

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

NEPR

Received:

Jul 1, 2025

6:24 PM

IN RE: Request for certification of EnFin,
Corp.

CASE NO. NEPR-CT-2025-0002

SUBJECT: Request for Certification as
Electric Service Company under
Regulation 8701

MOTION FILING MODEL CUSTOMER BILL

TO THE HONORABLE ENERGY BUREAU:

COMES NOW EnFin, Corp. ("EnFin"), through the undersigned counsel, and respectfully states and informs as follows:

On June 3, 2025, this Bureau issued a *Resolution* granted EnFin a fifteen (15) day-term "to indicate whether it intends to perform such billing activities and, if so, to demonstrate compliance with the applicable requirements." The requirements referred to by the PREB are those established in Regulation 8863 which establishes that electric service companies performing billing activities must have in place informal conflict resolution mechanisms for customer dispute of bills, pursuant to Article 6.27 of Act 57-2014, 22 LPRA § 1054z.

On June 25, 2025, EnFin requested an extension of time to file its Model Customer Bill. Some of the activities to be developed in the three-month period of the requested extension included EnFin's "customer service programs' launch in Puerto Rico."

To this date, the Bureau has not ruled on EnFin's request. **However, EnFin has produced its Model Customer Bill which it files with this motion as Attachments 1 and 2.** Both files attached are identical in content, the only difference being their languages.

WHEREFORE, EnFin, Corp respectfully requests that the Honorable Puerto Rico Energy Bureau take notice of the foregoing and find that both versions of the attached Model Customer Bill comply with Regulation 8863.

RESPECTFULLY SUBMITTED.

In San Juan, Puerto Rico, on July 1st, 2025.

FERNANDO E. AGRAIT LAW OFFICE
EDIFICIO CENTRO DE SEGUROS
OFICINA 414
701 AVENIDA PONCE DE LEON
SAN JUAN, PUERTO RICO 00907
Tel:(787) 725-3390-3391
Fax: (787) 724-0353

/s/ LCDO. FERNANDO E. AGRAIT
T.S. Núm. 3772
Email:agraitfe@agraitlawpr.com

/s/ LCDO. JOSÉ POU ROMÁN
T.S. Núm. 23,523
Email: jpouroman@outlook.com



EnFin Corp.
PO BOX 91910

Sioux Falls, SD 57109-1910

Manage your account and pay online at
EnFin.youronlineaccount.com!

Last Name, Name
Address

Información del Estado de Cuenta

Número de Cuenta	#####
Fecha del Estado	##/##/####
Fecha de vencimiento	##/##/####
Cantidad total a pagar	\$###.##

ENVIAR PAGO A:

EnFin Corp.
PO BOX 845075
Dallas, TX 75284-5075

☐ Por favor, desprenda y devuelva la parte superior de este estado de cuenta junto con su pago. ☐



Cuenta Núm.
#####

Fecha de
Estado
##/##/####

Fecha de
Vencimiento
##/##/####

Actividad de la cuenta

Cantidad pendiente anterior		\$###
Pagos recibidos – Último pago realizado el ##/##/####		\$###
<i>Aplicado al saldo</i>	\$#####	
Cargos actuales		
<i>Pago Mensua;</i>	\$#####	
Cantidad total a pagar		\$###

Mensajes importantes

Recordatorio de Pago Automático por ACH:

Los clientes inscritos en un programa válido de pago automático por ACH recibirán un descuento de \$10.00 en su estado de cuenta mensual.

Para inscribirse en el pago automático por ACH o verificar los detalles de su inscripción, visite EnFin.youronlineaccount.com

Tenga en cuenta: Para que se aplique el descuento, un programa válido de pago automático por ACH debe estar activo antes de la próxima fecha de emisión de su estado de cuenta y permanecer activo.

Mail Payments To
PO BOX 845075
Dallas, TX 75284-5075

Send Other Correspondence To
PO BOX 91910
Sioux Falls, SD 57109-1910

By Phone
(866) 970-1109

Visit Us Online At
EnFin.youronlineaccount.com

Información Importante

Contáctenos: Inicie sesión en su cuenta de EnFin Corp. en EnFin.youronlineaccount.com y envíe un mensaje seguro, llame al (866) 970-1109 de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m., hora central, para hablar con un especialista, o contáctenos por correo postal a EnFin Corp., PO BOX 91910, Sioux Falls, SD 57109-1910.

Notificación de Quiebra: En la medida en que su obligación original haya sido descargada o esté sujeta a una suspensión automática de quiebra conforme al Título 11 del Código de los Estados Unidos, esta comunicación se emite únicamente con fines de cumplimiento y/o informativos, y no constituye un intento de cobrar una deuda ni de imponer responsabilidad personal por dicha obligación.

Comunicaciones Electrónicas: ¡Salve un árbol! Inscríbase en línea para recibir todas las comunicaciones e información importante de su cuenta de forma electrónica. Cree una cuenta de EnFin Corp. en EnFin.youronlineaccount.com, seleccione *My Profile* (“Mi Perfil”) en el menú superior y luego haga clic en Preferencias de Comunicación. Puede acceder a la información de su cuenta desde cualquier lugar y actualizar sus preferencias y configuraciones de comunicación en cualquier momento.

Métodos de Pago: Inicie sesión en su cuenta de EnFin Corp. y seleccione la opción *Make a Payment* (“Hacer un Pago”). Siga las instrucciones para configurar un pago único o administrar pagos recurrentes. También puede programar pagos a través de su institución financiera. Si tiene múltiples cuentas con nosotros, el pago se aplicará primero a la(s) fecha(s) de vencimiento más antigua(s). Si desea que el pago se aplique a una cuenta específica mediante un servicio de pago de facturas (*Bill Pay*), comuníquese con nuestra oficina e indique cómo debe aplicarse el pago. Los pagos pueden realizarse por teléfono sin cargo adicional. Los cheques deben hacerse a nombre de EnFin Corp. y enviarse por correo a PO BOX 845075, Dallas, TX 75284-5075. No envíe dinero en efectivo.

Aviso de Conversión de Cheque Electrónico: Al proporcionar un cheque como forma de pago, usted nos autoriza a utilizar la información del mismo para realizar una transferencia electrónica de fondos (*EFT*, por sus siglas en inglés) única desde su cuenta o para procesar el pago como un cheque. Los fondos pueden ser retirados de su cuenta el mismo día en que recibamos su pago.

Aviso sobre Reportes a las Agencias de Crédito: Podemos informar información sobre su cuenta a las agencias de crédito en aquellos casos en que la deuda provenga de una o más facturas no impugnadas que no estén bajo un plan de pago, cuando el monto y la recurrencia del incumplimiento de pago —luego de haberse realizado más de dos (2) gestiones de cobro y haberse agotado todos los mecanismos ordinarios de cobro comercial— demuestren una intención de evadir las obligaciones de pago con EnFin o impliquen de otro modo una intención de defraudar a EnFin. El estado de su cuenta, así como su historial de pagos —incluyendo pagos puntuales, pagos tardíos, pagos omitidos u otros incumplimientos— pueden reflejarse en su informe de crédito

Disputas de Información Reportada por EnFin: Usted tiene derecho a impugnar la exactitud de la información que hemos reportado a una agencia de crédito. Puede presentar su disputa y cualquier documento de respaldo iniciando sesión en su cuenta de EnFin Corp. en EnFin.youronlineaccount.com y haciendo clic en Mensajes. También puede enviar su disputa por correo a EnFin Corp., PO BOX 91910, Sioux Falls, SD 57109-1910. Debe incluir la siguiente información:

- Su nombre completo, dirección, número de teléfono y número de cuenta.
- Detalles específicos sobre la información que está impugnando.
- La razón por la cual considera que la información no es precisa.
- Cualquier documentación de respaldo relevante.

Robo de Identidad: Si usted cree que ha sido víctima de robo de identidad, comuníquese con nosotros y envíenos su paquete de fraude completado y/o el informe policial. Puede visitar www.identitytheft.gov para acceder a recursos y crear su informe de robo de identidad. También puede contactarnos para solicitar una copia del formulario a completar.

Proceso de Disputas de Facturas

Derecho a objetar facturas: Todo cliente de EnFin tiene derecho a objetar su factura y de solicitar una investigación. De usted estar inconforme con el resultado de su objeción, podrá acudir ante el Negociado de Energía de Puerto Rico (“NEPR”) conforme al Capítulo V del [Reglamento 8863](#). **Para usted acudir al NEPR, es necesario que antes presente una objeción de factura con EnFin.**

Plazo para presentar objeción: Usted tiene hasta la Fecha de Vencimiento para objetar su factura y solicitar una investigación.

Cómo presentar: Usted podrá objetar su factura mediante: (1) solicitud por escrito, (2) a través de nuestro portal de internet o (3) fax.

Pago necesario para presentar objeción: En caso de que usted adeude más de seis (6) meses en facturas no objetadas previas a esta factura, es necesario que pague el promedio de las facturas no objetadas de los seis (6) meses anteriores. De lo contrario, no podrá objetar esta factura o solicitar una investigación. Si usted adeuda menos de seis (6) meses, solo tendrá que pagar el promedio de los meses atrasados. EnFin no iniciará investigación alguna hasta que se pague la cantidad aquí indicada.

Información necesaria: Como mínimo, usted deberá presentar la siguiente información con su objeción de factura:

- a. Su nombre (asociado a la cuenta);
- b. Número de cuenta asociado a la objeción;
- c. El número de identificación de la factura que se objeta;
- d. Su número de teléfono, dirección física y postal y dirección de correo electrónico;
- e. Copia del recibo de pago del promedio de las facturas

Defectos en la objeción o solicitud de investigación: En caso de incumplir con los requisitos anteriores, EnFin le notificará las deficiencias en un término no mayor de diez (10) días a partir de la fecha en que usted sometió su objeción defectuosa. De no corregir los errores ello conllevará que su objeción se dé como no presentada.

Proceso: EnFin comenzará su investigación y notificará por escrito al Cliente dentro de un término de treinta (30) días contados a partir de la presentación de su objeción. Dicha notificación incluirá la fecha de inicio de la investigación. En caso de que EnFin no realice dicha notificación, significará que EnFin entiende que su objeción es correcta.

Pagos Futuros: La presentación de una objeción y solicitud de investigación, no le exime de pagar las facturas futuras.

Continuidad del Servicio: La presentación de una objeción no afectará la prestación de su servicio.

Información contacto adicional

EnFin es una compañía de servicio eléctrico sujeta a la jurisdicción del Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR) de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (JRSP). Usted puede contactar a la agencia para cualquier duda con respecto a sus derechos.

Igualmente, la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC) adscrita también a la JRSP tiene el deber legal de educar, asistir y representara consumidores como usted en querellas ante el NEPR.

Puede contactar las referidas agencias a la siguiente información contacto:

Información contacto del Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR): - Página web: www.energia.pr.gov - Teléfono: (787) 523-6262 - Email: nepr@jrsp.pr.gov - Correo postal: Edificio Wordt Plaza, 268 Avenida Muñoz Rivera, Nivel Plaza, Suite 202, San Juan, PR 00918	Información contacto de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC): - Página web: www.oipc.pr.gov - Email: info@oipc.pr.gov - Correo postal: 500 Ave. Roberto H. Todd San Juan, PR 009073- 941 - Teléfono: (787) 523-6962 - Fax: (787) 523-6961
---	--



EnFin Corp.
PO BOX 91910

Sioux Falls, SD 57109-1910

Manage your account and pay online at
EnFin.youronlineaccount.com!

Last Name, Name
Address

Statement Information

Account Number	#####
Statement Date	##/##/####
Payment Due Date	## /##/ ####
Total Amount Due	###.##

REMIT PAYMENT TO:

EnFin Corp.
PO BOX 845075
Dallas, TX 75284-5075

❑ Please detach and return the top portion of this statement with your payment. ❑



Account Number	Statement Date	Payment Due Date
#####	##/##/####	##/##/####

Account Activity

Previous Amount Due		###
Payments Received – Last payment made on ##/##/####		###
Applied to Balance	\$#####	
Current Charges		
Monthly Payment	\$#####	
Total Amount Due		###

Important Messages

ACH Autopay Reminder:
Customers enrolled in a valid ACH Autopay schedule will receive a \$10.00 discount on their monthly billing statement.

To enroll in ACH Autopay, or to check enrollment details, please visit EnFin.youronlineaccount.com.

Please note: A valid ACH Autopay schedule must be active prior to your **next Statement Date** and remain active for the discount to be applied.

Important Information

Contact Us: Log into your EnFin Corp. account at EnFin.youronlineaccount.com and send a secure message, call (866) 970-1109 from 7:00 a.m. to 7:00 p.m. Central Time Monday through Friday to speak with a specialist or contact us by mail at EnFin Corp., PO BOX 91910, Sioux Falls, SD 57109-1910.

Bankruptcy Notification: To the extent your original obligation was discharged, or is subject to an automatic stay of bankruptcy under Title 11 of the United States Code, this statement is for compliance and/ or informational purposes only and does not constitute an attempt to collect a debt or to impose personal liability for such obligation.

Electronic Communications: Save a tree! Enroll online to receive all communication and important account information sent to you electronically. Create a EnFin Corp. Account at EnFin.youronlineaccount.com, select My Profile on the top menu, then click Communication Preferences. You can access your account information from anywhere and update your communication preferences and settings at any time.

Payment Methods: Log into your EnFin Corp. account and select Make a Payment. Follow the instructions to set up a one-time payment or manage recurring payments. You can set up bill payment through your financial institution. If you have multiple Leases, your bill payment will attempt to satisfy the oldest due date(s) when posting the payment. If you would like the payment applied to a specific Lease using a Bill Pay service, please contact our office with directions for the payment application. Payments may be made over the phone with no fee. Checks should be made out to EnFin Corp. and mailed to PO BOX 845075, Dallas, TX 75284-5075. Do not send cash.

Notice of Electronic Check Conversion: When you provide a check as payment, you authorize us either to use information from your check to make a one-time electronic fund transfer (EFT) from your account or to process the payment as check. Funds may be withdrawn from your account as soon as the same day we receive your payment.

Notice of Credit Bureau Reporting: We may report information about your account to credit bureaus in those cases when the accounts whose debt arises from one or more uncontested invoices that are not under a payment plan, where the amount and recurrence of nonpayment—after more than two (2) payment demands have been made and all standard business collection mechanisms have been exhausted—demonstrate an intent to evade payment obligations to EnFin or otherwise imply an intent to defraud EnFin. Account status, payment history; including on-time, late or missed payments or other defaults on your account may be reflected in your credit report.

Disputes: You have the right to dispute the accuracy of information that we have reported to a credit bureau. You can submit your dispute and any supporting documents by logging into your EnFin Corp. account at EnFin.youronlineaccount.com and click Messages. You can also mail your dispute directly to EnFin Corp. at PO BOX 91910, Sioux Falls, SD 57109-1910. You must include the following information:

- Your full name, address, phone number and account number.
- Specific details about the information you are disputing.
- The reason you believe the information is not accurate.
- Any relevant supporting documentation.

Identity Theft: If you believe you have been a victim of identity theft, contact us with your completed fraud packet and/or police report. You can go to www.identitytheft.gov for resources and create your report of identity theft. You can also contact us for a copy to complete.

Informal Process for Bill Disputes

Right to Dispute Bills: Every EnFin customer has the right to dispute their bill and request an investigation. If you are dissatisfied with the outcome of your dispute, you may file a claim before the Puerto Rico Energy Bureau (“PREB”) pursuant to Chapter V of Regulation 8863. In order to bring a claim before the PREB, you must first submit a bill dispute with EnFin.

Deadline to Submit a Dispute: You have until the Payment Due Date to dispute your bill and request an investigation.

How to Submit: You may dispute your bill through any of the following: (1) in writing, (2) through our web portal or (3) fax.

Payment Required to Submit a Dispute: If you owe more than six (6) months in previously undisputed bills prior to the current bill, you must pay the average of the undisputed bills from the past six (6) months. Otherwise, you will not be allowed to dispute this bill or request an investigation. If you owe less than six (6) months, you must pay the average of the months in arrears. EnFin will not initiate any investigation until the required payment indicated herein has been made.

Required Information: At a minimum, you must submit the following information along with your bill dispute:

- a. Your name (associated to the account);
- b. Account number associated with the dispute;
- c. Invoice identification number being disputed;
- d. Your phone number, physical and mailing address, and email address;
- e. Copy of the receipt for payment of the average of the bills.

Defects in the Dispute or Investigation Request: If you fail to comply with the above requirements, EnFin will notify you of the deficiencies within a period not exceeding ten (10) days from the date you submitted your defective dispute. Failure to correct the deficiencies will result in your dispute being considered as not submitted.

Process: EnFin will begin its investigation and will notify the Customer in writing within thirty (30) days from the date the dispute was submitted. This notice will include the start date of the investigation. If EnFin does not issue such notice, it shall be understood that EnFin agrees with the merits of your dispute.

Future Payments: Submitting a dispute and requesting an investigation does not exempt you from paying future bills.

Continuity of Service: Submitting a dispute will not affect the provision of your service.

Additional Contact Information

EnFin is an electric service company subject to the jurisdiction of the Puerto Rico Energy Bureau (PREB) of the Public Service Regulatory Board (PSRB). You may contact the agency with any questions regarding your rights. Likewise, the Independent Consumer Protection Office (ICPO), also attached to the PSRB, has the legal duty to educate, assist, and represent consumers like you in complaints before the PREB. You may contact the aforementioned agencies using the following contact information:

PREB Contact Information	ICPO Contact Information
- Webpage: www.energia.pr.gov - Phone: (787) 523-6262 - Email: nepr@jrsp.pr.gov - Mail address: Edificio World Plaza, 268 Avenida Muñoz Rivera, Nivel Plaza, Suite 202, San Juan, PR 00918	- Webpage: www.oipc.pr.gov - Email: info@oipc.pr.gov - Phone: (787) 523-6962 - Fax: (787) 523-6961 - Mail address: 500 Ave. Roberto H. Todd San Juan, PR 009073-941