

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

**IN RE: REQUEST FOR CERTIFICATION
PALMETTO SOLAR LLC**

CASE NO.: NEPR-CT-2025-0011

SUBJECT: Resolution and Order regarding *Motion in Compliance with November 24 Resolution and Order*, filed by Palmetto Solar LLC.

RESOLUTION AND ORDER

On October 17, 2025, the Energy Bureau of the Puerto Rico Public Service Regulatory Board ("Energy Bureau") issued a Resolution and Order ("October 17 Resolution"), whereby it certified Palmetto Solar LLC ("Palmetto Solar") as an Electric Service Company. The Energy Bureau granted Palmetto Solar thirty (30) days to submit: (i) a model customer bill reflecting the required elements for the Energy Bureau's review and approval and (ii) a model outlining the procedure for customer objections in compliance with Regulation 8863.¹

On November 17, 2025, Palmetto Solar filed a document titled *Motion in Compliance with October 17 Resolution and Order and Request for Confidential Treatment* ("November 17 Motion").

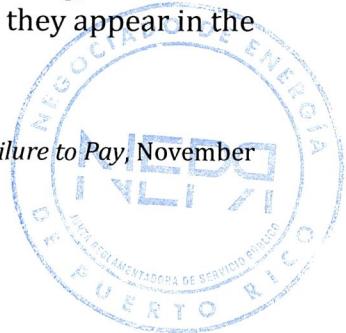
Upon reviewing the November 17 Motion, the Energy Bureau approved Palmetto Solar's model customer bill as it complied with the minimum requirements set forth in Regulation 8863. Nonetheless, the Energy Bureau determined Palmetto Solar did not comply with Section 2.01 of Regulation 8863, as it did not include the direct link to the informal and formal procedures for bill objections nor the related forms. The Energy Bureau granted Palmetto Solar fifteen (15) days to comply with Section 2.01 of Regulation 8863. The Energy Bureau further reminded Palmetto Solar that it was unauthorized to provide energy services until compliance with the aforementioned requirements was met.

On December 3, 2025, Palmetto Solar filed a document titled *Motion in Compliance with November 24 Resolution and Order* ("December 3 Motion"). Palmetto indicated it had included a direct link to the Informal Administrative Procedures and related forms on its home page and provided the corresponding evidence as Attachment 1 to the December 3 Motion.

The link provided merely directs users to the informal administrative procedure before Palmetto Solar and omits reference to the recourse available before the Energy Bureau (formal procedure). Moreover, Palmetto Solar simply complied with the minimum requirements of what the bill is required to include under Regulation 8863. The Energy Bureau **DEEMS** that it is in the public's interest that customers' bills and the company's website contain **clear detailed language** that adequately advises them of their rights to pursue bill objections before Palmetto Solar and the procedure to request formal revision before the Energy Bureau. Therefore, the Energy Bureau is providing, to be used as reference or guide: (i) a summary of the referenced formal and informal procedures and (ii) a model bill, both included as **Annex A to this Resolution and Order**, which shall be used by Palmetto Solar to comply with the October 17 Resolution.

Hence, the Energy Bureau **ORDERS** Palmetto Solar to, **within seven (7) days from the issuance of this Resolution and Order**, revise its website and reference the formal procedure available before the Energy Bureau. Additionally, within the same timeframe, Palmetto Solar shall revise its model bill using the model provided by the Energy Bureau and update it to ensure conformity, including reference to both procedures as they appear in the model bill included as **Annex A to this Resolution and Order**.

¹ Regulation on the Procedure for Bill Review and Suspension of Electric Service Due to Failure to Pay, November 23, 2016 ("Regulation 8863").



The Energy Bureau **WARNs** Palmetto Solar that noncompliance with this Resolution and Order will carry the imposition of fines under Art. 6.36 of Act 57-2014.²

Be it 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 December 8, 2025. Also certify that on December 8, 2025, I have proceeded with the filing of the Resolution and was notified by email to: apc@mcvpr.com.

I sign this in San Juan, Puerto Rico, today, December 8, 2025.


Sonia Seda Gaztambide
Clerk



² Known as the *Puerto Rico Energy Transformation and Relief Act*, as amended ("Act 57-2014").

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:		Periodo 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 objeción su factura - Al dorso de esta factura aparece un resumen del Procedimiento Administrativo Informal.							
En caso de no objeción su factura y no pagar la misma se podrá llevar a cabo el proceso de suspensión del servicio eléctrico.							
Conozca su Factura							
<ul style="list-style-type: none"> ► 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. Envío 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 OBJECIÓN 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._____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 Objección 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 Objección 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 Objección 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 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 dudasobreel 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 Objección
Dirección postal:
Dirección física:
Portal electrónico:
Teléfono:
Correo electrónico:

