickianna.velazquez@gmail.com

Dirección Postal:
URB LAS AGUILAS, B-10 CALLE 5, COAMO, 00769-3517

Representante

Compañía:

Teléfono Principal:
(787) 597-8791

Nombre y Apellido:
Miguel Rivera Rosado

Teléfono Celular:
(787) 359-2709

Correo Electrónico:
ae.solar.pr@gmail.com

Dirección Postal:
HC 6 BOX 13469 COROZAL, 00783

Notas Internas | Notas Externas

+ Posterior

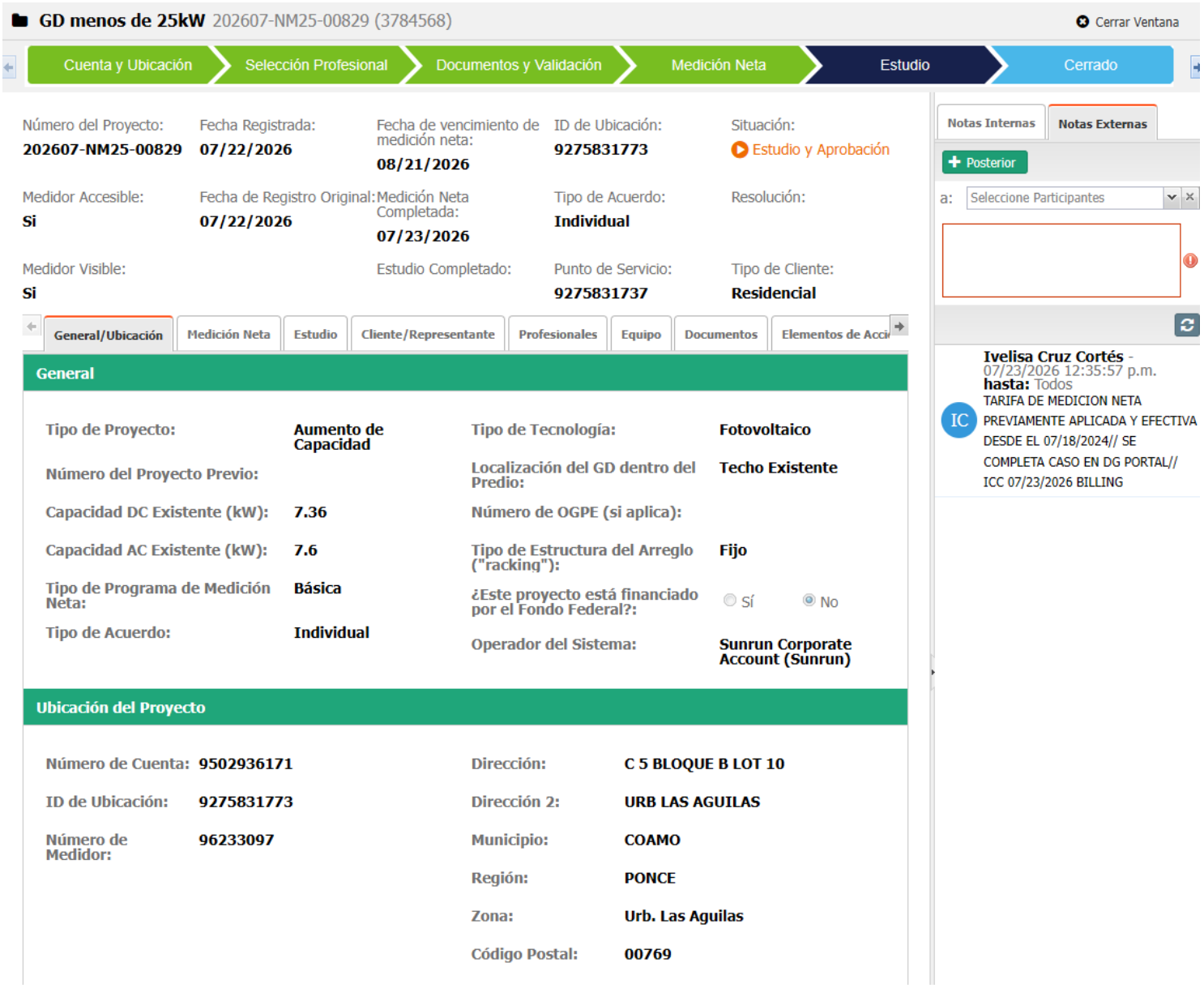
a: Seleccione Participantes

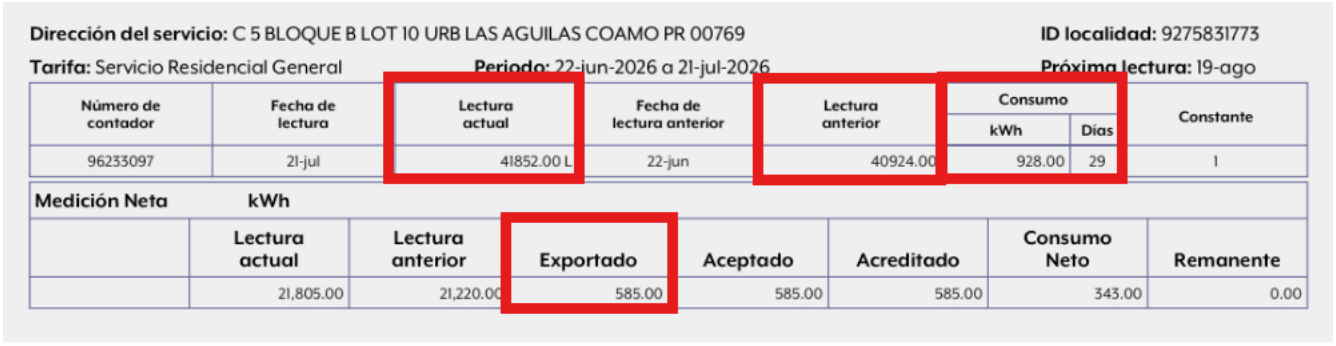
Miosoti Pagan - 07/02/2026 03:41:15 p.m.
hasta: Todos
El caso se completa administrativamente debido a que el sistema refleja un aumento en la capacidad. Conforme a la Resolución Conjunta de enero de 2026, que ordena el cese y desista de notificar y cobrar el estudio suplementario, y considerando que otra compañía no puede someter el proyecto del aumento de capacidad, se procede a manejar este proceso de forma administrativa para permitir la creación del nuevo proyecto en el mismo predio y cuenta. Por tal razón, se procede al cierre del proyecto original.

Alondra Martínez Nevárez - 06/25/2024 01:58:04 p.m.
hasta: Todos
SE APLICA TARIFA EFECTIVA 7-18-24 // AMN BS

Myrna Soto - 06/14/2024 01:30:52 p.m.
hasta: Todos
Saludos, para efecto de darle continuidad a los procesos de validación favor de corregir los siguientes puntos: 1. El Diagrama Ilustrativo del GD debe indicar si la conexión del sistema es "Supply Side" o "Load Side". -

Myrna Soto - 06/14/2024





NOTA IMPORTANTE

Actualmente nuestro equipo está manejando un alto volumen de correos, lo que podría afectar los tiempos de respuesta. Le aseguramos que su solicitud será atendida tan pronto como sea posible y en el orden en que fue recibida. Para evitar retrasos adicionales, le agradecemos que no envíe seguimientos constantes.

NET ENERGY METERING TEAM

Business Transformation

nem@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. L

De: Vickianna Velazquez <vickianna.velazquez@gmail.com>
Enviado: Jueves, 23 de Julio de 2026 04:43
Para: @LUMA Net Energy Metering <NEM@lumapr.com>
Asunto: Solicito una auditoría técnica de la medición de mi sistema fotovoltaico URGENTE

[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

[Quoted text hidden]

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 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 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.

Vickianna Velazquez <vickianna.velazquez@gmail.com> Fri, Jul 24 at 12:22 PM
To: <NEM@lumapr.com>
Cc: <ae.solar.pr@gmail.com>, <mn@hhsolarpr.com>

Saludos,

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento por la pronta y detallada respuesta brindada.

Mi único interés al realizar la consulta era aclarar los aspectos relacionados con el estado de los proyectos de medición neta y la participación de LUMA. Su respuesta ha aclarado esos puntos de forma precisa y por escrito, particularmente en cuanto a:

- La existencia del proyecto original y la medición neta activa desde el **18 de julio de 2024**.
- El registro del proyecto de **aumento de capacidad** del **14 de julio de 2026**.
- Que la orientación sobre los factores que pueden afectar la producción y la exportación del sistema corresponde a la compañía instaladora.

Les agradezco sinceramente esa aclaración.

Lamentablemente, al día de hoy, la compañía instaladora **HH Solar**, copiada en este intercambio, no ha contestado las múltiples preguntas y solicitudes de aclaración que les he realizado sobre estos asuntos, ni me ha brindado la orientación técnica a la que hace referencia su comunicación.

Precisamente ante la ausencia de esas respuestas y de una explicación técnica por parte de HH Solar, informo que actualmente existe una querella radicada ante el **Negociado de Energía de Puerto Rico** relacionada con esta situación. Este intercambio de correos electrónicos formará parte de la evidencia documental correspondiente.

Nuevamente, muchas gracias por la atención brindada y por la claridad de su respuesta.

Atentamente,

Vickianna Velázquez

Sent from my iPhone 17 Pro Max

> On Jul 24, 2026, at 12:11 PM, @LUMA Net Energy Metering <NEM@lumapr.com> wrote:
>
> Saludos,
>
> Le presentamos varios puntos importantes a considerar:
>
> 1. **Cuenta 9502936171 – Proyecto nuevo**
>   El cliente tiene un proyecto registrado en el Portal Conexión LUMA desde el **17 de mayo de 2024**, correspondiente al proyecto **202405-NM25-02261**, creado por la compañía **ae.solar.pr@gmail.com** o el representante **Miguel Rivera Rosado**.
>   Este proyecto aparece **cerrado en el portal**, lo que significa que **completó su proceso**, y según las notas, el cliente cuenta con **medición neta activa** desde el **18 de julio de 2024**.
>   El personal instalador debió orientarle que cualquier situación relacionada a **facturación, contador o consumo** debe manejarse mediante una **reclamación con el Centro de Servicio al Cliente** o visitando una **oficina comercial**.
>
> 2. **Cuenta 9502936171 – Proyecto de aumento de capacidad**
>   El cliente también tiene un proyecto registrado como **aumento de capacidad** el **14 de julio de 2026**, correspondiente al proyecto **202607-NM25-00829**, creado por la compañía **hhsolarpr** o el representante **José Hernández Cruz**.
>   Este proyecto se encuentra en etapa de **estudio y aprobación**, por lo que la compañía instaladora debe orientar al cliente sobre los **pasos y procedimientos** correspondientes.
>   Además, las notas del portal indican que el cliente tiene **tarifa previamente aplicada** desde el **18 de julio de 2024**.
>
> 3. **Orientación sobre consumo y generación**
>   Es importante mencionar que el personal instalador también debe orientarle sobre su consumo energético, ya que el cliente **consume más energía de LUMA que la que generan sus sistemas**. Por lo tanto, el consumo esperado no se está reflejando como deseado.
>   En la imagen suministrada de la factura, se observa que el cliente tuvo un consumo de **928.00 kWh**, mientras que el sistema generó o exportó **585.00 kWh**.
>   El instalador debe brindarle la orientación adecuada sobre los factores que pueden afectar la producción y exportación de energía del sistema.
>
> 4. **Reclamaciones adicionales**
>   Si el cliente tiene una situación **no relacionada al registro de proyectos en los portales de medición neta,** como reclamaciones de factura, problemas con el contador, interrupciones de servicio, o dudas sobre su cuenta en el sistema de facturación, debe comunicarse con el **Centro de Servicio al Cliente** al número **1 (844) 888-5862** o visitar una **oficina comercial** para recibir la asistencia correspondiente.
>
> <image.png>
>
> <image.png>
>
> <image.png>
>
> **NOTA IMPORTANTE**
> *Actualmente nuestro equipo está manejando un alto volumen de correos, lo que podría afectar los tiempos de respuesta. Le aseguramos que su solicitud será atendida tan pronto como sea posible y en el orden en que fue recibida. Para evitar retrasos adicionales, le agradecemos que no envíe seguimientos constantes.*
>
> <Outlook-LogoDesc.png>
>
> **NET ENERGY METERING TEAM**
> Business Transformation
>
> <Outlook-IconDesc.png>
> nem@lumapr.com
>
> <Outlook-4dksai0o.png>
> lumapr.com
>
> <Outlook-IconDesc.png>

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. L

De: Vickianna Velazquez <vickianna.velazquez@gmail.com>
Enviado: Jueves, 23 de Julio de 2026 04:43
Para: @LUMA Net Energy Metering <NEM@lumapr.com>
Asunto: Solicito una auditoría técnica de la medición de mi sistema fotovoltaico URGENTE

[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

Saludos,

Nombre y apellidos del titular de la cuenta:
Vickianna Velazquez Rivera

Últimos 4 dígitos del SSN o número patronal del titular:
4529

Correo electrónico utilizado para el registro:
vickianna.velazquez@gmail.com

Número de cuenta o número de proyecto:
950236171

Conforme a sus registros, mi sistema tiene una **capacidad instalada de 15.2 kW AC y 16.38 kW DC**, con **28.5 kWh de almacenamiento**.

Solicito:

1. Confirmación por escrito de si el medidor actualmente instalado es **bidireccional** o no, indicando marca, modelo y funciones de medición.
2. Explicación técnica del método utilizado para medir y contabilizar la energía exportada.
3. Una **auditoría de la disminución observada en los kWh exportados**, considerando la capacidad instalada registrada por LUMA y verificando que la medición corresponda con el desempeño esperado del sistema.
4. Confirmación de que la programación, configuración y registros asociados al servicio no presentan anomalías que puedan afectar la contabilización de la energía exportada.

<image0.jpeg>
<image1.png>

[Quoted text hidden]