NEPR

Received:

Oct 11, 2026

12:48 PM

ENMIENDA Y AMPLIACIÓN DE QUERELLA

NÚMERO DE CASO: **NEPR-QR-2026-0452**

FECHA: 11 de octubre de 2026

A LA ATENCIÓN DE: 1. Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR)
2. Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)
3. Sunrun Inc. (Atención: Griselda Páez / Dept. Legal)

QUERELLANTES: Nydia M. Carrillo Arzuaga (Titular)
Víctor Javier Lebrón Carrillo (Representante)
Urb. Palacios del Mar, M1-338 Calle del Norte, Humacao, PR 00791

CUENTA SUNRUN: a086Q000000Dxsd / 324447729585

ASUNTO: REPRESALIA EN FACTURACIÓN, FALSAS PROMESAS DE SERVICIO Y EXIGENCIA DE RESTITUCIÓN.

Por medio de la presente comunicación oficial, comparecemos para enmendar y ampliar nuestra querella en curso (NEPR-QR-2026-0452) a los fines de informar a este honorable foro sobre nuevas prácticas de mala fe, dilación de servicio y tácticas de facturación engañosa por parte de Sunrun Inc., posteriores a nuestra reclamación inicial del 21 de septiembre de 2026.

I. Falsas Promesas y Dilación de Servicio (Llamada del 28 de septiembre)

El pasado 28 de septiembre de 2026, recibimos una llamada telefónica de la representante de Sunrun, la Sra. Griselda Páez (griselda.paez@sunrun.com). Durante dicha comunicación, la representante nos prometió la visita de un técnico para reparar el sistema y nos ofreció otorgar "créditos" aplicables a la factura mensual de Sunrun. Al día de hoy, el técnico prometido no ha llegado, evidenciando una táctica de dilación. Asimismo, rechazamos categóricamente recibir "créditos" para futuras mensualidades; nuestra exigencia es el reembolso íntegro, monetario y directo por los daños colaterales y el incumplimiento de la Garantía de Rendimiento.

II. Represalia y Prácticas Engañosas de Facturación (Doble Cobro)

Denunciamos una táctica preocupante que constituye una aparente represalia tras la radicación de la querella. A pesar de que nuestra cuenta tiene el pago automático configurado y activo ("Autopay is on") y de contar con los fondos necesarios, Sunrun omitió procesar el cobro mensual regular. En su lugar, emitieron una factura consolidada con vencimiento el 3 de noviembre de 2026 por la cantidad de **$477.38**, equivalente al doble de la mensualidad habitual.

Consideramos que esta maniobra está diseñada para inducir artificialmente un atraso (default), afectar nuestro crédito y fabricar una excusa para invalidar nuestra reclamación. Exigimos que Sunrun corrija de inmediato este error en su sistema y honre el acuerdo de pago automático establecido.

III. Confirmación Matemática de la Falla del Sistema por Sunrun

La propia factura emitida por Sunrun para el periodo del 4 de septiembre al 3 de octubre de 2026 admite textualmente que el sistema **solo produjo 476.94 kWh** en todo un mes. Considerando que el contrato estipula una producción estimada promedio superior a los 842 kWh mensuales, esta evidencia documental generada por la propia compañía ratifica nuestra denuncia original: el sistema está operando a cerca del 50% de su capacidad garantizada, incurriendo en un déficit severo.

IV. Exigencias de Restitución y Ultimátum de Cancelación

Reiteramos que el periodo de cura de noventa (90) días por incumplimiento sustancial (Material Breach) comenzó el 21 de septiembre de 2026 y vencerá el **20 de diciembre de 2026**. Independientemente de si Sunrun logra efectuar la reparación antes de esa fecha, nuestras exigencias económicas, amparadas en el contrato, son irrevocables:

- **Restitución de Daños Colaterales:** Reembolso total de todos los cargos excesivos pagados a LUMA Energy desde mayo de 2026, causados directamente por la inoperancia de su equipo.
- **Garantía de Rendimiento:** Pago íntegro (no en créditos) a razón de $0.135 por cada kWh no producido por debajo de la cuota garantizada.
- **Cancelación de Contrato:** Si no se repara el sistema y no se emiten los pagos de restitución para el término estipulado, el contrato será **CANCELADO DEFINITIVAMENTE** sin penalidad económica para la titular, procediendo con la remoción de los equipos.

Solicitamos a las agencias pertinentes tomar conocimiento de esta enmienda e integrarla al expediente oficial del caso.

Sometido respetuosamente,

Nydia M. Carrillo Arzuaga
Titular del Contrato
Caso: NEPR-QR-2026-0452

Víctor Javier Lebrón Carrillo
Representante Autorizado

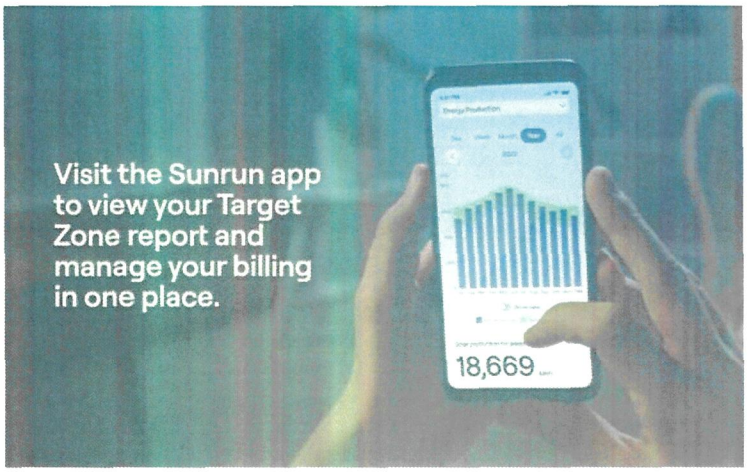
SUNRUN

Autopay is on

Account Number 324447729585

NEPR
Received:
Oct 11, 2026
12:48 PM

Hi Nydia,
Your system produced
476.94 kWh
of energy during the billing period



Billing Period	Sep 04 - Oct 03
Due Date	Nov 03, 2026
Previous	
Account Balance	$238.69
Charges	
Monthly Solar Charge	$238.69
Credits	
Balance Due	$477.38

SUNRUN

Do it all in the Sunrun app

- View payment history
- Manage payment method
- Track system performance

Scan to download

SUNRUN

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

Total due by 11/03/2026 **$477.38**

Autopay is on

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

NYDIA CARRILLO
338 CALLE DEL NORTE
HUMACAO, PR 00791

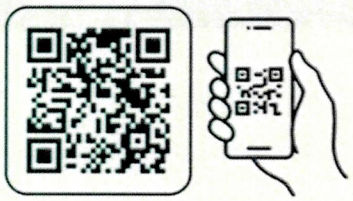
324447729585E4900000477388



- You'll save $96 annually.
- You can set it and forget it.
- Reduces paper usage, which helps save trees and conserve the environment.
- Lowers the risk of personal information and payments being stolen.

Switching to enjoy the benefits of autopay is easy peasy

Call 855-478-6786 and ask to switch to autopay and paperless billing or



01 Open camera and scan QR
02 Click on link to open in browser
03 Log in to your MySunrun dashboard
04 Select "Live Chat" and an agent can do it for you