NEPR

Received:

Aug 19, 2026

5:16 PM

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

JUAN S. SÁNCHEZ
Querellante

vs

LUMA ENERGY, LLC,
LUMA ENERGY SERVCO, LLC
Querelladas

CASO NÚM. NEPR-QR-2026-0046

ASUNTO: Moción Informativa, Solicitud de Suspensión de Vista Administrativa y Solicitud de Término

MOCIÓN INFORMATIVA, SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DE VISTA Y SOLICITUD DE TÉRMINO

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, EXPONEN y SOLICITAN:

1. El Querellante es titular de la cuenta de servicio de energía eléctrica número 7946079595, con medidor número 59262521 y predio ubicado en Ave. Las Cumbres Apt. 302, La Ciudadela, Guaynabo, PR, 00965.

2. El 17 de marzo de 2025, LUMA emitió factura en la cuenta del Querellante por un balance de $353.51 por concepto de cuantía adeudada del periodo anterior y $21.66 por concepto de cargos corrientes, para una cantidad total adeudada de $375.17. **Véase Anejo 1, Factura de 17 de marzo de 2025.**

3. El 9 de abril de 2025, el Querellante objetó la factura de 17 de marzo de 2025, generando el número de objeción OB20250409Pgmm. **Véase Anejo 2, Objeciones Registradas.**

4. El 10 de abril de 2025, LUMA notificó al Querellante una Carta de Caso Abierto en torno a la objeción OB20250409Pgmm. **Véase Anejo 3, Carta de Caso Abierto OB20250409Pgmm.**

5. A pesar de lo anterior, no fue hasta el 26 de enero de 2026 que LUMA notificó al Querellante una Carta de Primer Nivel mediante la cual, entre otras cosas, se le informó sobre una refacturación en su cuenta. **Véase Anejo 4, Carta de Primer Nivel OB20250409Pgmm.**

6. El 2 de febrero de 2026, el Querellante solicitó la revisión de dicha determinación. **Véase Anejo 5, Solicitud de Revisión OB20250409Pgmm.**

7. El 26 de febrero de 2026, LUMA notificó al Querellante una Carta de Segundo Nivel mediante la cual se le informó que la determinación emitida en primer nivel se sostenía. **Véase Anejo 6, Carta de Segundo Nivel OB20250409Pgmm.**

8. Por su parte, el 15 de diciembre de 2025, LUMA emitió factura en la cuenta del Querellante por un balance de $352.69 por concepto de cuantía adeudada del periodo anterior y $217.88 por concepto de cargos corrientes, para una cantidad total adeudada de $570.57. **Véase Anejo 7, Factura de 15 de diciembre de 2025.**

9. El 28 de diciembre de 2025, el Querellante objetó la factura de 15 de diciembre de 2025, generando el número de objeción OB20251228HzpQ. **Véase Anejo 2.**

10. El 5 de enero de 2026, LUMA notificó al Querellante una Carta de Caso Abierto en relación con la objeción OB20251228HzpQ. **Véase Anejo 8, Carta de Caso Abierto OB20251228HzpQ.**

11. El 9 de enero de 2026, LUMA notificó al Querellante una Carta de Primer Nivel mediante la cual, entre otras cosas, se le informó sobre una refacturación en su cuenta, así como de

un crédito de $891.94, al amparo de las disposiciones de la Ley Núm. 272 de 8 de diciembre de 2002. **Véase Anejo 9, Carta de Primer Nivel OB20251228HzpQ.**

12. El 12 de enero de 2026, el Querellante solicitó la revisión de la determinación que le fuera notificada en primer nivel. **Véase Anejo 10, Solicitud de Revisión OB20251228HzpQ.**

13. Sin embargo, no fue hasta el 17 de febrero de 2026 que LUMA notificó al Querellante una Carta de Segundo Nivel mediante la cual se le informó que la determinación de primer nivel se sostenía. **Véase Anejo 11, Carta de Segundo Nivel OB20251228HzpQ.**

14. Así las cosas, el mismo 17 de febrero de 2026, el Querellante presentó la Querella que nos ocupa.

15. El 13 de abril de 2026, luego de varios incidentes procesales, LUMA presentó Contestación a la Querella.

16. El 26 de junio de 2026, este Honorable Negociado emitió Orden señalando Conferencia con Antelación a Vista y Vista Administrativa para el lunes, 31 de agosto de 2026 a la 1:30 pm.

17. LUMA muy respetuosamente informa que, luego de un análisis a fondo del tracto procesal de las objeciones de factura presentadas por el Querellante, la Querellada ha concluido que se incumplieron los términos aplicables al procedimiento administrativo informal ante la utilidad, por lo que se adjudicarán ambas objeciones a favor de a parte querellante.

18. La Querellada se encuentra en proceso de calcular el crédito correspondiente para emitir el mismo en la cuenta del Querellante.

19. En consecuencia, existe una alta probabilidad de que la controversia de epígrafe se torne académica próximamente.

20. A la luz de lo anterior, y en virtud del principio de economía procesal que impera en nuestro ordenamiento jurídico, LUMA muy respetuosamente solicita a este Ilustre Negociado que tome conocimiento de lo anterior, suspenda la Conferencia con Antelación a Vista y Vista Administrativa señalada para el lunes, 31 de agosto de 2026 a la 1:30 pm, y conceda a la Querellada un término de quince (15) días para informar los detalles del remedio concedido al Querellante.

POR TODO LO CUAL, muy respetuosamente suplicamos a este Honorable Negociado de Energía que tome conocimiento de lo anterior, suspenda la Conferencia con Antelación a Vista y Vista Administrativa señalada para el lunes, 31 de agosto de 2026 a la 1:30 pm, y conceda a LUMA un término de quince (15) días para informar los detalles del remedio concedido al Querellante.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDA.

En San Juan, Puerto Rico, el 19 de agosto 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, juan.sebastian.jss@gmail.com.

f/Raquel Román Morales
Lcda. Raquel Román Morales
RUA Núm. 19937
LUMA- Departamento Legal
PO BOX 364267
San Juan, PR, 00936-4267
(787) 340-0746
Raquel.RomanMorales@lumapr.com

Su factura de electricidad

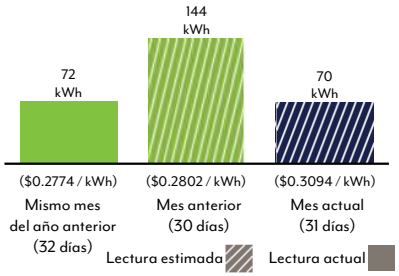
Para el periodo del 12 de febrero de 2025 al 15 de marzo de 2025

SANCHEZ,JUAN S
Su número de cuenta: 7946079595
Fecha de expedición de esta factura: 17 de marzo de 2025
Ciclo de facturación: 13

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
$375.17	21 abr 2025	70 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

51.4% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

2.8% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$0.70

Promedio de consumo diario
2 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: 7946079595
Cantidad adeudada: $375.17
Fecha de vencimiento:
21 de abril de 2025

Cantidad incluida:

SANCHEZ,JUAN S
COND LA CUIDADELA
2 AVE LAS CUMBRES APT 302
GUAYNABO PR 00969

LS-3/17/25-45662

00079460795950 000037517 000002166 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 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).

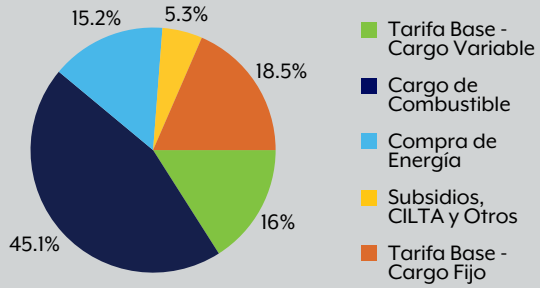
LS-3/17/25-45662

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*		**$353.51**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$353.51*	
Pagos acreditados	*$0.00*	
Cargos corrientes		**$21.66**
Cantidad Total Adeudada		**$375.17**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



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

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 00000 AVE LAS CUMBRES APT 302 LA CIUDADELA GUAYNABO PR 00965 **ID localidad:** 0468622738

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 12-feb-2025 a 15-mar-2025 **Próxima lectura:** 16-abr

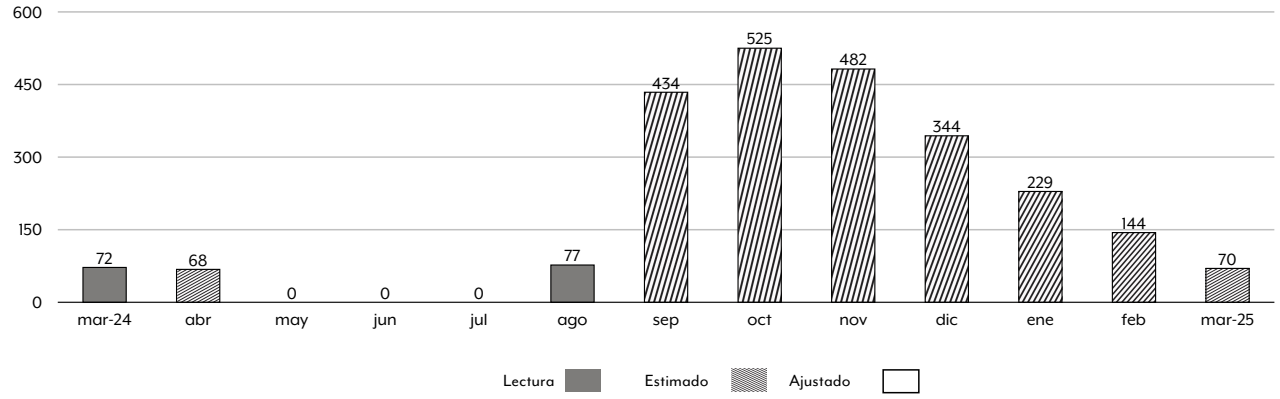
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
00005184905	15-mar	60533.00 E	12-feb	60463.00	70.00	31	1

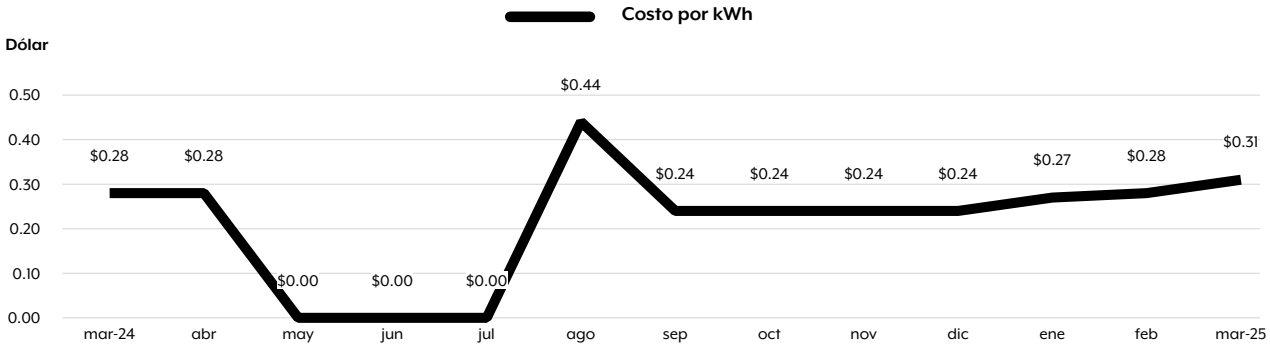
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$4.00
Cargo por Consumo	70 kWh x $0.04944	$3.46
Subtotal		**$7.46**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	70 kWh x $0.139482	$9.76
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	70 kWh x $0.047173	$3.30
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	70 kWh x $0.003755	$0.26
Cláusula SUBA-Subsidios HH	70 kWh x $0.010847	$0.76
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	70 kWh x $0.000916	$0.06
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	70 kWh x $0.000853	$0.06
Subtotal		**$14.20**
Total		**$21.66**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

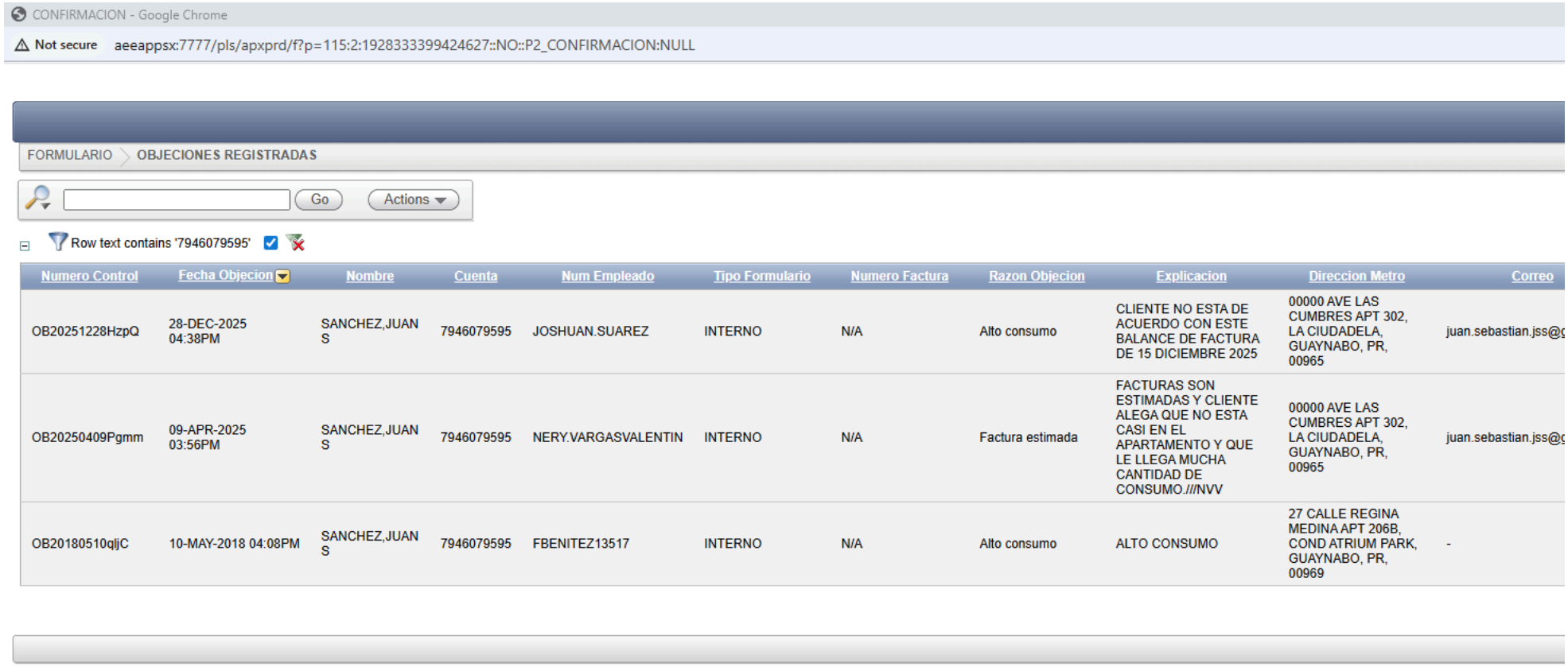
ID localidad: 0468622738





LS-3/17/25-45662

ANEJO 2



Numero Control	Fecha Objecion	Nombre	Cuenta	Num Empleado	Tipo Formulario	Numero Factura	Razon Objecion	Explicacion	Direccion Metro	Correo
OB20251228HzpQ	28-DEC-2025 04:38PM	SANCHEZ,JUAN S	7946079595	JOSHUAN.SUAREZ	INTERNO	N/A	Alto consumo	CLIENTE NO ESTA DE ACUERDO CON ESTE BALANCE DE FACTURA DE 15 DICIEMBRE 2025	00000 AVE LAS CUMBRES APT 302, LA CIUDADELA, GUAYNABO, PR, 00965	juan.sebastian.jss@g
OB20250409Pgmm	09-APR-2025 03:56PM	SANCHEZ,JUAN S	7946079595	NERY.VARGASVALENTIN	INTERNO	N/A	Factura estimada	FACTURAS SON ESTIMADAS Y CLIENTE ALEGA QUE NO ESTA CASI EN EL APARTAMENTO Y QUE LE LLEGA MUCHA CANTIDAD DE CONSUMO.///NVV	00000 AVE LAS CUMBRES APT 302, LA CIUDADELA, GUAYNABO, PR, 00965	juan.sebastian.jss@g
OB20180510qljC	10-MAY-2018 04:08PM	SANCHEZ,JUAN S	7946079595	FBENITEZ13517	INTERNO	N/A	Alto consumo	ALTO CONSUMO	27 CALLE REGINA MEDINA APT 206B, COND ATRIUM PARK, GUAYNABO, PR, 00969	-

La gente primero. La seguridad siempre.

10 de abril de 2025

SANCHEZ, JUAN S
COND LA CUIDADELA
2 AVE LAS CUMBRES APT 302
GUAYNABO PR 00969

juan.sebastian.jss@gmail.com

Cuenta: **7946079595**
Número de objeción: **OB20250409Pgmm**
Fecha de factura objetada: **03/17/2025 $21.66**
Fecha de inicio de investigación: **04/10/2025**

Estimado cliente:

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón de **factura estimada** para el período del **02/12/2025 a 03/15/2025.**

Su objeción cumple con los requisitos según lo establece el Reglamento del Negociado de Energía, su número de caso es el **6751587537.**

Luma Energy
OBJETAR FACTURA
PO BOX 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Departamento de Facturación/Billing Services

La gente primero. La seguridad siempre.

ANEJO 4

26 de enero de 2026

SANCHEZ, JUAN S
COND LA CUIDADELA
2 AVE LAS CUMBRES APT 302
GUAYNABO PR 00969

juan.sebastian.jss@gmail.com

Cuenta: **7946079595**
Número de objeción: **OB20250409Pgmm**
Fecha de factura objetada: **03-17-2025**
Cantidad de factura objetada: **$21.66**
Número de caso: **6751587537**

Estimado cliente:

Conforme a su solicitud, procedimos a investigar la cuenta en referencia. Le informamos que el **10-27-2025** se completó el cambio del medidor **00005184905** por el medidor **59262521** y que el **12-30-2025** procedimos a realizar un ajuste en su cuenta utilizando lecturas verificadas en terreno. Dicha refacturación cubre los períodos desde el **11-14-2025** hasta **12-15-2025.** En adición, el **01-05-2026** se refacturaron los periodos **08-15-2024** hasta **11-14-2025.** Aplicando también un ajuste de Ley 36 del 2024 por la cantidad de **-$891.94** en crédito; será desglosada en su próxima factura. El balance de su cuenta es **$904.20**.

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 indique 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 **15 de febrero 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
Objetar Factura
Po Box 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Cordialmente,

Diogo A. Flores
Supervisor de Facturación

JQS

ANEJO 5

Outlook

Re: OB20250409Pgmm-7946079595 JUAN S. SANCHEZ-PRIMER NIVEL

From Juan Sebastian Sanchez <juan.sebastian.jss@gmail.com>
Date Mon 2/9/2026 1:52 PM
To @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>
Cc nepr@jrsp.pr.gov <nepr@jrsp.pr.gov>

[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

Me estoy volviendo a comunicar por este medio para volver a solicitar una objeción y revisión del resultado de la investigación porque no estoy de acuerdo con la misma.

Ya yo me había comunicado y respondido el día 12 de enero 2026 su determinación con respecto a mi caso y factura, la cual les indique que están en violacion de la ley 272 de Puerto Rico y al consumidor.

Según indicaba su primer informe (OB20251228HzpQ) y ahora este segundo informe que enviaron (OB20250409Pgmm)..., "...se refacturo los periodos desde 08/15/2024 @ 12/15/2025 con lecturas regulares".

Me reafirmo en la ley 272 de Puerto Rico, que establece un límite de 120 días para corregir errores en facturas estimadas. Por ende estipula que no pueden corregir más allá de 120 días y su informe excede los 120 días.

"Así mismo esta ley impide cargos retroactivos mayores a ese período. Pasado ese tiempo, la AEE/LUMA no puede reclamar cargos atrasados por errores administrativos o de lectura".

Esta ley, evita claramente que el consumidor pague por consumos no reales o errores pasados.

Por ende vuelvo a solicitar que el balance de mi cuenta ($904.20), que me están exigiendo pagar, sea removida por completo. Y se haga el ajuste correspondiente y permitido por la ley

De lo contrario estaré sometiendo una querella y demanda a través del Negociado de energía (NEPR) por incumplimiento de la ley, violacion a mis derechos y negligencia administrativa de su parte.

Gracias y quedo a la espera de su contestación.

El lun, 2 feb 2026 a la(s) 11:33 a.m., Juan Sebastian Sanchez (juan.sebastian.jss@gmail.com) escribió:

Saludos

Me estoy volviendo a comunicar por este medio para volver a solicitar una objeción y revisión del resultado de la investigación porque no estoy de acuerdo con la misma.

Ya yo me había comunicado y respondido el día 12 de enero 2026 su determinación con respecto a mi caso y factura, la cual les indique que están en violacion de la ley 272 de Puerto Rico y al consumidor.

Según indicaba su primer informe (OB20251228HzpQ) y ahora este segundo informe que enviaron (OB20250409Pgmm)..., "...se refacturo los periodos desde 08/15/2024 @ 12/15/2025 con lecturas regulares".

Me reafirmo en la ley 272 de Puerto Rico, que establece un límite de 120 días para corregir errores en facturas estimadas. Por ende estipula que no pueden corregir más allá de 120 días y su informe excede los 120 días.

"Así mismo esta ley impide cargos retroactivos mayores a ese período. Pasado ese tiempo, la AEE/LUMA no puede reclamar cargos atrasados por errores administrativos o de lectura".

Esta ley, evita claramente que el consumidor pague por consumos no reales o errores pasados.

Por ende vuelvo a solicitar que el balance de mi cuenta ($904.20), que me están exigiendo pagar, sea removida por completo. Y se haga el ajuste correspondiente y permitido por la ley

De lo contrario estaré ometiendo una querella y demanda a través del Negociado de energía (NEPR) por incumplimiento de la ley, violacion a mis derechos y negligencia administrativa de su parte.

Gracias y quedo a la espera de su contestación.

El lun, 26 ene 2026 a la(s) 2:53 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.
>
> Gracias.
>
> LUMA ENERGY

1-844-888-5862

objecionalafactura@lumapr.com

lumapr.com

LUMA Energy, LLC, a Puerto Rico limited liability company

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.

LUMA
La gente primero. La seguridad siempre.

26 de febrero de 2026

SANCHEZ, JUAN S
COND LA CUIDADELA
2 AVE LAS CUMBRES APT 302
GUAYNABO, PR 00969

juan.sebastian.jss@gmail.com

Cuenta: **7946079595**
Número de objeción: **OB20250409Pgmm**
Fecha de factura objetada: **03-17-2025**
Cantidad de factura objetada: **$21.66**
Número de caso: **6751587537**

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 **factura estimada.**

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 notificado mediante la carta fechada del **26 de enero de 2026**. El balance en la cuenta **$925.83.**

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 **28 de marzo 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

Nilka S. Guevara Luiggi
Gerente Billing Services

JQS

Su factura de electricidad

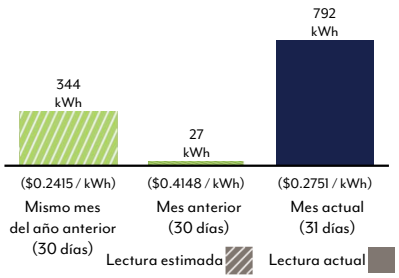
Para el periodo del 14 de noviembre de 2025 al 15 de diciembre de 2025

SANCHEZ,JUAN S
Su número de cuenta: 7946079595
Fecha de expedición de esta factura: 15 de diciembre de 2025
Ciclo de facturación: 13

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
$570.57	19 ene 2026	792 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

2833.3% más energía
en comparación con el mes anterior

y

130.2% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$7.03

Promedio de consumo diario
26 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2944

¡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: 7946079595
Cantidad adeudada: $570.57
Fecha de vencimiento:
19 de enero de 2026

Cantidad incluida:

SANCHEZ,JUAN S
COND LA CUIDADELA
2 AVE LAS CUMBRES APT 302
GUAYNABO PR 00969

LS-12/16/25-54041

0007946079595O 000057057 000021788 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 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-12/16/25-54041

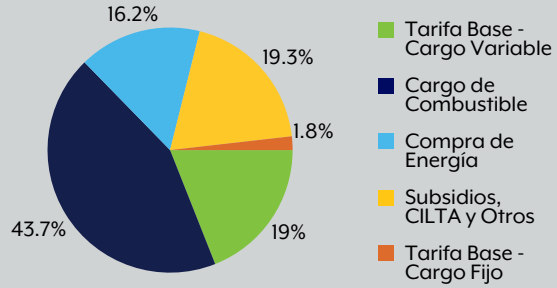
La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de electricidad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información sobre cómo puede cualificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios 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*		**$352.69**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$363.89*	
Pagos acreditados	*-$11.20*	
Cargos corrientes		**$217.88**
Cantidad Total Adeudada		**$570.57**

Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $150.00 **Objeción(es): $0.00**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 00000 AVE LAS CUMBRES APT 302 LA CIUDADELA GUAYNABO PR 00965 **ID localidad:** 0468622738

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 14-nov-2025 a 15-dic-2025 **Próxima lectura:** 15-ene

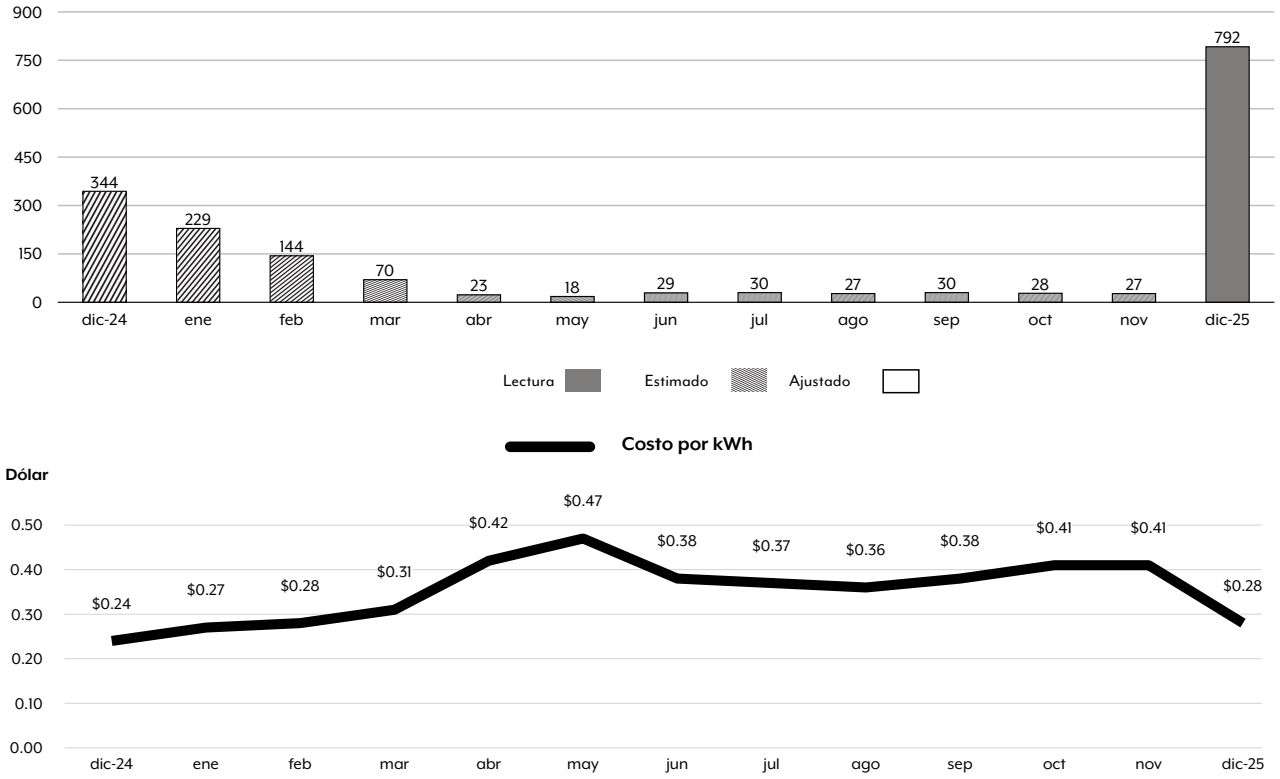
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
59262521	15-dic	808.00 L	14-nov	16.00	792.00	31	1

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	367 kWh x $0.05564	$20.42
Subtotal		**$45.43**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	792 kWh x $0.120158	$95.17
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	792 kWh x $0.044523	$35.26
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	792 kWh x $0.004417	$3.50
Cláusula SUBA-Subsidios HH	792 kWh x $0.012558	$9.95
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	792 kWh x $0.001091	$0.86
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	792 kWh x $0.000853	$0.68
Cláusula PAGO PENSIONES - Ajuste costos pensión	792 kWh x $0.019191	$15.20
Cláusula PROVISIONAL - Ajuste Provisional	792 kWh x $0.014931	$11.83
Subtotal		**$172.45**
Total		**$217.88**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 0468622738



La gente primero. La seguridad siempre.

5 de enero de 2026

SANCHEZ, JUAN S
COND LA CUIDADELA
2 AVE LAS CUMBRES APT 302
GUAYNABO PR 00969

juan.sebastian.jss@gmail.com

Cuenta: **7946079595**
Número de objeción: **OB20251228HzpQ**
Fecha de factura objetada: **12/15/2025**
Fecha de inicio de investigación: **01/05/2026**
Cantidad de factura objetada**: $217.88**

Estimado cliente:

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón de **alto consumo** para el período del **11/14/2025 a 12/15/2025.**

Su objeción cumple con los requisitos según lo establece el Reglamento del Negociado de Energía, su número de caso es el **1695765822**.

Luma Energy
OBJETAR FACTURA
PO BOX 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Departamento de Facturación/Billing Services

MSL

La gente primero. La seguridad siempre.

9 de enero de 2026

SANCHEZ, JUAN S
COND LA CUIDADELA
2 AVE LAS CUMBRES APT 302
GUAYNABO PR 00969

juan.sebastian.jss@gmail.com

Cuenta: **7946079595**
Número de objeción: **OB20251228HzpQ**
Fecha de factura objetada: **12/15/2025**
Cantidad de factura objetada: **$217.88**
Número de caso: **1695765822**

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 **12/30/2025** se refacturo el periodo desde **11/14/2025** a **12/15/2025 y el 01/05/2026 se refacturo los periodos desde 08/15/2024 @ 12/15/2025** con lecturas regulares, **se otorga ajuste por Ley 272 por la cantidad de $891.94 en crédito**. El balance de su cuenta es **$825.90.**

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 indique 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 **29 de enero de 2026 (20 días)** 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

MSL

ANEJO 10

Outlook

Re: 7946079595 2 SANCHEZ,JUAN S

From Juan Sebastian Sanchez <juan.sebastian.jss@gmail.com>
Date Mon 1/12/2026 3:57 PM
To @LUMA Bill Objection <objecionalafactura@lumapr.com>

[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

Me estoy comunicando por este medio solicitar una objeción y revisión del resultado de la investigación porque no estoy de acuerdo con la misma.

Me comunique vía telefónicamente el día 12 de enero para que me explicaran a detalle el resultado de la objeción y me indicaron que me comunicara por este medio para volver a objetar.

Según me explicaron e indica su informe, "...se refacturo los periodos desde 08/15/2024 @ 12/15/2025 con lecturas regulares". (Durante todo este periodo de tiempo, se estuvo realizando un pago, realizando las llamadas y gestiones pertinentes, notificando sobre este error y sobre el contador ineficiente y malogrado que no emitía lecturas correctas). Esto siempre ha sido un error administrativo de su parte.

De igual manera, la ley 272 de Puerto Rico, establece un límite de 120 días para corregir errores en facturas estimadas. Por ende estipula que no pueden corregir más allá de 120 días y su informe excede los 120 días.

Así mismo esta ley impide cargos retroactivos mayores a ese período. Pasado ese tiempo, la AEE/LUMA no puede reclamar cargos atrasados por errores administrativos o de lectura.

Esta ley, evita claramente que el consumidor pague por consumos no reales o errores pasados.

Por ende solicito que el balance de mi cuenta ($825.90), que me están exigiendo pagar, sea removida por completo.

Gracias y quedo a la espera de su contestación.

El vie, 9 ene 2026 a la(s) 8:03 a.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.

Gracias.

LUMA ENERGY



1-844-888-5862

objecionalafactura@lumapr.com

lumapr.com

LUMA Energy, LLC, a Puerto Rico limited liability company

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.

La gente primero. La seguridad siempre.

ANEJO 11

17 de febrero de 2026

SANCHEZ, JUAN S
COND LA CUIDADELA
2 AVE LAS CUMBRES APT 302
GUAYNABO PR 00969

juan.sebastian.jss@gmail.com

Cuenta: **7946079595**
Número de objeción: **OB20251228HzpQ**
Fecha de factura objetada: **12/15/2025**
Cantidad de factura objetada: **$217.88**
Número de caso: **1695765822**

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 **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 notificado mediante la carta fechada de **01/09/2026**. El balance actual de la cuenta es **$925.83.**

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 **19 de marzo de 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

Nilka S. Guevara Luiggi
Gerente Billing Services

MSL