Junta Reglamentadora de Servicio Público

OCT 20 2026

Secretaría Negociado de Energía

11:22 Am

GOBIERNO DE PUERTO RICO

Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía de Puerto Rico

Carlos E. Figuera Alvelo
QUERELLANTE

vs.

Luma Energy
QUERELLADO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO: alto voltaje

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: Carlos E. Figuera Alvelo
2. Dirección física: Carr 155 Km 46.3 101 Palmas del Sur Morovis
3. Dirección postal: Palmas del Sur 101 Calle Palma Real Morovis, P.R. 00687-3346
4. Teléfono: 787-691-2394
5. Correo electrónico: clarypr62@gmail.com
6. Representación legal:
7. Número de RUA:
8. Dirección postal: PO BOX 363508 San Juan PR 00936-3508
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

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

1. Nombre completo: Luma Energy
2. Dirección física:

3. Dirección postal: PO BOX 363508 San Juan PR 00936-3508
4. Teléfono: 1- 844-888-5862
5. Correo electrónico: _____

C. Querella

Relación sucinta de hechos:
El 17 de sept. un perito electricista visitó el hogar, realizó pruebas con instrumentos oficiales y corroboró que existe un alto voltaje (257) en la residencia.
El 19 de sept. se realizo llamada a LUMA y se radico la querella # A 2609190006 indicando la situación de alto voltaje.

Disposiciones legales aplicables:

Remedio solicitado:
Regular el voltaje a un voltaje que sea normal y que no impacte negativamente los equipos ni nuestra seguridad familiar.

¿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).

- [x] Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- [ ] Otros: _____

Yo Carlos E. Figueroa Alvelo **hoy** 16 **de** octubre **de 20**26, **en** Morovis, **Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

Carlos E. Figueroa Alvelo — Nombre
Firma
16/octubre/2026 — Fecha

GOBIERNO DE PUERTO RICO
Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía 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: Luma
2. Nombre del Solicitante: Carlos E. Figueroa Alvelo
3. Título del formulario que se complementa: NEPR-A02 Rev Enero 2019-Querella
4. Fecha del formulario que se complementa: 15/octubre/2026
5. Provea la información adicional: (Especifique el inciso del formulario que está completando)

24/sept/2024 Por segunda vez hubo comunicación con LUMA. Me atendió Xavier, quien refirió el caso nuevamente haciendo una nota de contacto para los peritos de la brigada de LUMA.

29/sept/2024 Se realizó una tercera llamada. En esta ocasión el Sr Reyes nos indicó que estaba refiriendo el caso al departamento del sistema de escalasiones para que ellos se comunicaran de manera interna.

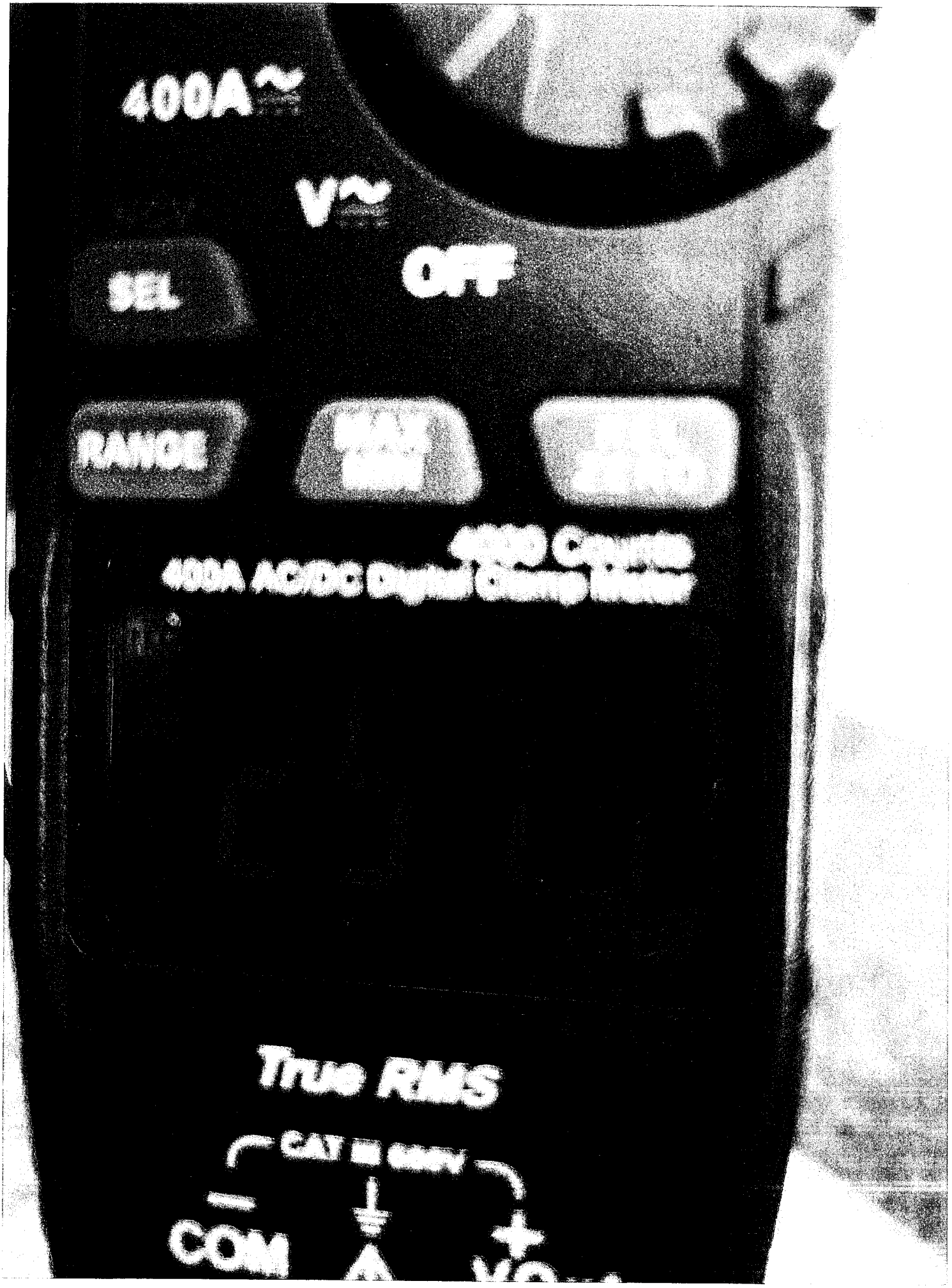
8/octubre/2026 - Se realizó la cuarta llamada, siendo atendido por Yashira, quien indicó que iban a escalar el caso para agilizar el proceso

15/octubre/2026 - Por quinta vez me comuniqué con LUMA con la Sra Santiago en relacion a la

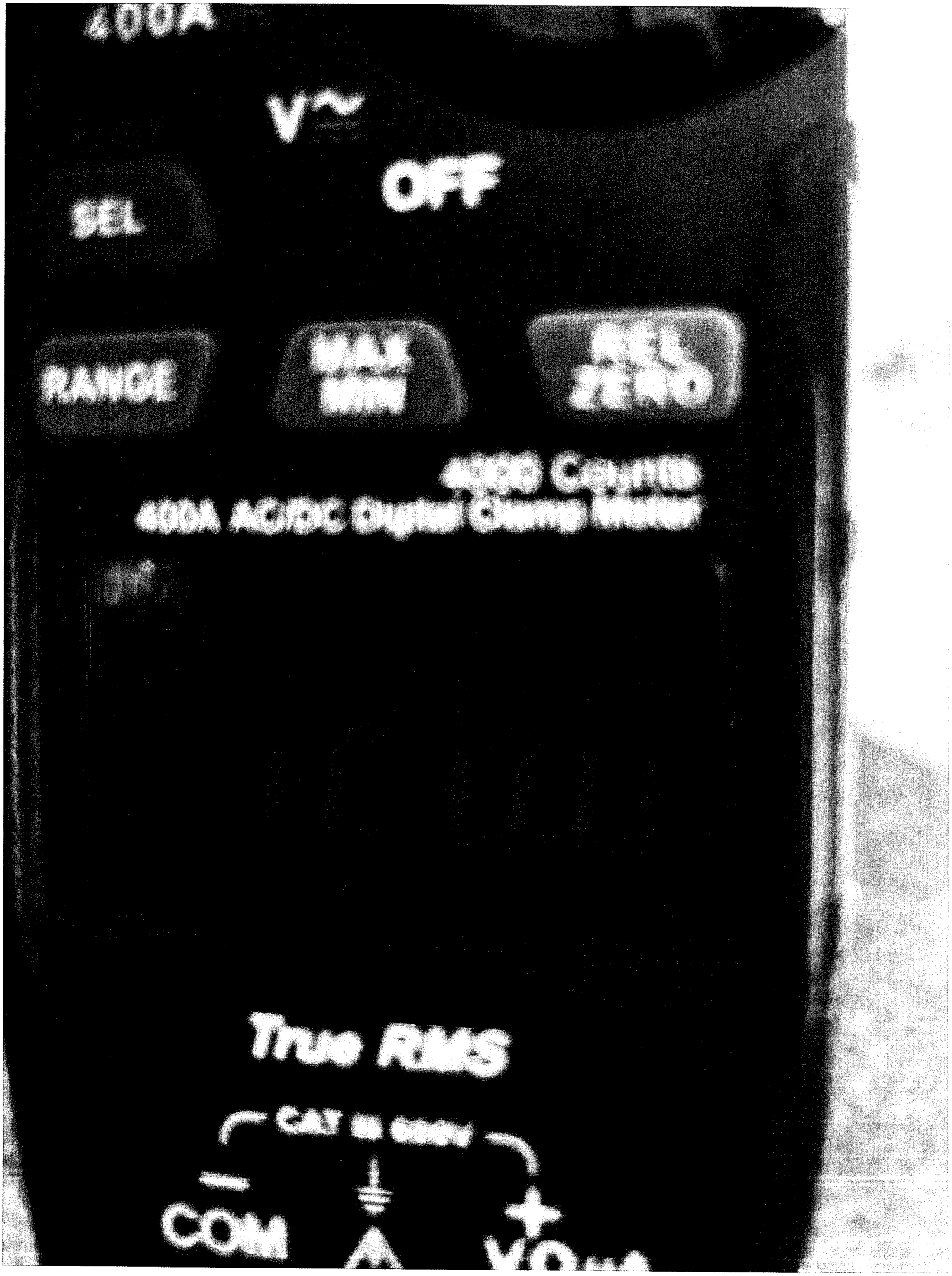
de alto voltaje A2609190006. Se le indicó que el técnico (perito) visitó el hogar nuevamente y éste indicó que el voltaje continúa alto (257) Al indicarle que la semana pasada mi esposa recibió una descarga eléctrica al apagar la luz del cuarto principal me indicó que procedia a realizar un reporte nuevo para informar lo sucedido ya que la situacion se convertía en un peligro. El número de querella asignado es A2610150013G con el Personal de Despacho.

Inmediatamente me llama Liza Morales, de Personal de Despacho. Le explico toda la situación y me solicita un reporte del técnico con la información del alto voltaje para entonces radicar la invesigación de servicio. Luego de un mes no recibo ninguna respuesta satisfactoria y que nos brinde seguridad a mi y mi familia.

Nos sentimos frustrados con LUMA, ya que no tienen la voluntad de resolver la situación en bienestar de sus clientes.



Scanned with CamScanner



Scanned with CamScanner



Scanned with CamScanner

Su factura de electricidad

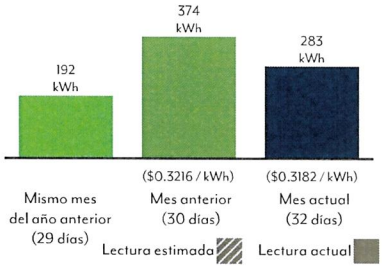
Para el periodo del 24 de julio de 2026 al 25 de agosto de 2026

FIGUEROA ALVELO,CARLOS E
Su número de cuenta: 8330990000
Fecha de expedición de esta factura: 25 de agosto de 2026
Ciclo de facturación: 20

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
$45.18	28 sep 2026	283 kWh

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

24.3% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

47.4% más energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$2.81

Promedio de consumo diario
9 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.0622

¡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: 8330990000
Cantidad adeudada: $45.18
Fecha de vencimiento:
28 de septiembre de 2026

Cantidad incluida:

FIGUEROA ALVELO,CARLOS E
URB PALMAS DEL SUR
101 CALLE PALMA REAL
MOROVIS PR 00687-3346

LS-8/25/26-13579

00083309900008 000004518 000005982 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).

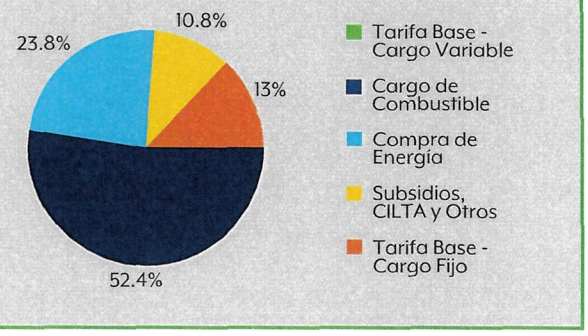
LS-8/25/26-13579

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	**-$14.64**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*-$14.64*
Pagos acreditados	*$0.00*
Cargos corrientes	**$59.82**
Cantidad Total Adeudada	**$45.18**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): $105.76

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: 00000 CARR 155 KM 46.3 101 PALMAS DEL SUR MOROVIS SUR MOROVIS PR 00687 **ID localidad:** 8330990271

Tarifa: Servicio Residencial General **Periodo:** 24-jul-2026 a 25-ago-2026 **Próxima lectura:** 23-sep

Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
75470633	25-ago	4192.00 L	24-jul	3909.00	283.00	32	1

Medición Neta	kWh						
	Lectura actual	Lectura anterior	Exportado	Aceptado	Acreditado	Consumo Neto	Remanente
	5,366.00	5,271.00	95.00	95.00	95.00	188.00	0.00

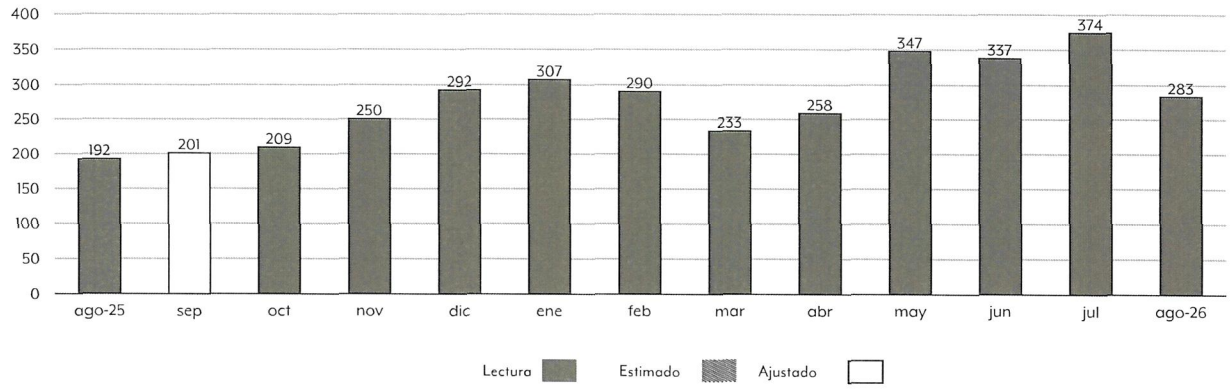
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

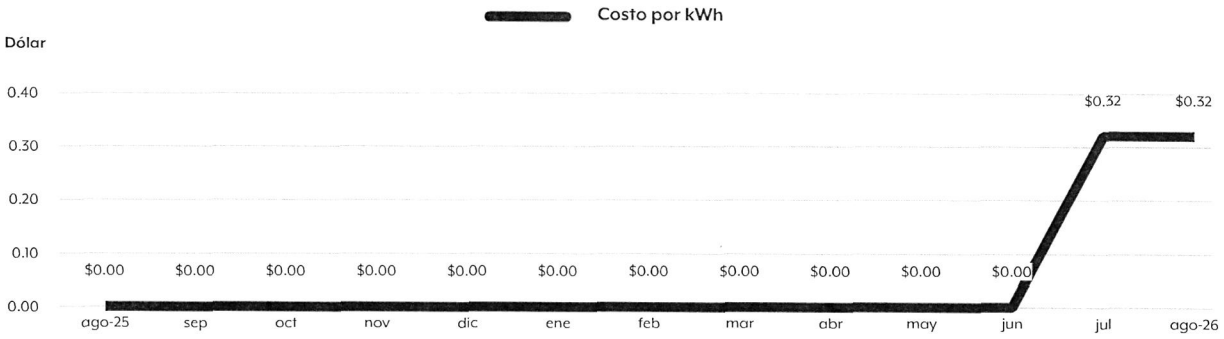
DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$8.00
Cargo por Consumo	283 kWh x $0.08648	$24.47
Subtotal		**$32.47**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	283 kWh x $0.11407	$32.28
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	283 kWh x $0.051748	$14.64
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	283 kWh x $0.007386	$2.09
Cláusula SUBA-Subsidios HH	283 kWh x $0.014338	$4.06
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	283 kWh x $0.000865	$0.24
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	283 kWh x $0.000853	$0.24
Subtotal		**$53.55**
Subsidios y Descuentos		
Cláusula NM-Crédito Programa Medición Neta		-$26.20
Subtotal		**-$26.20**
Total		**$59.82**

LS-8/25/26-13579

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 8330990271





LS-8/25/26-13579

Zoho Sign Document ID: 2F4D19F4-7SVVZSGVV2ZLEUZTRLKSJ3OCSRTVXRFXQRDJEUOV29M

Fecha: 14 Oct 2026

A quien pueda interesar:

Yo, por este medio Carlos E Figueroa Alvelo autorizo a Ildelisa Rosario a realizar en mi nombre los trámites y gestiones relacionados con mi cuenta de energía eléctrica ante LUMA Energy, Negociado de Energía y cualquier otra entidad relacionada.

Esta autorización se expide a solicitud de la parte interesada para los fines pertinentes.

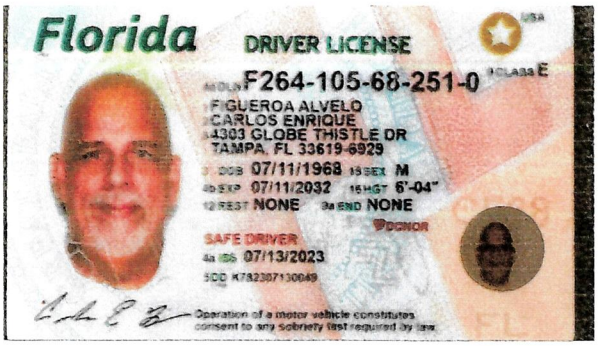
Atentamente,

Firma Carlos E Figueroa Alvelo

Nombre: Carlos E Figueroa Alvelo

Num de identificación: F264-105-68-251-0

Num Cuenta de Luma 8330990000


Florida
DRIVER LICENSE
F264-105-68-251-0
CLASS E
1 FIGUEROA ALVELO
2 CARLOS ENRIQUE
4303 GLOBE THISTLE DR
TAMPA, FL 33619-6929
3 DOB 07/11/1968 15 SEX M
4b EXP 07/11/2032 15 HGT 6'-04"
12 REST NONE 9a END NONE
DONOR
SAFE DRIVER
4a ISS 07/13/2023
5DD K782307130049
Operation of a motor vehicle constitutes consent to any sobriety test required by law.