

# Informal Process for Disputes

**Right to Dispute Bills:** Every EnFin customer has the right to dispute their bill and request an investigation. Similarly, any EnFin customer enrolled in any EnFin Demand Response program may object to EnFin's Demand Response services including enrollment, performance, dispatch events, and compensation provided to customers. 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.**

**Unauthorized Disclosure of Private Data:** Notwithstanding the right to dispute, if a customer believes that their private or confidential information has been sold or disclosed by EnFin in violation of applicable regulations, the customer may file a complaint under this procedure. EnFin will conduct an investigation into such claims. If a violation is identified, EnFin will take corrective action and notify the customer of the results of the investigation within a reasonable period of time.

**Billing Cycle:** The billing cycle for the electric service provided by EnFin shall be thirty-three (33) days (Due Date). The customer has until the Due Date to pay the total amount of their bills. If the customer does not make the payment or does not use or exhaust the procedure to dispute bills in compliance with the Informal Process for Bill Disputes, EnFin may suspend the electric service until the corresponding debt is paid. The foregoing is not applicable for DR Service Disputes.

**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) mail, (2) certified mail, (3) phone, or (4) web portal.

**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;
- 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.

**Process:** EnFin shall begin its investigation and notify the Customer in writing within thirty (30) days from the filing of the objection. Such notification shall include the start date of the investigation. If EnFin does not issue such notification, it shall be understood that EnFin agrees that the objection is valid. In that case, EnFin shall adjust and notify the customer within fifteen (15) days from the expiration of the 30-day period following the filing of the objection.

**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.

**Reconsideration:** If the customer is not satisfied with EnFin's decision, the customer shall have twenty (20) days to request reconsideration from EnFin. EnFin shall have thirty (30) days from receipt of the reconsideration request to decide and notify the customer of its decision. If EnFin does not issue or notify its decision on the reconsideration within that period, the request shall be deemed granted, and EnFin shall be obligated to make

the billing adjustments within fifteen (15) days.

**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.

**Service Cancellation:** In the event of non-payment, electric service may be cancelled after no fewer than two (2) monthly billing cycles. Making partial payments does not prevent suspension of electric service. Once the thirty-three (33) day period that the customer has to pay or dispute the bill has elapsed, EnFin shall send a notice at least ten (10) days prior to initiating the suspension process. This notice shall include the date on which service may be suspended, which shall never fall on a Friday, Saturday, Sunday, or public holiday.

**Processes Following Reconsideration:** If dissatisfied with EnFin's final determination, the customer may pursue a formal bill review process before the Puerto Rico Energy Bureau. The customer may file the review request through the NEPR Filing System (<https://radicacion.energia.pr.gov>), by regular mail, or in person at the Office of the Secretary of the Energy Bureau.

Likewise, if dissatisfied with the NEPR's final resolution, the customer may appeal to the Puerto Rico Court of Appeals through a judicial review proceeding, in accordance with Act No. 38 of June 30, 2017, known as the Uniform Administrative Procedure Act of Puerto Rico.

## 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
<ul style="list-style-type: none"><li>- Webpage: <a href="http://www.energia.pr.gov">www.energia.pr.gov</a></li><li>- Phone: (787) 523-6262</li><li>- Email: <a href="mailto:nepr@jrsp.pr.gov">nepr@jrsp.pr.gov</a></li><li>- Mail address: Edificio World Plaza, 268 Avenida Muñoz Rivera, Nivel Plaza, Suite 202, San Juan, PR 00918</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Webpage: <a href="http://www.oipc.pr.gov">www.oipc.pr.gov</a></li><li>- Email: <a href="mailto:info@oipc.pr.gov">info@oipc.pr.gov</a></li><li>- Phone: (787) 523-6962</li><li>- Fax: (787) 523-6961</li><li>- Mail address: 500 Ave. Roberto H. Todd, San Juan, PR 00907-3941</li></ul>

# Proceso Informal de Disputas

**Derecho a objetar:** Todo cliente de EnFin tiene derecho a objetar su factura y de solicitar una investigación bajo el procedimiento aquí detallado. Del mismo modo, todo cliente de EnFin suscrito a algún programa de Respuesta a la Demanda podrá presentar su objeción sobre los servicios de Respuesta a la Demanda de EnFin incluyendo inscripción, desempeño, eventos de despacho y compensación proporcionada a los clientes. 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.**

**Divulgación indebida de datos privados:** Independiente al derecho a objetar, en caso de que un cliente crea que su información privada o confidencial ha sido vendida o divulgada por EnFin en violación de los reglamentos aplicables, el cliente puede presentar una reclamación bajo este procedimiento. EnFin llevará a cabo una investigación sobre dichas reclamaciones. Si se identifica una violación, EnFin tomará medidas correctivas y notificará al cliente el resultado de la investigación dentro de un plazo razonable.

**Ciclo de facturación:** El ciclo de facturación del servicio eléctrico provisto por EnFin será treinta y tres (33) días (Fecha de Vencimiento). El cliente tiene hasta la Fecha de Vencimiento para pagar el total de sus facturas. Si el cliente no efectúa el pago ni utiliza ni agota el procedimiento para objetar facturas en cumplimiento el Proceso de Disputas de Facturas, EnFin podrá suspenderle el servicio eléctrico hasta tanto pague la deuda correspondiente. Lo anterior no es aplicable a Disputas por Servicios de Respuesta a Demanda.

**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 correo, (2) por correo certificado, (3) por teléfono o (4) a través del portal electrónico.

**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

**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. En dicho caso, EnFin ajustará y notificará al cliente dentro de los quince (15) días a partir del vencimiento de 30 días de la presentación de la objeción.

**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.

**Reconsideración:** En caso de no estar conforme con la decisión de EnFin, el cliente tendrá veinte (20) días para solicitar reconsideración a EnFin. EnFin tendrá treinta (30) días desde que recibe la reconsideración para resolver y notificarle al cliente su decisión. Si en dicho periodo, EnFin no emite o notifica la decisión sobre la

reconsideración, ello tendrá el efecto de que la solicitud sea declarada con lugar y EnFin quedaría obligado a hacer los ajustes de la factura en el término de quince (15) días.

**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.

**Cancelación del Servicio:** En caso de falta de pago, el servicio eléctrico podría serle cancelado al transcurrir no menos de dos (2) ciclos mensuales de facturación. Efectuar pagos parciales no evita la suspensión del servicio eléctrico. Una vez transcurrido el término de treinta y tres (33) días que tiene el cliente para pagar u objetar la factura, EnFin enviará una notificación con al menos diez (10) días previo a iniciar el proceso de suspensión incluyendo la fecha a partir de la cual se podrá suspender el servicio, la cual nunca será viernes, sábado, domingo o día feriado.

**Procesos posteriores a la reconsideración:** En caso de estar insatisfecho con la determinación final de EnFin, el cliente podrá acudir a través de un proceso formal de revisión de factura ante el Negociado de Energía de Puerto Rico. El cliente podrá presentar la solicitud de revisión a través del Sistema de Radicación del NEPR (<https://radicacion.energia.pr.gov>); o mediante correo regular o personalmente en la Secretaría del Negociado de Energía.

Igualmente, de usted estar inconforme con la resolución final del NEPR, podrá acudir al Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico mediante recurso de revisión judicial, conforme a lo dispuesto en la Ley Núm. 38 de 30 de junio de 2017, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme de Puerto Rico.

## 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 representar a 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](http://www.energia.pr.gov)
- Teléfono: (787) 523-6262
- Email: [nepr@jrsp.pr.gov](mailto:nepr@jrsp.pr.gov)
- Correo postal: Edificio World 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](http://www.oipc.pr.gov)
- Teléfono: (787) 523-6962
- Fax: (787) 523-6961
- Email: [info@oipc.pr.gov](mailto:info@oipc.pr.gov)
- Correo postal: 500 Ave. Roberto H. Todd, San Juan, PR 00907-3941