Outlook

NEPR
Received:
Jun 30, 2026
12:18 PM

Re: Final Resolution & Account Update – Service Contract #3001492470 / Case #19401963

From Cristian Fernandez <cristian.fernandezangulo@sunrun.com>
Date Tue 6/30/2026 10:10 AM
To Andres Ortiz <panteras_01@outlook.com>

Hola Andrés,

Gracias por tu respuesta.

Te confirmo que el servicio técnico ya nos notificó que los optimizadores fueron actualizados exitosamente en el sistema. En base a esto, los dos optimizadores programados quedaron instalados correctamente, se actualizó el software del sistema y el proceso de emparejamiento (*pairing*) se completó con éxito, confirmando la comunicación con los 34 optimizadores.

De igual manera, te informo que el registro de los equipos dentro del *System Array* ya se ha realizado, por lo que el inventario y la configuración por panel ya deben reflejar correctamente los equipos instalados.

Nuevamente, gracias por tu paciencia y colaboración en este proceso.

Saludos cordiales,

On Tue, Jun 30, 2026 at 10:00 AM Andres Ortiz <panteras_01@outlook.com> wrote:

> Hola Cristian,
>
> Gracias por la actualización y por las gestiones realizadas para resolver los problemas con mi sistema.
>
> Agradezco la instalación de los optimizadores, la actualización de software, la confirmación de comunicación con los 34 optimizadores y el crédito aprobado en mi cuenta.
>
> Sin embargo, aún queda pendiente registrar los optimizadores instalados dentro del System Array de los paneles para que la configuración y el inventario del sistema reflejen correctamente los equipos instalados por panel favor the coordinar con Home Power para que finalicen esa parte.
>
> Una vez completado ese registro, agradeceré me confirmen para poder verificar que todo el sistema esté completamente actualizado.
>
> adjunto la información de los optimizadores que se dañaron
>
> Gracias nuevamente por su apoyo y seguimiento al caso.
>
> Saludos cordiales,
>
> Andres Ortiz

Optimizer (1898D8BF-47)

S440-1GM4MRM-NA02

Module 10.0° 146.0°

QCells

Q.PEAK DUO BLK ML-G10+ 410

Last Measurement	1/18/2026 05:11 PM
Current	7.99 A
Optimizer Voltage [V]	35.3 V
Power	281.8 W
Voltage	35.3 V

Optimizer (18986A3E-58)

S440-1GM4MRM-NA02

Module 10.0° 146.0°

QCells

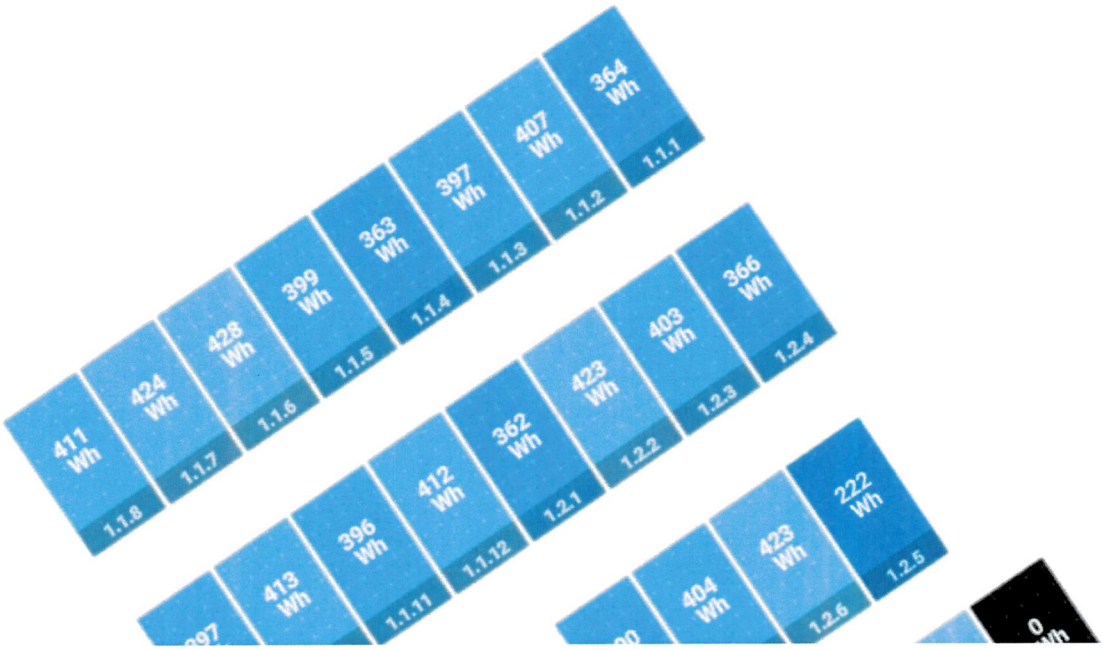
Q.PEAK DUO BLK ML-G10+ 410

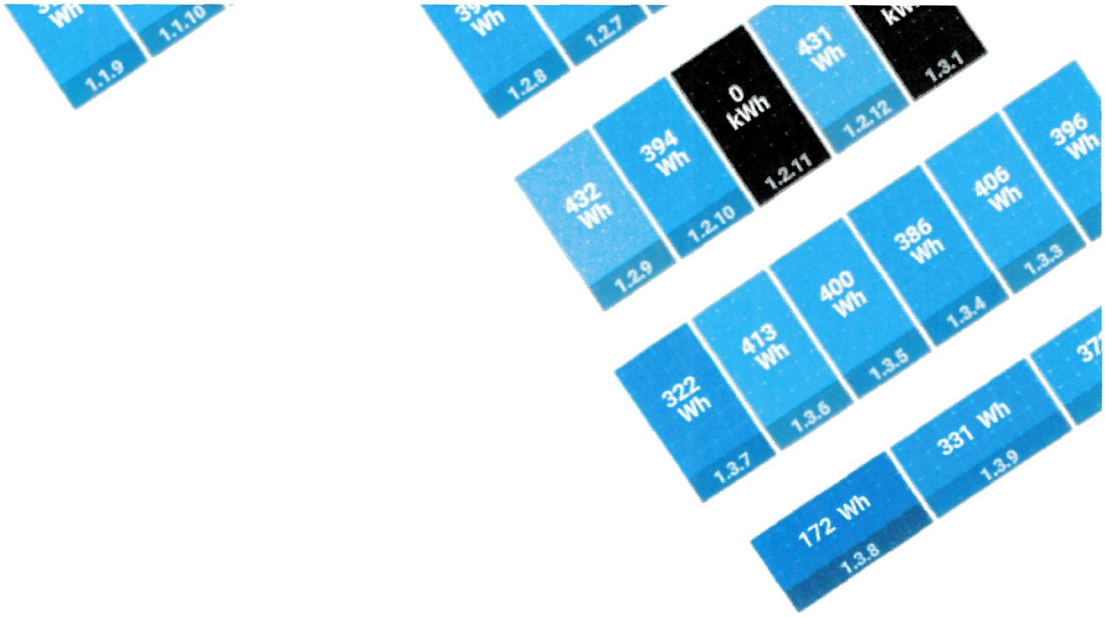
Last Measurement	4/1/2026 06:27 PM
Current	7.33 A
Optimizer Voltage [V]	34.4 V
Power	263.9 W
Voltage	36.0 V
Energy [Wh]	110.75 Wh

9:50 24m

3002610680

Physical Day













From: Cristian Fernandez <cristian.fernandezangulo@sunrun.com>
Sent: Tuesday, June 30, 2026 9:38 AM
To: Andres Ortiz <panteras_01@outlook.com>
Subject: Final Resolution & Account Update – Service Contract #3001492470 / Case #19401963

Hola Andres,
Gracias por darnos la oportunidad de mejorar su experiencia con Sunrun. Comenzamos a trabajar juntos para resolver los inconvenientes con el rendimiento de su sistema solar. Me complace informarle que la resolución ya ha sido completada de manera exitosa.
Tras la reciente visita de servicio a su residencia, nuestro equipo técnico realizó un apagado seguro del sistema para instalar los dos optimizadores que se encontraban programados. Posteriormente, se energizó el sistema y se completó con éxito una actualización de software necesaria. Para finalizar, se llevó a

cabo el proceso de emparejamiento (pairing), confirmando una comunicación exitosa con el 100% de los equipos, es decir, con los 34 de 34 optimizadores. El sistema se dejó operando con normalidad y produciendo energía de manera correcta al momento de la salida de los técnicos.
Adicionalmente, comprendemos el impacto que este inconveniente le ha causado; por tal motivo, he aprobado la liberación de un crédito de cortesía en su cuenta por el monto total de su balance actual de $390.73. Este ajuste se verá reflejado en su cuenta en los próximos 3 a 5 días laborables, lo que significa que no tendrá que realizar ningún pago por las facturaciones correspondientes a este mes.
Espero que esto contribuya a restaurar su fe en Sunrun y le permita gozar de los beneficios de la energía solar de ahora en adelante.
Si tiene alguna duda en el futuro, aquí se encuentran algunos recursos útiles:

- **App Sunrun:** Acceda a la producción de su sistema, detalles de facturación y opciones de asistencia al cliente, todo en un solo lugar.
- **Chat en vivo:** Visite mysunrun.com o use el app para chatear con un representante en tiempo real.
- **Asistencia al cliente:** Llámenos al (855) 478-6786 o al (855) 4-SUNRUN para hablar directamente con un agente.

Su opinión es muy importante para nosotros: nos permiten aprender, crecer y mejorar. Una vez cerrado su caso, recibirá una breve encuesta de dos preguntas sobre su experiencia. Una pregunta se centrará en su satisfacción general con la resolución y la otra le permitirá calificarme directamente como su Experto en Soluciones al Cliente.
También hay una pregunta abierta opcional donde puede compartir cualquier comentario adicional. Estos pueden estar relacionados con cualquier aspecto de su experiencia con la energía solar, no solo con su experiencia con este equipo. Nos aseguramos de compartir todos los comentarios con los equipos correspondientes, y nuestro equipo de gerentes revisará estas respuestas con atención. Le agradeceríamos que se tomara un momento para completar la encuesta y le agradecemos de antemano su ayuda para mejorar.
Ha sido un gusto trabajar con usted. ¡Gracias por elegir a Sunrun!
Atentamente,

--
Cristian Fernandez
Senior Expert | Customer Solutions

Powerhouse
(385) 526-4134



Schedule a Call

NEPR
Received:
Jun 30, 2026
12:23 PM

SolarEdge | 3002610680

https://monitoring.solaredge.com/one#/residential/digital-twin?siteId=4549201

Residential Sites | Sites | Alerts | Reports | Andres Ortiz

3002610680

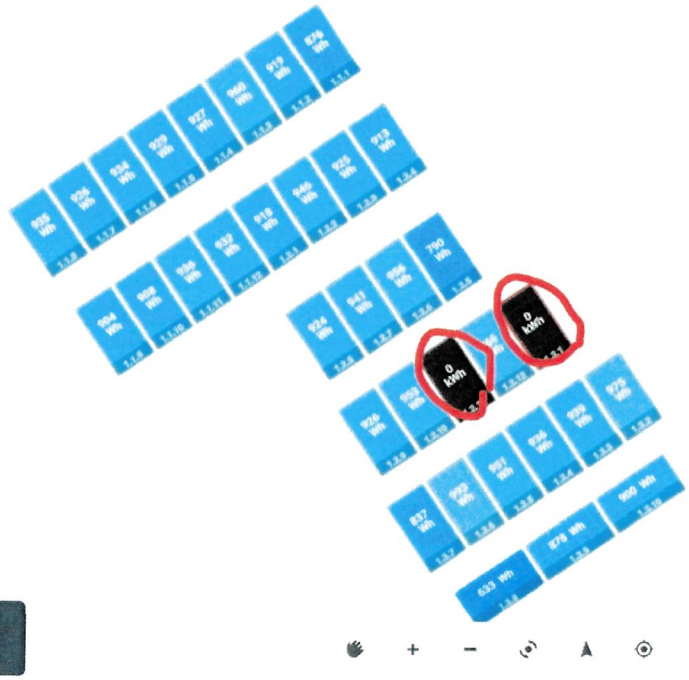
Refresh Data

Physical | Electrical | Logical | Today | Day | 06/30/2026 – 06/30/2026 | Show Playback

No filters defined

Search component name or S/N

- Inverter 1 (7508022E-AD)
  - String 1.0
  - String 1.1
  - String 1.2
  - String 1.3
    - Optimizer 1.3.1 (1898D8BF-...
    - Optimizer 1.3.2 (18986848-...
    - Optimizer 1.3.3 (189885BA-...
    - Optimizer 1.3.4 (1897AB4E-...
    - Optimizer 1.3.5 (1891576D-...
    - Optimizer 1.3.6 (189869C6-...
    - Optimizer 1.3.7 (1897AEF4-...
    - Optimizer 1.3.8 (18986896-...
    - Optimizer 1.3.9 (1898EECB-...



Optimizer Energy

No Energy data

Alerts (0)

No Alerts

Information

Optimizer 1.3.1

S/N 18986A3E-58

Model S440-1GM4MRM-NA02

Module

10° 146°

Manufacturer QCells

Model Q.PEAK DUO BLK ML-G10+ 410

NEPR

Received:

Jun 30, 2026

12:29 PM

NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO (NEPR)

Caso Núm. NEPR-QR-2026-0124

ESCRITO INFORMATIVO Y SOLICITUD DE REMEDIO

Comparece el querellante, Andrés Ortiz, y muy respetuosamente expone y solicita:

1. El sistema solar instalado en mi residencia cuenta con monitoreo mediante la plataforma SolarEdge, la cual permite identificar el estado operativo y la ubicación física de cada panel y optimizador dentro del arreglo solar (System Array).

2. Durante un período prolongado, dos optimizadores del sistema estuvieron fuera de servicio. Precisamente fue a través de la visualización del System Array de SolarEdge que pude identificar la existencia de dicha falla y solicitar servicio técnico.

3. Posteriormente, personal técnico acudió a la propiedad e informó que los dos optimizadores defectuosos fueron reemplazados y que el sistema quedó nuevamente operando.

4. Sin embargo, durante la visita técnica se me indicó que aún quedaba pendiente actualizar la configuración del sistema dentro de la plataforma SolarEdge para reflejar correctamente los nuevos optimizadores instalados y su asociación con los paneles correspondientes.

5. Desde entonces he realizado múltiples gestiones con Sunrun y Homepower solicitando que dicha actualización sea completada.

6. Mediante comunicación escrita, Sunrun me indicó que la actualización y el registro de los equipos dentro del System Array ya habían sido completados. No obstante, al verificar personalmente la plataforma SolarEdge, la evidencia observable demuestra lo contrario.

7. La imagen que se acompaña como evidencia muestra que la representación física del sistema continúa reflejando inconsistencias que no corresponden a la instalación actualmente existente en la residencia, a pesar de las afirmaciones realizadas por Sunrun.

8. Es importante destacar que la exactitud del System Array no constituye un asunto meramente visual o estético. Esta herramienta representa el principal mecanismo mediante el cual el propietario puede identificar fallas, pérdidas de producción o problemas con optimizadores específicos dentro del sistema instalado.

9. De hecho, fue precisamente mediante esta representación gráfica que logré detectar originalmente que dos optimizadores no estaban funcionando correctamente, situación que posteriormente requirió intervención técnica.

10. La negativa de Sunrun y Homepower a corregir o validar apropiadamente esta información limita mi capacidad de monitorear el sistema, verificar futuras averías y confirmar que los componentes instalados corresponden a los equipos físicamente presentes en la propiedad.

11. A la fecha de este escrito, ni Sunrun ni Homepower han proporcionado evidencia verificable de que la actualización fue efectivamente realizada en SolarEdge. Tampoco han suministrado capturas de pantalla, documentos técnicos o cualquier otra evidencia que demuestre que el System Array refleja correctamente la configuración actual del sistema luego del reemplazo de los optimizadores.

POR TANTO, se solicita respetuosamente al Negociado de Energía de Puerto Rico que:

A. Ordene a Sunrun y/o Homepower corregir la configuración del sistema en la plataforma SolarEdge para que el System Array refleje fielmente la instalación física actual de todos los paneles y optimizadores.

B. Ordene a Sunrun y/o Homepower presentar evidencia objetiva y verificable de dicha corrección, incluyendo capturas de pantalla del portal de administración de SolarEdge o cualquier documentación técnica que demuestre que los optimizadores reemplazados fueron correctamente registrados y asociados a los paneles correspondientes.

C. Ordene a Sunrun y/o Homepower certificar por escrito que la información mostrada en la plataforma SolarEdge coincide con la configuración física real existente en la propiedad.

D. Conceda cualquier otro remedio que el Negociado estime justo y apropiado para garantizar el adecuado funcionamiento, monitoreo y mantenimiento del sistema solar objeto de esta querella.

Respetuosamente sometido.

En Caguas, Puerto Rico.

Andrés Ortiz

Querellante

Caso NEPR-QR-2026-0124