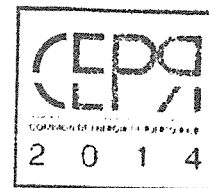


ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
COMISIÓN DE ENERGÍA DE PUERTO RICO



**IN RE:** INVESTIGACIÓN SOBRE SUNNOVA  
ENERGY CORPORATION

**CASO NÚM.:** CEPR-IN- 2016-0001

**ASUNTO:** Proceso de contratación, de  
venta o alquiler de sistemas fotovoltaicos;  
Reclamaciones de los clientes de Sunnova.

**ORDEN**

El 16 de septiembre de 2016, la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (“OIPC”) radicó ante la Comisión de Energía de Puerto Rico (“Comisión”) un escrito intitulado “Escrito en Solicitud de Investigación” (“Solicitud de Investigación”), mediante el cual la OIPC expone haber recibido “sobre veinte (20) reclamaciones” de parte de clientes de la compañía Sunnova Energy Corporation (“Sunnova”), respecto a las prácticas de contratación y prestación de servicios de ésta última.<sup>1</sup> Según la OIPC, los clientes de Sunnova alegan que los sistemas fotovoltaicos instalados por Sunnova no “producen o la producción no se acerca a la cantidad estimada de carga establecida en el contrato de compra de energía o ‘power purchase agreement’”.<sup>2</sup> De acuerdo con la OIPC, los clientes también reclaman que Sunnova no ha cumplido con lo ofrecido al momento de éstos adquirir el sistema —“que la AEE sólo facturará la cantidad de tres dólares (\$3.00) una vez instalado el sistema fotovoltaico”.<sup>3</sup> De otra parte, la OIPC argumenta que la “falta de formalidad del proceso de contratación entre Sunnova y los consumidores sitúa a éstos en una posición de indefensión al no entender a cabalidad lo establecido en los contratos”.<sup>4</sup> Es importante señalar que Sunnova es una compañía certificada por la Comisión, conforme al Reglamento Núm. 8701, Enmienda al Reglamento 8618 sobre Certificaciones, Cargos Anuales, y Planes Operacionales de Compañías de Servicio Eléctrico en Puerto Rico.<sup>5</sup>

El Artículo 6.24 de la Ley 57-2014<sup>6</sup> le confirió a la Comisión poderes investigativos amplios, incluyendo jurisdicción sobre las compañías de servicio eléctrico, a los fines de asegurar el fiel cumplimiento con la política pública energética del país.<sup>7</sup> Más aún, según las

<sup>1</sup> Solicitud de Investigación, CEPR-IN-2016-0001, pág. 5, 16 de septiembre de 2016.

<sup>2</sup> *Id.*

<sup>3</sup> *Id.*, pág. 6.

<sup>4</sup> *Id.*

<sup>5</sup> Según la certificación expedida por la Comisión, Sunnova podrá proveer “generación eléctrica para la venta en Puerto Rico a través de la generación distribuida con una capacidad agregada de menos de veinte (20) MW”. *Certification of Electric Service Provider*, CEPR-CT-2016-0002 (10 de mayo de 2016) (traducción suplida).

<sup>6</sup> Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico, según enmendada.

<sup>7</sup> Artículo 6.24 de la Ley 57-2014 (“La Comisión podrá examinar bajo juramento, mediante entrevista o citación formal a todos los funcionarios y empleados de las compañías de energía certificadas, y podrá

disposiciones del Artículo 6.28 de la Ley 57-2014, la Comisión tiene el deber de regular, fiscalizar y atender casos y controversias sobre la calidad de los servicios que ofrecen las compañías de energía certificadas a sus clientes.

A los fines de cumplir cabalmente con los deberes y responsabilidades delegados a la Comisión respecto a la fiscalización de la calidad de los servicios que ofrecen las compañías de energía certificadas, iniciamos mediante esta Orden una investigación referente a las alegaciones de la OIPC, conforme con las disposiciones de la Ley 57-2014 y el Capítulo V del Reglamento Núm. 8543, Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones de la Comisión ("Reglamento 8543").<sup>8</sup>

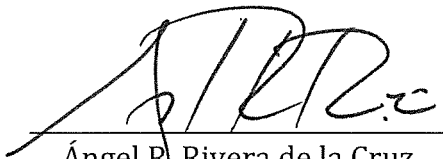
Como parte de los procedimientos iniciales de esta investigación, tanto la OIPC como Sunnova deberán presentar ante la Comisión las contestaciones a las preguntas y requerimientos de información contenidas en el Anejo A de esta Orden, dentro del término de noventa (90) días, contados a partir de la fecha de notificación de la misma. La presentación de las referidas contestaciones deberá ser realizada de acuerdo con las instrucciones contenidas en el Anejo B de esta Orden. Cualquier reclamo de confidencialidad o de información privilegiada respecto a las preguntas y requerimientos de información contenidos en el Anejo A de esta Orden, deberán realizarse de acuerdo con la *Política sobre Manejo de Información Confidencial en los Procedimientos ante la Comisión*.<sup>9</sup>

Si la OIPC o Sunnova tienen alguna objeción respecto a cualquier disposición de esta Orden, deberán presentar la misma mediante moción escrita y debidamente fundamentada dentro del término de **diez (10) días**, contados a partir de la fecha de notificación de esta Orden, siguiendo los parámetros establecidos en la Sección 15.05 del Reglamento 8543. Cualquier objeción, solicitud o moción relacionada con esta Orden deberá ser presentada mediante entrega personal en la Secretaría de la Comisión.

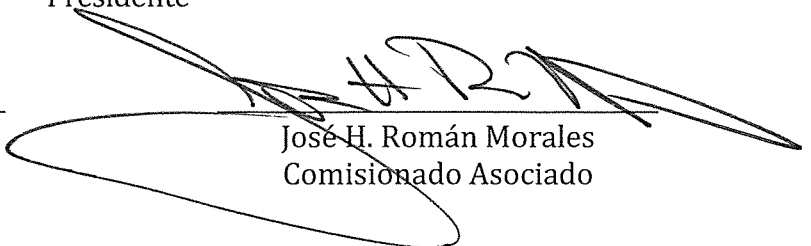
Notifíquese y publíquese.



Agustín F. Carbó Lugo  
Presidente



Ángel R. Rivera de la Cruz  
Comisionado Asociado



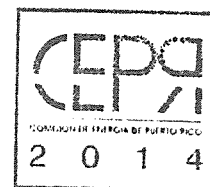
José H. Román Morales  
Comisionado Asociado

---

requerir la producción de documentos y la comparecencia de testigos para obtener la información necesaria para hacer cumplir las disposiciones de este Ley.").

<sup>8</sup> Sección 15.02 del Reglamento 8543.

<sup>9</sup> *In Re* Política sobre Manejo de Información Confidencial en los Procedimientos ante la Comisión, CEPR-MI-2016-0009 (31 de agosto de 2016). Véase además *In Re* Política sobre Manejo de Información Confidencial en los Procedimientos ante la Comisión, CEPR-MI-2016-0009 (20 de septiembre de 2016).



## CERTIFICACIÓN

Certifico que la Comisión de Energía de Puerto Rico así lo acordó por mayoría de sus miembros el 6 de octubre de 2016. Certifico, además, que en esta fecha copia de esta Resolución fue notificada mediante correo electrónico a: codiot@oipc.pr.gov, jperez@oipc.pr.gov, george.fibbe@sunnova.com, prentice-hall.puertorico@cscinfo.com y cfl@mcvpr.com.

María del Mar Cintrón Alvarado  
Secretaria

Certifico que la presente es copia fiel y exacta de la Resolución emitida por la Comisión de Energía de Puerto Rico. Certifico, además, que en el día de hoy 11 de octubre de 2016 he procedido con el archivo de la presente Resolución y he enviado copia de la misma a:

### **Sunnova Energy Corporation**

p/c George Fibbe  
PO Box 56229  
Houston TX 77256-6229

### **Sunnova Energy Corporation**

p/c Lcdo. Carlos J. Fernández Lugo  
270 Muñoz Rivera Avenue  
Hato Rey Puerto Rico 00918

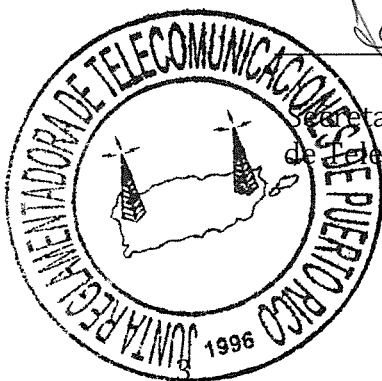
### **Sunnova Energy Corporation The Prentice-Hall Corporation System, Puerto Rico, Inc.**

c/o FGR Corporate Services, Inc.,  
Oriental Center  
Suite P1  
254 Ave. Muñoz Rivera  
San Juan, Puerto Rico 00918

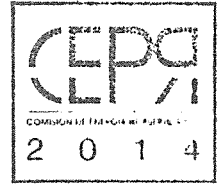
### **Oficina Independiente de Protección al Consumidor**

p/c Lcdo. José A. Pérez Vélez  
Lcda. Coral M. Odio Rivera  
268 Hato Rey Center  
Suite 524  
San Juan, Puerto Rico 00918

Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy 11 de octubre de 2016.



Jessica Fuster Rivera  
Secretaria de la Junta Reglamentadora  
de Telecomunicaciones de Puerto Rico



## Anejo A

### A. Preguntas y requerimiento de información a la OIPC

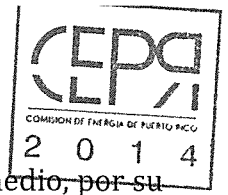
1. La OIPC alega haber recibido “sobre veinte (20) reclamaciones de consumidores de energía renovable que han invertido en la compra o alquiler del relacionado sistema, cuales según éstos no producen o la producción no se acerca a la cantidad estimada de carga establecida en el contrato de compra de energía o ‘power purchase agreement’”. Provea una declaración suscrita por cada persona que haya hecho una reclamación al respecto. Dicha declaración debe contener la siguiente información:
  - a. Nombre del cliente de Sunnova;
  - b. Contrato asociado a los servicios de sistemas fotovoltaicos de Sunnova;
  - c. Narrativa sobre el proceso de obtener los servicios de los sistemas fotovoltaicos de Sunnova. La narrativa debe describir el proceso desde el momento en el cual el consumidor advino conocimiento del servicio de los sistemas fotovoltaicos, contestando las siguientes preguntas:
    - i. Describa la forma en que obtuvo conocimiento respecto a los servicios que presta Sunnova (e.g. a través de un socio local de Sunnova, Internet, anuncio en periódico, etc.)
    - ii. ¿Qué entidad le explicó los términos del contrato de los servicios de sistemas fotovoltaicos?
    - iii. ¿Qué información, verbal o escrita, le fue suministrada antes de firmar el contrato? Si le fue suministrada información escrita, provéala.
    - iv. ¿Qué información, verbal o escrita, le fue suministrada una vez firmado el contrato? Si le fue suministrada información escrita, provéala.
    - v. ¿Qué información adicional (e.g. panfletos, guías, etc.), si alguna, le fue suministrada para explicarle los términos del contrato? Provea los mismos.
    - vi. Describa los servicios provistos por Sunnova, o la persona con la que suscribió el contrato de compra de energía una vez firmado el mismo.
    - vii. Describa el proceso para determinar la carga de energía y el tamaño y tipo de sistema necesario para suplir el consumo de energía del cliente.



- viii. Describa el tipo de contrato que suscribió en respecto al sistema fotovoltaico (e.g. compra del sistema, alquiler del sistema, contrato de compra de energía).
  - ix. Describa cualquier representación hecha por Sunnova, o la persona con la que suscribió el contrato de compra de energía, respecto a las expectativas de ahorro relacionado al sistema fotovoltaico.
- d. La OIPC argumentó que los consumidores no han “goza[do] de un ahorro financiero prometido por la Compañía.”<sup>10</sup>
- i. ¿Qué compañía le prometió un ahorro?
  - ii. ¿Cuál fue al ahorro prometido? ¿Cómo se computó el ahorro?
  - iii. ¿La compañía le prometió un ahorro en su factura mensual de electricidad de la Autoridad, o de la cantidad total de electricidad a pagar mensualmente (facturas de Sunnova + facturas de la Autoridad)?
- e. De haber adquirido el sistema fotovoltaico, ¿fue la compra hecha de contado o a plazos?
- f. Sobre su consumo de electricidad
- i. Especifique cual fue su consumo mensual para los seis primeros meses luego de suscribir el contrato. Provea copia de las facturas de energía eléctrica para dichos meses.
  - ii. Especifique cual fue su consumo mensual correspondientes a los mismos seis meses del año anterior antes de iniciado el contrato con.
  - iii. Indique cuánto pagó, en promedio, mensualmente por su consumo de electricidad durante el año previo a suscribir el contrato. Provea copia de alguna factura que sustente su contestación.
- g. Luego de firmado el contrato y una vez el sistema fotovoltaico comenzó a operar,
- i. ¿cuánta electricidad generó, en promedio, el sistema fotovoltaico? Provea copia de algún documento que sustente su contestación.

---

<sup>10</sup> Escrito en Solicitud de Investigación de la OIPC, *supra*, pág. 5 (“[L]a AEE sólo facturará la cantidad de tres dólares (\$3.00) una vez instalado el sistema fotovoltaico [*sic*]”).



- ii. ¿cuánto ha pagado mensualmente a la Autoridad, en promedio, por su consumo de electricidad? Provea copia de alguna factura que sustente su contestación.
- h. Provea el nombre de la entidad a la cual hace los pagos respecto a su sistema fotovoltaico.
- i. ¿Participa del Programa de Medición Neta de la Autoridad? De participar en dicho programa, provea su Acuerdo de Medición Neta.
- j. ¿Hubo un cambio en su patrón de consumo de electricidad desde que suscribió el contrato de servicios de sistema fotovoltaico? Describa el mismo.
- k. ¿Hubo algún periodo de interrupción de servicio de los paneles fotovoltaicos desde que el sistema fotovoltaico comenzó a operar hasta el presente?

## **B. Preguntas y requerimiento de información a Sunnova**

- a. Provea una copia del modelo de cada contrato que Sunnova o sus afiliadas utilizan para suscribir acuerdos de servicio con sus clientes respecto a sistemas fotovoltaicos.
- b. Describa la forma e información que provee a sus clientes respecto a los potenciales ahorros que estos pueden obtener a través de la instalación de sistemas fotovoltaicos. Provea cualquier documento escrito que está dirigido a promover los servicios que brinda, como por ejemplo panfletos de promoción, hojas sueltas, copia de anuncios en cualquier medio de comunicación escrita, etc.
- c. ¿Cuál es el rol de Sunnova al proveer este servicio?
- d. ¿Qué socios locales tiene Sunnova en relación a los servicios que provee?
- e. La solicitud de certificación de Sunnova ante la Comisión menciona que tiene ciertas subsidiarias incorporadas en Puerto Rico (Sunnova Lease Vehicle 3, LLC; Sunnova Asset Portfolio 4, LLC; Sunnova Asset Portfolio 5, LLC; Sunnova Management, LLC).<sup>11</sup> ¿Cuál es el rol de estas subsidiarias respecto a los servicios que provee?
- f. Describa los servicios que ofrece Sunnova en Puerto Rico.

---

<sup>11</sup> Véase Carta de Carlos J. Fernández Lugo, Presidente, Sunnova Energy Corp., a Agustín Carbó Lugo, Presidente, Comisión de Energía de Puerto Rico (18 de abril de 2016).

- g. ¿Cómo Sunnova le explica al cliente las diferencias entre los distintos tipos de servicios que ofrece? Provea cualquier documento relacionado.
- h. En el caso que los servicios que provee Sunnova incluyan un ajuste en el cálculo de la factura de Sunnova, explique en qué consiste este ajuste. ¿De qué manera se le explica el ajuste al consumidor? Provea cualquier documento relacionado.
- i. En el caso que los contratos relacionados a los servicios que presta Sunnova incluyan una opción de compra del sistema fotovoltaico, explique el momento y la forma en que se le informa al cliente respecto a esta opción. Provea cualquier documento relacionado.
- j. Al proveer sus servicios, ¿provee Sunnova alternativas de paneles fotovoltaicos para el sistema que ofrece? ¿Explica Sunnova las diferencias entre distintos tipos de paneles que le ofrece a sus clientes?
- k. Describa la manera en que Sunnova:
- i. mide el servicio que brinda,
  - ii. garantiza la precisión del equipo que utiliza para dar servicio,
  - iii. asegura la confiabilidad y continuidad del servicio que brinda.



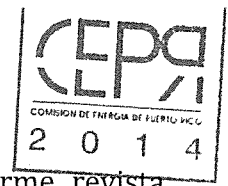
## Anejo B

### I. Instrucciones

#### A. En General

1. Las respuestas a las preguntas deben ser por escrito y de forma separada. Las preguntas deberán ser contestadas supliendo cualquier información de la cual la OIPC o Sunnova tenga conocimiento o que sea obtenida mediante investigación por sus representantes, empleados, contratistas o agentes. Cada respuesta deberá indicar la persona responsable de dicha respuesta.
2. Las respuestas también deberán ser notificadas por correo electrónico en formato digital a: **secretaria@energia.pr.gov** o presentadas en un dispositivo de almacenaje digital (“pen drive”).
3. Las respuestas presentadas en Formato Digital deberán cumplir con las siguientes disposiciones: **todas las respuestas deberán ser presentadas en Word o en formato PDF con capacidad de búsqueda de texto (searchable PDF)**. Cualquier análisis preparado utilizando algún programa electrónico similar a *Microsoft Excel* deberá ser provisto en formato nativo con las fórmulas y referencias intactas. Cualquier documento presentado que no cumpla con lo antes dispuesto se entenderá por no presentado.
4. Las respuestas deberán ser notificadas únicamente por el representante autorizado de la OIPC o Sunnova.
5. A menos que del contexto se disponga lo contrario, todas las palabras usadas en singular se entenderán como que incluyen el plural.
6. Cuando sea necesario la producción de algún documento, la respuesta deberá identificar el documento, el formato en el que se produce, y método en el que se produce y la fecha de producción.
7. Si la información, datos o documentos requeridos no existieran, la persona a quien se le dirige el requerimiento deberá así indicarlo.
8. A no ser que del contexto se desprenda lo contrario, el término “cualquier” incluye “todo” y viceversa.
9. Para propósitos de la presente Orden, el término “documento” significará cualquier material, sin importar su forma, tipo, naturaleza o descripción, sea éste electrónico, manuscrito o escrito a maquina, impreso, grabado, fotografiado o copiado, y sin importar su autor. El





término “documento” incluye cualquier publicación, informe, revista, libro, panfleto, carpeta, registro y/o conjunto de volúmenes de cualquier documento.

10. Para propósitos de la presente Orden, el término “información” incluye datos y documentos.
11. La OIPC y Sunnova tendrán el deber continuo de actualizar, corregir o enmendar sus respuestas y notificar a la Comisión cualquier información adicional obtenida luego de haber provisto una respuesta a cualquier requerimiento aquí dispuesto.