NEPR QR 2026 0452

QUERELLA FORMAL Y NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO SUSTANCIAL

Junta Reglamentadora de Servicio Público

SEP 23 2026

Secretaría Negociado de Energía 10:09 am

FECHA: 21 de septiembre de 2026

A LA ATENCIÓN DE:
1. Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR)
2. Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)
3. Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)
4. Departamento Legal y Servicio al Cliente, Sunrun Inc.
5. LUMA Energy, División de Querellas Comerciales

QUERELLANTE (TITULAR): **Nydia M. Carrillo Arzuaga**
Representante Autorizado: Víctor Javier Lebrón Carrillo
Urb. Palacios del Mar, M1-338 Calle del Norte
Humacao, PR 00791
Tel: 939-233-4974 | Email: ncarrillopr@gmail.com

REFERENCIAS DE CUENTA: Cuenta LUMA: 1325205327
ID Propuesta Sunrun: a086Q000000Dxsd

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO SUSTANCIAL DE CONTRATO, NEGATIVA DE SERVICIO TÉCNICO, FACTURACIÓN EXCESIVA Y RETENCIÓN ILEGAL DE DATOS TÉCNICOS.

Exposición de los Hechos y Base Legal

Por la presente, se instaura una reclamación oficial en contra de Sunrun Inc. por violación a los términos de la "Garantía de Rendimiento" y la cláusula de "Mano de Obra" establecidas en el Contrato de Servicio de Energía Solar suscrito por las partes, así como contra LUMA Energy por presunta inestabilidad y fluctuación en la calidad del servicio eléctrico.

1. COLAPSO EN LA PRODUCCIÓN DE ENERGÍA:

El Sistema Solar fue diseñado y garantizado para producir 10,106 kWh anuales, con una garantía absoluta del 85% (8,590 kWh para el Año 1). Los datos de monitoreo reflejan que la producción ha colapsado a menos del 50% de la capacidad contratada. Esto se evidencia de forma irrefutable en las facturas de LUMA Energy: mientras que en el último trimestre de 2025 el sistema exportaba a la red un promedio estable de 340 kWh mensuales, para el tercer trimestre de 2026 la exportación se ha desplomado a menos de 140 kWh mensuales, forzando facturaciones excesivas para el hogar que alcanzan hasta $319.31 (septiembre 2026).

2. NEGATIVA DE SERVICIO E INCUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTO:

Al comunicarse con el personal de Sunrun para exigir diagnóstico y reparación presencial, los representantes han denegado sistemáticamente la asignación de un técnico físico a la propiedad. La cláusula de "Mano de Obra" del contrato obliga imperativamente a Sunrun: *"Sin costo adicional alguno, haremos todo el trabajo necesario para reparar el Sistema, como requerido por este Contrato..."*. Esta negativa continua constituye una violación abierta de sus obligaciones fiduciarias y contractuales.

3. RETENCIÓN ILEGAL DE DATOS TÉCNICOS:

Sunrun alega vía telefónica que el déficit productivo se debe a "fluctuaciones de voltaje en la red de LUMA". Sin embargo, Sunrun se niega rotundamente a proveernos la bitácora técnica (Inverter Error Logs) que fundamenta su alegato. Sin esta evidencia técnica provista por el equipo de Sunrun, resulta improcedente solicitar una reparación de red a LUMA Energy, dejando al consumidor en un estado de indefensión legal y técnica provocado por el propio proveedor solar.

4. JURISDICCIÓN DEL NEGOCIADO DE ENERGÍA (NEPR):
Conforme a la sección "ARBITRAJE DE DISPUTAS" del Contrato de Sunrun (pág. 24), se establece textualmente que: *"LO ESTIPULADO EN ESTE CONTRATO NO TIENE LA INTENCIÓN DE OBSTACULIZAR O RESTRINGIR SU CAPACIDAD DE SOLICITAR ASISTENCIA DE LA COMISIÓN DE ENERGÍA DE PUERTO RICO (PUERTO RICO ENERGY BUREAU)"*. En virtud de esta cláusula, invocamos la jurisdicción plena del NEPR para intervenir, auditar y ordenar los remedios correspondientes a ambas compañías de energía.

Demandas y Acción Inmediata Requerida

- **A SUNRUN INC:** Exigimos la entrega inmediata (en un plazo máximo de 5 días laborables) de los registros de errores del inversor (Inverter Error Logs) de los pasados seis meses. Asimismo, exigimos la coordinación de una visita técnica presencial. Si Sunrun no cumple con esta verificación y reparación en un periodo de noventa (90) días, ejerceremos el derecho a **CANCELAR EL CONTRATO** de manera unilateral por incumplimiento sustancial (Material Breach of Contract).
- **A LUMA ENERGY:** Solicitamos la apertura oficial de un expediente de investigación sobre la estabilidad del voltaje y la frecuencia en la línea de distribución que suple a la Urb. Palacios del Mar en Humacao, sujeto a la futura entrega de la bitácora técnica que Sunrun retiene al momento.
- **AL NEPR Y DACO:** Solicitamos formalmente que se auditen las prácticas de denegación de servicio y retención de datos por parte de Sunrun Inc., y que se ordene a dicha corporación honrar su Garantía de Rendimiento mediante el reembolso a $0.135/kWh por el déficit generado durante este periodo.

Adjuntamos como evidencia a las entidades correspondientes las copias de las facturas de LUMA Energy y capturas de pantalla de la degradación del sistema. Quedamos a su entera disposición y a la espera de una resolución expedita a esta controversia.

Respetuosamente sometido hoy, 21 de septiembre de 2026,

Nydia M. Carrillo

Nydia M. Carrillo Arzuaga
Titular del Contrato
Cta. Sunrun: a086Q000000Dxsd

Víctor Javier Lebrón Carrillo
Representante Autorizado

Nydia M. Caorillo Arzuaga
Urb. Palacios del Mar
M-1 338 calle del Norte
Humacao, PR 00791

RETURN RECEIPT REQUESTED

CERTIFIED MAIL®

SAN JUAN PR 009
21 SEP 2026 PM 1 L

7020 2450 0001 3035 4132

Junta Reglamentadora de Servicio Públ...

FOREVER

SEP 23 2026

Secretaría
Negociado de Energ...

10:05 Am

NEPR
Edificio World Plaza
268 Ave. Muñoz Rivera
Nivel plaza Suite 202
San Juan PR. 00918

Retail

UNITED STATES POSTAL SERVICE®

00918

U.S. POSTAGE PAID
FCM LETTER
PUNTA SANTIAGO, PR 00741
SEP 21, 2026

$10.20

R2307N153350-16

RDC 99

92552