

# Su factura de electricidad

Para el periodo del 8 de abril de 2022 al 9 de mayo de 2022

LOPEZ CALDERO, IVELISSE

Su número de cuenta:

5412691467

Fecha de expedición de esta factura: 9 de mayo de 2022

Ciclo de facturación:

12




**Consejo Para Ahorrar Energía:** Compra bombillas, enseres, aparatos electrónicos y otros productos con el sello ENERGY STAR®, que cumplen con reglas estrictas de eficiencia energética establecidas por la Agencia de Protección Ambiental y el Departamento de Energía de los Estados Unidos.

## CANTIDAD TOTAL ADEUDADA

**\$966.88**

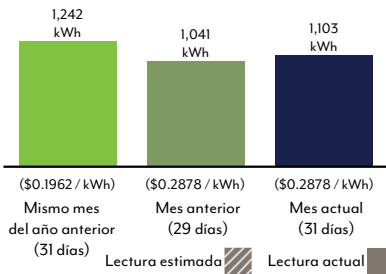
## FECHA DE VENCIMIENTO

 **11 jun 2022**

## CONSUMO DE kWh

 **1,103 kWh**

## SU CONSUMO DE ENERGÍA



## COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:



**6% más energía**  
en comparación con el mes anterior

y



**11.2% menos energía**  
en comparación con el año anterior

## PROMEDIOS

Costo promedio por día

**\$10.24**

Promedio de consumo diario

**36 kWh**

Costo promedio de 12 meses por kWh

**\$0.2287**

## ¡En LUMA trabajamos para ti!

La aplicación móvil de LUMA te da el control de tu servicio eléctrico en un solo click. Podrás ver y pagar tu factura y reportar interrupciones de servicio desde tu teléfono.



## Transformación del sistema eléctrico

¿Sabías que tenemos una escuela para celadores? El LUMA College for Technical Training es una institución educativa de clase mundial donde se adiestran los trabajadores que transformarán la industria eléctrica del país.



**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](http://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: 5412691467

Cantidad adeudada: \$966.88

Fecha de vencimiento:

11 de junio de 2022

Cantidad incluida:

LOPEZ CALDERO, IVELISSE  
CIUDAD UNIVERSITARIA  
P11 CALLE D W  
TRUJILLO ALTO PR 00976-3137

00054126914676 000096688 000031742 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 Servicio Residencial Para Proyectos Públicos – RH3

- Tarifa Servicio Residencial Especial – LRS (Programa de Asistencia Nutricional)
- Tarifa Fija para Residenciales Públicos bajo la Titularidad de la Administración de Vivienda Pública – 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@rsp.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 268-The Hato Rey Center, Suite 802, Piso 8, Avenida Ponce de León, San Juan PR 00918
- 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.

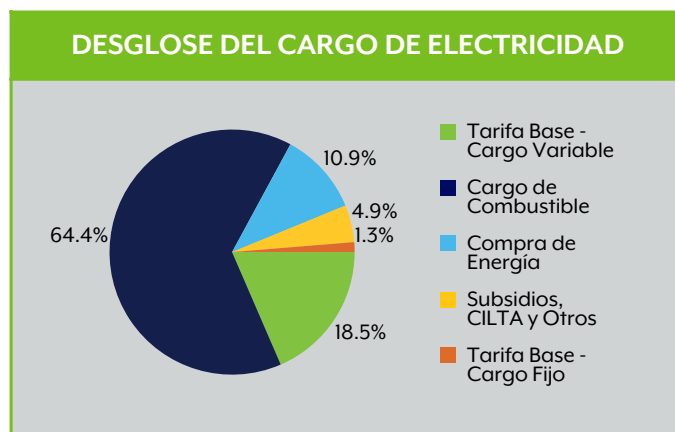
- Pague en línea a través de **www.lumapr.com**
- Llame a nuestra línea de pago automatizada al **1-844-888-LUMA (5862)**
- Envíe el pago por correo junto con el talonario provisto en esta factura
- Visite su oficina local de LUMA

## 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	
<b>Balance</b> <i>Pague Inmediatamente</i>	<b>\$649.46</b>
Cantidad adeudada del periodo anterior	\$649.46
Pagos acreditados	\$0.00
<b>Cargos corrientes</b>	<b>\$317.42</b>
<b>Cantidad Total Adeudada</b>	<b>\$966.88</b>



Depósito(s) o bono(s) recibido(s): \$100.00

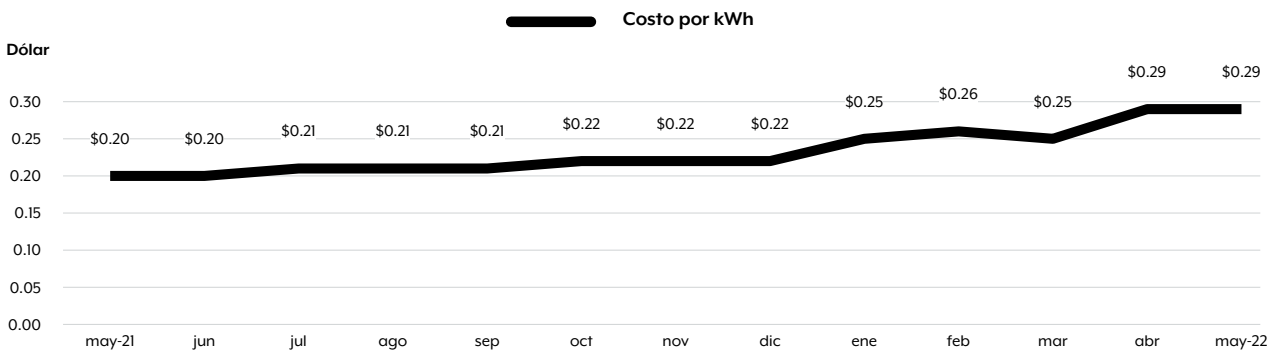
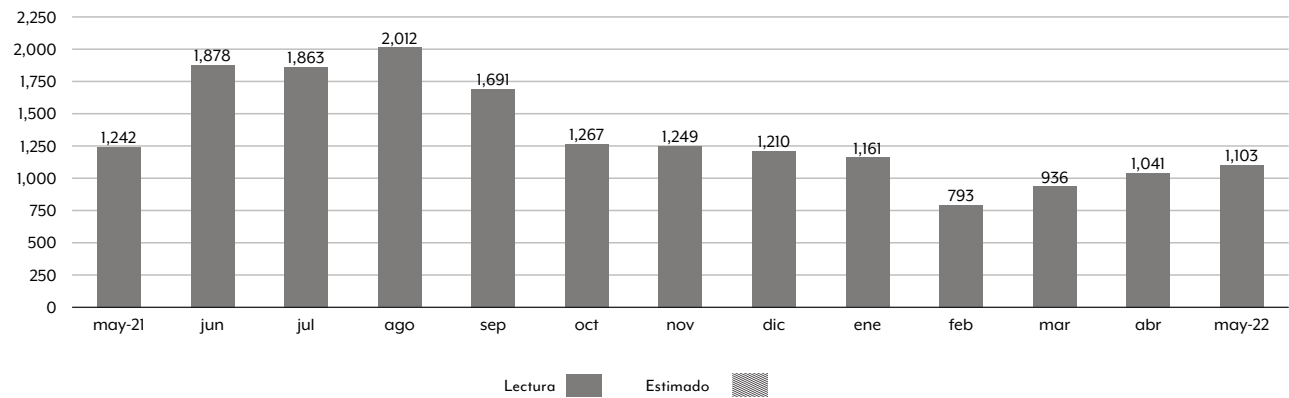
INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Y DEL SERVICIO							
Dirección del servicio: 14 LAS HACIENDAS CANOVANAS PR 00729				ID localidad: 6158681601			
Tarifa: Servicio Residencial General		Periodo: 8-abr-2022 a 9-may-2022		Próxima lectura: 8-jun			
Número de contador	Fecha de lectura	Lectura actual	Fecha de lectura anterior	Lectura anterior	Consumo		Constante
					kWh	Días	
66599342	9-may	18601.00 L	8-abr	17498.00	1,103.00	31	1

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES		
DESCRIPCIÓN	TARIFA	CARGO
<b>Cargos por Servicio</b>		
Cargo por Cliente		\$4.00
Cargo por Consumo	425 kWh x \$0.04944	\$21.01
Cargo por Consumo Adicional	678 kWh x \$0.05564	\$37.72
<b>Subtotal</b>		<b>\$62.73</b>
<b>Cláusulas de Reconciliación</b>		
Cláusula FCA-Ajuste Cargo de Combustible	1,103 kWh x \$0.185263	\$204.35
Cláusula PPCA-Ajuste por Compra de Energía	1,103 kWh x \$0.031504	\$34.75
Cláusula CILTA-CELL (Municipios)	1,103 kWh x \$0.003235	\$3.57
Cláusula SUBA-Subsidios HH	1,103 kWh x \$0.010368	\$11.44
Cláusula SUBA-Subsidios NHH	1,103 kWh x \$0.000522	\$0.58
<b>Subtotal</b>		<b>\$254.69</b>
<b>Total</b>		<b>\$317.42</b>



HISTORIAL DE CONSUMO (KWH)

ID localidad: 6158681601



# A todos nuestros clientes

---

En la noche del miércoles 6 de abril, a las 8:42 p.m., un apagón nos afectó a todos en Puerto Rico. El hecho de que tantos de nuestros clientes tuvieran que estar sin electricidad durante días es algo que sabemos que fue extremadamente difícil y frustrante.

Referente al apagón, sabemos que muchos se han preguntado cómo pudo ocurrir esto, y por qué se tardó tanto en restablecer la electricidad. Aunque las palabras por sí solas nunca borrarán lo ocurrido el 6 de abril, creemos que tenemos la responsabilidad de empezar a responder a estas preguntas.

Desde que ocurrió el apagón, que fue el resultado de una falla catastrófica de un gran interruptor de 230,000 voltios en la subestación de Costa Sur, las brigadas de LUMA y la AEE trabajaron 24 horas al día, 7 días a la semana, en turnos ininterrumpidos, para restablecer la generación y el servicio eléctrico. Inmediatamente pusimos en marcha nuestro centro de comando de operaciones de emergencia para ayudar a coordinar este esfuerzo. A lo largo de esa interrupción mayor, trabajamos junto con la AEE y los otros operadores de generación para restablecer la energía de la manera más rápida y segura posible. Para el domingo 9 de abril, después de un trabajo increíblemente difícil y complejo, pudimos restablecer la energía al 99.7% de nuestros clientes.

Para mantener a los clientes informados durante esta interrupción, publicamos más de 23 actualizaciones de restauración en todas nuestras plataformas digitales y la página oficial de LUMA. Además, enviamos mensajes de respuesta de voz interactiva (IVR) grabados a nuestros clientes, respondimos a más de 48,900 llamadas, nos pusimos en contacto con los clientes vulnerables y críticos e hicimos reuniones informativas con los medios de comunicación.

Con respecto a por qué ocurrió esto, ya se ha iniciado una investigación de varias fases.

El martes 12 de abril, presentamos los resultados preliminares que describen la secuencia de eventos que condujeron al apagón y proporcionamos información sobre el mantenimiento con la AEE y con LUMA. La siguiente fase de la investigación incluirá la recopilación de datos adicionales, el análisis independiente del evento y el análisis forense de los equipos. También estamos llevando a cabo un análisis de todo el sistema para identificar por qué el fallo de este interruptor no se contuvo, y dio lugar a la interrupción en cascada de todo el sistema.

Creemos que cada uno de nuestros clientes merece respuestas científicas provenientes de una investigación exhaustiva e independiente. Lo que sí sabemos es que la frágil naturaleza de la red eléctrica de Puerto Rico sigue planteando una serie de problemas derivados de años -sino décadas- de negligencia. Esto no es en absoluto una excusa, sino una evaluación honesta de los importantes retos de infraestructura que hemos heredado y que nos esforzamos por superar cada día.

De cara al futuro, estamos decididos a aprender las lecciones de éste y otros eventos de interrupción a gran escala. Adoptaremos todas las medidas posibles para reducir el riesgo de que se produzcan apagones de tal magnitud.

Una vez más, agradecemos profundamente la paciencia de nuestros clientes. Independientemente de los obstáculos o retos que puedan surgir, no perderemos de vista nuestra profunda responsabilidad de servirlos mejor cada día.

Todos los que formamos parte de LUMA estamos decididos, ahora más que nunca, a construir un sistema energético más confiable y resistente para los 1.5 millones de clientes a los que tenemos el privilegio de servir.

**Gracias,**

**La familia LUMA**



Para estar al día visite [lumapr.com](https://lumapr.com).