RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INFORMAL DE OBJECIÓN DE FACTURAS Y SUSPENSIÓN DE SERVICIO;
REVISIÓN FORMAL ANTE El NECOCIADO 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: https://www.solecolution.com/procedures. En esta página se expone un resumen de nuestro procedimiento.
- El ciclo de facturación del servicio eléctrico de Sol Ecolution Puerto Rico LLCD (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 Obleción 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 historialde al menos seis (6) meses de facturas no objetadas, la cantidad correspondiente al promedio deles 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 deles facturas no

objetadas; o 4) sí la factura objetada es le primera factura, deberá pagar el monto de la factura objetada, o una suma equivalente al depósito alfirmarcontrato.

Caso de Presentación de Obieción 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 le 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.
- Encaso 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 formalde revisión ante el Negociado de Energía, dentro del término de treinta (30) días, contados a partir dele 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 Secretaria del Negociado de Energía localizada en esta dirección antes descrita. En caso de duda sobre el proceso puede contactar al Negociado de Energía telefónicamente al 787-523-6262.
- La Oficina Independiente de Protección at 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 sí 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, PR 00918.

<u>Procedimiento Sumario para Solicitud de Revisión al NEPR</u>

- 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 emite 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: PO Box 366697, San Juan, PR 00936

Dirección física: City View Plaza I, #48 Carr. 165 Suite 115,Guaynabo, PR 00968

Portal electrónico: https://www.solecolution.com

Teléfono: (787) 721-0150

Correo electrónico: info@solecolution.com

SUMMARY OF THE INFORMAL ADMINISTRATIVE PROCEDURE FOR BILL OBJECTION AND SERVICE SUSPENSION;
FORMAL REVIEW BEFORE THE ENERGY BUREAU
AND JUDICIAL REVIEW

I. SUMMARY OF THE INFORMAL ADMINISTRATIVE PROCEDURE

Introduction

- The Regulation on the Procedure for the Review of Bills and Suspension of Electric Service for Non-Payment (Regulation 8863) of the Puerto Rico Energy Bureau (NEPR) requires entities that provide electric service by contract to establish an Informal Administrative Procedure for Bill Objection and Suspension of Electric Service so that their customers can object to any charge, erroneous tariff classification, mathematical calculation, or bill adjustment. The Informal Administrative Procedure of our company and the corresponding forms are available at the addresses indicated at the end of this page and through the link: https://www.solecolution.com/procedures. This page provides a summary of our procedure.
- Sol Ecolution Puerto Rico LLC' (the "Company's") electric service billing cycle will be at least thirty (30) days. The Customer has until the due date to pay the total bill. The due date will depend on how it is sent to the Customer. It will be thirty (30) days from the sending of the bill if by email. It will be thirty (30) days from the postmark date if sent by regular mail. If the bill sent by regular mail does not have a postmark, the terms will begin to run three (3) days after the bill's issuance date.

Filing the Objection and Request for Investigation

- The Customer has the right to object to their bill and request an investigation within thirty (30) days after receiving the bill.
- To object or request an investigation, which will not affect the provision of service, the Customer will pay, depending on the case: 1) the amount corresponding to the average of the non-objected bills during the six (6) months prior to the objected bill; 2) if there is not at least a six (6) month history of non-objected bills, the amount corresponding to the average of previous non-objected bills; 3) the total amount of the objected bill, if in both previous cases the amount of the objected bill is less than the average of the non-objected bills; or 4) if the objected bill is the first bill, the Customer must pay the amount of the objected bill, or an amount equivalent to the deposit upon signing the contract.

Defective Objection Submission

- The Company will notify the customer within ten (10) days of submission if their objection is defective.
- From the third day the Customer receives the defective objection notification, they will have fifteen (15) days to submit their correction. If the Customer does not correct the deficiencies in the bill objection request, it will be considered as not submitted.

Service Suspension

- If the Customer does not pay their bill or object within thirty (30) days of receiving it, the Company will notify the exact date for service suspension. The notification will be at least ten (10) days prior to suspension, which will never be on a Friday, Saturday, Sunday, or holiday.

Company's Handling of the Objection

- The Company has thirty (30) days to notify the Customer that it has initiated the investigation and will have sixty (60) days in total from the date of submission of the objection to notify its initial decision. Otherwise, it will be understood that the Company has upheld the objection. If so, it must make the adjustments and notify the Customer within fifteen (15) days from the expiration of the indicated thirty (30) or sixty (60) day term, as applicable.
- If not satisfied with the initial decision, the Customer may request reconsideration from the Company within twenty (20) days of receiving the decision. The Company has thirty (30) days from receipt of the reconsideration request to resolve and notify its decision.
- If the Company does not issue or notify the final decision on the reconsideration within thirty (30) days, it will be understood that it has been upheld and is obliged to make the requested adjustments within fifteen (15) days.
- In the notification of the final decision, the Company will inform the Customer that they have the right to file a review appeal before the NEPR within thirty (30) days.

Details of the Informal Administrative Procedure

- The stages and terms, the content of requests and notifications, details about adjustments, and other matters are found in our Informal Administrative Procedure.

II. SUMMARY OF THE FORMAL REVIEW PROCEDURE BEFORE THE NEPR

- Regulation 8863 provides for the formal review procedure before the NEPR and judicial review.

- If the Customer is not satisfied with the Company's final decision, they may initiate a formal review procedure before the Energy Bureau within thirty (30) days from the date of notification of that decision.
- The Customer will submit their request through the Bureau's digital platform http//radicacion.energia.pr.gov; or by regular mail to 268 Ave. Muñoz Rivera, World Plaza Building, Suite 202, San Juan, P.R. 00918, or by personal delivery to the Energy Bureau's Secretariat located at the address described above. In case of questions about the process, you may contact the Energy Bureau by phone at 787-523-6262.
- The Independent Office of Consumer Protection (OIPC) educates, guides, assists, and represents energy consumers. If the customer has any situation with the Company or needs legal representation for review proceedings before the Energy Bureau, the OIPC may initiate the procedure on behalf of and representing customers who do not have other legal representation. You may contact the OIPC by phone at 787-523-6962, by email (info@oipc.pr.gov), or by postal mail: 268 Ave. Muñoz Rivera, San Juan, P.R. 00918.

Summary Procedure for Review Request to the NEPR

- When the disputed amount is equal to or less than five thousand dollars ($5,000.00), the Customer may choose to request review of the Company's final decision through the summary procedure established in Section 5.04 of Regulation 8863.

III. REQUEST FOR JUDICIAL REVIEW

- Any party dissatisfied with the final resolution issued by the NEPR may go to the Court of Appeals through a judicial review appeal, in accordance with the provisions of Act No. 38 of June 30, 2017, as amended, known as the Uniform Administrative Procedure Act.

Addresses for Matters Related to the Bill or Submission of Objection Request

Mailing address: PO Box 366697, San Juan, PR 00936

Physical address: City View Plaza I, #48 Carr. 165 Suite 115,Guaynabo, PR 00968

Website: https://www.solecolution.com

Phone: (787) 721-0150

Email: info@solecolution.com