NEPR

Received:

May 8, 2026

5:55 PM

05/08/2026 09:27 PM GMT

Automated Process — Ivanovich B ✚

05/08/2026 09:28 PM GMT

Ivanovich B — Hello, Sarahi! Thanks for contacting Sunrun Customer Engagement Team. I’m Ivanovich. How are you doing today?

You — Me tomó más de dos semanas lograr que repararan el problema del voltaje y, hasta el momento, no me han entregado un reporte formal. Dado que obtener ese documento tomará un tiempo indefinido, solicito que su equipo técnico acuda a la brevedad para verificar la estabilidad de la línea y restablecer mi servicio de energía solar. Acabo de hablar con servicio al cliente de LUMA y ellos no proveen certificaciones de reparaciones de problemas de voltaje.

05/08/2026 09:29 PM GMT

You — Disculpa, me explico mejor

Ivanovich B — Bienvenido (a) ! Gracias por contactar Sunrun Servicio al Cliente. Mi nombre es Ivanovich. Sería un gusto poder abordar sus inquietudes respecto

a su cuenta solar durante el chat. ¿Cómo se encuentra el día de hoy?

05/08/2026 09:30 PM GMT

Ivanovich B

Lamento profundamente que haya tenido que esperar más de dos semanas para la reparación de un problema de voltaje; entiendo que la falta de un reporte formal y el no poder utilizar su sistema solar después de tanto tiempo es sumamente frustrante, especialmente cuando se siente atrapado entre Sunrun y LUMA. Es agotador tener que coordinar estas reparaciones usted mismo y agradezco mucho que nos informe lo que le comunicó LUMA para que podamos tomar acción inmediata.

Para asegurarme de que entendí correctamente: el problema de voltaje ya fue reparado, pero su sistema solar sigue fuera de servicio porque necesita una verificación técnica, y aunque LUMA ya intervino, ellos no le entregarán una certificación formal, lo cual está retrasando que nosotros restablezcamos su servicio.

05/08/2026 09:31 PM GMT

You	Me comunique hace un rato para solicitar que se restableciera mi servicio de enrgia solar ya que el problema de voltaje habia sido reparado ayer por LUMA> El agente que me atendio previamente me solicito qque le enviara un reporte generado por LUMA via email. Acabo de hablar con servicio al cliente de LUMA y ellos no generan dicho reporte.

05/08/2026 09:32 PM GMT

Ivanovich B	Le entiendo, Sarahi.
Ivanovich B	Será un gusto ayudarle a verificar su cuenta y determinar las opciones disponibles para resolver esta situación.
You	Gracias
Ivanovich B	¿Me confirma su dirección de servicio, por favor?
You	1775 Calle Santa Brigida San Juan PR 00926

05/08/2026 09:33 PM GMT

Ivanovich B	Gracias!
Ivanovich B	¿Cuándo fue la última vez que un técnico de Sunrun fue a su propiedad?
You	No han venido

05/08/2026 09:34 PM GMT

Ivanovich B	Gracias por la información.
You	No enviaron a nadie apesar de mis multiples llamadas y emails. Me indicaron que cuando LUMA reparara el problema del voltaje entonces que me comunicara

05/08/2026 09:35 PM GMT

You	Ya el problema de voltaje fue reparado ayer

05/08/2026 09:36 PM GMT

Ivanovich B	¡Perfecto! Voy a solicitar un caso de servicio para que el departamento de soporte técnico le realice una visita.
Ivanovich B	¿Me podría responder algunas preguntas?
You	ok

05/08/2026 09:37 PM GMT

Ivanovich B	1. ¿El equipo solar está ubicado en el exterior? 2. ¿Tiene perros en el jardín? 3. ¿Tiene alguna puerta cerrada con llave o un código de acceso que pueda bloquear el acceso al equipo?

4. ¿Cuál es la mejor manera de contactarlo si nuestro técnico necesita comunicarse con usted?

05/08/2026 09:38 PM GMT

You Esa en el exterior. No hay perros en el jardin. No hay puertas par el acceso. A mi telefono: 3054504989

05/08/2026 09:39 PM GMT

Ivanovich B Listo, ¡muchas gracias!

05/08/2026 09:40 PM GMT

Ivanovich B Su número de caso para referencia es 19579699. Nuestro departamento de soporte técnico se encargará de enviar la orden de servicio para agendar su visita en un plazo máximo de 5-7 días hábiles.

You ok agradecida. Esperare la llamada.

05/08/2026 09:41 PM GMT

Ivanovich B Espero que la información proporcionada le haya sido útil. ¿En qué más puedo ayudarle?

You Podrias decirme porque ya varios agentes de SUNRUN me han solicitado reporte de la reparacion, y el agente de LUMA se quedo

sorprendido de la peticion porque indica que nunca se le proveen reportes escritos a los clientes?

05/08/2026 09:42 PM GMT

Ivanovich B

Entiendo perfectamente su frustración y le agradezco mucho que sea tan directo conmigo; es agotador estar en medio de dos compañías que parecen hablar idiomas distintos, y es totalmente lógico que se sienta molesto si varios agentes le piden algo que la propia compañía eléctrica dice que no existe.

05/08/2026 09:43 PM GMT

Ivanovich B

La razón por la que mis compañeros han solicitado ese reporte es que, bajo los protocolos estándar de Sunrun, necesitamos una prueba de que la red eléctrica externa ya es segura antes de reactivar un inversor. Esto se hace para proteger su equipo solar; si encendemos el sistema y el voltaje sigue inestable, el inversor podría quemarse permanentemente, lo cual sería un problema mucho mayor.

05/08/2026 09:44 PM GMT

You	Entiendo perfectamente la logico de la solicitud, pero LUMA no hace esos reportes. Es irrazonable pedirle al cliente un reporte que LUMA no le proveera nunca.

05/08/2026 09:45 PM GMT

Ivanovich B	Le entiendo, Sarahi. La situación con Luma es distinta.

05/08/2026 09:46 PM GMT

Ivanovich B	Espero que la información proporcionada le haya sido útil. ¿En qué más puedo ayudarle?
You	Gracias por su ayuda. Buen dia!