NEPR

Received:

Oct 9, 2026

5:16 PM

My first complaint with Luma email:

Formal Complaint and Request for Investigation - Abnormally High Bill Despite Reduced Consumption

Dear LUMA Energy Team,

I am writing to formally dispute my recent electric bill and to request an immediate investigation into my account.

My bill dated July 5, 2026 for service at Puerto Nuevo Calle Bahía #1141 Apt. C shows a total of $391.11. This amount is unusually high and does not align with my actual energy usage.

Approximately 2 months ago I took deliberate steps to significantly reduce my electricity consumption:

1. Replaced my electric stove with a gas stove
2. Discontinued use of my electric water heater
3. Reduced AC usage from 24/7 to only at night

Logically, these changes should have resulted in a noticeable decrease in my bill. However, my charges have instead increased. This discrepancy suggests a possible meter error, incorrect reading, or billing issue.

On July 15, 2026, I visited a LUMA customer service center to open a case for investigation. I was informed that I could not do so. I respectfully request that this be escalated, as I have a right to have my billing reviewed when there is clear evidence of an error.

I am requesting that LUMA:

Scanned with CamScanner

1. Conduct a full investigation of my meter, meter readings, and billing for the last 3 billing cycles
2. Send a technician to verify the meter is functioning properly and that there are no irregularities
3. Provide an itemized breakdown of charges for the disputed bill
4. Place a hold on late fees and disconnection while this investigation is pending
5. Adjust the bill to reflect accurate usage if an error is found

Please confirm receipt of this complaint in writing and provide me with a case number and expected timeline for resolution. I can be reached at ++ kamilemartine95@gmail.com++.

I expect this matter to be handled promptly.

Thank you for your attention to this matter.

Sincerely,

Camille Martinez

Scanned with CamScanner

NEPR
Received:
Oct 9, 2026
5:16 PM

Su factura de electricidad

Para el periodo del 5 de junio de 2026 al 6 de julio de 2026

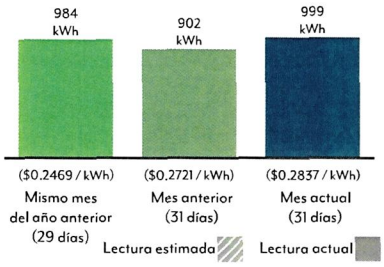
MARTINEZ COTTO,CAMILLE T
Su número de cuenta: 4222899561
Fecha de expedición de esta factura: 6 de julio de 2026
Ciclo de facturación:

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
$391.11	10 ago 2026	999 kWh

AVISO DE ACUERDO DE PAGO: *Por favor asegúrese de pagar el monto de su acuerdo de pago para evitar cargos vencidos.*

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

10.8% más energía
en comparación con el mes anterior

y

1.5% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$9.14

Promedio de consumo diario
32 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2648

¡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.

Cuenta: 4222899561
Cantidad adeudada: $391.11
Fecha de vencimiento:
10 de agosto de 2026

Cantidad incluida:

MARTINEZ COTTO,CAMILLE T
PO BOX 362436
SAN JUAN PR 00936-2436

LS-7/6/26-6532

000422289956l3 000039111 000039111 2

¿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

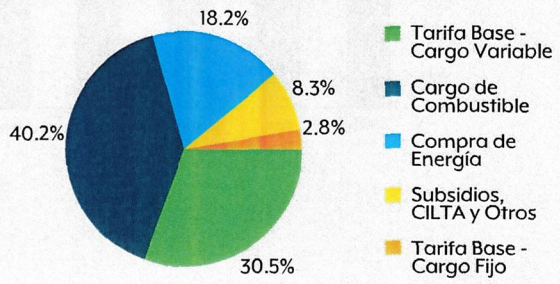
Cuando hace pagos a tiempo, usted mantiene y protege su crédito. Los pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio de energía eléctrica si todavía hay pagos en atraso y procede tal suspensión. Las cuentas que sean finales y que no se hayan pagado a tiempo, podrán ser referidas a una agencia 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).

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	*$353.10*
Pagos acreditados	*-$353.10*
Cargos corrientes	**$283.46**
Acuerdo(s) de pago	**$107.65**
Cantidad Total Adeudada	**$391.11**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



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

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 1141 CALLE BAHIA APT C URB PUERTO NUEVO SAN JUAN PR 00901 **ID localidad:** 9872102375

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 5-jun-2026 a 6-jul-2026 **Próxima lectura:** 5-ago

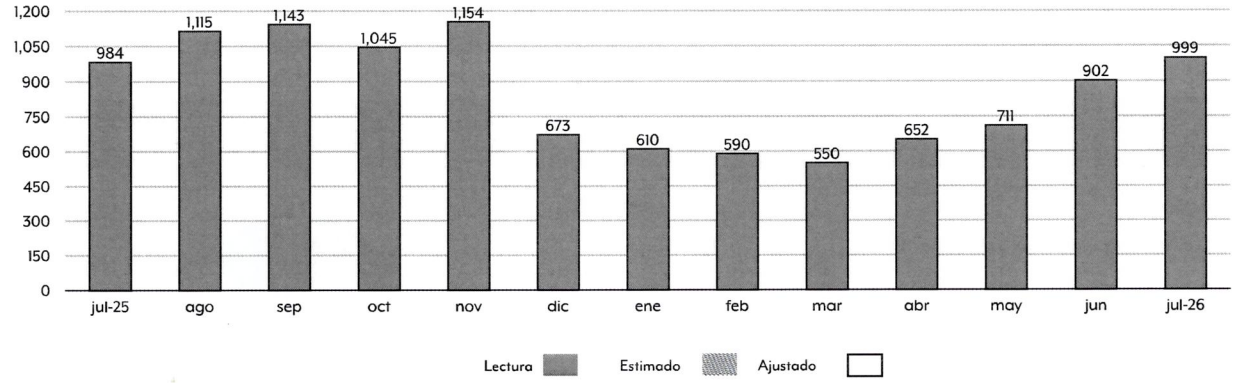
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
4000009284	6-jul	10497.00 L	5-jun	9498.00	999.00	31	1

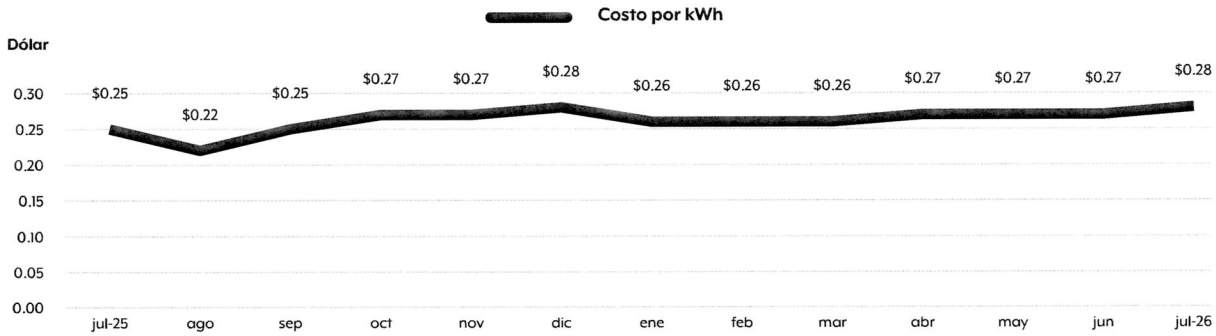
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

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	574 kWh x $0.08648	$49.64
Subtotal		**$94.39**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	999 kWh x $0.11407	$113.96
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	999 kWh x $0.051748	$51.70
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	999 kWh x $0.007386	$7.38
Cláusula SUBA-Subsidios HH	999 kWh x $0.014338	$14.32
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	999 kWh x $0.000865	$0.86
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	999 kWh x $0.000853	$0.85
Subtotal		**$189.07**
Total		**$283.46**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 9872102375





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

NEPR
Received:
Oct 9, 2026
5:16 PM

Camille Teresa Martinez Cotto

QUERELLANTE

vs.
LUMA Energy, LLC

QUERELLADO

CASO NÚM.: Nuevo – A ser asignado por el Negociado _____

ASUNTO: Querella por Objeción de Factura – Segunda Factura Excesiva- Solicitud de Investigación y Prueba de Calibración del Contador – Cuenta #4222899561

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:	Camille Teresa Martinez Cotto
2. Dirección física:	Puerto Nuevo Calle Bahía #1141 Apt C San Juan PR 00920
3. Dirección postal:	PO Box 362436 San Juan, PR 00936
4. Teléfono:	(939)269-4205
5. Correo electrónico:	Kamilemartine95@gmail.com
6. Representación legal:	N/A
7. Número de RUA:	N/A
8. Dirección postal:	N/A
9. Correo electrónico:	N/A
10. Teléfono:	N/A

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

1. Nombre completo: LUMA Energy, LLC
2. Dirección física: N/A
3. Dirección postal: PO Box 363928 San Juan, PR 00936
4. Teléfono: 1-844-888-5862
5. Correo electrónico: servicioalcliente@lumapr.com

C. Querella

Relación sucinta de hechos:

1. Soy titular de la cuenta #4222899561
2. En Julio recibí factura por $391.11, la cual objeté por excesiva, ya que meses atrás reduje mi consumo cambiando a estufa de gas, eliminando calentador eléctrico, y usando A/C solo de noche.
3. LUMA tomó más de 30 días en responder y alegó que "investigó y no encontró irregularidad". No acepté dicha investigación porque nunca visitaron mi residencia ni me proveyeron evidencia, fotos o reporte de prueba de contador.
4. Ahora recibí nueva factura de October por $434.38, la cual es AÚN MÁS ALTA que la anterior objetada, a pesar de que mi consumo no ha aumentado y se ha mantenido igual o menor desde el cambio de enseres.

Disposiciones legales aplicables:
Reglamento Núm. 8543 del Negociado de Energía - Sección sobre Facturación y Objeción de Facturas; Ley 57-2014; Art. 6.27 - Derecho del cliente a investigación adecuada, prueba de contador y a no recibir corte de servicio por cantidad objetada.

Remedio solicitado:

1. Que se ordene a LUMA a realizar investigación real con inspección física y prueba de calibración del contador en fecha coordinada conmigo.
2. Que se requiera a LUMA a presentar evidencia documental y reporte detallado de ambas investigaciones.
3.. Que se ordene la auditoría de lecturas y el ajuste/crédito correspondiente por ambas facturas.

¿Solicita daños? _____ Sí _____X No Valorización de los daños: N/A_____
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 Camille Martinez Cotto_____ hoy 9___ de October____de 2026__, en San Juan_____, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Camille Martinez Cotto	*CMC*	9/10/2026
Nombre	Firma	Fecha

NEPR
Received:
Oct 9, 2026
5:16 PM

Su factura de electricidad

Para el periodo del 3 de septiembre de 2026 al 5 de octubre de 2026

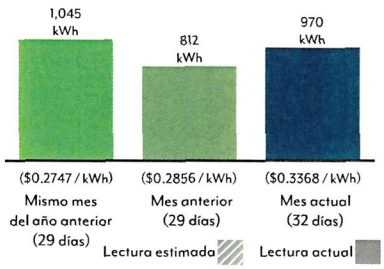
MARTINEZ COTTO,CAMILLE T
Su número de cuenta: 4222899561
Fecha de expedición de esta factura: 5 de octubre de 2026
Ciclo de facturación: 30

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
$434.38	9 nov 2026	970 kWh

AVISO DE ACUERDO DE PAGO: *Por favor asegúrese de pagar el monto de su acuerdo de pago para evitar cargos vencidos.*

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

19.5% más energía
en comparación con el mes anterior

y

7.2% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$10.21

Promedio de consumo diario
30 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2813

¡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.

Cuenta: 4222899561
Cantidad adeudada: $434.38
Fecha de vencimiento:
9 de noviembre de 2026

Cantidad incluida:

MARTINEZ COTTO,CAMILLE T
PO BOX 362436
SAN JUAN PR 00936-2436

LS-10/5/26-13025

00042228995613 000043438 000043438 9

¿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-10/5/25-13025

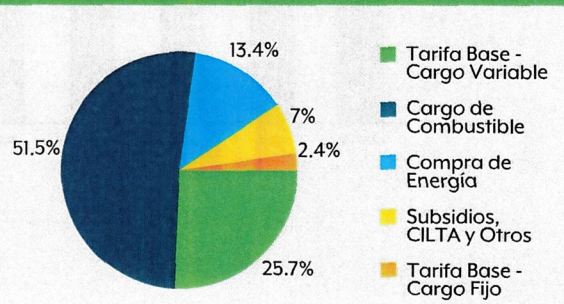
La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de electricidad y LUMA, mediante sus oficinas comerciales o por Internet, le suministrará información sobre cómo puede cualificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios 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	*$417.49*
Pagos acreditados	*-$417.49*
Cargos corrientes	**$326.73**
Acuerdo(s) de pago	**$107.65**
Transferencia Automática de Crédito del AS de Sobrepago	**-$107.65**
Transferencia Automática de Crédito del AS de Sobrepago	**-$175.81**
Transferencia Automática de Crédito del AS de Sobrepago	**$107.65**
Transferencia Automática de Crédito del AS de Sobrepago	**$175.81**
Cantidad Total Adeudada	**$434.38**

Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $150.00 **Objeción(es):** $283.46

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 1141 CALLE BAHIA APT C URB PUERTO NUEVO SAN JUAN PR 00901 **ID localidad:** 9872102375

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 3-sep-2026 a 5-oct-2026 **Próxima lectura:** 5-nov

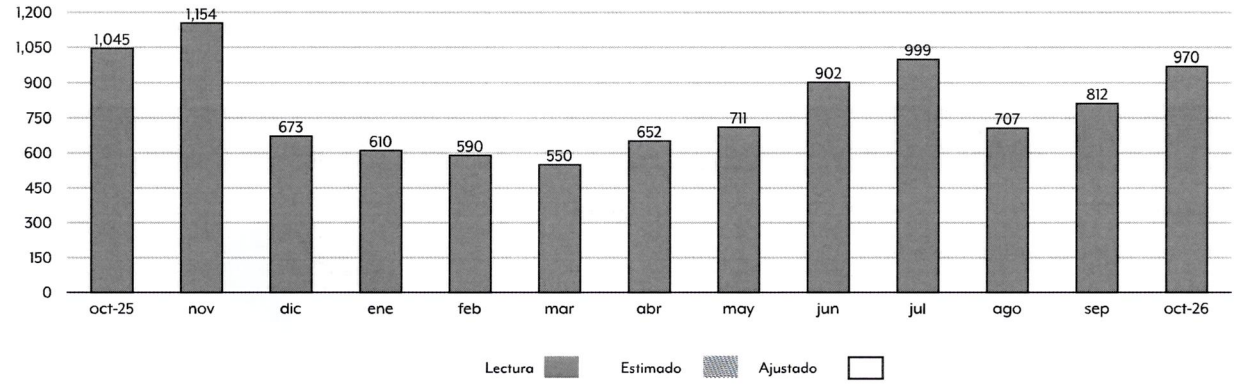
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
4000009284	5-oct	12986.00 L	3-sep	12016.00	970.00	32	1

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	545 kWh x $0.08648	$47.13
Subtotal		**$91.88**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	970 kWh x $0.173576	$168.37
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	970 kWh x $0.04509	$43.74
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	970 kWh x $0.007386	$7.16
Cláusula SUBA-Subsidios HH	970 kWh x $0.014338	$13.91
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	970 kWh x $0.000865	$0.84
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	970 kWh x $0.000853	$0.83
Subtotal		**$234.85**
Total		**$326.73**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 9872102375





NEPR

Received:

Oct 9, 2026

5:16 PM

I. Historial de los Hechos:

1. Hace aproximadamente 4 meses tomé medidas drásticas para reducir mi consumo eléctrico: cambié mi estufa eléctrica a estufa de gas, dejé de usar el calentador de agua eléctrico, y reduje el uso del aire acondicionado de 24/7 a solo en las noches. Lógicamente, mi factura debió bajar.

2. Contrario a lo esperado, mi factura ha seguido aumentando sin razón válida.

3. Inicialmente acudí en persona a LUMA para abrir un caso de investigación y se me negó. Posteriormente, luego de insistir, LUMA aceptó abrir una investigación.

4. Luego de más de un mes de espera, LUMA se comunicó conmigo informando que realizaron su "investigación" y que no encontraron nada malo con mi factura.

II. Razón de esta Querella ante el Negociado:

Considero que LUMA no realizó una investigación real por las siguientes razones:

a) Nunca visitaron mi residencia para verificar el contador eléctrico. Estuve pendiente y nadie vino a inspeccionar.
b) No me presentaron ninguna evidencia de dicha investigación: no me mostraron lecturas del contador, fotos, reporte de prueba del metro, ni desglose del consumo.
c) Mi factura sigue aumentando mes tras mes, a pesar de mi consumo reducido, lo que demuestra que el problema no se ha resuelto.

Siento que simplemente cerraron el caso sin hacer nada.

III. Lo que solicito al Negociado de Energía:

Scanned with CamScanner

1. Que se ordene a LUMA a realizar una investigación genuina y completa, incluyendo una visita a mi propiedad para la prueba física del contador.
2. Que se requiera a LUMA a entregar evidencia documental de su investigación: reporte de inspección, historial de lecturas, y prueba de calibración del metro.
3. Que se realice una revisión y auditoría de mi facturación de los últimos 4 meses.
4. Que se ordene un ajuste o crédito a mi cuenta si se comprueba error o sobreestimación.

Scanned with CamScanner

NEPR

Received:

Oct 9, 2026

5:16 PM

La gente primero. La seguridad siempre.

11 de septiembre del 2026

MARTINEZ COTTO, CAMILLE T,
PO BOX 362436,
SAN JUAN, PR, 00936-2436

kamilemartine95@gmail.com

Número de cuenta: 4222899561
Número de objeción: OBW20260715422573587802
Fecha de factura objetada: 07-06-2026
Cantidad de factura objetada: $283.46
Número de caso: 6613478022

Estimado cliente:

Conforme a su solicitud, procedimos a investigar la cuenta en referencia para la factura objetada. Le informamos que el **08-05-2026** se verificó la lectura para el medidor **4000009284** la cual fue **kwh 10693.** La misma es una lectura regular y progresiva a la de la factura objetada por lo que no amerita ajuste. El balance de su cuenta es **$255.49.** En adición, se observa que su cuenta refleja un acuerdo de pago activo con un balance de **$423.42**

Por disposición de la Ley 57 del 22 de mayo de 2014, según enmendada, usted tiene un término de veinte (20) días para aceptar o solicitar una revisión del resultado de la investigación, no más tarde de la fecha de vencimiento que se indique en esta carta. De tener un balance pendiente, como alternativa, puede comunicarse al 1-844-888-5862 o visitar la Oficina de Servicio al Cliente más cercana, para establecer un plan de pago que le permita cumplir con su obligación de manera más manejable.

Usted tendrá hasta **1 de octubre del 2026** para solicitar una revisión de su caso. De no solicitar una revisión según indicado, procederemos a cerrar su reclamación entendiendo que no tiene interés en proseguir con la misma.

La solicitud de revisión deberá dirigirse a:

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

Cordialmente,

Gloria Arriaga
Supervisor de Facturación

ECS