NEPR

Received:

Oct 15, 2026

3:25 PM

NEPR-QR-2026-0515

QUERELLA

Ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora
de Servicio Público de Puerto Rico

Querellante: Javier Mojica
Cuenta LUMA: 3164750464
Teléfono: 787-689-2879

Querelladas: LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC

Asunto: Querella sobre objeción de factura denegada — Factura 316642913024

HECHOS:

1. Soy titular de la cuenta de servicio eléctrico número 3164750464 con LUMA Energy.

2. Recibí la factura número 316642913024, correspondiente al periodo del 14 de agosto
al 15 de septiembre de 2026, con $657.91 en cargos nuevos por un consumo facturado
de 2,357 kWh (74 kWh al día), un aumento de aproximadamente 55% respecto a mi factura anterior de $423.62, sin que haya cambiado mi patrón de consumo.

3. El 8 de octubre de 2026 radiqué objeción formal de dicha factura ante LUMA (confirmación 55IYWIZXYFCSMOT), por motivo de error en la medición del contador, solicitando investigación, prueba de medición del contador y que no se suspenda el servicio durante la investigación, conforme a la Ley 57-2014.

4. El 15 de octubre de 2026 recibí la decisión final de LUMA (correo electrónico de "Experiencia del Cliente"), en la que deniega la objeción indicando que el consumo está dentro de mi promedio histórico y que las lecturas del contador son regulares y progresivas. Dicha respuesta no atiende mi solicitud de prueba y verificación física del contador.

FUNDAMENTOS DE DERECHO:

Esta querella se presenta conforme a la Ley 57-2014 y al Reglamento 8863, dentro del término de treinta (30) días contados desde la notificación de la decisión final de la compañía, según dispone la Sección 5.01 del Reglamento 8863 y la Sección 3.04 del Reglamento 8543.

REMEDIO SOLICITADO:

a) Que se ordene una revisión independiente de la factura objetada;
b) Que se ordene la verificación y prueba física del contador de mi cuenta;
c) Que, de confirmarse error en la medición, se ordene el ajuste correspondiente de los $657.91 en cargos objetados;
d) Que no se suspenda el servicio eléctrico durante este procedimiento, conforme a la Ley 57-2014.

En San Juan, Puerto Rico, a 15 de octubre de 2026.

_____

Javier Mojica
Querellante

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

NEPR
Received:
Oct 22, 2026
2:15 PM

Javier Mojica
QUERELLANTE

vs.

LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC
QUERELLADAS

CASO NÚM.: NEPR-TEMP-8674

ASUNTO: Revisión de Factura – Factura Núm. 316642913024 (periodo 14/08/2026–15/09/2026)

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: Javier Mojica
2. Dirección física: 42 Calle Mimosa, Urb Paisajes de Dorado, Dorado, Puerto Rico 00646
3. Dirección postal: 42 Calle Mimosa, Urb Paisajes de Dorado, Dorado, Puerto Rico 00646
4. Teléfono: 787-689-2879
5. Correo electrónico: javier.mojica26@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: _____
2. Dirección física: _____
3. Dirección postal: _____
4. Teléfono: _____
5. Correo electrónico: _____

C. Querella

Relación sucinta de hechos: Soy titular de la cuenta de servicio eléctrico Núm. 3164750464 con LUMA Energy. La factura Núm. 316642913024, correspondiente al periodo del 14 de agosto al 15 de septiembre de 2026, facturó 2,357 kWh por $657.91 en cargos nuevos, un aumento de aproximadamente 55% respecto a la factura anterior de $423.62, sin que mediara cambio en mis patrones de consumo. El 8 de octubre de 2026 radiqué objeción formal ante LUMA (confirmación Núm. 55IYWIZXYFCSMOT) por error en la medición del contador, solicitando además la prueba física del contador. El 15 de octubre de 2026 LUMA denegó la objeción, indicando que el consumo está dentro de mi promedio histórico y que las lecturas del contador son normales y progresivas, sin atender ni realizar la prueba del contador solicitada. Ante la denegación, y dentro del término de 30 días, radiqué querella ante el Negociado de Energía (caso temporal Núm. NEPR-TEMP-8674).

Disposiciones legales aplicables: Ley 57-2014, Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, según enmendada; Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones del Negociado de Energía.

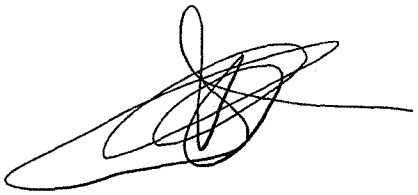
Remedio solicitado: 1. Que el Negociado ordene a LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC realizar la prueba física y calibración del contador de mi servicio a la mayor brevedad. 2. Que se revise y corrija la factura Núm. 316642913024 conforme a la medición real y correcta del consumo. 3. Cualquier otro remedio que el Negociado estime justo y razonable.

¿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": Los remedios se solicitan en conjunto, no en la alternativa.

Anejos: (Incluya toda la evidencia que entienda pertinente para sostener su reclamación). 1. Copia de la factura Núm. 316642913024. 2. Confirmación de objeción ante LUMA Núm. 55IYWIZXYFCSMOT. 3. Carta de LUMA del 15 de octubre de 2026 denegando la objeción. 4. Copia de identificación con foto del querellante. 5. Carta firmada del querellante.

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

Yo Javier Mojica hoy 18 de octubre de 2026, en San Juan, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.



Javier Mojica

Nombre	Firma	Fecha

NEPR

Received:
Oct 22, 2026

2:16 PM

San Juan, Puerto Rico, 16 de octubre de 2026

Negociado de Energía de Puerto Rico

Junta Reglamentadora de Servicio Público

Oficina de Secretaría

268 Ave. Muñoz Rivera, Edificio World Plaza, Suite 202

San Juan, PR 00918

Asunto: Caso Núm. NEPR-TEMP-8674 – Documentos para completar la radicación

Estimados señores:

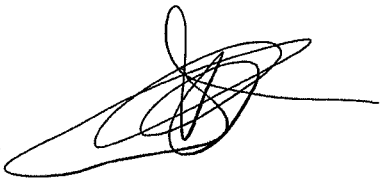
Yo, Javier Mojica, querellante en el caso de epígrafe contra LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC, por la presente someto los documentos solicitados en su comunicación del 16 de octubre de 2026 (Sr. Juan C. Díaz Cuadrado, Oficial de Radicaciones) a fin de completar la radicación del caso:

1. Formulario NEPR-A02 (Radicación de Querellas), debidamente completado y firmado.
2. Copia de mi identificación con foto (licencia de conducir).
3. La presente carta, debidamente firmada.
4. Carta de LUMA Energy del 15 de octubre de 2026 denegando mi objeción a la factura Núm. 316642913024.

La querella surge de la factura Núm. 316642913024 (periodo 14/08/2026–15/09/2026), que facturó 2,357 kWh por $657.91 en cargos nuevos, un aumento de aproximadamente 55% sobre la factura anterior, sin cambio en mis patrones de consumo. LUMA denegó mi objeción sin realizar la prueba del contador que solicité.

Agradezco su atención a este asunto y quedo a su disposición para cualquier información adicional.

Cordialmente,



Javier Mojica

Querellante

Tel: 787-689-2879

Email: javier.mojica26@gmail.com

Dir: 42 Calle Mimosa, Urb Paisajes de Dorado, Dorado, PR 00646

NEPR

Received:

Oct 22, 2026

2:22 PM

Correo electrónico de LUMA Energy — Denegación de objeción

De: Experiencia Del Cliente <experienciadelcliente@lumapr.com>

Para: javier.mojica26@gmail.com

Fecha: jueves, 15 de octubre de 2026, 1:27 PM (AST)

Asunto: Re: Bill Inquiry 3164750464

Hola,
Gracias por contactar a LUMA

Luego de analizar su historial de consumo, encontramos que el consumo facturado está dentro del promedio histórico en su cuenta. Las lecturas registradas en su contador son regulares y progresivas.

Existen factores que provocan alzas y bajas en el costo del servicio como la cantidad de días de consumo, el costo de compra de energía y el costo de compra de combustible que es uno determinado por el precio de los combustibles que se usan para la generación de energía en los mercados internacionales.

Si el predio el que se facturó el consumo está vacío, le sugerimos verificar que no se quede ningún enser eléctrico conectado o apagar el interruptor principal para evitar el registro de consumo.

Para obtener más información ingrese a su perfil de MiLUMA en nuestro portal web https://miluma.lumapr.com/ o contacte con nuestro equipo de LUMA para la Experiencia del Cliente llamando al (844) 888-LUMA (5862).

Es un placer servirle.
Equipo de LUMA para la Experiencia del Cliente

18 OCT 2026 - 12:42:47PM

LICENCIA VIRTUAL

GOBIERNO DE
GOVERNMENT OF **PUERTO RICO** USA



NUM 4 6 3 4 3 4 7

3 CONDUCTOR

OPERATOR

JAVIER
MOJICA RODRIGUEZ

URB PAISAJES DE DORADO
42 CALLE MIMOSA
DORADO, PR 00646

SEX/SEXO **M**
EYES/OJOS **BRO**

DOB/NAC **10ENE1986**
ISS/EMI **20ABR2026**
R **NINGUNA**
E **NINGUNA**
EXP **10ENE2034**

♥ Y

NEPR
Received:
Oct 22, 2026
2:25 PM