

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

IN RE: REQUEST FOR CERTIFICATION
SOL ECOLUTION PUERTO RICO LLC

CASE NO.: NEPR-CT-2024-0013

SUBJECT: Resolution and Order regarding
the *Motion for Reconsideration* filed by Sol
Ecolution Puerto Rico LLC.

RESOLUTION AND ORDER

On October 21, 2025, the Energy Bureau of the Puerto Rico Public Service Regulatory Board ("Energy Bureau") issued a Resolution and Order ("October 21 Resolution") determining that Sol Ecolution Puerto Rico LLC ("Sol Ecolution") had not corrected the deficiencies listed in the August 29 Resolution in order to comply with the minimum contents of its model electric bill as required in Section 2.01 of Regulation 8863¹. Sol Ecolution filed a model invoice that describes, in part, the informal administrative procedure for bill objections. However, the model bill did not comply with the following: (i) it did not indicate the procedure for reconsideration or the procedure to request formal revision by the Energy Bureau, and (ii) the hyper-link provided in the model invoice did not direct the user to a publication describing the administrative procedure to object an invoice. The Energy Bureau granted Sol Ecolution fifteen (15) days from the notification of the October 21 Resolution to correct its electric service bill and website to comply with Regulation 8863.

On November 5, 2025, Sol Ecolution filed a document titled *Motion for Reconsideration* ("November 5 Motion"), including an amended model invoice as Exhibit 1. Sol Ecolution reported that its website complies with Section 2.01 of Regulation 8863. The Energy Bureau accessed the links provided by Sol Ecolution, which directs users to the following information:

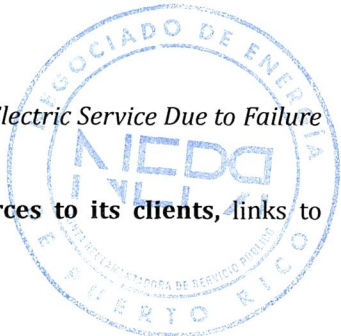
1. *PR Administrative Procedures* opens a .pdf file of Energy Bureau's Regulation 8863.
2. *PR Forms* opens the Energy Bureau's website page that contains the forms for the formal review of claims.

The Energy Bureau **FINDS** that in the November 5 Motion Sol Ecolution did not show compliance with the October 21 Resolution. Section 2.01 of Regulation 8863 expressly requires that the informal administrative procedure for bill objections, procedure for reconsideration and formal revision by the Energy Bureau be published by Sol Ecolution through its website. Sol Ecolution purported that the 2 links on its website comply with the stated regulation, they do not. Said links merely direct the user to the Energy Bureau's documents and forms that pertain to bill objections, not Sol Ecolution's procedures as should be. It is in the public interest that customer's bills and the company's website contain clear language that advises them of their rights to pursue objections to invoices before Sol Ecolution (informal process) and the recourse available before the Energy Bureau (formal process) should they not be satisfied with the results of the informal procedure. Therefore, the Energy Bureau is providing, to be used as a reference, example or guide: (i) a summary of the referenced procedures and (ii) a model bill, both included as **Annex A to this Resolution and Order**, which shall be used by Sol Ecolution to comply with the October 21 Resolution.²

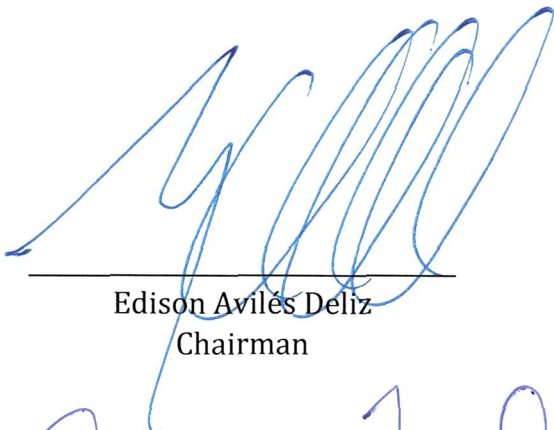
Hence, the Energy Bureau **ORDERS** Sol Ecolution to, **within seven (7) days from the issuance of this Resolution and Order**, revise its website and model bill in accordance with the foregoing.

¹ Regulation 8863, *Regulation on the Procedure for Bill Review and Suspension of Electric Service Due to Failure to Pay*, December 1, 2016 ("Regulation 8863").

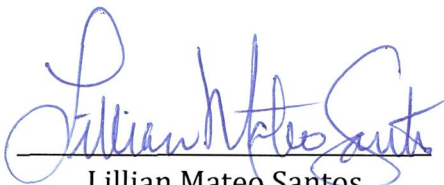
² Note that Sol Ecolution may include, **as additional information or resources to its clients**, links to applicable regulations and the Energy Bureau's website.



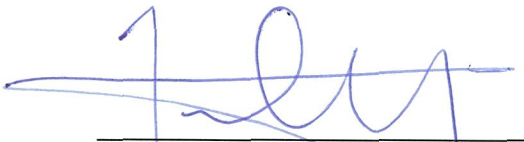
Be notified and published.



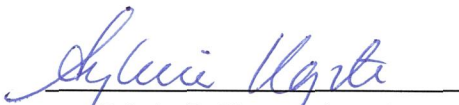
Edison Avilés Deliz
Chairman



Lillian Mateo Santos
Associate Commissioner



Ferdinand A. Ramos Soegaard
Associate Commissioner



Sylvia B. Ugarte Araujo
Associate Commissioner



Antonio Torres Miranda
Associate Commissioner

CERTIFICATION

I certify that the majority of the members of the Puerto Rico Energy Bureau agreed on November 25 2025. Also certify that on November 25 2025, I have proceed with the filing of this Resolution and was notified by email to info@solecolution.com; abner.hiraldo@solpetroleum.com; Nannette.berrios@solpetroleum.com.

I sign this in San Juan, Puerto Rico, today, November 25 2025.



Sonia Seda Gaztambide
Clerk

Factura de Servicio Eléctrico						
Nombre del Cliente:		Núm. Socio Coop:		Número de Cliente:		
Dirección Física:				Teléfono:		
Dirección Postal:				Email:		
Número de Factura:		Fecha de Factura:		Período de Facturación:		
Consumo de Energía						
Número de Contador	Fecha de Lectura Anterior	Lectura Anterior (kWh)	Fecha de Lectura Actual	Lectura Actual (kWh)	Consumo	
					kWh	Días
	1/2/2025	36573	2/1/2025	37108	535	30
Detalle de los Cargos en su Factura						
Cargos		Tarifas		Costo		
Cargo por Consumo		\$0.04944		\$ 21.01		
Cargo por Demora (3%)				\$ -		
Subtotal				\$ 21.01		
Cargos Suplementarios						
Costo Administrativo		\$0.110912		\$ 59.34		
Gasto de Mantenimiento Preventivo:		\$0.039406		\$ 21.08		
Gasto de Reparaciones		\$0.007049		\$ 3.77		
Gasto de Seguros		\$0.013717		\$ 7.34		
Fondo de Reserva		\$0.001042		\$ 0.56		
Subtotal				\$ 92.09		
Balance Corriente						
Balance Previo				\$ -		
Total a Pagar				\$ 113.10		
Debe pagar el total de \$113.10 para el 30 de marzo de 2025 - En caso de atraso se le impondrá un cargo por demora de 3%.						
Tiene derecho a objetar su factura - Al dorso de esta factura aparece un resumen del Procedimiento Administrativo Informal.						
En caso de no objetar su factura y no pagar la misma se podrá llevar a cabo el proceso de suspensión del servicio eléctrico.						
Conozca su Factura						
► Consumo: Cantidad de energía consumida durante el periodo de facturación. ► Cargo por Consumo: Tarifa por energía consumida.						
► Cargo por Demora: Cargo por pagar transcurrido el término de treinta (30) días.						
► Costos Administrativos: Cargo para los costos de operación y administración del proyecto.						
► Gasto de Mantenimiento Preventivo: Cargo para mantener los sistemas y equipos en buenas condiciones operacionales.						
► Gasto de Reparaciones: Cargo para reparaciones por daños y averías. ► Fondo de Reserva: Cargo para reemplazo y sustitución de equipos.						
► Gasto de Seguros: Cargo de los seguros de: Propiedad, FSE, Responsabilidad Pública, Directores y Oficiales.						

Métodos de pago a través de los medios que aparecen al dorso de esta factura.						
1. Enviando este talonario por correo. 2. Entregando en persona. 3. Por teléfono con su información de tarjeta o cuenta. 4. Por el portal electrónico.						
Nombre del cliente:		Número Socio Coop:		Número de Cliente:		
Dirección Física:						
Dirección Postal:						
Número de Contador:						
Número de Factura:		Fecha de Factura:				
Balance Corriente: \$		No escriba aquí. Sello y comentarios de la compañía				
Balance Previo: \$						
Total a Pagar: \$						



RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL DE OBJECCIÓN
DE FACTURAS Y SUSPENSIÓN DE SERVICIO; REVISIÓN FORMAL ANTE EL
NEGOCIADO DE ENERGÍA Y REVISIÓN JUDICIAL

I. RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL

Introducción

► El Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago ("Reglamento 8863") del Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR) requiere que las entidades que ofrecen servicio eléctrico mediante contrato establezcan un Procedimiento Administrativo Informal de Objeción de Facturas y Suspensión de Servicio Eléctrico para que sus clientes puedan objetar cualquier cargo, clasificación errónea de tipo de tarifa, cálculo matemático o ajuste de la factura. El Procedimiento Administrativo Informal de nuestra compañía y los formularios correspondientes están disponibles en las direcciones que se indican al final de esta página y a través del enlace: www.energiapuerto Rico.com. En esta página se expone un resumen de nuestro procedimiento.

► El ciclo de facturación del servicio eléctrico de la Compañía será, como mínimo, treinta (30) días. El Cliente tiene hasta la fecha de vencimiento para pagar el total de su factura. La fecha de vencimiento dependerá de cómo se le envíe al Cliente. Será de treinta (30) días contados a partir del envío de la Factura si es a través de correo electrónico. Será de treinta (30) días a partir de la fecha del matasellos del correo si se envía por correo ordinario. Si la factura enviada mediante correo regular no tuviese matasellos, los términos comenzarán a transcurrir a partir de los tres (3) días siguientes a la fecha de expedición de la factura.

Presentación de la Objeción y Solicitud de Investigación

► El Cliente tiene derecho a objetar su factura y solicitar una investigación treinta (30) días luego de recibir su factura.

► Para poder objetar o solicitar una investigación, lo cual no afectará la prestación del servicio, el Cliente pagará, dependiendo de su caso: 1) la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no objetadas durante los seis (6) meses anteriores a la factura objetada; 2) en caso de que no haya un historial de al menos seis (6) meses de facturas no objetadas, la cantidad correspondiente al promedio de las facturas previas no objetadas; 3) la totalidad de la factura objetada, si en ambos casos anteriores el monto de la factura objetada es menor al promedio de las facturas no objetadas; o 4) si la factura objetada es la primera factura, deberá pagar el monto de la factura objetada, o una suma equivalente al depósito al firmar contrato.

Caso de Presentación de Objeción Defectuosa

► La Compañía le notificará al cliente dentro de los diez (10) días de presentada si su objeción es defectuosa.

► A partir del tercer día que el Cliente reciba la notificación de objeción defectuosa, tendrá de quince (15) días para presentar su corrección. Si el Cliente no corrige las deficiencias en la solicitud de objeción de factura se considerará como no presentada.

Suspensión de Servicio

► Si el Cliente no paga su factura ni la objeta dentro del término de treinta (30) días de haberla recibido, la Compañía le notificará la fecha exacta para la suspensión del servicio. La notificación será al menos diez (10) días previo a la suspensión, la cual nunca será viernes, sábado, domingo o día feriado.

Trámite de la Objeción por la Compañía

► La Compañía tiene treinta (30) días para notificar al Cliente que ha iniciado la investigación y tendrá sesenta (60) días en total a partir de la fecha de presentación de la objeción para notificar su decisión inicial. En caso contrario, se entenderá que la Compañía ha declarado con lugar la objeción. De ser así debe efectuar los ajustes y notificar al Cliente dentro de los quince (15) días a partir

del vencimiento del término indicado de treinta (30) días o sesenta (60) días, según sea el caso.

► En caso de no estar conforme con la decisión inicial, el Cliente puede solicitar una reconsideración a la Compañía dentro de los veinte (20) días en que reciba la decisión. La Compañía tiene treinta (30) días desde que recibe su solicitud de reconsideración para resolver y notificar su decisión.

► Si la Compañía no emite o notifica la decisión final sobre la reconsideración dentro del término de treinta (30) días, se entenderá que la ha declarado con lugar y se obliga a hacer los ajustes solicitados dentro del término de quince (15) días.

► La notificación de la decisión final la Compañía informará al Cliente que tiene derecho de presentar un recurso de revisión ante el NEPR dentro del término de treinta (30) días.

Detalles del Procedimiento Administrativo Informal

► Las etapas y términos, el contenido de las solicitudes y notificaciones, los detalles sobre los ajustes y demás asuntos se encuentran en nuestro Procedimiento Administrativo Informal.

II. RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO FORMAL DE REVISIÓN ANTE EL NEPR

► El Reglamento 8863 dispone el procedimiento formal de revisión ante el NEPR y de revisión judicial.

► Si el Cliente no está conforme con la decisión final de la Compañía podrá iniciar un procedimiento formal de revisión ante el Negociado de Energía, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de notificación de esa decisión.

► El Cliente presentará su solicitud a través de la plataforma digital del Negociado <http://radicacion.energia.pr.gov>; o por correo regular a 268 Ave. Muñoz Rivera, Edificio World Plaza, Suite 202, San Juan, P.R. 00918, o mediante entrega personal en la Secretaría del Negociado de Energía localizada en esta dirección antes descrita. En caso de dudas sobre el proceso puede contactar al Negociado de Energía telefónicamente al 787-523-6262.

► La Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC) educa, orienta, asiste y representa a los consumidores de energía. En caso de que el cliente tenga alguna situación con la Compañía o si necesita representación legal para los procedimientos de revisión ante el Negociado de Energía, la OIPC podrá iniciar el procedimiento a nombre y en representación de clientes que no tengan otra representación legal. Puede contactar a la OIPC por teléfono al 787-523-6962 o a través de correo electrónico (info@oipc.pr.gov) o por correo postal: 268 Ave. Muñoz Rivera, San Juan, P.R. 00918.

Procedimiento Sumario para Solicitud de Revisión al NEPR

► Cuando la cuantía objetada sea igual o menor a cinco mil dólares (\$5,000.00) el Cliente podrá optar por solicitar la revisión de la decisión final de la Compañía mediante el procedimiento sumario establecido en la Sección 5.04 del Reglamento 8863.

III. SOLICITUD DE REVISIÓN JUDICIAL

► Cualquier parte que esté inconforme con la resolución final que emita el NEPR, podrá acudir al Tribunal de Apelaciones mediante un recurso de revisión judicial, conforme a lo dispuesto en la Ley Núm. 38 de 30 de junio de 2017, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

Direcciones para Asuntos Relacionados con la Factura o la Presentación de Solicitud de Objeción
Dirección postal:
Dirección física:
Portal electrónico:
Teléfono:
Correo electrónico:

