NEPR

Received:

Sep 2, 2026

2:38 PM

GOBIERNO DE PUERTO RICO
Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía de Puerto Rico

Rubén Díaz Díaz

QUERELLANTE

vs.
LUMA, Energy

QUERELLADO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO: Facturación irregular e ilógica.

QUERELLA

Instrucciones:

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimiento Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, revisio4n de Tarifas e Investigaciones, y asegúrese de ofrecer la información requerida.
- Complete todos los encasillados e indique N/A donde no aplique.
- De necesitar espacio adicional para sus respuestas, utilice la Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- Incluya los documentos requeridos conforme al Reglamento Núm. 8543 para cada una de las partes de este Formulario o de su Hoja Complementaria.

A. Información General del Querellante

1. Nombre completo: Rubén Díaz Díaz
2. Dirección física: Urb. La Granja, D7 Calle Cristino Rodríguez, Caguas, PR 00725
3. Dirección postal: La misma de arriba
4. Teléfono: (787) 602-6806
5. Correo electrónico: ruben.diaz.diaz@hotmail.com
6. Representación legal:
7. Número de RUA:
8. Dirección postal:
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

B. Información General del Querellado £ Individuo £ Compañía de Servicio

Eléctrico

1. Nombre completo: LUMA Energy
2. Dirección física:
3. Dirección postal: PO Box 9100, San Juan, PR 00908-9100
4. Teléfono: I(844)888-5862
5. Correo electrónico: Mi luma@mg.lumaprmail.com

C. **Querella**

Relación sucinta de hechos: No me llegaban facturas y me veía en la obligación de llamar a LUMA todos los meses. Me llegaron tres facturas con unas cantidades ilógicas e irrazonables. La oficial que me atiende en las oficinas de Caguas me dice que lo que había estado pagando no era real, porque el contador viejo se había ido en rotación inversa (la misma excusa que me habían dado anteriormente), que de acuerdo al contador nuevo mi consumo era otro. Le pregunto, que cómo eso era posible, si el contador nuevo no estaba funcionando y me tenía, más de la mitad de la casa sin electricidad. Me indica que tenía una deuda de más de $300.00, que no entendí, porque pagué todos los meses. Le pregunto si este caso se podía investigar y me dijo que sí. No me orientó en cuanto a cómo hacer una objeción formal de la facturación, cuando fui a reclamar en el tiempo reglamentado por ley. LUMA no solo da un servicio pésimo, sino que no pueden facturar correctamente y encima de eso no orientan bien a los clientes que es lo menos que deberían hacer.

Disposiciones legales aplicables:
No sé, lo que sí sé es que están cobrando al garete e irresponsablemente.

Remedio solicitado:
Que se me dé la oportunidad de que se atienda mi reclamo, ya que, aunque fui en el tiempo reglamentado a las Oficinas de LUMA en Caguas no se me orientó en cuanto a cómo objetar mi factura correctamente.
¿Solicita daños? _____x___ Sí _____ No Valorización de los daños: Lo que me cobraron en exceso con el plan de pago, que está dudoso.
Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución":

_____
_____
_____
_____

Anejos: (Incluya toda la evidencia que entienda pertinente para sostener su reclamación).

£ Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
£ Otros: _____

Yo Rubén Díaz Díaz hoy 2 de septiembre de 2026, en Caguas, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Rubén Díaz Díaz	Rubén Díaz Díaz	9-2-2026
Nombre	Firma	Fecha

Received:
Sep 2, 202
2:38 PM

27 de agosto de 2026

A quien pueda interesar:

Reclamación por facturas recibidas, ilógicas y por plan de pago no deseado:

- Por teléfono hice la querella # C260428000559, ya que no me llegaba la factura y no quería atrasos, ni planes de pago, como me había ocurrido anteriormente por negligencia de LUMA.
- El 20 de abril de 2026 hicieron investigación de servicio, y como consecuencia de esto me cambiaron el contador por uno inteligente el 21 de abril de 2026.
- Me llegaron tres facturas con la misma fecha, pero con diferentes cantidades a cobrar: desde $0.00 a más de $800.00, nunca había llegado a pagar $100.00.
- El 29 de abril de 2026, fui a la Oficina de LUMA en Caguas.
- Me atendió la Sra. María Del Pilar, # de empleado: 101624, le dije que tengo que estar llamando todos los meses para que me cobren y que cómo es posible que me lleguen tres facturas, con la misma fecha y cantidades diferentes, ilógicas e irrazonables.
- En esa visita me enteré que me habían cambiado el contador por uno inteligente.
- Me indicó que lo que yo había estado pagando no era mi consumo real, porque el contador se había ido en rotación inversa (la misma excusa del plan de pago anterior) y que a base del contador nuevo mi consumo era otro.
- Le pregunté: ¿Cómo es posible eso tomando en consideración que el contador nuevo no estaba funcionando bien, lo instalaron mal y me tenía más de la mitad de la casa sin electricidad?

- Me dijo que mi balance era $ 651.89, no entendí por qué, porque siempre me mantuve pagando.
- A los $651.89 le restó $325.28 (créditos por la ley 272) y el balance quedó en $370.18.
- Mi interés era pagar, pero no tenía dinero para pagar esa cantidad. Me vino con el plan de pago basado en argumentos ilógicos e irrazonable. Le pregunté que, si se podía reclamar, porque no estaba de acuerdo, me dijo que sí, pero no me explicó cómo. Yo entendí que se había hecho la objeción a la facturación en ese momento, luego me enteré que no fue así.
- Fui a reclamar mi factura a tiempo, pero la empleada no me orientó sobre como objetar la factura correctamente y que remedios administrativos podía usar.
- Pido que se evalúe mi planteamiento, ya que no es justo que haya perdido la oportunidad de defender mi reclamación, por el mal servicio al cliente de esta empleada.

Rubén Díaz Díaz

Rubén Díaz Díaz
Urbanización La Granja
D7 Calle Cristino Rodríguez
Caguas, PR 00725
ruben.diaz.diaz@hotmail.com