GOVERNMENT OF PUERTO RICO
Public Service Regulatory Board
Puerto Rico Energy Bureau

NEPR
Received:
Sep 2, 2026
12:29 PM

Reyes Padua
PETITIONER

vs.

LUMA
RESPONDENT

CASE NO.: 0837044560, 083436400
NEPR QR 2026 0411

SUBJECT: Formal Complaint Against LUMA Energy – Defective Meter, Repeated Estimated Billing, and Request for Billing Adjustment

COMPLAINT

Instructions:

- When completing this form, examine the provisions of Regulation No. 8543 on Adjudicative, Notice of Noncompliance, Rate Review and Investigation Procedures.
- Complete all the boxes and indicate N/A where it does not apply.
- If you need additional space for your answers, use the Complementary Sheet (NEPR-Z01).
- Include the required documents according to Regulation No. 8543 for each of the parts of this Form or its Complementary Sheet.

A. GENERAL INFORMATION OF THE PETITIONER

1. Name: Reyes Padua
2. Physical address: 2197 Ave Las Americas Apt 603 Ponce PR
3. Postal address: 25 Knollwood rd Farmington CT 06032
4. Telephone: 860-712-0101
5. Email: reypad@snet.net
6. Legal representation:
7. RUA:
8. Postal address:
9. Email:
10. Telephone:

B. GENERAL INFORMATION OF THE RESPONDENT ☐ Individual ☐ Energy Company

1. Name: Luma Energy

2. Physical Address:
3. Postal Address: PO box 363508 San Juan PR 00936
4. Telephone: 18448885862
5. Email:

C. Complaint

Relation of facts:
I am requesting that the Puerto Rico Energy Bureau investigate LUMA Energy regarding a continuing meter and billing problem.

I repeatedly notified LUMA that the electric meter was not functioning properly or was not displaying information. The problem was reported in **May 2025**, again in **October 2025**, and again on **April 21, 2026**. I contacted LUMA again on **August 24, 2026** regarding the meter and continued billing problems.

Despite these repeated reports, LUMA continued issuing bills based on **estimated electricity consumption**.

Beginning **May 1, 2026, I was away from the apartment**, yet I continued receiving monthly bills showing estimated consumption. I dispute these charges because the meter had already been reported as malfunctioning, and the property was unoccupied during this period and all circuit breakers and main breaker were switched off.

Applicable legal provisions:

Remedy requested:
____ I respectfully request that PREB:

1. Investigate LUMA's handling of my meter and billing complaints.
2. Require LUMA to provide the complete meter-reading and billing history for my account.
3. Require LUMA to identify which billing periods were based on actual readings and which were estimated.
4. Require LUMA to inspect and test the meter and replace it if it is defective.
5. Require LUMA to review and recalculate all bills affected by the meter problem, including the period beginning May 2026.
6. Require LUMA to issue appropriate credits or refunds for any amounts that were improperly or inaccurately billed.

7. Require LUMA to stop relying on estimated consumption once accurate meter information becomes available.
8. Require LUMA to provide a written explanation of the investigation and the final billing adjustment.

I have made repeated attempts to resolve this matter directly with LUMA, but the meter and billing issue has continued.

I am therefore asking PREB to intervene and ensure that LUMA conducts a proper investigation and that my account is corrected based on verified electricity consumption rather than unsupported estimates.

LUMA Case/Order #: 0837044560, 0834436400

_____

_____

_____

Attachments: Include all the evidence you understand relevant to support your claim.

☐ Complementary sheet (NEPR-Z01).
☐ Others: _____

I _Reyes Padua _____ today _____September 2nd , 2026 certify that the information presented in this Form is correct.

_____	_____	_____
Name	Sign	Date

NEPR
Received:
Sep 2, 2026
12:29 PM

Su factura de electricidad

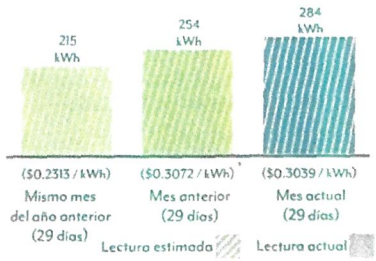
Para el periodo del 14 de julio de 2026 al 12 de agosto de 2026

PADUA,REYES
Su numero de cuenta: 8619904036
Fecha de expedición de esta factura: 14 de agosto de 2026
Ciclo de facturación: 1

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 [illegible] 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
$624.20	16 sep 2026	284 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

11.8% más energía
en comparación con el mes anterior

y

32.1% más energía
en comparación con el año anterior

RESUMEN

Costo promedio por día
$2.98

Promedio de consumo diario
10 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2844

¡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 le 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

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: 8619904036
Cantidad adeudada: $624.20
Fecha de vencimiento:
16 de septiembre de 2026

Cantidad incluida:

47774
PADUA,REYES
25 KNOLLWOOD RD
FARMINGTON CT 06032

LS-81526-47774

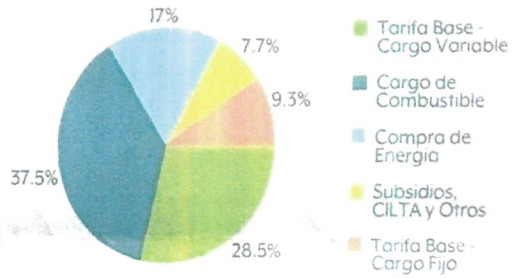
0008619904036 9 000062420 000008632 6

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*		**$537.88**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$537.88*	
Pagos acreditados	*$0.00*	
Cargos corrientes		**$86.32**
Cantidad Total Adeudada		**$624.20**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



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

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: ED LAS AMERICAS APT 603 AVE LAS AMERICAS PONCE PR 00730 **ID localidad:** 0837551589

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 14-jul-2026 a 12-ago-2026 **Próxima lectura:** 11-sep

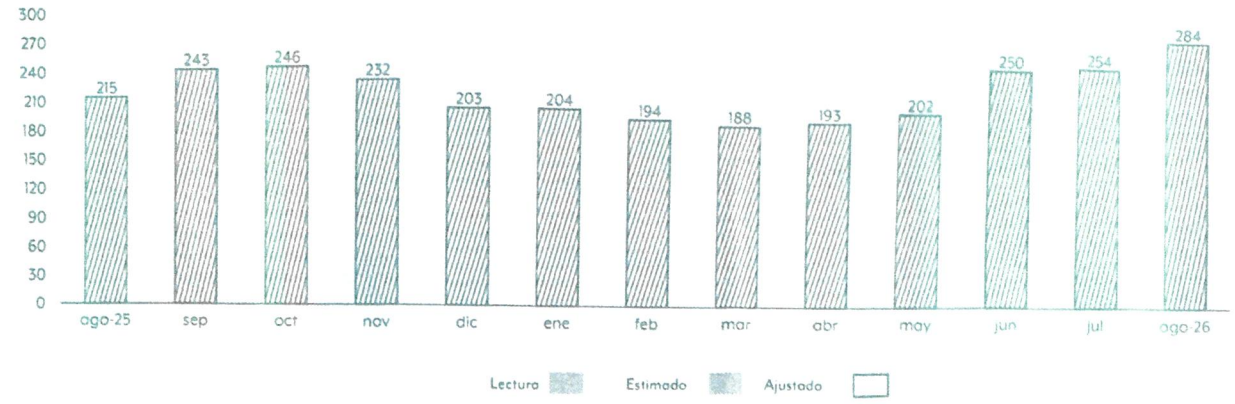
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
00005189472	12-ago	61735.00 E	14-jul	61451.00	284.00	29	1

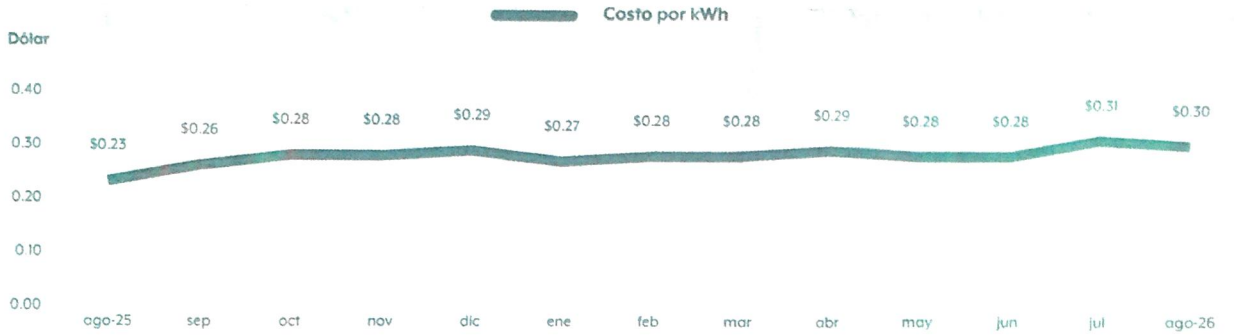
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCION	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$8.00
Cargo por Consumo	284 kWh x $0.08648	$24.56
Subtotal		**$32.56**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	284 kWh x $0.11407	$32.40
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	284 kWh x $0.051748	$14.70
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	284 kWh x $0.007386	$2.10
Cláusula SUBA-Subsidios HH	284 kWh x $0.014338	$4.07
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	284 kWh x $0.000865	$0.25
Clausula EE-Cargo Eficiencia Energética	284 kWh x $0.000853	$0.24
Subtotal		**$53.76**
Total		**$86.32**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 0837551589





LS-8-1526-47773