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

Junta Reglamentadora de Servicio Público
OCT 13 2026
Secretaría Negociado de Energía 10:05 AM

Edgard A. Arroyo Morales
QUERELLANTE

Luma Energy, LLC y Luma Energy Service, LLC
QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0492

ASUNTO:

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: Edgard A. Arroyo Morales
2. Dirección física: Carr. 101 Km. 15.8 Bo. Las Arenas Urb. Estancias Esperidiana y Los Prados Casa # B-16 Boqueron, PR. 00623
3. Dirección postal: P.O. Box 1016 Cabo Rojo, P.R. 00623-1016
4. Teléfono: 787-951-9960
5. Correo electrónico: edgardunico@gmail.com
6. Representación legal: N/A
7. Número de RUA: N/A
8. Dirección postal:
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

B. Información General del Querellado ☐ Individuo ☐ Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo: General Counsel Luma Energy, LLC y Luma Energy Service, LLC
2. Dirección física:
3. Dirección postal: P.O. Box 364267, San Juan, P.R. 00936-4267
4. Teléfono:
5. Correo electrónico:

C. Querella

Relación sucinta de hechos:

No estoy de acuerdo con el crédito por:
1. Julio 20, 2026 de $395.00 de crédito original lo convierten en $340.26.
2. Agosto 14, 2026 de $340.26 lo convierten en $286.76.

Disposiciones legales aplicables:

Remedio solicitado:

¿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 Edgard A. Arroyo Morales **hoy** ___ **de** _____ **de 20**__, **en** _____, **Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

Edgard A. Arroyo Morales _____ _____
Nombre Firma Fecha

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

HOJA COMPLEMENTARIA

Instrucciones:

- Utilice esta hoja cuando necesite espacio adicional para la contestación de alguna de las preguntas de los formularios y entréguela en conjunto con los demás documentos.

Para ser completado por el (la) solicitante

---

1. Nombre de la Compañía de Servicio Eléctrico: _____
2. Nombre del Solicitante: Edgard A. Arroyo Morales
3. Título del formulario que se complementa: _____
4. Fecha del formulario que se complementa: _____
5. Provea la información adicional: (Especifique el inciso del formulario que complementa).

C. Querella: Relación sucinta de hechos: Continuación -

3. Sept. 25, 2026 de balance del credito de $286.76 lo convierten en $246.88.

El 28/Sept/2026 sunstrong me envia por correo electronico la respuesta a la consulta de mi consumo (adjunto email) además; Sept/29/2026 fui a la oficina de Luma en Mayaguez para reclamar el crédito con la evidencia enviada de sunstrong. Me atendió el Sr. William Rivera supervisor.

Adjunto evidencia de lo informado de mi cuenta de Luma # 251652 1000

From: Support Email
support@sunstrongmanagement.com
Subject: Respuesta a su consulta
[thread::fIE_H7ArDoyEpEQkS_Vdgng::]
Date: Sep 28, 2026 at 10:09:23 AM
To: edgardunico@gmail.com

Saludos Edgar,

Esperamos que se encuentre bien.

Con respecto a su consulta sobre el reporte de producción, en las imágenes adjuntas a este correo podrá observar la producción combinada de sus dos sistemas, tanto el **UW005415188** como el **007HE7**. Esta información incluye la producción mensual correspondiente desde **julio hasta septiembre**.

Para brindarle un desglose más claro, mediante nuestras herramientas de medición hemos calculado la producción de ambos sistemas de la siguiente manera:

Julio

- **007HE7:** 877 MWh
- **UW005415188:** 543 MWh

Agosto

- **007HE7:** 863 MWh
- **UW005415188:** 527 MWh

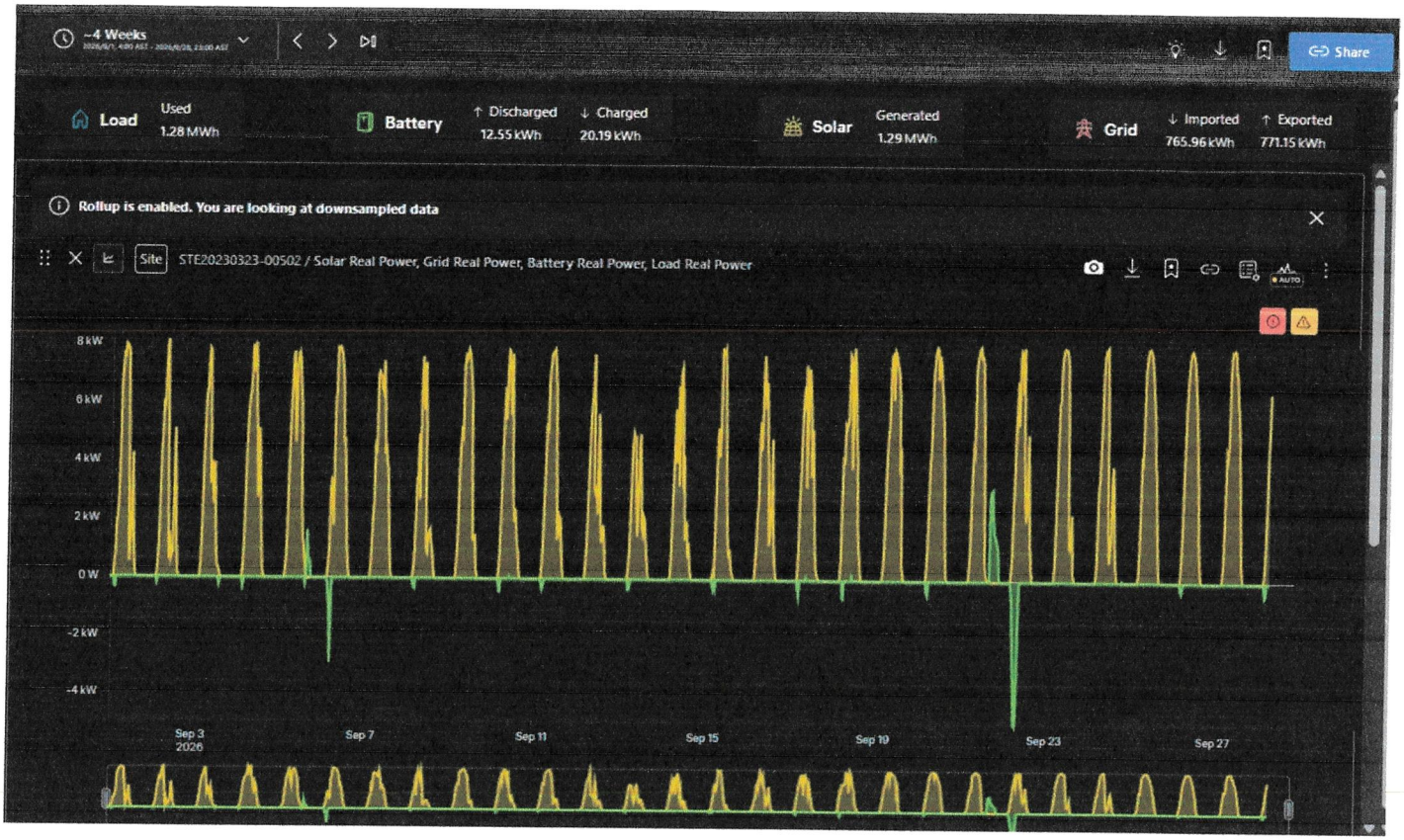
Septiembre

- **007HE7:** 809 MWh
- **UW005415188:** 481 MWh

Quedamos a su disposición para cualquier duda o consulta adicional.

Atentamente,
Joseph R.
SunStrong Management.

thread::fIE_H7ArDoyEpEQkS_Vdgng::


~4 Weeks
Share
Load
Used
1.28 MWh
Battery
↑ Discharged
12.55 kWh
↓ Charged
20.19 kWh
Solar
Generated
1.29 MWh
Grid
↓ Imported
765.96 kWh
↑ Exported
771.15 kWh
Rollup is enabled. You are looking at downsampled data
Site
STE20230323-00502 / Solar Real Power, Grid Real Power, Battery Real Power, Load Real Power
AUTO
8 kW
6 kW
4 kW
2 kW
0 W
-2 kW
-4 kW
Sep 3
2026
Sep 7
Sep 11
Sep 15
Sep 19
Sep 23
Sep 27


~1 Month
Share
Load
Used
1.5 MWh
Battery
↑ Discharged
18.6 kWh
↓ Charged
27.16 kWh
Solar
Generated
1.39 MWh
Grid
↓ Imported
905.13 kWh
↑ Exported
783.51 kWh
Rollup is enabled. You are looking at downsampled data
Site
STE20230323-00502 / Solar Real Power, Grid Real Power, Battery Real Power, Load Real Power
6 kW
4 kW
2 kW
0 W
-2 kW
-4 kW
Aug 3
2026
Aug 7
Aug 11
Aug 15
Aug 19
Aug 23
Aug 27
Aug 31


~1 Month
Share
Load
Used
1.62 MWh
Battery
↑ Discharged
11.23 kWh
↓ Charged
19.07 kWh
Solar
Generated
1.42 MWh
Grid
↓ Imported
915.09 kWh
↑ Exported
709.15 kWh
Rollup is enabled. You are looking at downsampled data
Site
STE20230323-00502 / Solar Real Power, Grid Real Power, Battery Real Power, Load Real Power
6 kW
4 kW
2 kW
0 W
-2 kW
-4 kW
Jul 3
2026
Jul 7
Jul 11
Jul 15
Jul 19
Jul 23
Jul 27
Jul 31

Su factura de electricidad

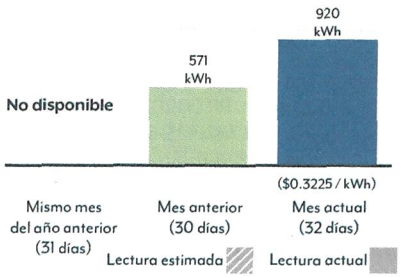
Para el periodo del 11 de junio de 2026 al 13 de julio de 2026

ARROYO MORALES,EDGAR
Su número de cuenta: 2516521000
Fecha de expedición de esta factura: 13 de julio de 2026
Ciclo de facturación: 09

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
$340.26 CR	17 ago 2026	920 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

61.1% más energía
en comparación con el mes anterior

y

No disponible
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$9.27

Promedio de consumo diario
29 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.0458

¡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.

Se llamó el 20 de julio para que enviara el CK de $340.26 propina factura sería $8.00 en adelante # objeción

14467
ARROYO MORALES,EDGAR
PO BOX 1016
CABO ROJO PR 00623-1016

Cuenta: 2516521000
Cantidad adeudada: $340.26 CR
Fecha de vencimiento:
17 de agosto de 2026

Cantidad incluida:

LS-7/13/26-14467

(1)

00025165210009 000034026 000005514 1

¿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 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-7/13/26-14467

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.

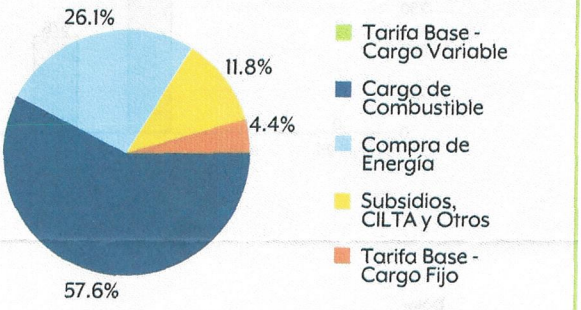
DETALLE DE LA CUENTA

Balance	**$0.00**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$4.00*
Pagos acreditados	*-$4.00*
Cargos corrientes 13 Julio 2026	**$55.14**
Crédito Por Medición Neta - Año Fiscal - Cliente	**-$395.40**
Cantidad Total Adeudada	**$340.26 CR**

Dice que consumió 920 kWh

Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $127.00

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: B-16 CAR 101 KM 158 INT URB ESTANCIA ESPERIDIONA CABO ROJO PR 00623 **ID localidad:** 2516521831

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 11-jun-2026 a 13-jul-2026 **Próxima lectura:** 11-ago

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
95312453	13-jul	75150.00 L	11-jun	74230.00	920.00	32	1

Medición Neta **kWh**

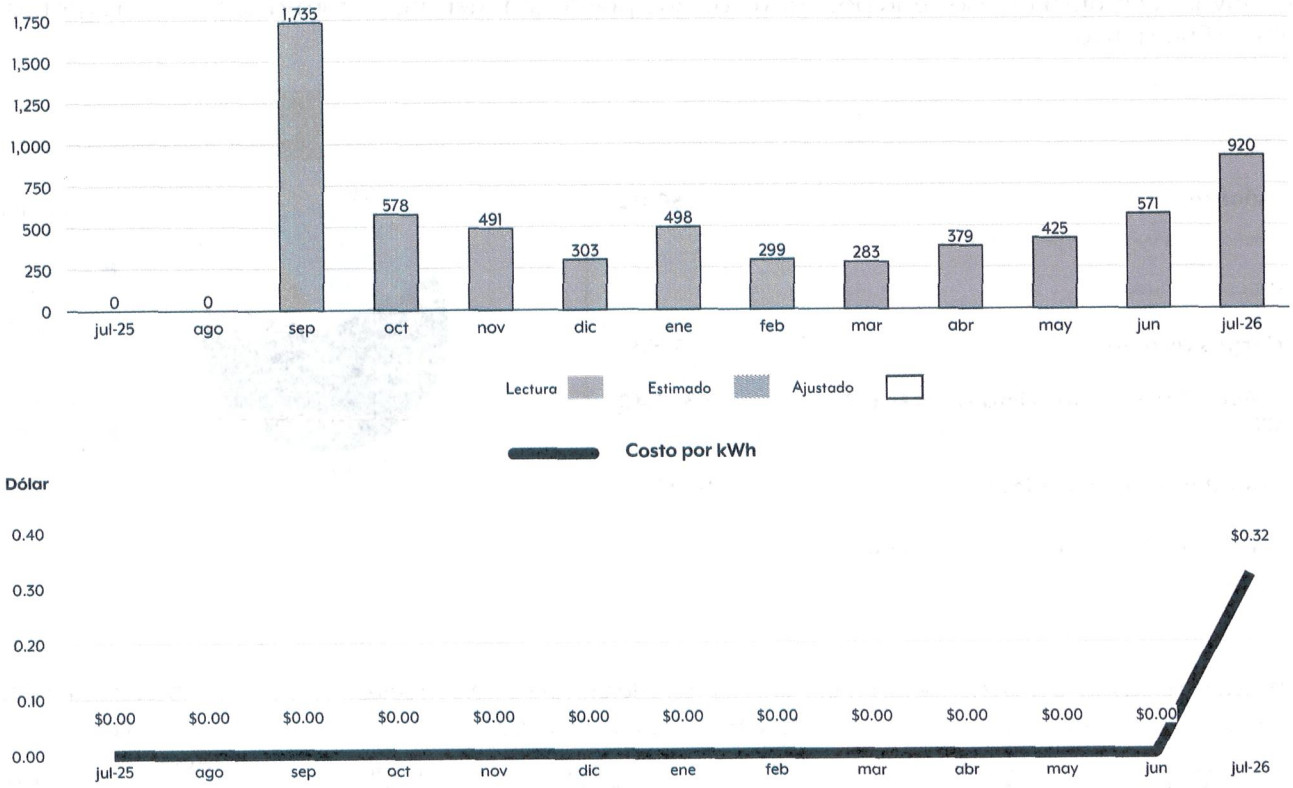
	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	84,927.00	84,178.00	749.00	749.00	749.00	171.00	0.00

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$8.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.08648	$36.75
Cargo por Consumo Adicional	495 kWh x $0.08648	$42.81
Subtotal		**$87.56**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	920 kWh x $0.11407	$104.94
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	920 kWh x $0.051748	$47.61
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	920 kWh x $0.007386	$6.80
Cláusula SUBA-Subsidios HH	920 kWh x $0.014338	$13.19
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	920 kWh x $0.000865	$0.80
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	920 kWh x $0.000853	$0.78
Subtotal		**$174.12**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$206.54
Subtotal		**-$206.54**
Total		**$55.14**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 2516521831



Su factura de electricidad

Para el periodo del 13 de julio de 2026 al 11 de agosto de 2026

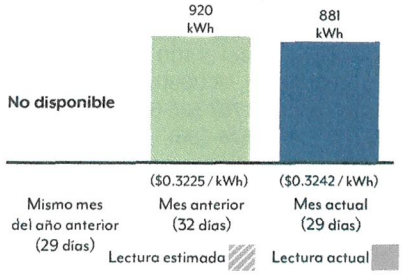
ARROYO MORALES,EDGAR
Su número de cuenta: 2516521000
Fecha de expedición de esta factura: 11 de agosto de 2026
Ciclo de facturación: 09

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
$286.76 CR	14 sep 2026	881 kWh

Tienes un SALDO DE CRÉDITO. No es necesario que haga un pago por esta factura.

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

4.2% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

No disponible
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$9.85

Promedio de consumo diario
30 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.0791

¡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

sellamó Ramirez Agosto 14-2026 objecion

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: 2516521000
Cantidad adeudada: $286.76 CR
Fecha de vencimiento:
14 de septiembre de 2026

Cantidad incluida:

13140
ARROYO MORALES,EDGAR
PO BOX 1016
CABO ROJO PR 00623-1016

LS-8/11/26-13140

00025165210009 000028676 000005350 5

¿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 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-811126-13140

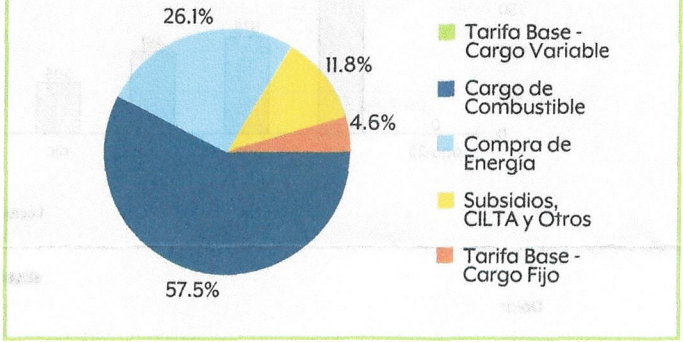
La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de electricidad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información sobre cómo puede cualificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios 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	**-$340.26**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*-$340.26*
Pagos acreditados	*$0.00*
Cargos corrientes	**$53.50**
Cantidad Total Adeudada	**$286.76 CR**

14 agosto 2026

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $127.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: B 16 CAR 101 KM 158 INT URB ESTANCIA ESPERIDIONA CABO ROJO PR 00623 **ID localidad:** 2516521831

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 13-jul-2026 a 11-ago-2026 **Próxima lectura:** 10-sep

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
95312453	11-ago	76031.00 L	13-jul	75150.00	881.00	29	1

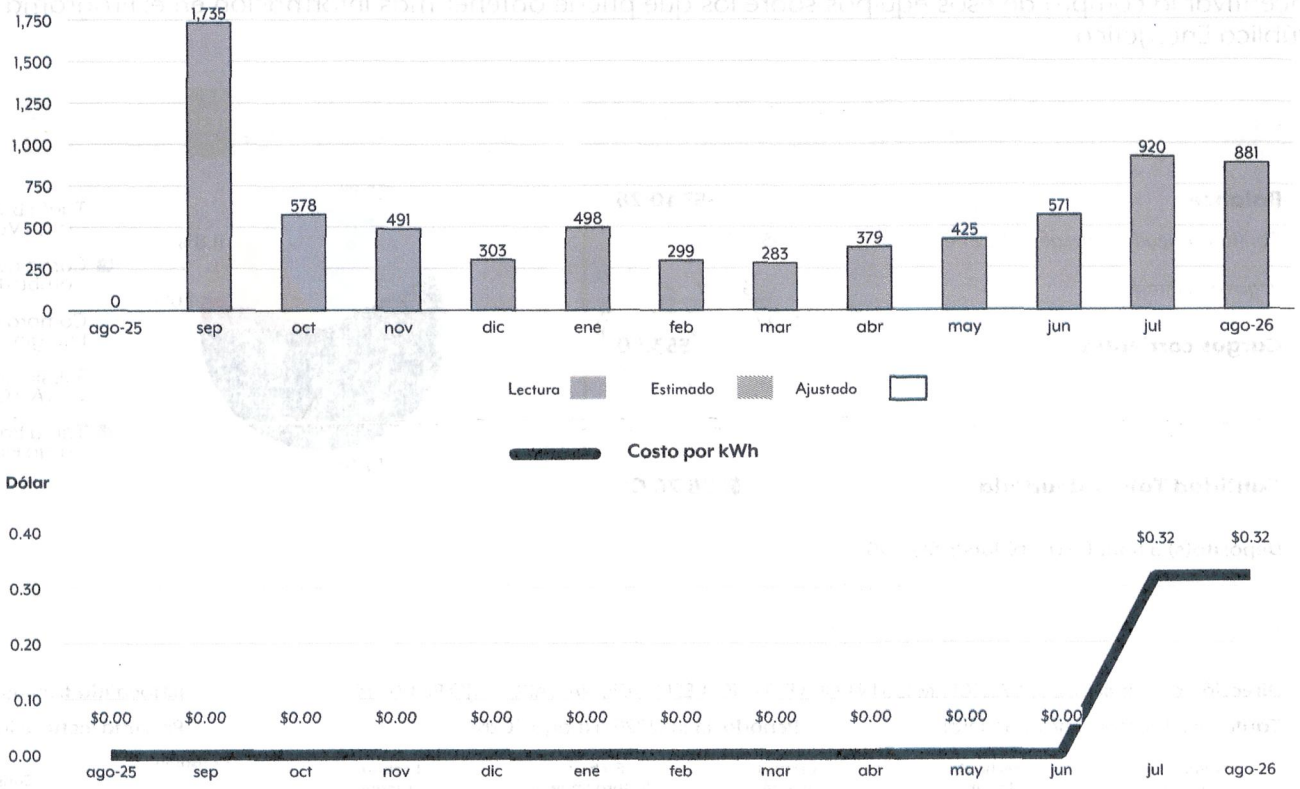
Medición Neta	kWh						
	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	85,643.00	84,927.00	716.00	716.00	716.00	165.00	0.00

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$8.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.08648	$36.75
Cargo por Consumo Adicional	456 kWh x $0.08648	$39.43
Subtotal		**$84.18**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	881 kWh x $0.11407	$100.50
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	881 kWh x $0.051748	$45.59
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	881 kWh x $0.007386	$6.51
Cláusula SUBA-Subsidios HH	881 kWh x $0.014338	$12.63
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	881 kWh x $0.000865	$0.76
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	881 kWh x $0.000853	$0.75
Subtotal		**$166.74**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$197.42
Subtotal		**-$197.42**
Total		**$53.50**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 2516521831



LS-8/11/26-13140

Su factura de electricidad

Para el periodo del 11 de agosto de 2026 al 10 de septiembre de 2026

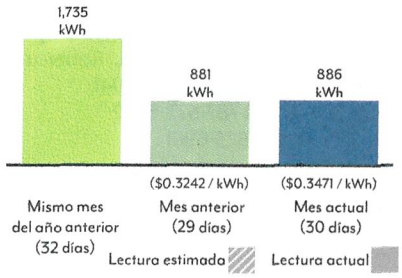
ARROYO MORALES,EDGAR
Su número de cuenta: 2516521000
Fecha de expedición de esta factura: 10 de septiembre de 2026
Ciclo de facturación: 09

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
$247.88 CR	13 oct 2026	886 kWh

Tienes un SALDO DE CRÉDITO. No es necesario que haga un pago por esta factura.

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

0.6% más energía
en comparación con el mes anterior

y

48.9% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$10.25

Promedio de consumo diario
30 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.1366

¡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

Se llamo Yashira
9/25/2026

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: 2516521000
Cantidad adeudada: $247.88 CR
Fecha de vencimiento:
13 de octubre de 2026

$243

Cantidad incluida:

LS-9/11/26-24896

24896
ARROYO MORALES,EDGAR
PO BOX 1016
CABO ROJO PR 00623-1016

Objeción

3

00025165210009 000024788 000003888 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 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).

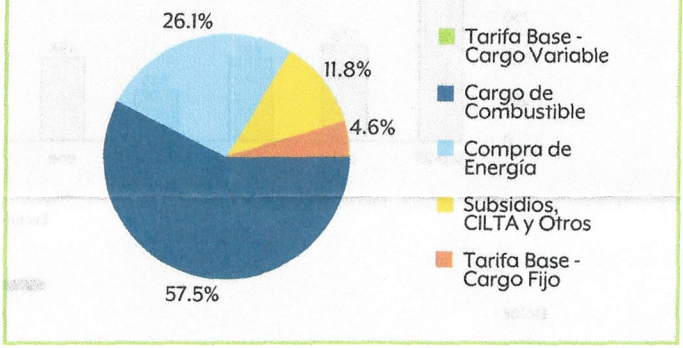
LCS-9.1.1/10-474898

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	**-$286.76**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*-$286.76*
Pagos acreditados	*$0.00*
Cargos corrientes	**$38.88**
Cantidad Total Adeudada	**$247.88 CR**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $127.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: B 16 CAR 101 KM 158 INT URB ESTANCIA ESPERIDIONA CABO ROJO PR 00623 **ID localidad:** 2516521831

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 11-ago-2026 a 10-sep-2026 **Próxima lectura:** 12-oct

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
95312453	10-sep	76917.00 L	11-ago	76031.00	886.00	30	1

Medición Neta kWh

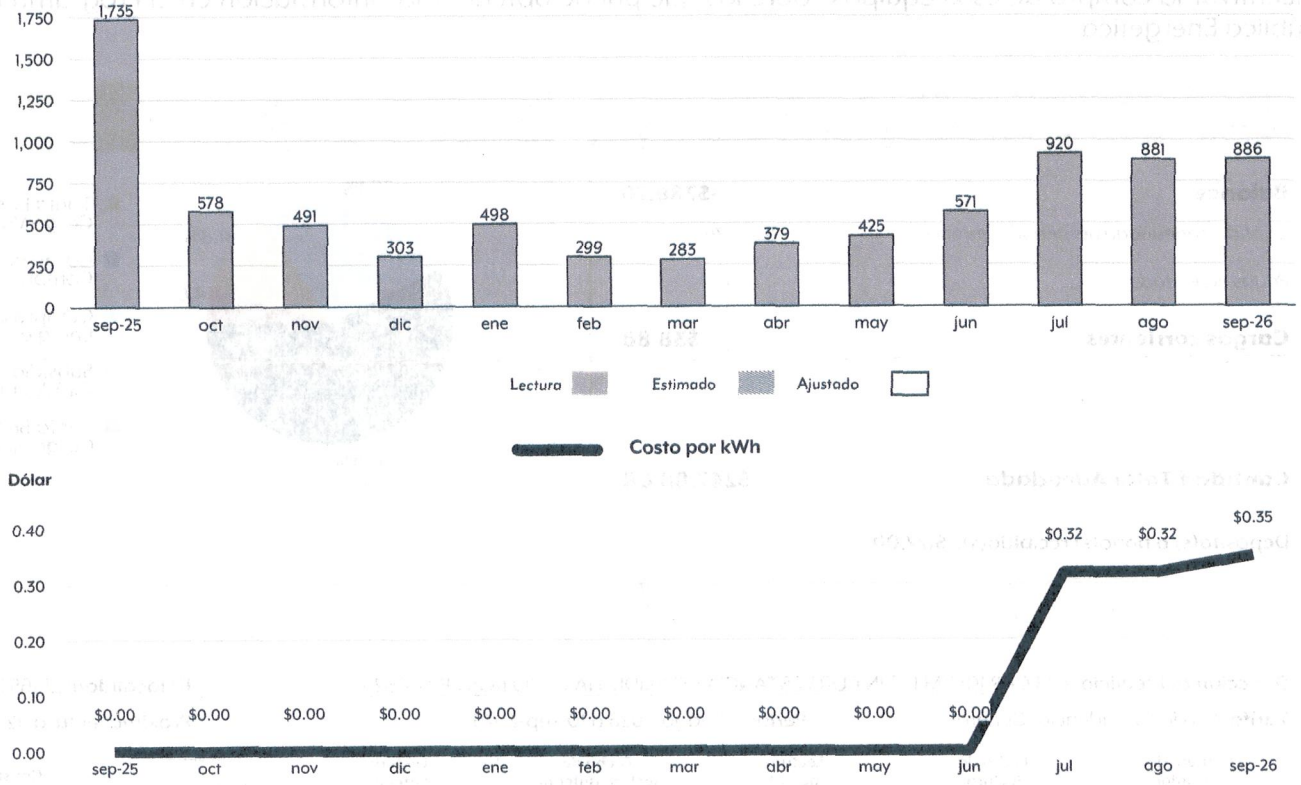
	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	86,417.00	85,643.00	774.00	774.00	774.00	112.00	0.00

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$8.00
Cargo por Consumo	425 kWh x $0.08648	$36.75
Cargo por Consumo Adicional	461 kWh x $0.08648	$39.87
Subtotal		**$84.62**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	886 kWh x $0.11407	$101.07
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	886 kWh x $0.051748	$45.85
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	886 kWh x $0.007386	$6.54
Cláusula SUBA-Subsidios HH	886 kWh x $0.014338	$12.70
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	886 kWh x $0.000865	$0.77
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	886 kWh x $0.000853	$0.76
Subtotal		**$167.69**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$213.43
Subtotal		**-$213.43**
Total		**$38.88**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 2516521831



LS-9/11/26-24896