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

NEPR
Received:
Aug 25, 2026
10:29 PM

Jose A Serrano Martinez

QUERELLANTE

vs.

SUNRUN DE PUERTO RICO (Proveedor Principal de Servicio)
ION LEED HOME POWER ENERGY (Subcontratista/Agente de Servicio Autorizado
QUERELLADO

CASO NÚM.: NEPR QR 2026 0393

ASUNTO:

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:	José A Serrano Martínez
2. Dirección física:	Calle 15 o-1 Urbanización Santa Juana, Caguas, Puerto Rico 00725
3. Dirección postal:	Calle 15 o-1 Urbanización Santa Juana, Caguas, Puerto Rico 00725
4. Teléfono:	787-462- 2459
5. Correo electrónico:	domartinez37@hotmail.com
6. Representación legal:	N/A
7. Número de RUA:	N/A
8. Dirección postal:	N/A
9. Correo electrónico:	N/A
10. Teléfono:	N/A

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

1. Nombre completo: Sunrun / Ion leed Home Power Energy Puerto Rico/ Subcontratista
2. Dirección física: Sunrun Inc 600 California St Suite 1800 San Francisco ,CA 94 108
3. Dirección postal: Sunrun Inc 600 California St Suite 1800 San Francisco ,CA 94 108
4. Teléfono: 844-210- 9168 855 -478- 6786- Servicio al cliente
5. Correo electrónico: N/A

C. **Querella**

Relación sucinta de hechos:

Querella administrativa por incumplimiento de contrato, falta de mantenimiento esencial, dilación irrazonable en la asignación en la cita de reparación por parte del subcontratista y violación a los derechos de los consumidores de energía

Disposiciones legales aplicables:

N/A

Remedio solicitado:
Orden de cambio o reparación de equipo: Se le ordene los más pronto posible a Sunrun y Home Power Energy a enviar una brigada técnica e inspeccionar/reemplazar el inversor y no dejarlo para el 5 de octubre.
Ajuste y Créditos en facturación: Se ordene la acreditación total de las tarifas cobradas desde el 12 de agosto de 2026 hasta que el sistema quede 100% operativo

¿Solicita daños? _____ Sí _____x____ 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 José A. Serrano Martínez de 25 agosto de 20_26, en Caguas , Puerto Rico, certifico que la información presentada en este formulario es correcta y está completa.

Nombre	Firma	Fecha
José A Serrano Martinez	José A Serrano Martínez	25 agosto 2025

NEPR

Received:

Aug 25, 2026

10:29 PM

ANTE EL NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO

JUNTA REGULADORA DE SERVICIO PUBLICO

QUERELLA ADMINISTRATIVA

PARTE PROMOVENTE

- Nombre: José Serrano Martínez
- Dirección Residencial: Urbanización Santa Juana Calle 15 0-1 Caguas P.R. 00725
- Teléfono: 787-462 -2459
- Correo Electrónico: domartinez37@hotmail.com
- Condición de Adulto Mayor (67anos).

PARTE QUERELLADA

- SUNRUN DE PUERTO RICO (Proveedor Principal de Servicio)
- ION LEED HOME POWER ENERGY (Subcontratista/Agente de Servicio Autorizado)

I. ASUNTO

Querella administrativa por incumplimiento de contrato, falta de mantenimiento esencial, dilación irrazonable en la asignación en la cita de reparación por parte del subcontratista y violación a los derechos de los consumidores de energía.

II. RELACION DE LOS HECHOS

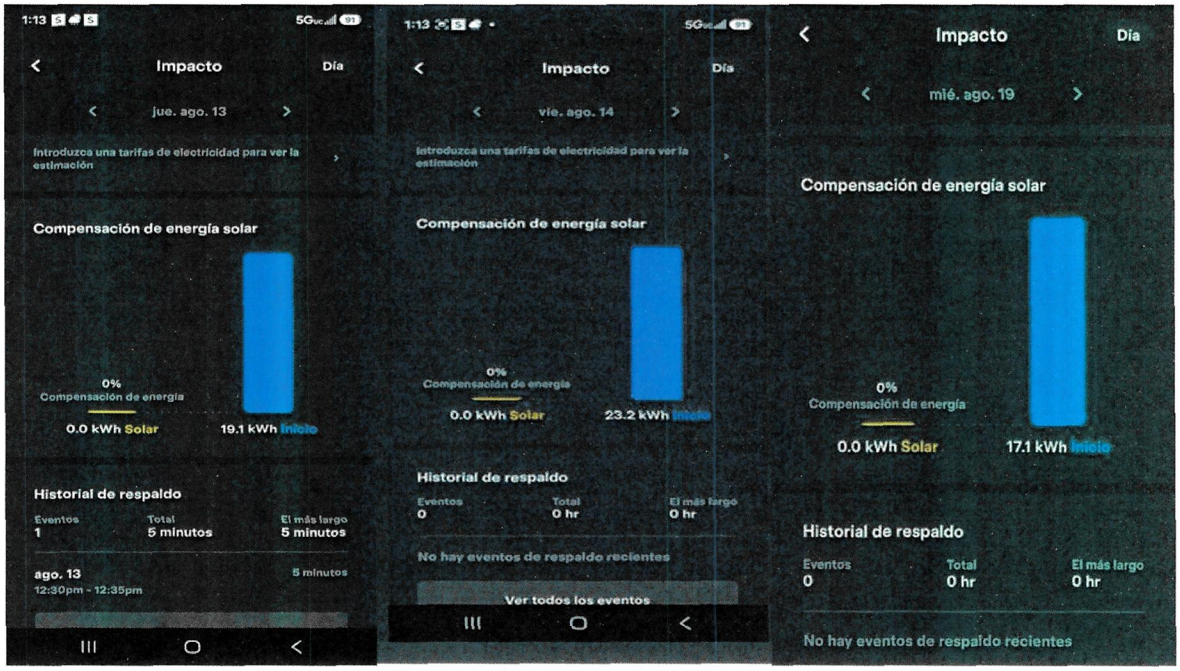
- Contrato Vigente: Al momento mantengo un contrato de servicio de sistema fotovoltaico con Sunrun, para la residencia ubicada en Caguas, Puerto Rico.
- Garantía de equipo: La página 5 del contrato indica lo siguiente; Sunrun garantiza todos los equipos durante el plazo inicial. Si las piezas incluida, sin limitación, cualquier batería o **inversor** fallaran durante el plazo de este contrato, Sunrun hará los esfuerzos comercialmente posibles para reemplazarlos por equipos similares.
- Estado de Cuenta: La cuenta se encuentra al día. La última factura regular previa a la falla fue emitida el 10 de agosto del 2026 por la cantidad de $202.72

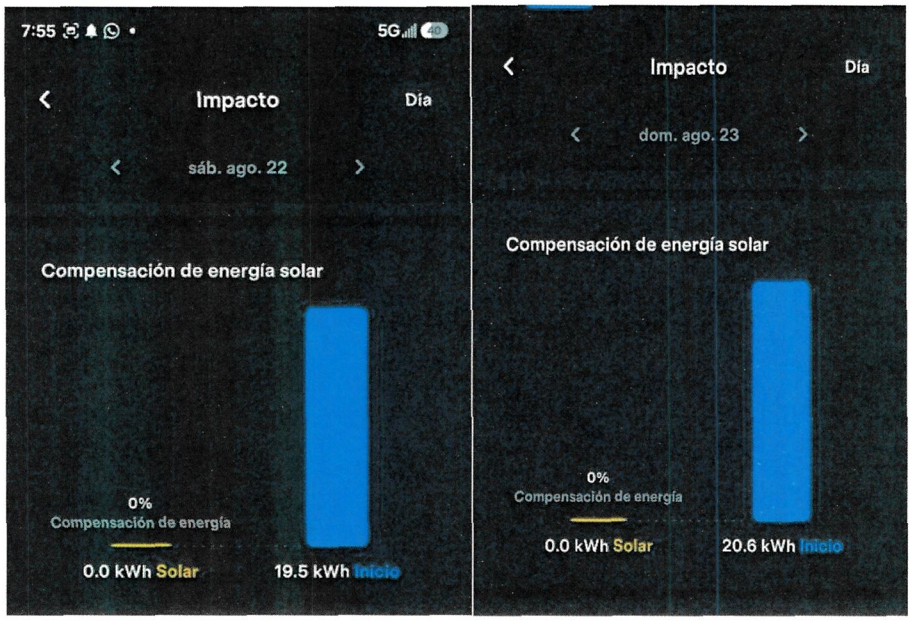
- Falla total del sistema: El 12 de agosto aproximadamente al mediodía, el inversor Solar Edge sufrió una falla total, dejando de generar energía solar (0kWh) y dejando la residencia sin el respaldo contratado.
- Asignación a Subcontratistas: El sistema fue instalado por Brigth Planet Solar. Al reportar la avería, Sunrun refirió el servicio técnico a Home Power Energy. Quienes el 20 de agosto de 2026 12:18pm y me notificaron por teléfono (787-396 -7853). Una cita de inspección irrazonable para el 5 de octubre del 2026, dejando el hogar desprotegido por casi dos meses
- Perjuicio y vulnerabilidad: Los componentes del hogar somos adultos mayores de 67 y 69 años expuesto a la inestabilidad de la red eléctrica comercial y al pago de facturas durante el periodo de inoperatividad del sistema por causa no imputable a nosotros.
- Dilatación por Traspaso de Responsabilidad al subcontratista. Desde el 20 de agosto he realizados múltiples llamadas de seguimiento a Home Power Energy. Durante las gestiones que hago para tratar de informarle si alguien por alguna razón los llama para cancelar la cita. Me informan que si brigth planet solar fue mi instalador le informo que sí, inmediatamente me dicen que la cita esta para el 5 de octubre y que tienen mucho trabajo.

III. SOLICITUD DE REMEDIOS.

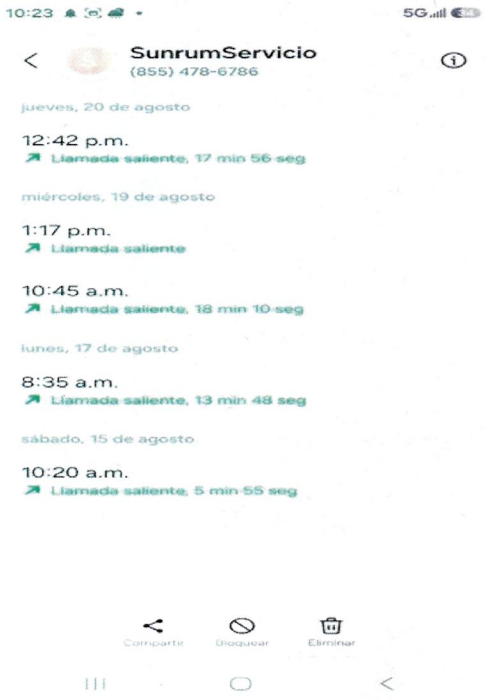
- Orden de cambio o reparación de equipo: Se le ordene los más pronto posible a Sunrun y Home Power Energy a enviar una brigada técnica e inspeccionar/reemplazar el inversor y no dejarlo para el 5 de octubre.
- Ajuste y Créditos en facturación: Se ordene la acreditación total de las tarifas cobradas desde el 12 de agosto de 2026 hasta que el sistema quede 100% operativo.

ANEJO #1 Historial de Monitoreo de algunas aplicaciones (PRUEBA DE 0 kWh)





ANEJO #2 Registro de llamadas y gestiones de seguimiento.









COPIA DE FACTURA

SUNRUN

Sunrun Inc.
600 California St. Suite 1800
San Francisco, CA 94108

Total due by 08/10/2026 **$202.72**

Autopay is on

Your payment will process one business day before your due date.

JOSE SERRANO
CALLE 15 O1 URB SANTA JUANA
CAGUAS, PR 00725