Junta Reglamentadora
de Servicio Público

SEP 10 2026

Secretaría
Negociado de Energía

10:41 am

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

ISAAC DEMEL
Querellante

v.

LUMA ENERGY, LLC
Querellada

CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0364
REFERENCIA ADICIONAL: NEPR-TEMP-8163

ASUNTO: SOLICITUD DE REAPERTURA O CONTINUACIÓN DEL CASO Y EVIDENCIA DEL ACUSE DE RECIBO

AL HONORABLE NEGOCIADO DE ENERGÍA:

Comparece el querellante, Isaac Demel, por derecho propio, y respetuosamente expone y solicita:

El 10 de agosto de 2026 presenté una objeción formal ante LUMA relacionada con los cargos y consumos eléctricos excesivos de la cuenta número 7077932000.

LUMA identificó mi reclamación con el número OB20260817RjMw. Posteriormente, el Negociado de Energía identificó mi querella formal con el número NEPR-QR-2026-0364 y emitió una citación.

Seguí las instrucciones recibidas y envié por correo certificado a LUMA tanto la querella como la citación emitida por la Secretaría. También presenté evidencia del envío y de su entrega.

Ahora se me informa que el caso fue cerrado porque supuestamente no presenté evidencia del Acuse de Recibo. Respetuosamente manifiesto que sí presenté dicha evidencia.

Para evitar cualquier duda, acompaño nuevamente copias del recibo de correo certificado y del Acuse de Recibo de USPS que demuestra la entrega de los documentos a LUMA.

También recibí una notificación con fecha del 1 de septiembre de 2026 indicando que la solicitud temporera había sido cancelada por falta de información y porque supuestamente no se recibió una respuesta.

Esa comunicación contiene una posible inconsistencia administrativa. El asunto del correo identifica la solicitud como NEPR-TEMP-8163, pero el texto del mismo mensaje se refiere a los documentos recibidos bajo la solicitud NEPR-TEMP-0001.

Solicito que la Secretaría examine el historial electrónico de documentos y comunicaciones para determinar si mi evidencia fue colocada bajo un número temporero incorrecto o no fue relacionada correctamente con el caso formal NEPR-QR-2026-0364.

Cumplí de buena fe con las instrucciones. Envié la querella y la citación a LUMA por correo certificado y presenté evidencia de la entrega. Si ocurrió algún error en la identificación, validación o asociación de los documentos, solicito que se me permita corregirlo mediante esta nueva presentación.

Mi reclamación tiene fundamento. El apartamento permanece desocupado aproximadamente de 20 a 22 días de cada mes. Durante mi ausencia, solamente permanece encendido un refrigerador. El aire acondicionado del dormitorio se utiliza únicamente durante los aproximadamente 8 a 10 días mensuales en que estoy en Puerto Rico.

No obstante, las facturas reflejaron cargos aproximados de $256.78 en marzo, $391.58 en abril, $395.09 en mayo, $427.58 en junio y $518.94 en julio de 2026. En julio se atribuyó al apartamento un consumo aproximado de 1,853 kWh durante 32 días.

Además, la factura con vencimiento del 17 de agosto de 2026 reflejaba un crédito de $553.48 a mi favor. Al 7 de septiembre de 2026, el portal electrónico de LUMA todavía mostraba un crédito de $82.53. Por lo tanto, actualmente no existe una deuda vencida superior a $400.

Por todo lo anterior, solicito respetuosamente que el Negociado:

1. Acepte esta comunicación y las copias del recibo de correo certificado y del Acuse de Recibo.
2. Reconozca que presenté evidencia de la notificación y entrega de la querella y la citación a LUMA.
3. Reabra el caso, si hubiese sido cerrado, o permita que continúe bajo el número NEPR-QR-2026-0364.
4. Relacione con el caso formal los documentos presentados bajo NEPR-TEMP-8163 o bajo cualquier otro número temporero asignado por error.
5. Permita que se corrija cualquier deficiencia administrativa o de forma sin desestimar mi reclamación.
6. Ordene a LUMA investigar el consumo y la facturación de los últimos 12 meses.
7. Ordene a LUMA inspeccionar y probar físicamente el contador número 4000029885.
8. Ordene a LUMA confirmar que el contador solamente registra el consumo del apartamento 11.
9. Ordene a LUMA explicar la alegada deuda superior a $400 y reconciliarla con los créditos reflejados en mi cuenta.
10. Ordene la corrección retroactiva de cualquier error de lectura, medición, conexión o facturación.
11. Si todavía falta algún documento, me informe específicamente cuál documento falta y me conceda un término razonable para presentarlo.

Solicito respetuosamente que mi reclamación sea considerada en sus méritos y que no sea cerrada por una confusión administrativa relacionada con el recibo, el Acuse de Recibo o los distintos números de caso.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDO.

En San Juan, Puerto Rico, hoy 8 de septiembre de 2026.

Isaac Demel
Querellante por derecho propio
Cuenta LUMA: 7077932000
1214 Ave. Magdalena, Apt. 11
Cond. El Plaza
San Juan, Puerto Rico 00907
Correo electrónico: isaacdemel@gmail.com

CERTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN

Certifico que envié copia de esta comunicación a LUMA Energy junto con copias del recibo de correo certificado y del Acuse de Recibo.

En San Juan, Puerto Rico, hoy 8 de septiembre de 2026.

Isaac Demel

- Complete items 1, 2, and 3.
- Print your name and address on the reverse so that we can return the card to you.
- Attach this card to the back of the mailpiece, or on the front if space permits.

1. Article Addressed to:

Luma Energy
objetar peticion
PO Box 9100
San Juan PR 00908

9590 9402 9351 5002 0223 80

2. Article Number *(Transfer from service label)*

7021 2720 0003 2191 5109

X ☐ Agent ☐ Addressee

B. Received by *(Printed Name)* C. Date of Delivery

Roberto Alemán

D. Is delivery address different from item 1? ☐ Yes
If YES, enter delivery address below: ☐ No

SIGNATURE SEA
SEP 03 2026
SEP 03 2026
00908 USPS

3. Service Type

- ☐ Adult Signature
- ☐ Adult Signature Restricted Delivery
- ☐ Certified Mail®
- ☐ Certified Mail Restricted Delivery
- ☐ Collect on Delivery
- ☐ Collect on Delivery Restricted Delivery
- ☐ red Mail
- ☐ red Mail Restricted Delivery
- : $500)
- ☐ Priority Mail Express®
- ☐ Registered Mail™
- ☐ Registered Mail Restricted Delivery
- ☐ Signature Confirmation™
- ☐ Signature Confirmation Restricted Delivery

PS Form 3811, July 2020 PSN 7530-02-000-9053 Domestic Return Receipt

SENDER: *COMPLETE THIS SECTION*

- Complete items 1, 2, and 3.
- Print your name and address on the reverse so that we can return the card to you.
- Attach this card to the back of the mailpiece, or on the front if space permits.

1. Article Addressed to:

General Counsel
Luma Energy, LLC &
Luma Energy Servco
PO Box 364267
San Juan PR 00936-4267

9590 9402 9351 5002 0223 97

2. Article Number *(Transfer from service label)*

39 0710 5270 2661 9260 85

COMPLETE THIS SECTION ON DELIVERY

A. Signature

X Roberto Alemán ☐ Agent ☐ Addressee

B. Received by *(Printed Name)* C. Date of Delivery

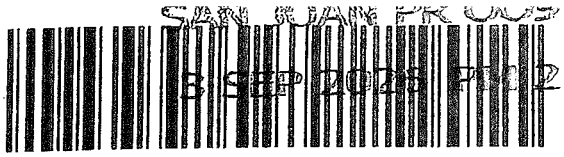
D. Is delivery address different from item 1? ☐ Yes
If YES, enter delivery address below: ☐ No

AUG 28 2025

3. Service Type

- ☐ Adult Signature
- ☐ Adult Signature Restricted Delivery
- ☐ Certified Mail®
- ☐ Certified Mail Restricted Delivery
- ☐ Collect on Delivery
- ☐ Collect on Delivery Restricted Delivery
- ☐ Insured Mail
- ☐ Insured Mail Restricted Delivery (over $500)
- ☐ Priority Mail Express®
- ☐ Registered Mail™
- ☐ Registered Mail Restricted Delivery
- ☐ Signature Confirmation™
- ☐ Signature Confirmation Restricted Delivery

PS Form 3811, July 2020 PSN 7530-02-000-9053 Domestic Return Receipt





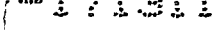
First-Class Mail
Postage & Fees Paid
USPS
Permit No. G-10

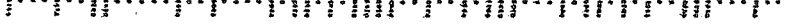
9590 9402 9351 5002 0223 80

United States Postal Service

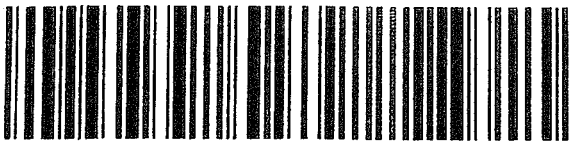
• Sender: Please print your name, address, and ZIP+4® in this box•

Isaac Demel
1214 Ave Magdalena
El Plaza apt. 11
San Juan PR 00907





USPS TRACKING #





First-Class Mail
Postage & Fees Paid
USPS
Permit No. G-10

9590 9402 9351 5002 0223 97

United States Postal Service

• Sender: Please print your name, address, and ZIP+4® in this box•

Isaac Demel
1214 Ave Magdalena apt. 11
Cond. El Plaza
San Juan PR. 00907

LUMA
La gente primero. La seguridad siempre.

27 de agosto del 2026

DEMEL,ISAAC
COND EL PLAZA
1214 AVE MAGDALENA APT 11
SAN JUAN PR 00907

isaacdemel@gmail.com

Cuenta: 7077932000
Número de objeción: OB20260817RjMw
Fecha de factura objetada: 08/14/2026
Cantidad de factura objetada: $470.95

Estimado cliente:

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón de **Alto consumo** para el período **del 7/14/26 a 8/12/26.** Esta no cumple con los requisitos contenidos en el artículo 4.07 del Reglamento 8863- 2016 del Negociado de Energía, según se identifican a continuación. Para formalizar su solicitud, es necesario que provea:

☐ El nombre del cliente que presenta la objeción.

☐ El número de la cuenta de servicio.

☐ El número de identificación de la Factura que se objeta.

☐ Las razones que le motivan la objeción, necesitamos una explicación más específica de su reclamación.

☐ El número de teléfono, dirección física y postal, y dirección de correo electrónico.

☐ Enviar una carta firmada por el titular en la que autorice a la persona designada a presentar la objeción, acompañada de una copia de una identificación con foto de ambos: del titular y de la persona autorizada.

☒ Se requiere el pago del promedio conforme a lo establecido en la Sección 4.05 del Reglamento 8863-2016. Su promedio es de **$384.01.** Tan pronto, realice el pago debe enviar copia del recibo y si presenta su pago por teléfono o a través de MILUMA en la página Web, deberá ofrecer el número de confirmación.

Su reclamación no podrá ser procesada hasta tanto provea la información requerida. Según el Artículo 4.09 del Reglamento 8863-2016, usted tiene hasta el **09/11/2026 (15 días)** para someter esta información y completar la solicitud de objeción. De no recibir la información y/o documentos solicitados dentro de dicho término, su reclamación se considerará como no presentada y no tendrá efecto alguno. Favor de enviar la información solicitada a:

Luma Energy
Objetar Factura
Po Box 9100
San Juan, PR 00908
objecionalafactura@lumapr.com

Departamento de Facturación/Billing Services

JFN

Detalles del Caso: NEPR-TEMP-8163

Explore la información relacionada con el caso y todos los documentos asociados.

Asunto: Excesiva Facturacion de Energia Electrica-copia del ACUSO DE RECIBO POR AQUI

Promovente: Isaac Demel

 # Número de Caso: NEPR-TEMP-8163

Estado: Closed

Promovido: NEPR

Fecha de Creado: 25 de agosto de 2026, 1:55 PM

Documentos | **Notas** | **Usuarios** | **Actividad**

Mostrar 10 entradas

Descripción	Tipo	Origen	Dueño	Fecha	Confidencial	Acción
Copia de Acuso de Recibo	**No Establecido**	**Externo**	**Isaac Demel**	**Aug 25, 2026 - 1:55 PM**		
Querella	**Reclamación**	**Externo**	**Isaac Demel**	**Aug 25, 2026 - 1:59 PM**		

Mostrando de 1 hasta 2 de 2 entradas

Anterior **1** **Siguiente**

5 of 11

Solicitud incompleta: NEPR-TEMP-8163

After Vacation ×

NEPR <notificaciones_nepr@jrsp.pr.gov>
to Isaac

Tue, Sep 1, 4:01 PM (7 days ago)

Isaac Demel,

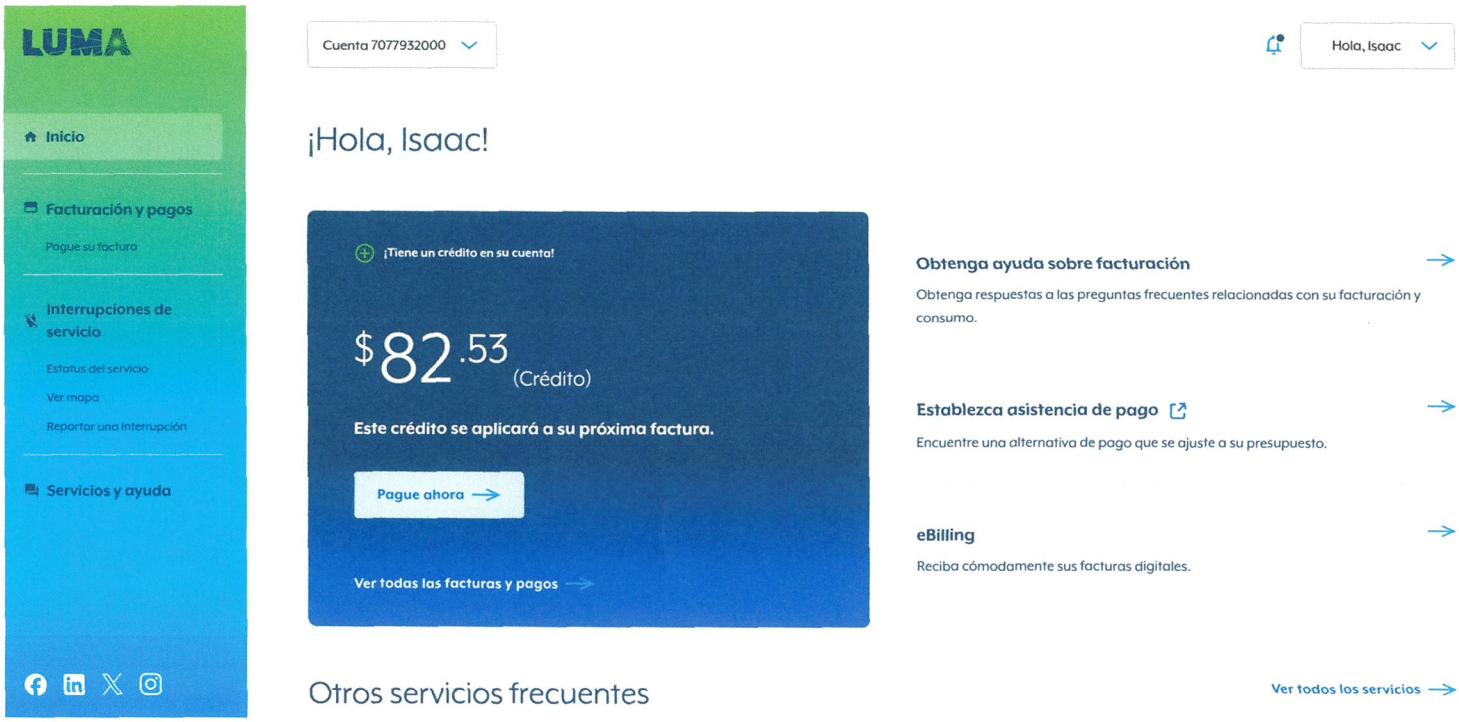
Solicitud incompleta: NEPR-TEMP-8163

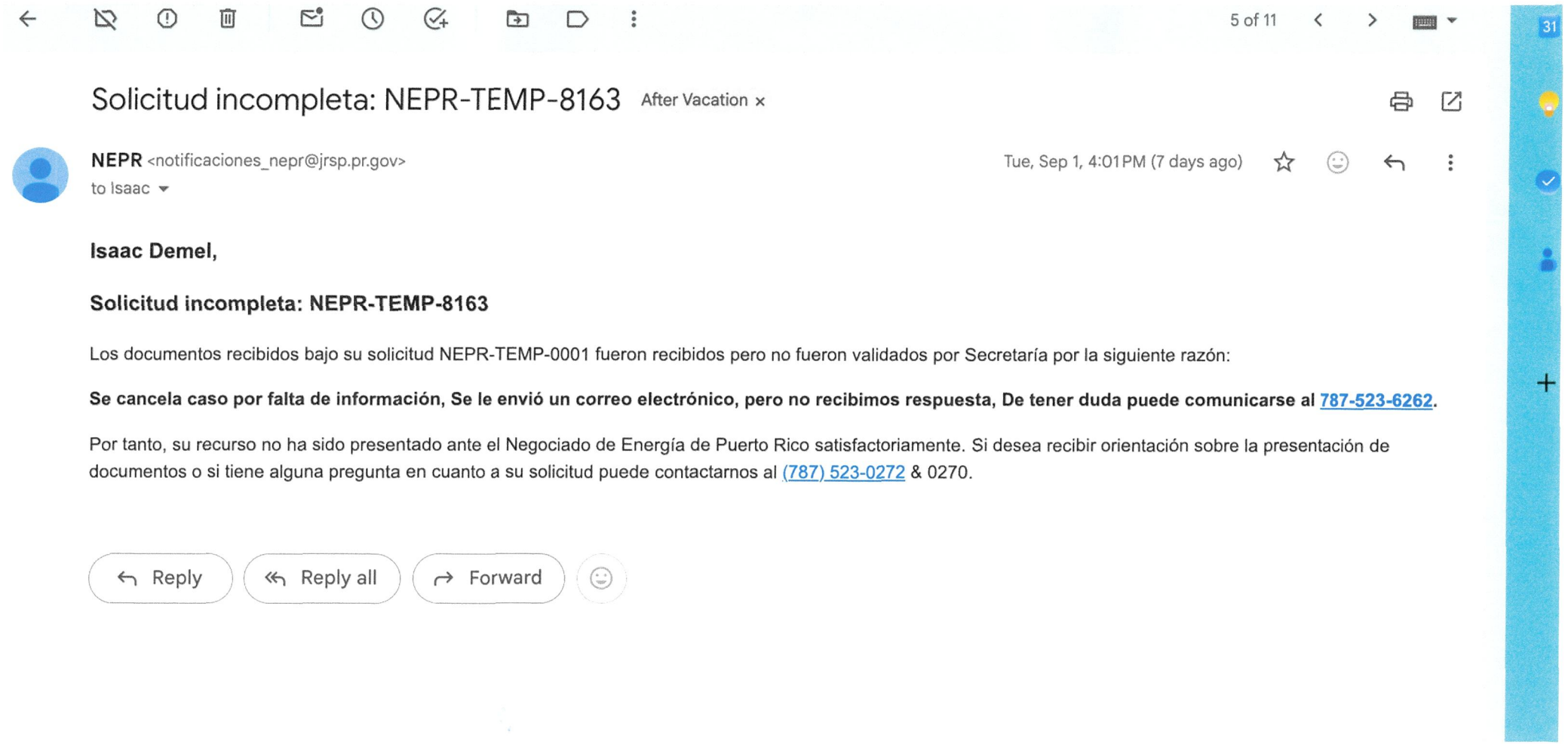
Los documentos recibidos bajo su solicitud NEPR-TEMP-0001 fueron recibidos pero no fueron validados por Secretaría por la siguiente razón:

Se cancela caso por falta de información, Se le envió un correo electrónico, pero no recibimos respuesta, De tener duda puede comunicarse al 787-523-6262.

Por tanto, su recurso no ha sido presentado ante el Negociado de Energía de Puerto Rico satisfactoriamente. Si desea recibir orientación sobre la presentación de documentos o si tiene alguna pregunta en cuanto a su solicitud puede contactarnos al (787) 523-0272 & 0270.

Reply | Reply all | Forward


LUMA
Inicio
Facturación y pagos
Pague su factura
Interrupciones de servicio
Estatus del servicio
Ver mapa
Reportar una interrupción
Servicios y ayuda
Cuenta 7077932000
Hola, Isaac
¡Hola, Isaac!
¡Tiene un crédito en su cuenta!
$82.53 (Crédito)
Este crédito se aplicará a su próxima factura.
Pague ahora
Ver todas las facturas y pagos
Obtenga ayuda sobre facturación
Obtenga respuestas a las preguntas frecuentes relacionadas con su facturación y consumo.
Establezca asistencia de pago
Encuentre una alternativa de pago que se ajuste a su presupuesto.
eBilling
Reciba cómodamente sus facturas digitales.
Otros servicios frecuentes
Ver todos los servicios



5 of 11

Solicitud incompleta: NEPR-TEMP-8163

After Vacation ×

NEPR <notificaciones_nepr@jrsp.pr.gov>
to Isaac

Tue, Sep 1, 4:01 PM (7 days ago)

Isaac Demel,

Solicitud incompleta: NEPR-TEMP-8163

Los documentos recibidos bajo su solicitud NEPR-TEMP-0001 fueron recibidos pero no fueron validados por Secretaría por la siguiente razón:

Se cancela caso por falta de información, Se le envió un correo electrónico, pero no recibimos respuesta, De tener duda puede comunicarse al 787-523-6262.

Por tanto, su recurso no ha sido presentado ante el Negociado de Energía de Puerto Rico satisfactoriamente. Si desea recibir orientación sobre la presentación de documentos o si tiene alguna pregunta en cuanto a su solicitud puede contactarnos al (787) 523-0272 & 0270.

Reply | Reply all | Forward

Isaac Dessi
1214 Ave Magdalena
El Plaza apt 11
San Juan PR 00907


00918

U.S. POSTAGE PAID
FCM LETTER
SAN JUAN, PR 00918
SEP 08, 2026

$11.60

S2324Y500840-6

SEP 10 2026

Secretaría
Negociado de Energía


7021 2720 0003 2191 2658

Junta Reglamentadora
de Servicio Público

SEP 10 2026

Secretaría 10:41 am
Negociado de Energía

Oficina De La Secretaria
Negociado de Energía de Puerto Rico
Edificio World Plaza
268 Ave. Muñoz Rivera
Nivel Plaza, Suite 202
San Juan, PR 00918

RE: NEPR-QR-2026-0364/NEPR-Temp8163