

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

NEPR

Received:

May 17, 2024

11:10 AM

IN RE: INVESTIGACIÓN SOBRE
CAMBIO DE PROCESO PARA OBJETAR
FACTURAS DURANTE Y LUEGO DE
HURACÁN FIONA

CASE NO.: NEPR-IN-2022-0005

SUBJECT: Informative Motion

INFORMATIVE MOTION

TO THE HONORABLE ENERGY BUREAU:

COME NOW LUMA Energy ServCo, LLC and LUMA Energy, LLC (collectively “LUMA”) through their undersigned legal representatives and respectfully submit and request the following:

1. Yesterday, May 16, 2024, LUMA submitted an *Informative Motion in Compliance with Final Report and Order of April 26, 2024* (“May 16th Motion”), notifying the Puerto Rico Energy Bureau (“Energy Bureau”) the modification to the MiLUMA online portal and accompanied of *Exhibit 1* (English Version) and *Exhibit 2* (Spanish Version), which provide step-by-step screenshots of the Bill Objection process through the MiLUMA online portal.
2. However, by involuntary inadvertence, the May 16th Motion was not submitted with *Exhibit 1* (English Version) and *Exhibit 2* (Spanish Version) as stated in the motion.
3. LUMA hereby submits *Exhibit 1* (English Version) and *Exhibit 2* (Spanish Version) and respectfully requests the Honorable Energy Bureau to accept them and include them as part of the May 16th Motion.

WHEREFORE, LUMA respectfully requests the Energy Bureau to **take notice** of the above and **accept** *Exhibit 1* and *Exhibit 2* as part of LUMA's May 16th Motion.

RESPECTFULLY SUBMITTED.

In San Juan, Puerto Rico, on May 17, 2024.

We hereby certify that we have filed this Motion using the Energy Bureau's electronic filing system. We will send an electronic copy of this Motion to the ICPO, through its Director, Hannia Rivera Díaz, hrivera@jrsp.pr.gov.



DLA Piper (Puerto Rico) LLC
500 Calle de la Tanca, Suite 401
San Juan, PR 00901-1969
Tel. 787-945-9132
Fax 939-697-6102

/s/ Yahaira De la Rosa Algarín
Yahaira De la Rosa Algarín
RUA NÚM. 18,061
yahaira.delarosa@us.dlapiper.com

Exhibit 1 (English Version)

MiLUMA Creation of Objections Via Web

Exhibit 2 (Spanish Version)

MiLUMA Creation of Objections Via Web



MI LUMA
CREATION OF OBJECTIONS VIA WEB

My Account 

Service Status 

Support 

Bill Inquiry/Objections

Forms

Book an Appointment

Service Requests

FAQ

Profile

Add Account

Sign Out



[Privacy Policy](#)

[Terms and Conditions of Use](#)

Access Milumapr.com

BILL INQUIRY/OBJECTION

If you have questions about your bill and would like to speak with someone on our customer support team about your bill, please select "File a bill inquiry."

If you find something is wrong with your bill, please file a bill objection.

How can we help you?

[File a bill inquiry](#)

[File a formal objection](#)

BILL OBJECTION

Customers can dispute a bill, but this does not eliminate the obligation to pay. In case of a bill objection, the customer must pay an amount equal to:

- a) the average of up to six (6) prior undisputed bills on the account, or
- b) if there are no prior undisputed bills, or if the disputed bill is the first bill received for the account, the customer must pay an amount equal to the deposit, or
- c) if the amounts calculated in (a) and/or (b) above, whichever applies, are greater than the amount of the disputed bill, the customer must pay the full amount of the disputed bill.

Please make your payment after submitting this form.

Please select a premises

, SAN JUAN, PR, 00901

Email

g.....4@g...l.com

Phone Number

555-555-5555

Objection Reason

Select a reason ▼


Please provide an explanation

Please provide an explanation

Cancel

Next

Objection Reason

Select a reason 

Select a reason

Estimated Bill

High Consumption

Administrative/Miscellaneous Charge

Charges for Late Payment

Transfer Charges

Change of Fee

BILL OBJECTION

Customers can dispute a bill, but this does not eliminate the obligation to pay. In case of a bill objection, the customer must pay an amount equal to:

- a) the average of up to six (6) prior undisputed bills on the account, or
- b) if there are no prior undisputed bills, or if the disputed bill is the first bill received for the account, the customer must pay an amount equal to the deposit, or
- c) if the amounts calculated in (a) and/or (b) above, whichever applies, are greater than the amount of the disputed bill, the customer must pay the full amount of the disputed bill.

Please make your payment after submitting this form.

Please select a premises

322 C CUBA, , SAN JUAN, PR, 00901

Email

g.....4@g...l.com

Phone Number

787-754-0562

Objection Reason

High Consumption

Please provide an explanation

High Consumption

Objected Bill Amount

\$60.81

Previous

Submit

¡Gracias!

Un agente de servicio al cliente se comunicará con usted con relación a su objeción de factura.

TU NÚMERO DE RECIBO ES:

OBW20230614391057806709

LLAME AL

1-844-888-5862 (LUMA)

SI TIENE PREGUNTAS ADICIONALES.

[Haga click aquí para pagar su factura](#)



MI LUMA
CREATION OF OBJECTIONS VIA WEB

Mi Cuenta



Interrupciones de Servicio



Ayuda



Consulta de Factura/Objeción de Factura

Solicitudes

Hacer una Cita

Solicitudes de Servicio

Preguntas Frecuentes

Perfil

Añadir una cuenta

Haz Logout

Acceder a Milumapr.com

CONSULTA DE FACTURA/OBJECCIÓN

Si tiene alguna pregunta sobre su factura y se desea comunicar con uno de nuestros expertos de experiencia del cliente, seleccione "Consulta de Factura."

Si está en desacuerdo con el balance facturado, seleccione "Objetar Factura."

¿Como le podemos ayudar?

Consulta de Factura

Objetar Factura

OBJECCIÓN DE FACTURA

Para una objeción de factura, el cliente deberá pagar una cantidad igual al promedio de las facturas no objetadas durante los últimos seis (6) meses previos a la factura objetada.

En caso de no tener un historial de facturación de por lo menos seis (6) meses previos a la factura objetada, el cliente deberá pagar una cantidad que corresponda al promedio de las facturas no objetadas que existan.

Si la factura objetada es la primera que recibe de LUMA, el cliente deberá pagar una cantidad equivalente al depósito que pagó para activar el contrato de servicio eléctrico o la cantidad de la factura objetada, cualquiera que sea de menor cantidad. Si el promedio de las facturas no objetadas es mayor a la cantidad de la factura objetada, el cliente pagará el total de la factura objetada.

Por favor realice su pago después de someter este formulario.

Por favor escoge una localidad

PR, 00725, CAGUAS,

Email

c.....o@g...l.com

Número de teléfono

555-555-5555

Razón para la Objeción

Escoja una razón



Por favor explique la razón

Por favor explique la razón

Cancelar

Próximo

Razón para la Objeción

Escoja una razón



Por

Escoja una razón

Factura estimada

Alto consumo

Cargo administrativo o misceláneo

Cargos por pago tardío

Cargos por transferencia

Cambio en la tarifa

OBJECCIÓN DE FACTURA

Para una objeción de factura, el cliente deberá pagar una cantidad igual al promedio de las facturas no objetadas durante los últimos seis (6) meses previos a la factura objetada.

En caso de no tener un historial de facturación de por lo menos seis (6) meses previos a la factura objetada, el cliente deberá pagar una cantidad que corresponda al promedio de las facturas no objetadas que existan.

Si la factura objetada es la primera que recibe de LUMA, el cliente deberá pagar una cantidad equivalente al depósito que pagó para activar el contrato de servicio eléctrico o la cantidad de la factura objetada, cualquiera que sea de menor cantidad. Si el promedio de las facturas no objetadas es mayor a la cantidad de la factura objetada, el cliente pagará el total de la factura objetada.

Por favor realice su pago después de someter este formulario.

Por favor escoge una localidad

CAGUAS, PR, 00725

Email

c.....o@g...l.com

Número de teléfono

Razón para la Objeción

Alto consumo

Por favor explique la razón

Consumos muy excesivos nunca estoy en mi casa.

Cantidad de la Factura Objetada

\$172.77

Anterior

Someter

¡Gracias!

Un agente de servicio al cliente se comunicará con usted con relación a su objeción de factura.

TU NÚMERO DE RECIBO ES:

OBW20230614391057806709

LLAME AL

1-844-888-5862 (LUMA)

SI TIENE PREGUNTAS ADICIONALES.

[Haga click aquí para pagar su factura](#)