

**COMMONWEALTH OF PUERTO RICO
PUBLIC SERVICE REGULATORY BOARD
PUERTO RICO ENERGY BUREAU**

NEPR

Received:

Jul 15, 2021

11:20 PM

IN RE: REVIEW OF LUMA'S MODEL BILL

CASE NO. NEPR-MI-2021-0008

SUBJECT: LUMA's Presentation for Virtual Technical Conference scheduled for July 20, 2021

**MOTION SUBMITTING LUMA'S PRESENTATION FOR THE VIRTUAL
TECHNICAL CONFERENCE OF JULY 20, 2021**

TO THE HONORABLE PUERTO RICO ENERGY BUREAU:

COME NOW LUMA Energy, LLC ("ManagementCo")¹, and **LUMA Energy ServCo, LLC** ("ServCo")², (jointly referred to as "LUMA"), and respectfully submit and request the following:

1. On June 21, 2021, this Puerto Rico Energy Bureau ("Energy Bureau") issued a Resolution and Order approving an amended Procedural Calendar for the referenced proceeding. In this amended Procedural Calendar, this Energy Bureau scheduled for July 20, 2021 at 8:30 a.m. a Virtual Technical Conference for LUMA to present and discuss its Model Bill petition, and set the deadline of July 15, 2021 for LUMA to submit to this Energy Bureau LUMA's Presentation for the Virtual Technical Conference.

2. In compliance with the Energy Bureau's Order of June 21, 2021, LUMA hereby submits, as Exhibit 1, the Power Point™ Presentation that it proposes to offer during the Virtual Technical Conference of July 20, 2021 in the referenced proceeding.

¹ Register No. 439372.

² Register No. 439373.

WHEREFORE, LUMA respectfully requests that the Energy Bureau **accept** the Power Point™ presentation submitted as Exhibit 1 to this Motion that LUMA proposes to offer during the Virtual Technical Conference scheduled for July 20, 2021.

RESPECTFULLY SUBMITTED.

In San Juan, Puerto Rico, this 15th day of July 2021.

I hereby certify that I filed this Petition using the electronic filing system of this Energy Bureau and that I will send an electronic copy of this Motion to the attorneys for PREPA, Joannely Marrero-Cruz, jmarrero@diazvaz.law; and Katiуска Bolaños-Lugo, kbolanos@diazvaz.law. Notice will also be sent to the **Office of the Independent Consumer Protection Office**, Lcda. Hannia Rivera Diaz, hrivera@jrsp.pr.gov.



DLA Piper (Puerto Rico) LLC
500 Calle de la Tanca, Suite 401
San Juan, PR 00901-1969
Tel. 787-945-9107
Fax 939-697-6147

/s/ Margarita Mercado Echegaray
Margarita Mercado Echegaray
RUA NÚM. 16,266
margarita.mercado@us.dlapiper.com

/s/ Laura T. Rozas
Laura T. Rozas
RUA Núm. 10,398
laura.rozas@us.dlapiper.com

Exhibit 1

Presentation in pdf format



Review of LUMA's Model Bill

NEPR-MI-2021-0008

July 2021



LUMA Bill Redesign

Agenda

1. Overview of PREB Approval Request
2. Project Initiation and Research
3. Bill Design Components
4. Timing
5. Summary
6. Question and Answer



Overview of PREB Approval Request

PREB Authority and Approval

Act	Authority Related to Model Bill
Act 83 as amended by Act 4-2016 and Act 57-2014	<p>Requires that with Bureau approval, PREPA shall adopt a transparent bill that clearly itemizes the categories of the different charges and credits to consumers for each customer class of PREPA or its successors</p> <p>Requires electric service companies itemize rates approved by the Bureau in their customer bills, reflecting each one of the charges comprising the rate an in accordance with the transparent bill requirements of Acts 17 and 83.</p>
Act 17-2019, Articles 1.5(10)(a) and 1.10(h)	<p>Gives Bureau authority to guarantee every consumer's right to receive a reliable, stable, and excellent electric power service at a cost that is accessible, just, and reasonable, a transparent and easy to understand bill, and a fast service response. Net metering language to be included in bill.</p>

Other legal requirements

Regulation 8863:

- Establishes minimum contents of a bill and requires inclusion of a notice of the customer's right to object the bill and request an investigation by the Electric Service Company (as per Acts 83 and 57).

Energy Bureau Final Resolution and Order of January 11, 2016, in Case No. CEPR-AP-2016-002:

- A totally transparent bill is "a simple bill that is clear and discernible for the consumer."
- Bill must be drafted clearly and plainly so that it is easy to understand.
- For the bill to be transparent not all charges and costs need be itemized; otherwise, it would not be a simple, clear, discernible bill.
- Charges in the transparent bill "must reflect the costs that are reasonably distinguished by the consumers, that offer them clear price signals, in which they can trust to adjust their energy consumption patterns to more efficient energy consumption patterns."

PREB Approval Request

LUMA is seeking approval of the Model Bill and finds it is compliant with legal and regulatory requirements.

Approval of the Model Bill will enable LUMA to satisfy the requirements of a “transparent bill” set forth in Act 83 of May 2, 1941, as amended, known as the Puerto Rico Electric Power Authority Act, (“Act 83”), Act 57-2014 and Act 17-2019, as interpreted by this honorable Energy Bureau to benefit the public interest and customers, as well as Regulation 8862 and the interpretations in the Energy Bureau’s Final Resolution and Order of January 11, 2016, in Case No. CEPR-AP-2016-002 . A LUMA bill will also serve as a measure to enable customers to “see and feel improvement” after Commencement Date and act as a “catalyst for T&D customer engagement,” which are initiatives established under the T&D OMA.

This bill will be a clear signal to the customer of the transformation of the energy sector and help avoid confusion as to whom to contact to resolve issues related to their electric service.



Project Initiation and Research

Approach

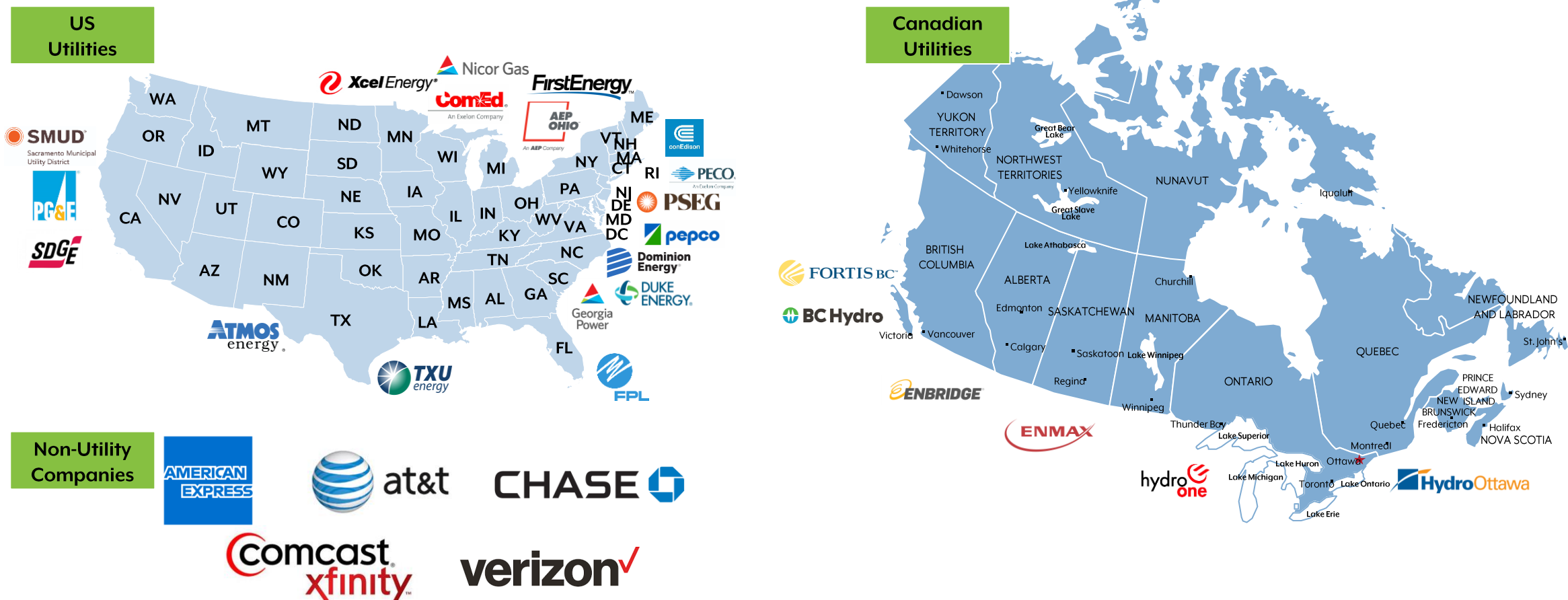
To redesign the bill, LUMA benchmarked utility & non-utility bill statement examples, identified billing best practices, conducted small focus groups and incorporated regulatory requirements.

LUMA conducted benchmarking and research over approximately 5 weeks with approximately 400 hours of research and review.

Benchmarking	Best Practices	Regulatory Requirements
<ul style="list-style-type: none">• Utility industry bills• Non-utility industry bills• Bill documents including:<ul style="list-style-type: none">◦ Paper bill statements◦ Electronic bill notifications◦ Across customer classes◦ Included net metering bills◦ Bills in Spanish and English	<ul style="list-style-type: none">• Utility billing studies• News articles• Conference presentations	<ul style="list-style-type: none">• PREB Act 57• PREB Regulation 8863• PREB Act 17• PREB Resolutions & Orders

Benchmarking: Assessing Utility & Non-Utility Bills

LUMA conducted an in-depth assessment of bill statements within the utility industry (US & Canadian) and outside of the industry (telecom, financial services, cable). LUMA reviewed 31 different bills.



Best Practices – Key Features

Design Feature Observed	
1	Communicating value to customers by explaining to customers the value they are receiving for the dollars they are spending for their electricity
2	Separating bill summary versus detail information
3	Using white space to highlight the most important bill content
4	Including a breakdown of the charges to create clarity and transparency and to enable customers to recalculate the bill themselves
5	Using large print in the front portion of the bill as well as customer friendly language and illustrations to help reduce customer anxiety
6	As is the case with PREPA's current bill, include detailed information or "small print" in the back of the bill
7	Using dynamic color in addition to black and white to engage the customer
8	Communicating ways for customers to lower consumption or save money

Bill Design Objectives

- Create a bill that provides clear, concise billing information that does not require the customer to study the bill or perform calculations;
- Identify and incorporate key customer experience improvement opportunities into the bill design, including customer-friendly language and informative customer messaging;
- Develop the bill design to increase eBill sign up, electronic payments, and automated payments;
- In accordance with the T&D OMA requirements, make the bill consistent with LUMA's brand, logo, and style guide; and
- Leverage bill design studies, best practices, and benchmarks from the utility and other industries.



Bill Design Components

LUMA's Bill Statement

PREPA

Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico
PO BOX 363508 - San Juan PR 00936-3508
Área Metro: 787-521-3434 (Larga Distancia: 1-800-966-8244)
Pagos: 787-521-2121 Audio Impedidos: 787-521-3050 2.7.33
www.aeepr.com

Detalle de Facturación

Descripción	Cantidad
Balance Prole	\$106.39
Pagos acreditados desde su última factura	106.39 CR
Cargos Corrientes	98.66
Cantidad a Pagar	\$98.66

Número de Cuenta: [REDACTED] Fecha de Factura: 10-sep-2019 Cido: 12
Fecha de Vencimiento Cargos Corrientes: 13-oct-2019

La instalación de un equipo para generar energía de fuentes renovables puede ayudarle a reducir su factura de electricidad. La Autoridad, mediante sus oficinas comerciales o por internet, le suministrará información sobre cómo puede calificar para ingresar al programa de medición neta. Además, existen beneficios contributivos para incentivar la compra de estos equipos sobre los que puede obtener más información en el Programa de Política Pública Energética.

ID Localidad [REDACTED]

Tarifa 112-Servicio Residencial General

Número Contador	Fecha Lectura	Días de Consumo	Lectura Actual	Consumo
Constante 1	10-sep-2019	29	38363.00	491.00

Cargos por Servicio

Cargo por Cliente	\$4.00
Cargo por Consumo (425 kWh x \$0.04944)	\$21.01
Cargo por Consumo Adicional (66 kWh x \$0.05564)	\$3.67
Subtotal	\$28.68

Cláusulas de Reconciliación

Cláusula PCA-Ajuste Cargo de Combustible (491 kWh x \$0.077633)	\$38.12
Cláusula PPOA-Ajuste por Compra de Energía (491 kWh x \$0.052081)	\$25.57
Cláusula CLTA-CELI (Municipios) (491 kWh x \$0.007245)	\$3.56
Cláusula SUBA-Subsidios HH (491 kWh x \$0.012414)	\$6.10
Cláusula SUBA-Subsidios NH (491 kWh x \$0.000921)	\$0.45
Ajuste Tarifa Provisional (491 kWh x \$-0.007771)	\$-3.82
Subtotal	\$69.96
Total	\$98.66

Consumo Promedio Tarifa para Residencia General (kWh)

Período	Consumo Promedio
ago-2019	18
sep-2019	18
oct-2019	18
nov-2019	18
dic-2019	18
ene-2020	18
feb-2020	18
mar-2020	18
abr-2020	18
may-2020	18
jun-2020	18
jul-2020	18
ago-2020	18
sep-2020	18
oct-2020	18
nov-2020	18
dic-2020	18
ene-2021	18
feb-2021	18
mar-2021	18
abr-2021	18
may-2021	18
jun-2021	18
jul-2021	18
ago-2021	18
sep-2021	18
oct-2021	18
nov-2021	18
dic-2021	18
ene-2022	18
feb-2022	18
mar-2022	18
abr-2022	18
may-2022	18
jun-2022	18
jul-2022	18
ago-2022	18
sep-2022	18
oct-2022	18
nov-2022	18
dic-2022	18
ene-2023	18
feb-2023	18
mar-2023	18
abr-2023	18
may-2023	18
jun-2023	18
jul-2023	18
ago-2023	18
sep-2023	18
oct-2023	18
nov-2023	18
dic-2023	18
ene-2024	18
feb-2024	18
mar-2024	18
abr-2024	18
may-2024	18
jun-2024	18
jul-2024	18
ago-2024	18
sep-2024	18
oct-2024	18
nov-2024	18
dic-2024	18
ene-2025	18
feb-2025	18
mar-2025	18
abr-2025	18
may-2025	18
jun-2025	18
jul-2025	18
ago-2025	18
sep-2025	18
oct-2025	18
nov-2025	18
dic-2025	18
ene-2026	18
feb-2026	18
mar-2026	18
abr-2026	18
may-2026	18
jun-2026	18
jul-2026	18
ago-2026	18
sep-2026	18
oct-2026	18
nov-2026	18
dic-2026	18
ene-2027	18
feb-2027	18
mar-2027	18
abr-2027	18
may-2027	18
jun-2027	18
jul-2027	18
ago-2027	18
sep-2027	18
oct-2027	18
nov-2027	18
dic-2027	18
ene-2028	18
feb-2028	18
mar-2028	18
abr-2028	18
may-2028	18
jun-2028	18
jul-2028	18
ago-2028	18
sep-2028	18
oct-2028	18
nov-2028	18
dic-2028	18
ene-2029	18
feb-2029	18
mar-2029	18
abr-2029	18
may-2029	18
jun-2029	18
jul-2029	18
ago-2029	18
sep-2029	18
oct-2029	18
nov-2029	18
dic-2029	18
ene-2030	18
feb-2030	18
mar-2030	18
abr-2030	18
may-2030	18
jun-2030	18
jul-2030	18
ago-2030	18
sep-2030	18
oct-2030	18
nov-2030	18
dic-2030	18
ene-2031	18
feb-2031	18
mar-2031	18
abr-2031	18
may-2031	18
jun-2031	18
jul-2031	18
ago-2031	18
sep-2031	18
oct-2031	18
nov-2031	18
dic-2031	18
ene-2032	18
feb-2032	18
mar-2032	18
abr-2032	18
may-2032	18
jun-2032	18
jul-2032	18
ago-2032	18
sep-2032	18
oct-2032	18
nov-2032	18
dic-2032	18
ene-2033	18
feb-2033	18
mar-2033	18
abr-2033	18
may-2033	18
jun-2033	18
jul-2033	18
ago-2033	18
sep-2033	18
oct-2033	18
nov-2033	18
dic-2033	18
ene-2034	18
feb-2034	18
mar-2034	18
abr-2034	18
may-2034	18
jun-2034	18
jul-2034	18
ago-2034	18
sep-2034	18
oct-2034	18
nov-2034	18
dic-2034	18
ene-2035	18
feb-2035	18
mar-2035	18
abr-2035	18
may-2035	18
jun-2035	18
jul-2035	18
ago-2035	18
sep-2035	18
oct-2035	18
nov-2035	18
dic-2035	18
ene-2036	18
feb-2036	18
mar-2036	18
abr-2036	18
may-2036	18
jun-2036	18
jul-2036	18
ago-2036	18
sep-2036	18
oct-2036	18
nov-2036	18
dic-2036	18
ene-2037	18
feb-2037	18
mar-2037	18
abr-2037	18
may-2037	18
jun-2037	18
jul-2037	18
ago-2037	18
sep-2037	18
oct-2037	18
nov-2037	18
dic-2037	18
ene-2038	18
feb-2038	18
mar-2038	18
abr-2038	18
may-2038	18
jun-2038	18
jul-2038	18
ago-2038	18
sep-2038	18
oct-2038	18
nov-2038	18
dic-2038	18
ene-2039	18
feb-2039	18
mar-2039	18
abr-2039	18
may-2039	18
jun-2039	18
jul-2039	18
ago-2039	18
sep-2039	18
oct-2039	18
nov-2039	18
dic-2039	18
ene-2040	18
feb-2040	18
mar-2040	18
abr-2040	18
may-2040	18
jun-2040	18
jul-2040	18
ago-2040	18
sep-2040	18
oct-2040	18
nov-2040	18
dic-2040	18
ene-2041	18
feb-2041	18
mar-2041	18
abr-2041	18
may-2041	18
jun-2041	18
jul-2041	18
ago-2041	18
sep-2041	18
oct-2041	18
nov-2041	18
dic-2041	18
ene-2042	18
feb-2042	18
mar-2042	18
abr-2042	18
may-2042	18
jun-2042	18
jul-2042	18
ago-2042	18
sep-2042	18
oct-2042	18
nov-2042	18
dic-2042	18
ene-2043	18
feb-2043	18
mar-2043	18
abr-2043	18
may-2043	18
jun-2043	18
jul-2043	18
ago-2043	18
sep-2043	18
oct-2043	18
nov-2043	18
dic-2043	18
ene-2044	18
feb-2044	18
mar-2044	18
abr-2044	18
may-2044	18
jun-2044	18
jul-2044	18
ago-2044	18
sep-2044	18
oct-2044	18
nov-2044	18
dic-2044	18
ene-2045	18
feb-2045	18
mar-2045	18
abr-2045	18
may-2045	18
jun-2045	18
jul-2045	18
ago-2045	18
sep-2045	18
oct-2045	18
nov-2045	18
dic-2045	18
ene-2046	18
feb-2046	18
mar-2046	18
abr-2046	18
may-2046	18
jun-2046	18
jul-2046	18
ago-2046	18
sep-2046	18
oct-2046	18
nov-2046	18
dic-2046	18
ene-2047	18
feb-2047	18
mar-2047	18
abr-2047	18
may-2047	18
jun-2047	18
jul-2047	18
ago-2047	18
sep-2047	18
oct-2047	18
nov-2047	18
dic-2047	18
ene-2048	18
feb-2048	18
mar-2048	18
abr-2048	18
may-2048	18
jun-2048	18
jul-2048	18
ago-2048	18
sep-2048	18
oct-2048	18
nov-2048	18
dic-2048	18
ene-2049	18
feb-2049	18
mar-2049	18
abr-2049	18
may-2049	18
jun-2049	18
jul-2049	18
ago-2049	18
sep-2049	18
oct-2049	18
nov-2049	18
dic-2049	18
ene-2050	18
feb-2050	18
mar-2050	18
abr-2050	18
may-2050	18
jun-2050	18
jul-2050	18
ago-2050	18
sep-2050	18
oct-2050	18
nov-2050	18
dic-2050	18
ene-2051	18
feb-2051	18
mar-2051	18
abr-2051	18
may-2051	18
jun-2051	18
jul-2051	18
ago-2051	18
sep-2051	18
oct-2051	18
nov-2051	18
dic-2051	18
ene-2052	18
feb-2052	18
mar-2052	18
abr-2052	18
may-2052	18
jun-2052	18
jul-2052	18
ago-2052	18
sep-2052	18
oct-2052	18
nov-2052	18
dic-2052	18
ene-2053	18
feb-2053	18
mar-2053	18
abr-2053	18
may-2053	18
jun-2053	18</

LUMAPUERTORICO.COM

LUMAPUERTORICO.COM

LUMAPUERTORICO.COM

LUMAPUERTORICO.COM

Maria Cliente

Para el periodo del 1 de agosto al 1 de septiembre de 2020

Su número de cuenta:

XXXXXXXXXXXX

Fecha de expedición de esta factura: 4 de septiembre de 2020



Consejos Para Ahorrar Energía: Mientras no estén en uso, apaga luces y enseres como televisores, computadoras y equipos de ejercicio. Los equipos eléctricos continúan usando varios vatios de electricidad aun cuando están apagados.

CANTIDAD TOTAL ADEUDADA

\$221.19

FECHA DE VENCIMIENTO

4 oct 2020

CONSUMO DE KWH

💡 **750 kWh**

FACTURA FINAL - AVISO DE SUSPENSIÓN DE SERVICIOS: Por favor pague la cantidad en atraso inmediatamente.
De lo contrario, su servicio puede ser suspendido por falta de pago.

SU CONSUMO DE ENERGÍA



COMPARACIÓN

Este mes, usted consumió:

 **15% menos energía**
en comparación con el mes anterior

 **10% más energía**
en comparación con hace 1 año

PROMEDIOS

Consumo diario promedio
24 kWh

¡En LUMA trabajamos para ti!

Tu nueva factura de servicio eléctrico está diseñada para que entiendas todos los cargos del servicio y estés confiado en que estás pagando solo por tu consumo.



Transformación del sistema eléctrico

 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



Envíe su pago a:
Luma Energy
PO BOX 363508
San Juan PR 00936-3508

Lea 57: Todos los clientes tiene hasta la fecha de vencimiento para pagar el total en esta factura o presentar una objeción a los cargos corrientes por venta de electricidad. Detalles al dorso. Incluya este talonario con su pago. No mutilé, doble, grape, manche, escriba (excepto la cantidad a pagar) ni use cinta adhesiva en el talonario de pago.



Nombre del cliente
Número, Dirección, Núm. de apto.
Ciudad, Estado, Código postal + 4

Cuenta: xxxxxxxxxxxx
Cantidad adeudada: \$221.19
Fecha de vencimiento:
4 de octubre de 2020

Considered in this study

0123456789:;,'*~ 01234567890:;,'*~ 0123456789:;,'*~

Page 1 Highlights

1. Clarity in bill amount due and due date
2. Billed usage information prominent
3. Uses white space and dynamic color to segment information for easy reading
4. Uses large font to highlight key information

¿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 tiene el propósito de recuperar los gastos que son independientes del consumo y la demanda de energía de los clientes. Ellos 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 tiene el propósito de recuperar los gastos de:

- Generar, transmitir y distribuir la energía eléctrica

Energía eléctrica es proveída a nuestros clientes que no están relacionados con la compra de combustible o energía. Los Cargos de las Cláusulas de Reconciliación y Riders incluyen:

- Cargo de Ajuste por Compra de Combustible Cargo de Ajuste por Compra de Energía
- Contribución en Lugar de Impuestos (CELI)
- Subsidios Alumbrado Público (Municipal)
- Otras Subvenciones
- Cargo por el Programa de Eficiencia Energética
- Descuentos por Subsidios y
- Crédito por el Programa de Medición Neto, (si es aplicable)

Para una lista completa y desglose detallado de estos cargos, visite la página web www.lumapr.com o visite las oficinas regionales y comerciales de LUMA.

Subsidios, Alumbrado Público (Municipal) y Otras Subvenciones

- Crédito por Consumo de Equipos Eléctricos Necesarios Para Conservar la Vida

- Tarifa Servicio Residencial Para Proyectos Públicos - RH5
- 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 a Clientes Residenciales Cualificados
- Alumbrado Público Municipal

Para una lista completa y desglose detallado de todos Subsidios, visite la página web www.lumapr.com o visite las oficinas regionales y comerciales de LUMA.

Usted Tiene el derecho de objetar y pedir una investigación de su factura.

Usted como clientes tienen el derecho a objetar su total facturado y solicitar una investigación de dicha factura. Usted, tendrá hasta la fecha del vencimiento de su factura para pagarla o para presentar su objeción y su servicio no será afectado.

Para poder objetar o solicitar una investigación, pague la cantidad correspondiente al promedio de las facturas que no han sido disputadas durante los ses (6) meses anteriores. En caso de que no haya una historia de seis (6) meses de facturas no objetadas, usted deberá de pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas previas que no hayan sido objetadas. En el caso en que el promedio de las facturas no objetadas sea mayor a la factura objetada, usted tendrá que pagar el monto de la factura objetada.

En casos en que la factura objetada sea la primera factura emitida por LUMA, usted deberá de pagar una suma equivalente al depósito requerido el momento de registrar el contrato de servicio eléctrico con LUMA, o será su responsabilidad de pagar el monto de la factura objetada. Cual monto sea menor. Usted puede presentar su solicitud de objeción o investigación:

- Personalmente en la oficina comercial de su predicción
- A través de Mi Cuenta 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

Negociando de Energía de Puerto Rico (NEPR)

Usted puede contactar a NEPR en cualquier de las siguientes formas:

- Email [https://radicacion.energia.pr.gov](mailto:radicacion.energia.pr.gov)
- Página Web www.energia.pr.gov
- Por teléfono 787-525-6262
- Por correo electrónico a nepr@energia.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:

- Por teléfono al 787-525-6962
- Por fax al 787-525-6961
- Por correo electrónico a info@oipc.pr.gov
- Por correo postal al 268-The Hato Rey Center, Suite 802, Piso 5, Avenida Ponce de León, San Juan PR 00918
- Horas de Operación de lunes a viernes de las 8:30 am a las 5 pm

Reserved for other required provisions or future terms of service



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, su crédito se mantiene y es protegido. Pagos parciales no evitan la suspensión del servicio de energía eléctrica y cuentas finales que no son pagadas, pueden ser referidas a una agencia de crédito. Contáctenos para hacer pago para su balance vencido al 1-844-888-LUMA (5862).

Page 2 Highlights

- Detailed information or “small print” will be provided on the back of the first page
- Meets requirements for necessary information
- Directs customer to where they can find more information through website or contacting customer experience staff



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.

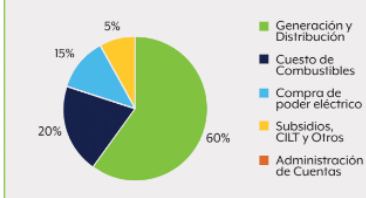
DETALLE DE LA CUENTA

Balance Previo	Balance Vencido - Pague Inmediatamente	\$25.00
Cantidad adeudada del periodo anterior	\$75.00	
Pagos acreditados	- \$50.00	
Cargos Corrientes por Electricidad		\$156.19
Acuerdo para pagar		\$40.00
Otros Cargos o Créditos Corrientes		\$40.00
Cantidad Total Adeudada		\$221.19

Deposito(s) Recibido(s) 1 / \$100

Objeción(s): 1 / \$400.50

DESGLOSE DEL COSTO DE ELECTRICIDAD



INFORMACIÓN DEL SERVICIO Y CONTADOR

Electricidad Suministrada A: 7746 Hillcrest Avenue	Período: 1-Aug-2020 to Sep-1-2020	ID Localidad: 1234567890
Clase de Tarifa: Servicios residenciales generales	Fecha de Lectura: 01-Sep-2020	Días de Consumo: 31
Número de Contador: 123456		Constante: 1
	Lectura Actual	Lectura Anterior
kWh Est.	2616.00	1866.00
		Consumo
		750.00

DETALLE DE LOS CARGOS CORRIENTES

Cargos por Servicio		
Cargo por Cliente		\$4.00
Cargo por Consumo	425 kWh x \$.04944	\$21.01
Cargo por Consumo Adicional	325 kWh x \$.05564	\$18.08
Sub Total		\$43.09
Cláusulas de Reconciliación		
Cargo por Combustible para Generación	750 kWh x \$.077633	\$58.22
Compra de Energía a Terceros	750 kWh x \$.052081	\$39.06
Subsidio de Consumo a Municipios Elegibles	750 kWh x \$.007246	\$5.43
Subsidio de Ayuda al Ciudadano	750 kWh x \$.012414	\$9.31
Subsidio de Organizaciones y Proyectos Públicos	750 kWh x \$.009210	\$6.91
Ajuste por Reconciliación de Tarifa Nueva	750 kWh x -.007771	-\$5.83
Sub Total		\$113.10
Total		\$156.19

Page 3 Highlights

- Communicating to customers the value of their bill and energy consumption
- Bill summary is separate from bill details; information clear and does not require additional customer calculations
- Includes a breakdown of charges to create clarity and transparency and to enable customers to recalculate the bill themselves
- Utilizes customer friendly and plain language billing to help reduce customer anxiety

LUMA's Model Bill provides transparency and clarity for customers around their utility costs and billing



Enhanced Customer Messaging



Consejos Para Ahorrar Energía: Mientras no estén en uso, apaga luces y enseres como televisores, computadoras y equipos de ejercicio. Los equipos eléctricos continúan usando varios vatios de electricidad aun cuando están apagados.

CANTIDAD TOTAL ADEUDADA	FECHA DE VENCIMIENTO	CONSUMO DE KWH
\$221.19	 4 oct 2020	 750 kWh

FACTURA FINAL - AVISO DE SUSPENSIÓN DE SERVICIOS: Por favor pague la cantidad en atraso inmediatamente.
De lo contrario, su servicio puede ser suspendido por falta de pago.

¡En LUMA trabajamos para ti!

Tu nueva factura de servicio eléctrico está diseñada para que entiendas todos los cargos del servicio y estés confiado en que estás pagando solo por tu consumo.



Transformación del sistema eléctrico

LUMA llegó a transformar el sistema eléctrico que tanto necesitan los puertorriqueños para tener un servicio confiable y de calidad.



**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

Educate

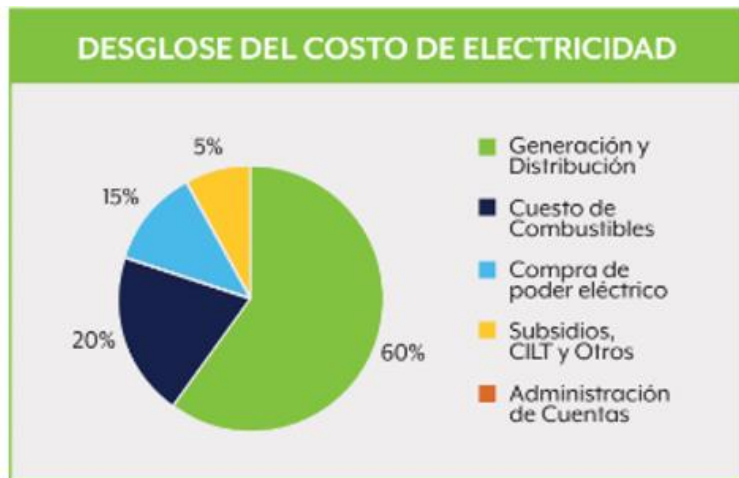
LUMA customer bills will include energy efficiency and conservation messages to save customers money and energy.

Inform

The customer bill will provide helpful information about how to pay your bill and phone numbers to contact LUMA and customer programs such as eBill.



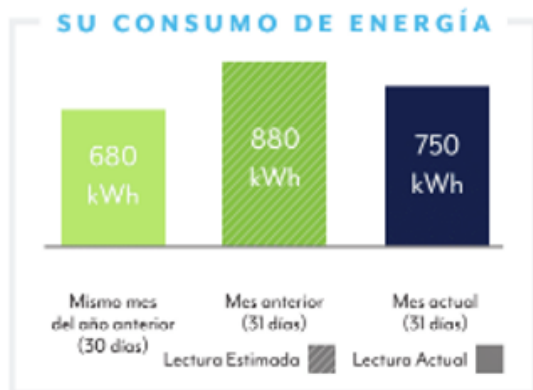
Advancing Consumer Knowledge



Information customers can act on...

- Pie Chart graphic illustrates the allocation of costs for a customer's monthly bill. This item provides additional education and transparency to customers on the value of the energy they use.
- Bar graph gives insights on customer behavior trends month to month
- Comparisons and averages calculated and clearly displayed on the first page will promote customer energy usage awareness
- Clear and transparent information shown in visual and statistical format provides customers with different ways for quickly analyzing data.

Customers will be able to more easily change consumption behavior to save money and energy.



LUMAPUERTORICO.COM

20

Act-57 Bill Objection Notification

Act-17 Renewable Energy & Net Metering Information

eBill Updates

As part of the effort, LUMA also redesigned the eBill notification with LUMA branding

eBill Notification



Regístrate para Pagos Automáticos
VISITE WWW.LUMAPR.COM

Notificación de factura electrónica

Estimado Cliente,

¡Muchas gracias por registrarte a notificaciones electrónicas!

La factura electrónica de LUMA Energy para su cuenta número XXXXXXXXXX está lista para ver y pagar.

Por favor valla a [Mi Cuenta](#)

CANTIDAD ADEUDADA	FECHA DE VENCIMIENTO
\$226.63	4 de octubre de 2021

Por favor, clic [aquí](#) para ver la información de su cuenta, para registrarse a pagos automáticos, o para obtener copias de su factura actual o anteriores. Si el enlace no funciona, copie la dirección electrónica a su navegador web <http://www.lumapr.com>

Sinceramente,

Su equipo de LUMA Energy

Centro de Servicios al Cliente número de teléfono: 1-844-888 LUMA (5862)
Horario de trabajo: de lunes a sábado, desde las 8am a las 8pm

LUMA

© 2021 LUMA Energy, LLC | P.O. BOX 363508 - San Juan, PR 00936-3508

Highlights

- Ensure consistent and clear messaging
- Support eBill adoption
- Reduce costs to serve through efficiency and reduce printing and mailing costs

Bill Testing

LUMA and its bill print & delivery vendor are collaborating in the development, confirming and execution of bill testing scenarios – to test, update and finalize LUMA's bills for release to the market.



- Rigorous testing will be completed to ensure accurate billing
- Scenarios will review approximately 800 scenarios in order to test all bill components
- Experts will be completing testing and documenting findings
- Extensive testing is planned in order to ensure accurate and clear billing to customers

Note: SME = Subject Matter Expert; SMEs comprised of former PREPA employees with 10-25+ years of experience at PREPA along with billing and Oracle CC&B expertise.



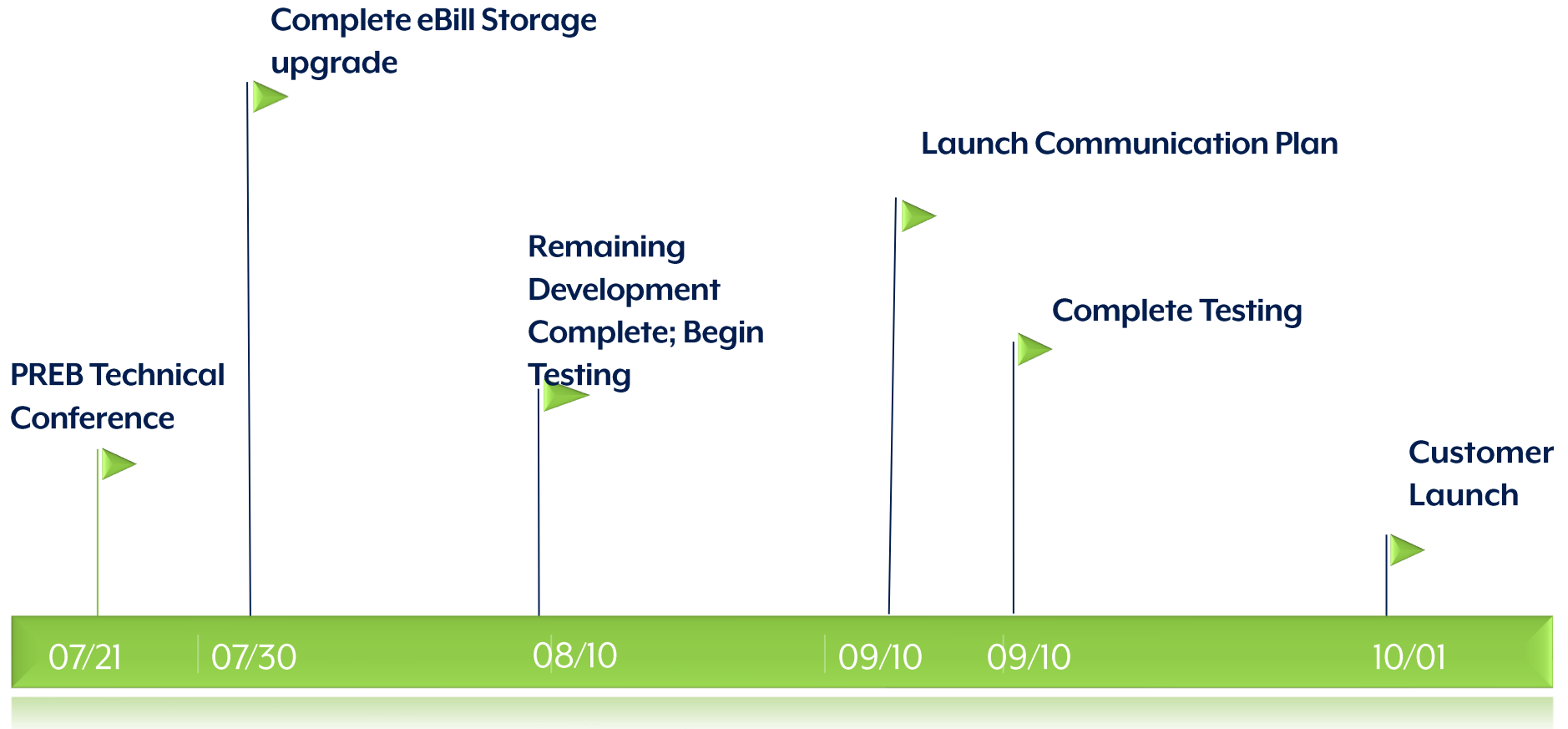
Customer Rollout & Communication

- Internal and external stakeholder outreach and training
- Multi-channel customer communication plan
- Mi LUMA website education focus
- Utilize new bill layout to highlight eBill, energy efficiency tips and other key customer messages



Timing

- LUMA has expedited its timeline in order to comply with the T&D OMA for rebranding



Summary

Key Take Aways	
1	Significant research went into developing the bill design and final components. The Model Bill was designed utilizing best practices from utility and non-utility bills.
2	The LUMA Model Bill educates and informs customers about their energy usage in an easy to read and customer-focused method.
3	Customer bills with the Model Bill will now be completely transparent, will incentivize customers to become more efficient, provides itemized billing detail and informs each customer of their right to dispute a bill and request an investigation.

LUMA requests the approval of the Model Bill and for the PREB to deem it a compliant re-design of the PREA's bill, and allow LUMA to incorporate the proposed Model Bill in its implementation of the current tariffs that the Bureau approve for PREPA.



Questions

