NEPR

Received:

Oct 2, 2026

3:15 PM

ANTE EL NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO

CASO NUM: QR-2026 0393

SOBRE. Moción Informativa de incumplimiento de crédito y cobro indebido

AL HONORABLE OFICIAL EXAMINADOR

1. **Reconocimiento formal del problema físico**: El representante de SUNRUN el Sr. Cristian Fernández (Experto en Soluciones), reconoció formar mente mediante correo electrónico que para el 10 de septiembre que el sistema lleva mas de un mes con fallo total del inversor y que el hogar esta recibiendo el 100% de la red eléctrica.
2. **Incumplimiento de crédito prometido y cobro indebido**. Dicho representante me informó que se me otorgaría un crédito por el tiempo sin servicio para la factura de septiembre 2026. Sin embargo, dicho crédito no se reflejo y SUNRUN un cobro automático de $202. 72 de mi cuenta bancaria
3. **Instrucciones de Desactivación de la Cuenta**: Al informarle al Sr. Cristian Fernández sobre el débito, el propio funcionario me indicó que desactive el pago automático / cuenta. Hasta que el problema de la avería fuera resuelto por completo.
4. **Agravamiento de la situación**: El sistema ya suma dos meses consecutivo que no está operando, manteniéndome bajo una doble carga económica (Pago a SUNRUN y pago a LUMA red eléctrica).

POR LO CUAL, SOLICITO AL HONORABLE OFICIAL EXAMINADOR:

- **Acoger este escrito y que se añade como prueba al expediente QR-2026- 0393.**
- **Que se emita una Orden de Devolución de Inmunidad de Cobro para que SUNRUN me reembolse los $202.72 cobrados en septiembre y paralice cualquier intento de cobro 0 penalización mientras la cuenta permanezca desactivada conforme a sus propias instrucciones.**

RESPETUOSAMENTE SOMETIDO EN CAGUAS, PUERTYO RICO 2 DE OCTUBRE 2026

ADJUNTO:

INCLUYO UNA COPIA DE LA PANTALLA DEL CORREO ELECTRONICO DEL SR. CRISTIAN FERNANDEZ Y EL COBRO DE $202.72

CF Cristian Fernandez<cristian.fernandezangulo@sunrun.com>

To: You

Thu 09/10/2026 1:37 PM

You forwarded this message on Thu 09/10/2026 2:06 PM

Cristian Fernandez<cristian.fernandezangulo@sunrun.com>

You

Estimado Jose Serrano,

Espero que se encuentre muy bien.

Le escribo para darle un seguimiento continuo a su caso y asegurarle que sigo monitoreando de cerca todo el proceso.

Actualmente estamos a la espera de la cita técnica que tenemos programada para el próximo **21 de septiembre**. Durante esta visita, el técnico revisará a fondo todos los detalles técnicos y las inquietudes que nos ha compartido.

Aprovecho para recomendarle que, si tiene cualquier otra duda o inquietud adicional —como la relacionada con la batería o cualquier otro aspecto de su sistema—, no dude en comentársela directamente al técnico de servicio mientras se encuentre en su propiedad para que pueda verificarlo en ese mismo instante.

Por último, me complace confirmarle que el crédito acordado ya ha sido aplicado con éxito a su cuenta. Debido a esto, actualmente cuenta con un saldo a favor, por lo que **no tendrá que realizar ningún pago por el mes de septiembre**.

Seguiré al pendiente de su caso. Si necesita algo más antes de la fecha de la cita, quedo a su entera disposición.

Saludos cordiales,

Cristian Fernández

Senior Expert | Customer Solutions

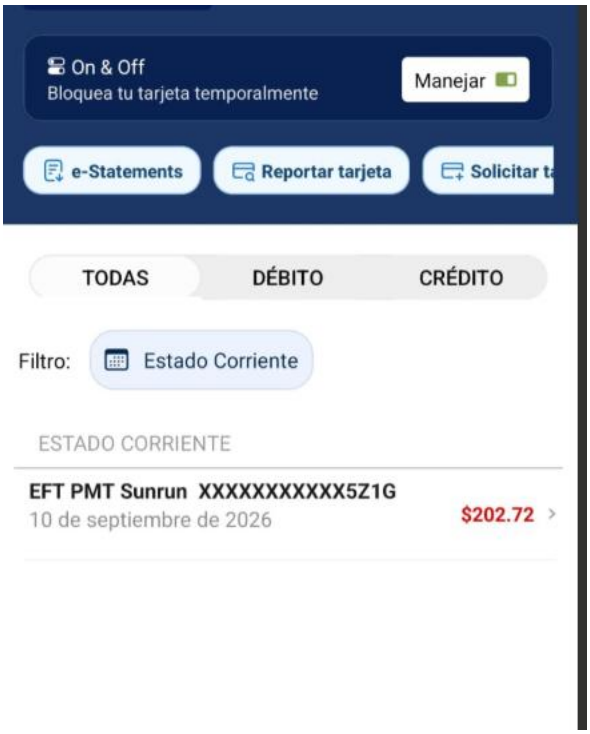
Powerhouse

(385) 526-4134



Schedule a Call

El Sr. Cristian Fernández me certifica por escrito que el mes de septiembre SUNRUN me acredito el pago. En la aplicación de Tesla si aparece un crédito, pero nunca se dio, al contrario, el mes de septiembre como quiera me lo quitaron de mi cuenta. El Sr Cristian Fernández me informa por teléfono que desactive la cuenta hasta tanto me instalen el inversor que fallo desde el 12 de agosto y así lo hice.



EVIDENCIA DEL PAGO DE MI CUENTA

10 DE SEPTIEMBRE 2026