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

NEPR
Received:
Sep 3, 2026
10:49 AM

Buenos Ayres Market & Grill
QUERELLANTE

vs.

Luma Energy
QUERELLADO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO:
Facturas estimadas
Sobrefacturación
Devolución de pagos adicionales

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: Buenos Ayres Market & Grill
2. Dirección física: Punta Las Marías, 35 Calle Caoba, S J, PR 00913
3. Dirección postal: Punta Las María, 35 Calle Caoba, SJ, PR 00913
4. Teléfono: 787-725-1818
5. Correo electrónico: buenosayrescondado@gmail.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: 110 Ave. Juan Ponce de León, San Juan PR 00907

3. Dirección postal: PO Box 363508, San Juan, PR 00936-3508
4. Teléfono: 787. 521-3434, 1-844-888-5662 / 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: _____

C. Querella

Relación sucinta de hechos:
Facturas estimadas nuevamente, se llama y el representante de servicio trata de leer remoto pero indican que el sistema no esta leyendo. Se llamo para objetar facturas y indican que tenemos hasta el 8/29/24 para pagar y objetar la misma. Cuando se llamó el 8/29/24 se pagó el principal que llegaba para objetar y no se pudo hacer objeción ya que el sistema indicaba que ya habían los 30 días. Al día de hoy tenemos un caso sometido que aun esta activo.

Disposiciones legales aplicables:

Remedio solicitado:
Corregir inmediatamente para que las facturas salgan leídas y no estimadas / cobro de facturas correctamente.

¿Solicita daños? _____ Sí _____ No Valorización de los daños: _____
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 Cynthia C. Sanchez García **hoy** 3 **de** Septiembre **de** 2024 **en** San Juan **, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

Cynthia C. Sanchez García	Cynthia Sanchez por LPD.	9/3/24
Nombre	Firma	Fecha

FLORIDITA INC.
BUENOS AYRES MARKET & GRILL, LLC

Punta las Marías #35 Calle Caoba
San Juan P.R. 00913-4720
Tel. 787-725-1818 / 787-725-1825

Análisis de facturas LUMA Energy

Cuenta #6812862603

Medidor #65031076

- **Periodo 6/19/26 al 7/20/26 - $6,027.92 Lectura estimada**

  8/20/26 1:15 pm – Janice – Se llama a LUMA para verificar cuanto hay que pagar el 8/24/26 ya que vamos a objetar la factura por lectura estimada. Janice indica que va a tratar de hace la lectura remota en el momento. Estuvo como 10 a 15 minutos dejando saber que estaba trabajando la situación. También indica que la factura de 7/20/26 al 8/17/26 ya salió y también esta estimada. Luego de un tiempo me indica que lamentablemente no pudo hacer la lectura ya que el remoto no estaba disponible. Janice procede a dejar saber que la cantidad a pagar para hacer la objeción de la factura es de $4,817.25 y tenemos hasta el 8/24/26 para hacer el pago y someter la objeción.

- 8/21/26 – 1:53 pm González – se realiza llamada para realizar una querella por bajo voltaje. Lleva varios días que baja voltaje de cantazo y esto dañó tres (3) Battery Back up. Se hace querella #S26082100090.

- 8/24/26 – 2:18 pm atendieron la llamada a las 2:59 pm Piñeiro #112579 – Se llama para hacer el pago de $4,817.25 y objetar la factura. Se procede hacer el pago, pero la Sra. Piñeiro indica que el sistema no le permite hacer el pago, lo intento varias veces, pero no se logró. La Sra. Piñeiro indica que trate de hacer el pago por la aplicación a ver si lo acepta y que llame luego para hacer la objeción. Se le indica que se quede en línea a lo que se hace el pago. El pago se logró realizar #1765591646 y cuando procede hacer la objeción indica que el sistema no le permite hacerla ya que está en 33 días. Se le deja saber que las objeciones anteriores se hicieron el día de vencimiento de las facturas y que cuando se llamó el 8/20/26 y se habló con Janice ella indico que teníamos hasta el 8/24/26 para hacer el pago y la objeción. En esta ocasión la Sra. Piñeiro trato de hacer la lectura remota y luego de intentar indicó que no logró la lectura remota. Nos tratamos de comunicar con la Lcda. Acosta, abogada de LUMA para ver que podíamos hacer con relación a la objeción y se le escribió un email, donde la Lcda. Acosta nos sugirió que sometiéramos un recurso ante NEPR explicando lo sucedido.

- Periodo 7/20/26 al 8/17/26 – Factura estimada

- Al dia de hoy mantenemos activo un caso NEPR-QR-2025-0302 que aun esta en revisión por el NEPR con relación al mismo tema de facturas estimadas.

Su factura de electricidad

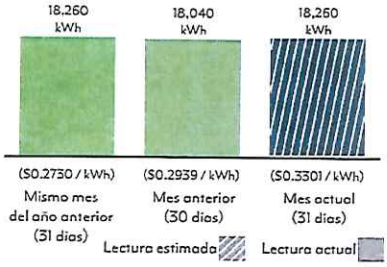
Para el periodo del 19 de junio de 2026 al 20 de julio de 2026

BUENOS AYRES MARKET & GRILL LLC
Su número de cuenta: 6812862603
Fecha de expedición de esta factura: 21 de julio de 2026
Ciclo de facturación: 15

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
$19,303.97	24 ago 2026	18,260 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

1.2% más energía
en comparación con el mes anterior

y

la misma cantidad de energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$194.45

Promedio de consumo diario
589 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2933

¡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.

8/24/26 2:16 PM
$4,817.25 para poder Objetar

Cuenta: 6812862603
Cantidad adeudada: $19,303.97
Fecha de vencimiento:
24 de agosto de 2026

Cantidad incluida:
6,027.92

BUENOS AYRES MARKET & GRILL LLC
PUNTA LAS MARIAS N/A
35 CALLE CAOBA
SAN JUAN PR 00913

00068128626031 001930397 000602792 7

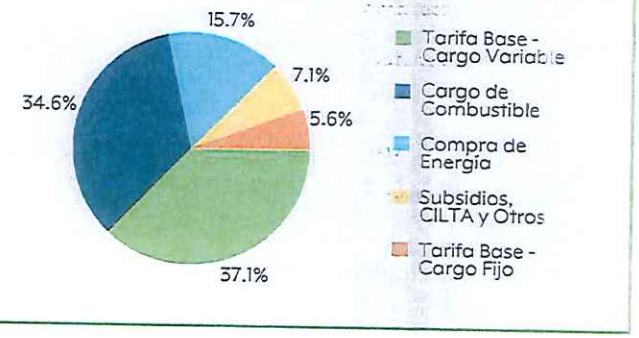
La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de electricidad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información sobre cómo puede cualificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios 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*		**$13,223.58**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$18,202.14*	
Pagos acreditados	*-$4,978.56*	
Cargos corrientes		**$6,027.92**
Cargo por Atraso		**$52.47**
Cantidad Total Adeudada		**$19,303.97**

Depósito(s) o bono(s) recibido(s):
$13,500.00

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 35 C CAOBA PUNTA LAS MARIAS SAN JUAN PR 00901

ID localidad: 064183200[illegible]

Tarifa: Servicio Comercial General a Distribución Primaria

Periodo: 19-jun-2026 a 20-jul-2026

Próxima lectura: 17-ago

Carga contratada: 50 kVA **% Pérdida:** 1 **Factor de carga:** 0.447933 **Factor de potencia:** 0.850000

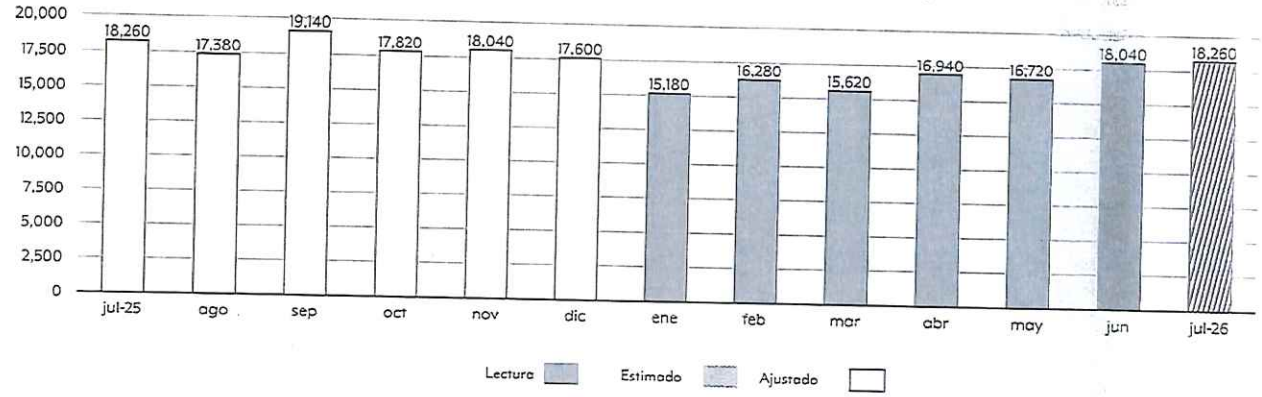
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual			Fecha de lectura anterior	Lectura anterior			Consumo				Constante
		kWh	kVA	kW		kWh	kVA	kW	kWh	kVA	kW	Días	
65031076	20-jul	4826.00 E	0.257 E	0.249 E	19-jun	4743.00	0.228	0.220	18,260.00	56.540	54.780	31	220

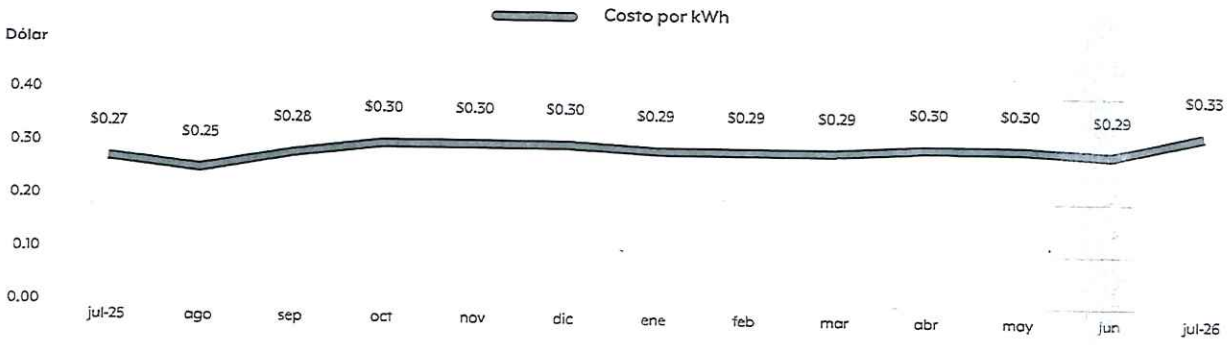
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$335.00
Cargo por Consumo	16,434 kWh x $0.07998	$1,314.39
Cargo por Consumo Adicional	1,826 kWh x $0.07198	$131.44
Cargo Por Demanda	50 kVA x $13.50	$675.00
Cargo por Exceso de Demanda	7 kVA x $16.60	$116.20
Subtotal		**$2,572.03**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	18,260 kWh x $0.11407	$2,082.92
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	18,260 kWh x $0.051748	$944.92
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	18,260 kWh x $0.007386	$134.87
Cláusula SUBA-Subsidios HH	18,260 kWh x $0.014338	$261.81
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	18,260 kWh x $0.000865	$15.79
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	18,260 kWh x $0.000853	$15.58
Subtotal		**$3,455.89**
Total		**$6,027.92**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 064[illegible]332001





Su factura de electricidad

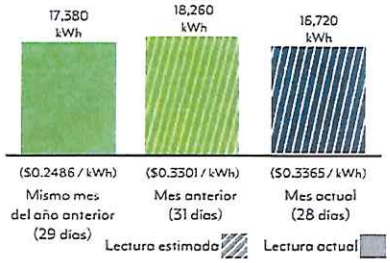
Para el periodo del 20 de julio de 2026 al 17 de agosto de 2026

BUENOS AYRES MARKET & GRILL LLC
Su número de cuenta: 6812862603
Fecha de expedición de esta factura: 19 de agosto de 2026
Ciclo de facturación: 15

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
$19,680.77	21 sep 2026	16,720 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

8.4% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

3.8% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$200.91

Promedio de consumo diario
597 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.3006

¡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 mas 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

BST Stadium LPO

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: 6812862603
Cantidad adeudada: $19,680.77
Fecha de vencimiento:
21 de septiembre de 2026

Cantidad incluida:
5,625.60

BUENOS AYRES MARKET & GRILL LLC
PUNTA LAS MARIAS N/A
35 CALLE CAOBA
SAN JUAN PR 00913

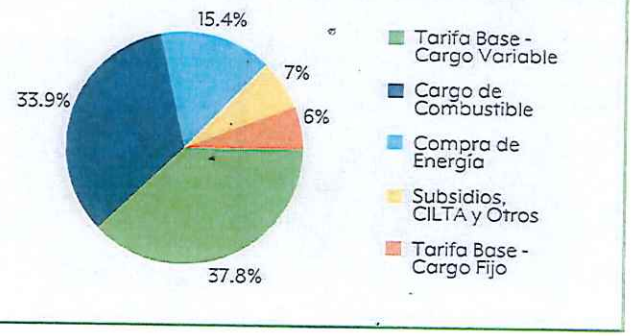
00068128626031 001968077 000562560 3

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*	**$14,002.35**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$19,303.97*
Pagos acreditados	*-$5,301.62*
Cargos corrientes	**$5,625.60**
Cargo por Atraso	**$52.82**
Cantidad Total Adeudada	**$19,680.77**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s):
$13,500.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 35 C CAOBA PUNTA LAS MARIAS SAN JUAN PR 00901 **ID localidad:** 0641832001

Tarifa: Servicio Comercial General a Distribución Primaria **Periodo:** 20-jul-2026 a 17-ago-2026 **Próxima lectura:** 16-sep

Carga contratada: 50 kVA **% Pérdida:** 1 **Factor de carga:** 0.454101 **Factor de potencia:** 0.850000

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual			Fecha de lectura anterior	Lectura anterior			Consumo				Constante
		kWh	kVA	kW		kWh	kVA	kW	kWh	kVA	kW	Dias	
65031076	17-ago	4902.00 E	0.257 E	0.249 E	20-jul	4826.00	0.257	0.249	16,720.00	56.540	54.780	28	220

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$335.00
Cargo por Consumo	16,434 kWh x $0.07998	$1,314.39
Cargo por Consumo Adicional	286 kWh x $0.07198	$20.59
Cargo Por Demanda	50 kVA x $13.50	$675.00
Cargo por Exceso de Demanda	7 kVA x $16.60	$116.20
Subtotal		**$2,461.18**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	16,720 kWh x $0.11407	$1,907.25
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	16,720 kWh x $0.051748	$865.23
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	16,720 kWh x $0.007386	$123.49
Cláusula SUBA-Subsidios HH	16,720 kWh x $0.014338	$239.73
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	16,720 kWh x $0.000865	$14.46
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	16,720 kWh x $0.000853	$14.26
Subtotal		**$3,164.42**
Total		**$5,625.60**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 0641832001

