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

Junta Reglamentadora de Servicio Público
OCT 23 2026
Secretaría Negociado de Energía
8:46 am

Green Health Medical LLC / Victor Cardona Ortiz
QUERELLANTE

vs.

Luma Energy LLC / Luma Energy Servco LLC
QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0427

ASUNTO: Incumplimiento Ley Núm 57-2014 Seg enm y reglamento #8863

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: Green Health Medical LLC / Victor E. Cardona Ortiz
2. Dirección física: 1500 Jardines La Monteclaira #1014, San Juan, PR 00926
3. Dirección postal: 1500 Ave. Los Romeros #1014, San Juan PR 00926
4. Teléfono: (787) 390-9121
5. Correo electrónico: vecardona@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: Luma Energy LLC y Luma Energy Servco LLC
2. Dirección física: Pda 18 Santurce PR 00907
3. Dirección postal: PO Box 364267
4. Teléfono: 1-844-858-5862
5. Correo electrónico:

C. Querella

Relación sucinta de hechos:

Disposiciones legales aplicables:

Ley Núm 57 - 2014 seg. enm y reglamento num 8863 Sec.

Remedio solicitado:

Que se investigue mi cuenta de servicio electrico, que se realice el ajuste correspondiente y/o cualquier otro remedio que me pueda ser derecho. Que se eliminen los cargos por atraso.

¿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: Carta Explicativa, Evidencia de pago, ID, Resolución Corp. y documentos de referencia

Yo Victor Cardona **hoy** 22 **de** Oct. **de 20**__, **en** San Juan, **Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

Victor Cardona		22/oct/26
Nombre	Firma	Fecha

22/08/2023 - 09:02:23 am

VIRTUAL LICENSE

GOBIERNO DE
GOVERNMENT OF **PUERTO RICO**



NUM 4 7 0 0 3 8 5

VICTOR ENRIQUE
CARDONA ORTIZ

JARDINES DE MONTE HIEDRA
APT 1014
SAN JUAN, PR 00926-3481

3 CONDUCTOR

SEX/SEXO M
EYES/OJOS BRO

DOB/NAC **14Dec1986**
ISS/EMI **19Aug2022**
R **NONE**
E **NONE**
Y

OPERATOR

EXP **14Dec2029**

GREEN HEALTH MEDICAL LLC

RESOLUCIÓN CORPORATIVA
AUTORIZACIÓN PARA TRÁMITE ANTE LUMA ENERGY

En la ciudad de San Juan, Puerto Rico, hoy 9 de Julio de 2026.

Yo, Victor Cardona Collazo, en calidad de Secretario(a) de Green Health Medical LLC, certifico que en reunión debidamente convocada de los miembros/administradores de la corporación, se adoptó la siguiente resolución:

POR CUANTO:

La corporación mantiene cuentas de servicio eléctrico con LUMA Energy, y ha identificado facturación que refleja un consumo significativamente elevado que requiere revisión, análisis y posible objeción formal;

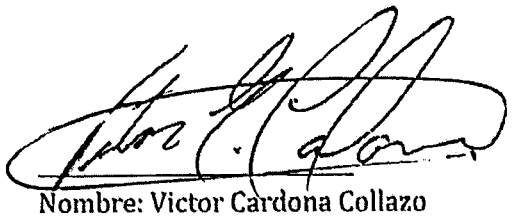
SE RESUELVE:

1. Autorizar al Sr. Victor Cardona, mayor de edad, a actuar en representación de Green Health Medical LLC ante LUMA Energy, para llevar a cabo todas las gestiones relacionadas con el proceso de objeción de factura por alto consumo.
2. Dicha autorización incluye, sin limitarse a: solicitar revisiones y auditorías de consumo; presentar objeciones formales y reclamaciones; someter documentos y evidencia; dar seguimiento a casos; comparecer a reuniones o vistas; firmar documentos relacionados.
3. Esta autorización tendrá una vigencia de seis (6) meses a partir de la fecha de esta resolución, salvo que sea revocada antes mediante resolución posterior.
4. Cualquier gestión realizada por el Sr. Victor Cardona en virtud de esta autorización será considerada válida y vinculante para la corporación.

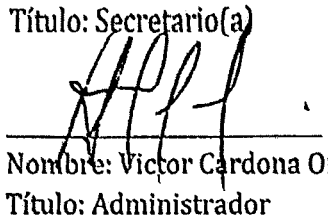
CERTIFICACIÓN:

Yo, Victor Cardona Collazo de Green Health Medical LLC, certifico que la presente resolución es fiel y exacta, y que la misma se encuentra vigente y no ha sido modificada ni revocada.

EN TESTIMONIO DE LO CUAL, firmo la presente en la fecha antes indicada.



Nombre: Victor Cardona Collazo
Título: Secretario(a)



Nombre: Victor Cardona Ortiz
Título: Administrador

GREENHEALTH MEDICAL LLC
BO. MONACILLOS, CALLE
ALDA, EDIFICIO #9,
SAN JUAN, PR. 00926
(787)-420-1117

LUMA
La gente primero. La seguridad siempre.

25 de junio de 2026

GREEN HEALTH MEDICAL LLC
1500 AVE LOS ROMEROS APT 1014
JARD DE MONTEHIEDRA,
SAN JUAN, PR, 00926-7016

Cuenta: **9472176052**
Número de objeción: **OB20260623KYQz**
Fecha de factura objetada: **6-1-2026**
Cantidad de factura objetada: **$39,400.90**

Estimado cliente:

Hemos recibido su solicitud de objeción de factura por razón de **alto consumo** para el período del **5-1-2026** a **6-1-2026.** Esta no cumple con los requisitos contenidos en el artículo 4.07 del Reglamento 8863- 2016 del Negociado de Energía, según se identifican a continuación. Para formalizar su solicitud, es necesario que provea:

☐ El nombre del cliente que presenta la objeción.

☐ El número de la cuenta de servicio.

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

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

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

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

☒ **Se requiere el pago del promedio conforme a lo establecido en la Sección 4.05 del Reglamento 8863-2016. Su promedio es de $39,400.90. Tan pronto, realice el pago debe enviar copia del recibo y si presenta su pago por teléfono o a través de MILUMA en la página Web, deberá ofrecer el número de confirmación.**

En adición, para confirmar que la persona quien presenta la objeción está debidamente autorizada y poder comenzar el proceso de investigación, es necesario que provea lo siguiente:

☒ **Resolución corporativa debidamente ponchada (sello de corporación) o notarizada, emitida dentro de un período de 6 meses o menos autorizando a la persona designada a tramitar la objeción de factura en LUMA.**

☒ **Identificación con foto de la persona designada en la resolución corporativa.**

Su reclamación no podrá ser procesada hasta tanto provea la información requerida. Según el Artículo 4.09 del Reglamento 8863-2016, usted tiene hasta el **10 de julio de 2026 (15 días)** para someter esta información y completar la solicitud de objeción. De no recibir la información y/o documentos solicitados dentro de dicho término, su reclamación se considerará como no presentada y no tendrá efecto alguno. Favor de enviar la información solicitada a:

Luma Energy
Objetar Factura
Po Box 9100
San Juan, PR 00908

Departamento de Facturación/Billing Services

ECT

Su factura de electricidad

Para el periodo del 1 de junio de 2026 al 1 de julio de 2026

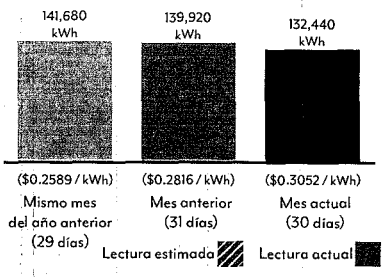
GREEN HEALTH MEDICAL LLC
Su número de cuenta: 9472176052
Fecha de expedición de esta factura: 1 de julio de 2026
Ciclo de facturación: 01

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
$213,888.50	3 ago 2026	132,440 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:

5.3% menos energía
en comparación con el mes anterior

y

6.5% menos energía
en comparación con el año anterior

PROMEDIOS

Costo promedio por día
$1,347.30

Promedio de consumo diario
4,415 kWh

Costo promedio de 12 meses por kWh
$0.2788

¡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: 9472176052
Cantidad adeudada: $213,888.50
Fecha de vencimiento:
3 de agosto de 2026

Cantidad incluida:

LS-7/1126-39442

GREEN HEALTH MEDICAL LLC
1500 AVE LOS ROMEROS APT 1014
JARD DE MONTEHIEDRA
SAN JUAN PR 00926-7016

00094721760529 021388850 004646325 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).

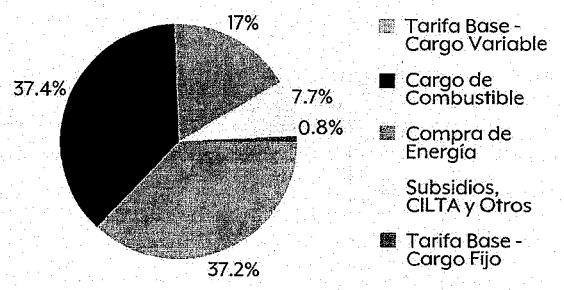
LS-7/1126-39442

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 *Pague Inmediatamente*	**$166,625.82**
Cantidad adeudada del periodo anterior	*$166,625.82*
Pagos acreditados	*$0.00*
Cargos corrientes	**$40,419.02**
Acuerdo(s) de pago	**$6,044.23**
Cargo por Atraso	**$799.43**
Cantidad Total Adeudada	**$213,888.50**

DESGLOSE DEL CARGO DE ELECTRICIDAD



Depósito(s) o bono(s) recibido(s):
$135,000.00

INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO

Dirección del servicio: EDIF SEIN #9 CALLE ALDA BO MONACILLOS SAN JUAN PR 00926 **ID localidad:** 5418998047

Tarifa: Servicio Comercial General a Distribución Primaria **Periodo:** 1-jun-2026 a 1-jul-2026 **Próxima lectura:** 1-ago

Carga contratada: 500 kVA **% Pérdida:** 1 **Factor de carga:** 0.533237 **Factor de potencia:** 0.850000

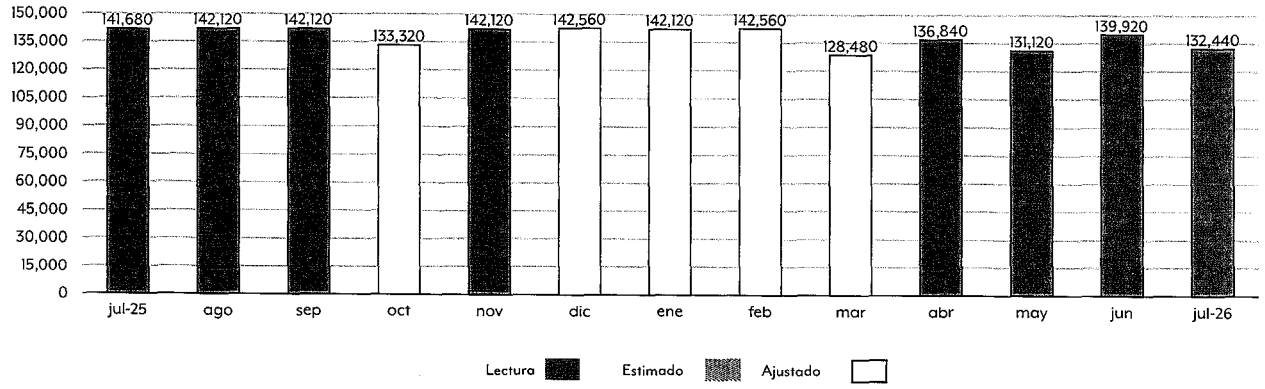
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual			Fecha de lectura anterior	Lectura anterior			Consumo				Constante
		kWh	kVA	kW		kWh	kVA	kW	kWh	kVA	kW	Días	
65035066	1-jul	7823.00 L	0.784 L	0.784 L	1-jun	7522.00	0.796	0.795	132,440.00	344.960	344.960	30	440

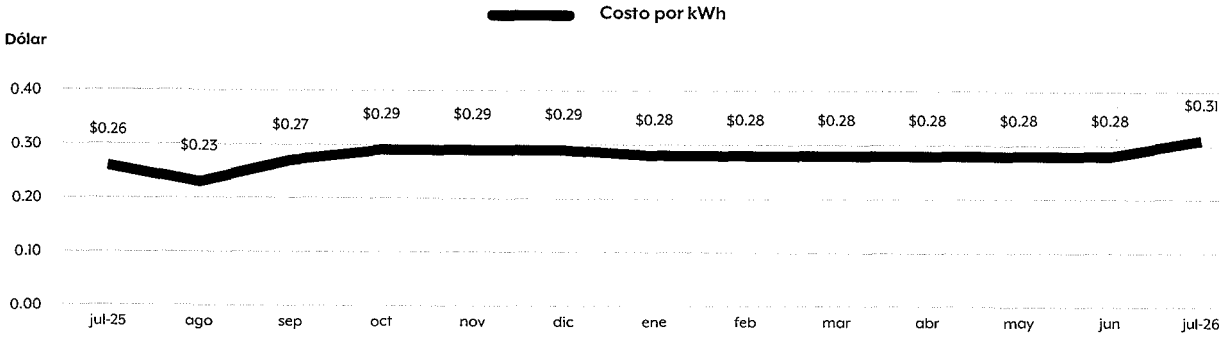
DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		$335.00
Cargo por Consumo	103,488 kWh x $0.07998	$8,276.97
Cargo por Consumo Adicional	28,952 kWh x $0.07198	$2,083.96
Cargo Por Demanda	345 kVA x $13.50	$4,657.50
Subtotal		**$15,353.43**
Cláusulas de Reconciliación		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	132,440 kWh x $0.11407	$15,107.43
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	132,440 kWh x $0.051748	$6,853.51
Cláusula CILTA-CELI (Municipios)	132,440 kWh x $0.007386	$978.20
Cláusula SUBA-Subsidios HH	132,440 kWh x $0.014338	$1,898.92
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	132,440 kWh x $0.000865	$114.56
Cláusula EE-Cargo Eficiencia Energética	132,440 kWh x $0.000853	$112.97
Subtotal		**$25,065.59**
Total		**$40,419.02**

HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 5418998047





LS-7/1/26-39442