GOBIERNO DE PUERTO RICO
Junta Reglamentadora de Servicio Público
Negociado de Energía de Puerto Rico

NEPR

Received:

Apr 6, 2026

12:47 PM

Edgar Suarez Ortiz
QUERELLANTE

vs.

QUERELLADO

CASO NÚM.: _____

ASUNTO: Falta de cumplimiento en el apoyo a el sistema de placas solares.

QUERELLA

Instrucciones:

- Al cumplimentar este formulario, examine las disposiciones del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimiento Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, revisio4n de Tarifas e Investigaciones, y asegúrese de ofrecer la información requerida.
- Complete todos los encasillados e indique N/A donde no aplique.
- De necesitar espacio adicional para sus respuestas, utilice la Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
- Incluya los documentos requeridos conforme al Reglamento Núm. 8543 para cada una de las partes de este Formulario o de su Hoja Complementaria.

A. Información General del Querellante

1. Nombre completo: Jacqueline Colón Lebrón / Edgar Suarez Ortiz
2. Dirección física: Urb. Arroyo del Mar calle caracol F4 Arroyo P.R 00714
3. Dirección postal: Urb. Belinda calle 5 B 9 Arroyo P.R 00714
4. Teléfono: 787-403-7314 / 787-403-7075
5. Correo electrónico: Edgar.suarez3295@gmail.com
6. Representación legal:
7. Número de RUA:
8. Dirección postal:
9. Correo electrónico:
10. Teléfono:

B. Información General del Querellado ☐ Individuo ☑ Compañía de Servicio Eléctrico

1. Nombre completo: SunRun
2. Dirección física:

3. Dirección postal: _____
4. Teléfono: _____
5. Correo electrónico: _____

C. Querella

Relación sucinta de hechos:
Incumplir con los servicios de apoyo con las placas solares y las garantias. ver documento anejado para el apoyo.

Disposiciones legales aplicables:
En caso de un apagon de red publica y el sistema de placas no suministrara electricidad de respaldo a su residencia

Remedio solicitado:
Arreglar el sistema para que se active automaticamente una vez LUMA presente un "outage".

¿Solicita daños? _____ Sí ✓ No Valorización de los daños: _____
Si solicita más de un remedio favor de indicar si lo solicita en la alternativa o "en sustitución":

Anejos: (Incluya toda la evidencia que entienda pertinente para sostener su reclamación).

☑ Hoja Complementaria (NEPR-Z01).
☑ Otros: _____

Yo Edgar Suarez **hoy** 06 **de** Apr **de 20**26 **en** Arroyo **, Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.**

Edgar Suarez	E Suarez	06 APR 2026
Nombre	Firma	Fecha

Edgar Suarez Ortiz

Urb Arroyo Del Mar Calle Caracol F-4 Arroyo PR 00714

787-403-7314

Edgar.suraez3295@gmail.com

Fecha Apr 01 2026

Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR)
World Plaza Building
268 Ave. Muñoz Rivera
San Juan, PR 00918

Asunto: Querella formal contra Sunrun por incumplimiento de servicio y falta de respuesta

Estimados Comisionados:

Por medio de la presente, someto formalmente una querella contra **Sun Run** por incumplimiento en la prestación del servicio contratado y por la falta de acción y respuesta efectiva a múltiples reclamaciones previamente sometidas.

Soy cliente de Sunrun con servicio de sistema solar con batería (backup). Desde el mes de Noviembre 2025 he experimentado una situación crítica: **cada vez que la energía provista por LUMA se va, mi sistema de Sun Run no activa el modo de respaldo automáticamente**, dejando mi hogar sin electricidad, aun cuando el sistema incluye batería precisamente para estos eventos.

He sometido **más de cinco (5) querellas** directamente a Sunrun. A pesar de mis múltiples esfuerzos, la compañía **no ha provisto solución, corrección técnica, ni un plan de acción**, y en muchos casos no responden las solicitudes.

Según documentación pública del Negociado de Energía, Sun Run participa en programas de manejo de baterías para estabilizar la red eléctrica y está obligado a mantener la funcionalidad adecuada de los sistemas de respaldo instalados en los hogares puertorriqueños. Asimismo, en sus comunicaciones formales al Negociado, Sun Run reconoce la importancia crítica del funcionamiento adecuado de los sistemas de baterías para situaciones de interrupciones del servicio.

Del mismo modo, según información publicada por Sun Run, los sistemas de baterías para el programa PowerOn Puerto Rico están diseñados para mantener reserva energética

suficiente para cubrir apagones en los hogares.
En mi caso, esto no está ocurriendo, lo que constituye un incumplimiento directo del propósito del sistema adquirido.

La situación fue compartida con el vendedor de Sun Run el Sr. Javier Rivera Arbolay desde Enero 14, 2026 a lo cual él nos recomendó que le notificáramos a Sun Run lo que estaba pasando, "que de hecho podíamos hacer una querella por que la situación la tenían dos familias según su comunicado vía mensajes", citado por el Sr. Rivera

En dos ocasiones el técnico en PR el Sr. Garcia (939)-353-6175 a inspeccionado el equipo y lo ha tenido que restablecer manualmente. En las dos ocasiones el colega ha mencionado que deben autorizar cambiar la pieza pero que necesita la autorización lo cual no la han provisto. Según su evaluación el sistema se protege por lo que no permite encender el sistema de placas.

El pasado jueves 2 de abril del 2026 a las 10:45am ocurrió nuevamente la situación donde LUMA presento una "outage" en el pueblo de Arroyo y el sistema de placas no se activo automáticamente. Cuando se llama para hacer la querella y notificar que la casa no tenia luz ni por LUMA ni por el sistema de placas el presentante de Sun Run me indica que los técnicos han cerrados todos los casos indicando que bajo su sistema de computadora todo aparece en normalidad, alegando que "la batería refleja una carga adecuada y que el problema es LUMA".

Solicito respetuosamente al Negociado:

1. Que exija a Sunrun atender de inmediato esta situación y realizar la inspección y reparación necesaria.
2. Que evalúe el patrón de falta de respuesta y servicio por parte de Sun Run hacia mi caso.
3. Que determine si existe incumplimiento contractual o técnico que afecte la confiabilidad del servicio contratado.
4. Cualquier otro remedio que el Negociado estime pertinente.

Anexos que acompaño:

- Numero de las querellas sometidas a Sunrun (fechas y números de caso).
    - 8554786786 – Ene 2026

- 18741065 – Ene 2026
- 19263284 – Mar 2026
- 19314898- Apr 2026

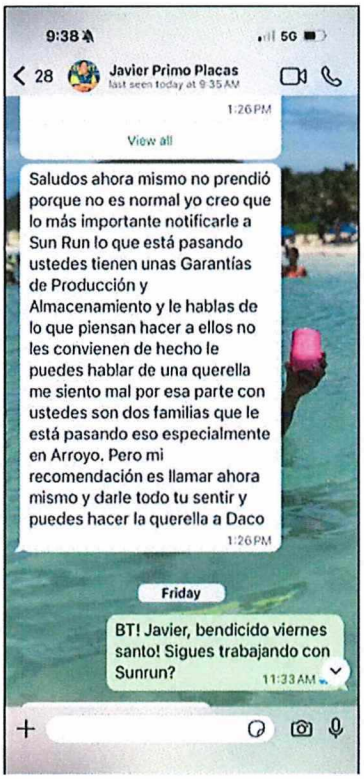
- Apagones ocurridos en los meses mencionados
- Numero de cuenta -362071444547
- Evidencia de las gestiones con el vendedor y el técnico de las placas

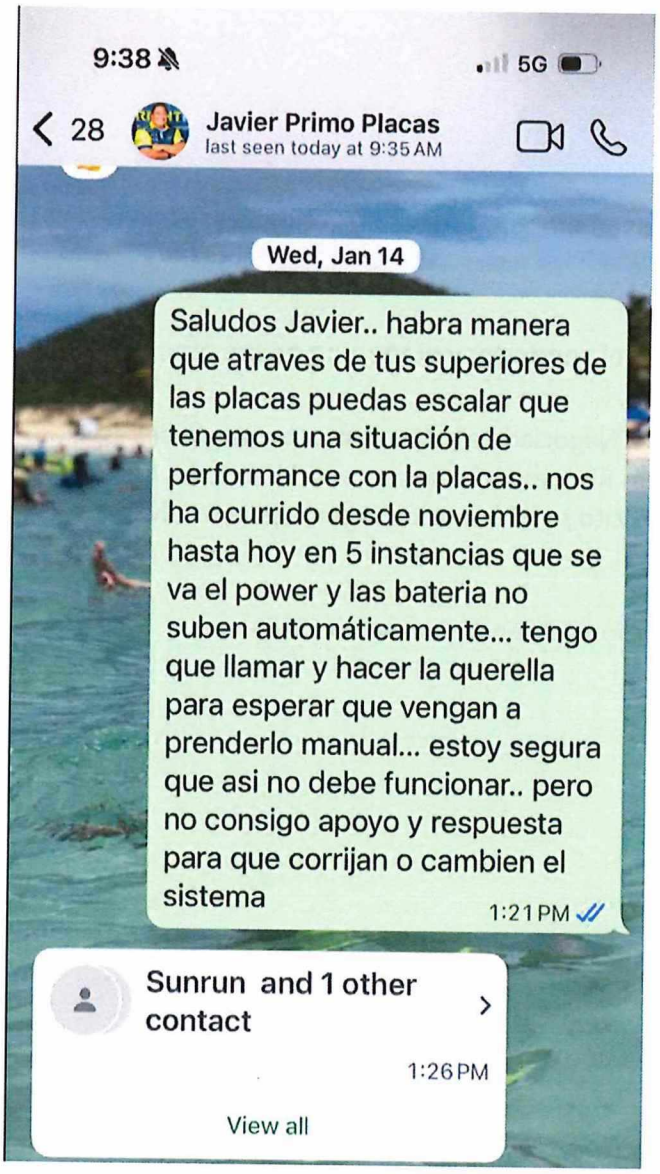
Agradezco profundamente la atención del Negociado a este asunto. La energía de respaldo representa una necesidad crítica en Puerto Rico, especialmente considerando las frecuentes inestabilidades en el sistema eléctrico. Solicito su intervención urgente para resolver este incumplimiento.

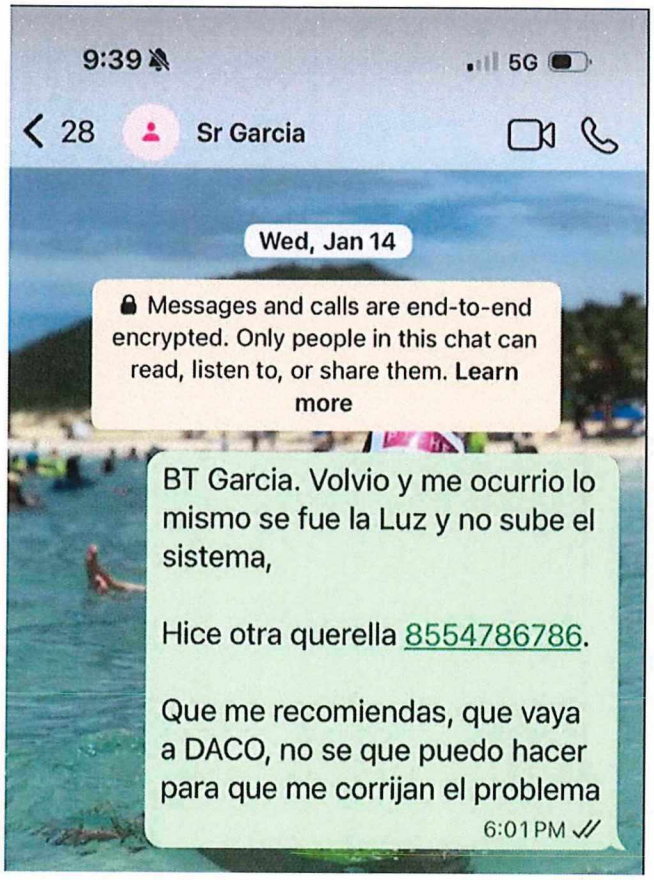
Quedo disponible para cualquier información adicional que sea necesaria.

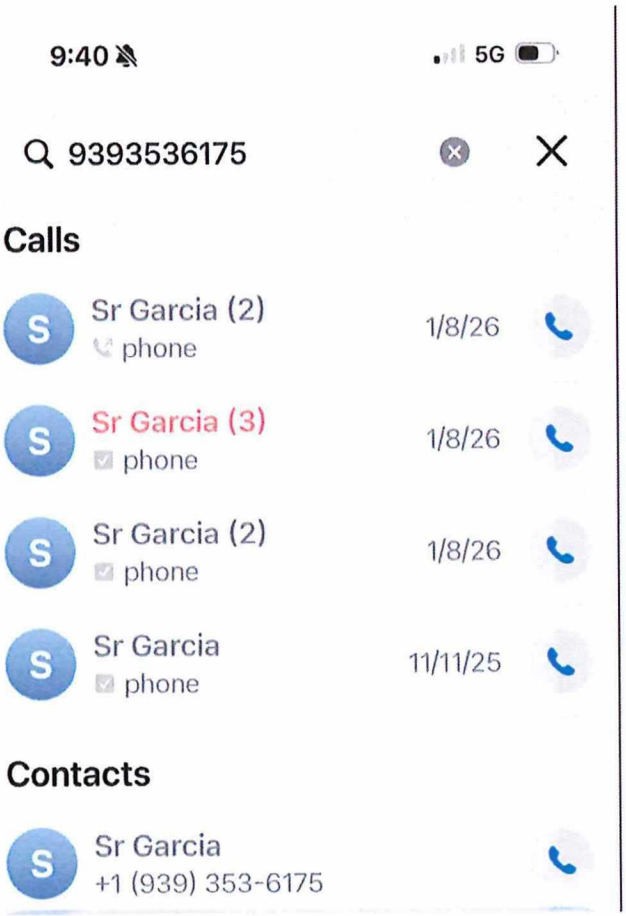
- Atentamente,

  Edgar Suarez Ortiz




9:38
5G
28
Javier Primo Placas
last seen today at 9:35 AM
Wed, Jan 14
Saludos Javier.. habra manera que atraves de tus superiores de las placas puedas escalar que tenemos una situación de performance con la placas.. nos ha ocurrido desde noviembre hasta hoy en 5 instancias que se va el power y las bateria no suben automáticamente... tengo que llamar y hacer la querella para esperar que vengan a prenderlo manual... estoy segura que asi no debe funcionar.. pero no consigo apoyo y respuesta para que corrijan o cambien el sistema
1:21 PM
Sunrun and 1 other contact
1:26 PM
View all


9:39
5G
28
Sr Garcia
Wed, Jan 14
Messages and calls are end-to-end encrypted. Only people in this chat can read, listen to, or share them. Learn more
BT Garcia. Volvio y me ocurrio lo mismo se fue la Luz y no sube el sistema,
Hice otra querella 8554786786.
Que me recomiendas, que vaya a DACO, no se que puedo hacer para que me corrijan el problema
6:01 PM


9:40
5G
9393536175
Calls
S
Sr Garcia (2)
phone
1/8/26
S
Sr Garcia (3)
phone
1/8/26
S
Sr Garcia (2)
phone
1/8/26
S
Sr Garcia
phone
11/11/25
Contacts
S
Sr Garcia
+1 (939) 353-6175