

**GOBIERNO DE PUERTO RICO  
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO  
NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO**



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

**CASO NÚM.:** CEPR-IN-2016-0001

**ASUNTO:** Informe Final.

**INFORME FINAL**

**I.      **Trasfondo****

Sunnova Energy Corporation ("Sunnova") es una compañía de servicio eléctrico,<sup>1</sup> certificada ante el Negociado de Energía de Puerto Rico ("Negociado de Energía") bajo el expediente número CEPR-CT-2016-0002.<sup>2</sup>

El 16 de septiembre de 2016, la Oficina Independiente de Protección al Consumidor ("OIPC") presentó ante el Negociado de Energía un escrito titulado "Escrito en Solicitud de Investigación" ("Solicitud de Investigación"). En la Solicitud de Investigación, la OIPC indicó haber recibido múltiples reclamaciones de parte de clientes de Sunnova, con relación a las prácticas de contratación y prestación de servicios de la empresa.

El 6 de octubre de 2016, el Negociado de Energía emitió una Orden ("Orden de 6 de octubre"), mediante la cual inició la investigación de epígrafe. Mediante la Orden de 6 de octubre el Negociado de Energía le requirió a la OIPC y a Sunnova proveer, dentro de un término de noventa (90) días, la información identificada en el Anejo A de la misma ("Primer Requerimiento de Información").

El 29 de noviembre de 2016, la OIPC solicitó una extensión del término para responder al Primer Requerimiento de Información, alegando que la cantidad de reclamaciones presentadas por clientes de Sunnova había aumentado, de alrededor de veinte (20) casos en septiembre de 2016, a más de ciento sesenta (160) casos a la fecha de la referida solicitud. En vista ello, el Negociado de Energía emitió una Resolución el 2 de diciembre de 2016, mediante la cual extendió el término de la OIPC para responder al Primer Requerimiento de Información, a ciento cincuenta (150) días.

<sup>1</sup> "Compañía de servicio eléctrico" se define como "cualquier persona o entidad, natural o jurídica, dedicada a ofrecer servicios de generación, facturación o reventa de energía eléctrica". Véase Ley 57-2014, conocida como *Ley de Transformación y ALIVIO Energético*, según enmendada ("57-2014"), Artículo 1.3(l).

<sup>2</sup> La solicitud de certificación de Sunnova Management, LLC, afiliada de Sunnova, como compañía de servicio eléctrico se encuentra en estos momentos ante la consideración del Negociado de Energía, Caso Núm. CEPR-CT-2016-0020.

Handwritten blue ink marks on the left margin, including the letters 'AI', 'JOP', 'Jus', and a signature.



El 8 de diciembre de 2016, Sunnova cursó una carta al Lcdo. José Pérez Vélez entonces Director de la OIPC, con copia al Negociado de Energía, mediante la cual estableció su posición en cuanto a las alegaciones de la OIPC en la Solicitud de Investigación.

El 22 de diciembre de 2016, Sunnova presentó un escrito titulado "Solicitud de Término Adicional", mediante el cual solicitó al Negociado de Energía extender el término original de noventa (90) días por treinta (30) días adicionales, señalando que aún se encontraba recopilando la información relacionada con la investigación. Con el fin de mantener uniformidad en los términos aplicables a ambas partes, el 3 de enero de 2017, el Negociado de Energía emitió una Resolución, concediendo a Sunnova el mismo término otorgado a la OIPC para contestar el Primer Requerimiento de Información, es decir, ciento cincuenta (150) días.

El 3 de febrero de 2017, la OIPC presentó ante el Negociado de Energía un documento titulado "Escrito sobre la Primera Presentación de Requerimiento de Información y Solicitud de Confidencialidad" ("Escrito de 3 de febrero"), mediante el cual proveyó los expedientes de cincuenta y cinco (55) clientes de Sunnova, los cuales, según la OIPC, contienen la información requerida en el Anejo A de la Orden de 6 de octubre.

El 17 de febrero de 2017, Sunnova proveyó a la OIPC y al Negociado de Energía un archivo electrónico con información actualizada de sobre doscientas ocho (208) reclamaciones recibidas por la OIPC contra Sunnova.

Ese mismo día, por su parte, la OIPC presentó un documento titulado "Escrito sobre la Segunda Presentación de Requerimiento de Información y Solicitud de Confidencialidad" ("Escrito de 17 de febrero"), mediante el cual proveyó los expedientes de cincuenta y dos (52) clientes adicionales de Sunnova.

El 23 de febrero de 2017, el Negociado de Energía emitió una Resolución y Orden mediante la cual concedió las solicitudes de trato confidencial presentadas por la OIPC en su Escrito de 3 de febrero y su Escrito de 17 de febrero, y ordenó a los representantes de ambas partes firmar el Acuerdo de No Divulgación adoptado por el Negociado de Energía mediante la Resolución CEPR-MI-2016-0009. De igual forma, el Negociado de Energía ordenó a la OIPC certificar que los clientes de Sunnova cuya información fue presentada ante el Negociado de Energía habían autorizado a la OIPC a divulgar dicha información al Negociado de Energía.

El 6 de marzo de 2017, la OIPC presentó un documento titulado "Escrito sobre la Tercera Presentación de Requerimiento de Información y Solicitud de Confidencialidad" ("Escrito de 6 de marzo"), mediante el cual proveyó los expedientes de treinta y seis (36) clientes adicionales de Sunnova. De esta manera, la cantidad de informes sobre reclamaciones de clientes de Sunnova que la OIPC notificó al Negociado de Energía se elevó a ciento cuarenta y tres (143) casos.

El 10 de marzo de 2017, Sunnova presentó ante el Negociado de Energía un documento titulado "Respuestas de Sunnova Energy Corporation a Preguntas y Requerimientos de Información y Documentos Conforme a Orden Expedida por el Negociado

de Energía de Energía de Puerto Rico" ("Respuestas de Sunnova al Primer Requerimiento de Información"). En dicho escrito, Sunnova solicitó trato confidencial de la información personal de los clientes allí contenida.



El 23 de marzo de 2017, el Negociado de Energía emitió una Resolución y Orden mediante la cual concedió las solicitudes de trato confidencial a la información personal de los clientes de Sunnova identificada por la OIPC en su Escrito de 6 de marzo. De igual forma, el 24 de marzo de 2017, el Negociado de Energía emitió una *Resolución y Orden* concediendo confidencialidad de la información personal de los clientes, según solicitado en las Respuestas de Sunnova de 10 de marzo de 2017

El 25 de abril de 2017, Sunnova proveyó a la OIPC y al Negociado de Energía una carta junto a un disco compacto o CD con el archivo electrónico en el cual describe el estatus de resolución de las doscientas veintiséis (226) reclamaciones que la OIPC había referido a Sunnova. Sunnova solicitó trato confidencial de la información sometida.

El 6 de junio de 2017, Sunnova presentó un escrito titulado "Moción solicitando reunión para discutir estado de los procedimientos", mediante el cual solicitó al Negociado de Energía convocar a las partes a una reunión para discutir el estado de la investigación y examinar medidas "para agilizar la resolución" de la misma.

El 15 de junio de 2017, el Negociado de Energía emitió una Resolución y Orden mediante la cual concedió las solicitudes de trato confidencial presentadas por Sunnova en su carta de 25 de abril de 2017.<sup>3</sup>

El 14 de julio de 2017, el Negociado de Energía emitió mediante carta un segundo requerimiento de información ("Segundo Requerimiento de Información"), dirigido a Sunnova, con el fin de que informara el estado del manejo de los casos objeto de la presente investigación por parte de la empresa. De igual forma, se solicitó información referente a los protocolos sobre manejo de conflictos con los clientes.

El 28 de julio de 2017, Sunnova proporcionó al Negociado de Energía, con copia a la OIPC, la información requerida y las respuestas a las preguntas contenidas en el Segundo Requerimiento de Información ("Respuestas de Sunnova al Segundo Requerimiento de Información").

El 18 de agosto de 2017, Sunnova presentó al Negociado de Energía un escrito titulado "Información adicional en respuesta a Segundo Requerimiento de Información de el Negociado de Energía de Energía de Puerto Rico" ("Escrito de 18 de agosto de 2017"), en el cual presentó una versión actualizada del archivo digital de los casos referidos a Sunnova por la OIPC, y solicitó trato confidencial para la información contenida en el mismo.

<sup>3</sup> Véase, Resolución y Orden, Caso Núm. CEPR-IN-2016-0001, 15 de junio de 2017.



El 17 de enero de 2018, la OIPC presentó un escrito titulado "Escrito en solicitud de del estado de los procedimientos", en el cual resumió los incidentes procesales de la investigación hasta ese momento y solicitó al Negociado de Energía que se expresara sobre el estado de ésta.

El 4 de abril de 2018, la OIPC presentó un documento titulado "Escrito informativo sobre casos adicionales", en el cual informó haber referido a Sunnova ciento cuarenta y ocho (148) casos adicionales de clientes que habían solicitado la ayuda de esa Oficina, y solicitó al Negociado de Energía incluir dicha información en el expediente de la presente investigación.

El 20 de abril de 2018, Sunnova presentó un escrito titulado "Moción solicitando término", en el cual (i) informó haber recibido los ciento cuarenta y ocho (148) casos adicionales presentados por la OIPC, (ii) anunció que se proponía presentar ante el Negociado de Energía un archivo digital con el estado actualizado de los referidos casos, y (iii) solicitó al Negociado de Energía un término de veinte (20) días para presentar dicho archivo.

El 10 de mayo de 2018, Sunnova presentó un escrito titulado "Moción sobre clientes referidos a Sunnova Energy Corporation por la Oficina Independiente de Protección al Consumidor", junto con el cual incluyó el archivo digital con el estado actualizado de los ciento cuarenta y ocho (148) casos adicionales, y solicitó trato confidencial de la información contenida en el mismo ("Escrito de 10 de mayo de 2018").

El 6 de septiembre de 2018, la OIPC presentó "Escrito informativo sobre casos adicionales", anunciando que habían atendido a sesenta y dos (62) consumidores adicionales, y que le comunicaron a Sunnova el listado de dichos clientes junto con la información de contacto de éstos ("Escrito de 6 de septiembre").

El 26 de septiembre de 2018, compareció Sunnova mediante "Moción sobre clientes referidos a Sunnova Energy Corporation por la Oficina Independiente de Protección al Consumidor", informando haber recibido por parte de la OIPC la información de los sesenta y dos (62) consumidores adicionales. Sunnova planteó que la OIPC retuvo la información de estos clientes por cinco (5) meses sin proveer explicación para ello y que algunas de las situaciones no estaban relacionadas a la presente investigación. No obstante, afirmó que estaría atendiendo las reclamaciones, para lo cual solicitó al Negociado de Energía un plazo de treinta (30) días para presentar un informe.

El 3 de octubre de 2018, la OIPC presentó un documento titulado "Escrito Informativo", argumentando que los clientes de Sunnova acuden ante la OIPC, ya que Sunnova "no cuenta con procedimientos establecidos para la resolución de controversias y objeciones de factura" y "no cuenta con oficinas de servicio al cliente localizadas en la [sic] Puerto Rico".

El 26 de octubre de 2018, compareció Sunnova mediante "Moción sobre clientes adicionales referidos a Sunnova Energy Corporation" ("Moción de 26 de octubre"). Mediante



la Moción de 26 de octubre, Sunnova informó que se reunió con la OIPC el 22 de octubre de 2018, y que en dicha reunión acordaron dar seguimiento a varios temas, incluyendo el protocolo adoptado por Sunnova para el manejo de reclamaciones (“Customer Claims Management Protocol”). Junto con la moción, incluyó un archivo en formato digital, en el cual se describen las acciones tomadas respecto a los sesenta y dos (62) clientes referidos por la OIPC en el Escrito de 6 de septiembre, marcado como Anejo 1. Además, sometió como Anejo 2 una tabla identificando el archivo digital. Sunnova solicitó trato confidencial de los anejos, pues contenían información personal de los clientes.

El 8 de noviembre de 2018, el Negociado de Energía emitió *Resolución*, concediendo la solicitud de confidencialidad a los documentos presentados como Anejos 1 y 2 de la Moción de 26 de octubre.<sup>4</sup>

El 14 de febrero de 2019, el Negociado de Energía adoptó *Resolución*, concediendo el reclamo de confidencialidad solicitado por Sunnova en el Escrito de 18 de agosto de 2017.<sup>5</sup> Además, ese mismo día 14 de febrero de 2019, el Negociado de Energía emitió *Resolución*, concediendo el reclamo de confidencialidad solicitado en el Escrito de 10 de mayo de 2018.<sup>6</sup>

## II. Base Legal

### A. *Jurisdicción del Negociado de Energía*

El Artículo 6.4 de la Ley 57-2014, le confiere jurisdicción general al Negociado de Energía sobre los siguientes asuntos:

(1) El Negociado de Energía tendrá jurisdicción regulatoria investigativa y adjudicativa sobre la Autoridad y **cualquier otra compañía de energía certificada que rinda servicios dentro del Gobierno de Puerto Rico.**

(2) Cualquier persona natural o jurídica que viole las disposiciones de esta Ley en materia de energía eléctrica o los reglamentos del Negociado, incluyendo a cualquier persona natural o jurídica, o entidad que utilice su control sobre los servicios de energía eléctrica para llevar a cabo tal violación.

(3) **Cualquier persona natural o jurídica cuyas acciones afecten la prestación de servicios de energía eléctrica**, incluyendo a cualquier persona o entidad que utilice su control sobre dichos servicios para afectar la prestación de los mismos.

<sup>4</sup> Véase, Resolución Caso Núm. CEPR-IN-2016-0001, 8 de noviembre de 2018.

<sup>5</sup> Véase, Resolución, Caso Núm. CEPR-IN-2016-0001, 14 de febrero de 2019.

<sup>6</sup> Véase, Resolución, Caso Núm. CEPR-IN-2016-0001, 14 de febrero de 2019.



(4) Cualquier persona natural o jurídica que lleve a cabo cualquier actividad **para la cual sea necesaria una certificación, autorización o endoso del Negociado de Energía.**

(5) Cualquier persona natural o jurídica cuyas acciones u omisiones resulten en perjuicio de las actividades, recursos o intereses sobre los cuales el Negociado posee poderes de reglamentación, investigación, adjudicación o fiscalización, incluyendo cualquier persona que utilice su control sobre servicios de energía eléctrica de tal manera que resulte en dicho perjuicio. (Énfasis suplido).

#### B. Poder investigativo del NEPR

El Artículo 6.24 de la Ley 57-2014 le confiere al Negociado de Energía amplios poderes investigativos, incluyendo “jurisdicción para investigar cualquier asunto que se refiera al cumplimiento con leyes que incidan en la ejecución de la política pública energética y en los propósitos” de la referida ley. Además, la Sección 6.2 de la Ley 38-2017 (“LPAU”),<sup>7</sup> dispone que las agencias “podrán requerir información de las personas sujetas a su jurisdicción, al amparo de las leyes que administran y dentro de la zona de intereses contemplados en las mismas”, y que solo podrá impugnarse un requerimiento de información si éste es irrazonable o excede la autoridad delegada a la agencia. A esos fines, el Capítulo V del Reglamento 8543<sup>8</sup> establece las normas que regirán los procedimientos investigativos del Negociado de Energía.

#### C. Compañías de servicio eléctrico

El Artículo 6.13 de la Ley 57-2014 establece que, aquellas compañías que interesen prestar servicios de energía en Puerto Rico deben primero recibir una certificación del Negociado de Energía para poder prestar dichos servicios. Para ello, el solicitante debe acreditar su **capacidad moral**, solvencia económica y experiencia técnica en el área en que solicita la certificación. Conforme a dicho mandato, el Negociado de Energía adoptó el Reglamento 8701.<sup>9</sup> Las compañías debidamente certificadas deben **mantener** tal **capacidad moral**, solvencia económica y experiencia técnica para continuar ostentando la certificación expedida por el Negociado de Energía. Dicha certificación podrá ser revocada por justa causa, luego de conducirse el debido proceso de ley.

De otra parte, las compañías de servicio eléctrico certificadas están obligadas a proveer “un servicio eléctrico adecuado, confiable, seguro, eficiente y no-discriminatorio al

<sup>7</sup> Conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*.

<sup>8</sup> *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*, Reglamento Núm. 8543, 18 de diciembre de 2014 (“Reglamento 8543”).

<sup>9</sup> *Enmienda al Reglamento Núm. 8618, sobre Certificaciones, Cargos Anuales y Planes Operaciones de Compañías de Servicio Eléctrico en Puerto Rico*, Reglamento Núm. 8701, 17 de febrero de 2016 (“Reglamento 8701”).



cliente o consumidor”, según las disposiciones del Artículo 6.21 de la Ley 57-2014. De igual forma, sus acciones tienen que ser cónsonas con la política pública energética establecida en la Ley 57-2014, incluyendo proteger el derecho de todo consumidor a **recibir un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia**.<sup>10</sup>

#### D. *Revisión de Facturas*

De conformidad con las disposiciones del Reglamento 8863<sup>11</sup>, toda compañía de servicio eléctrico que se dedique a ofrecer servicios de distribución o suministro de energía eléctrica al detal, está obligada a adoptar un proceso para la objeción de facturas y solicitud de investigaciones que sea cónsono con el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014. Tal proceso, entre otras cosas, tiene que incluir la advertencia al cliente sobre su derecho a presentar un recurso de revisión ante el Negociado de Energía de la determinación final de la compañía de servicio eléctrico con relación a cualquier objeción de factura, así como una breve descripción de la forma en que el cliente debe presentar tal recurso.

#### E. *Autoridad Legal para Emitir Órdenes*

En el ámbito administrativo, la ley orgánica es el mecanismo legal que autoriza y delega poderes a la agencia para que ésta actúe acorde con el propósito del propio estatuto. La ley habilitadora define tanto la materia como las personas sobre las cuales la agencia tendrá jurisdicción, y además define los poderes que tendrá la agencia para hacer valer las leyes y los reglamentos objeto de su jurisdicción.<sup>12</sup>

Según señalamos anteriormente, el Artículo 6.4 de la Ley 57-2014 le confiere jurisdicción general al Negociado de Energía sobre “[c]ualquier persona natural o jurídica cuyas acciones afecten la prestación de servicios de energía eléctrica, incluyendo a cualquier persona o entidad que utilice su control sobre dichos servicios para afectar la prestación de los mismos”; “[c]ualquier persona natural o jurídica que lleve a cabo cualquier actividad para la cual sea necesaria una certificación, autorización o endoso del Negociado de Energía”; y sobre “[c]ualquier persona natural o jurídica cuyas acciones u omisiones resulten en perjuicio de las actividades, recursos o intereses sobre los cuales el [Negociado de Energía] posee poderes de reglamentación, investigación, adjudicación o fiscalización, incluyendo cualquier persona que utilice su control sobre servicios de energía eléctrica de tal manera que resulte en dicho perjuicio.”

En cuanto los poderes que tiene el Negociado de Energía para hacer valer las leyes y reglamentos objeto de su jurisdicción, el Artículo 6.3 de la Ley 57-2014, le autoriza a “[f]iscalizar la calidad y confiabilidad del servicio eléctrico de la Autoridad y de cualquier otra compañía de energía certificada en Puerto Rico” y de “[i]nterponer los recursos, emitir

<sup>10</sup> Véase Artículo 1.2(l) de la Ley 57-2014.

<sup>11</sup> *Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago*, Reglamento Núm. 8863, 1 de diciembre de 2016.

<sup>12</sup> *Caribe Communications v. Puerto Rico Telephone*, 157 D.P.R. 203 (2002).



órdenes y confeccionar y otorgar cualesquiera remedios legales que fueran necesarios para hacer efectivos los propósitos de esta Ley y hacer que se cumplan sus reglas, reglamentos, órdenes y determinaciones". Específicamente, se faculta al Negociado de Energía para "[o]rdenar el cese de actividades o actos en violación de cualquier disposición de esta Ley, de los reglamentos del [Negociado de Energía], o de cualquier otra disposición de ley cuya interpretación y cumplimiento esté bajo la jurisdicción del [Negociado de Energía]" y "[o]rdenar que se lleve a cabo cualquier acto en cumplimiento de las disposiciones de esta Ley, de los reglamentos del [Negociado de Energía], o de cualquier otra disposición de ley cuya interpretación y cumplimiento esté bajo la jurisdicción del Negociado [de Energía]".

En el presente asunto, el Negociado de Energía tiene jurisdicción sobre Sunnova por tratarse una compañía de servicio eléctrico certificada, y por tratarse de la calidad del servicio eléctrico que se presta en Puerto Rico.

### III. Hallazgos

1. Sunnova es una corporación organizada bajo las leyes del estado de Delaware, autorizada para hacer negocios en Puerto Rico como corporación foránea.<sup>13</sup>
2. Sunnova está certificada como una compañía de servicio eléctrico bajo el expediente número CEPR-CT-2016-0002.
3. Sunnova ofrece servicios de venta de energía generada por sistemas de generación distribuida interconectados a la red de la Autoridad de Energía Eléctrica bajo acuerdos de medición neta. Los sistemas de generación pertenecen a Sunnova.<sup>14</sup>
4. Sunnova ofrece sus servicios a clientes residenciales en Puerto Rico por medio de contratos de compra de energía o "power purchase agreements" ("PPA").<sup>15</sup>
5. Sunnova realiza esfuerzos de promoción y mercadeo a través de socios locales o *Channel Partners*.<sup>16</sup>
6. Previo a otorgarse el PPA, los *Channel Partners* de Sunnova inspeccionan la propiedad del cliente para determinar la viabilidad del servicio, tomando en consideración, entre otros aspectos, su consumo habitual de energía, el espacio disponible para ubicar el sistema fotovoltaico y la recepción de luz solar.<sup>17</sup>

<sup>13</sup> Respuestas de Sunnova al Primer Requerimiento de Información, 10 de marzo de 2017, p. 4.

<sup>14</sup> *Id.*, pp. 3-4.

<sup>15</sup> *Id.*, p. 3.

<sup>16</sup> *Id.*, p. 4.

<sup>17</sup> *Id.*, p. 5.



7. El cliente firma el PPA electrónicamente en una tableta. No obstante, en algunos casos los clientes no tuvieron oportunidad de leer el contrato antes de la firma.<sup>18</sup> Luego de firmado, Sunnova envía copia del contrato por correo electrónico al cliente.<sup>19</sup> El cliente tiene siete (7) días, contados a partir de la firma de del contrato, para cancelar el mismo.<sup>20</sup>
8. Luego de instalarse el sistema, pero antes de activarlo, Sunnova envía al cliente un correo electrónico con un enlace para descargar el formulario "Mandato Especial en Términos Específicos", instruyendo al cliente a firmar el mismo para que Sunnova haga las gestiones a nombre del cliente a los fines de suscribir el acuerdo de medición neta y la instalación del contador de la Autoridad.<sup>21</sup>
9. A marzo de 2017, los socios locales o *Channel Partners* de Sunnova eran:

- a) Maximo Solar Industries
- b) Code Green PR
- c) Windmar Home
- d) ISO Group
- e) New Energy Consultants
- f) Pura Energia
- g) Melpro<sup>22</sup>

10. Las siguientes entidades fueron *Channel Partners* de Sunnova, pero ya no lo eran para marzo de 2017:

- a) Infinity Solar
- b) Grupo Enersol
- c) Solaris Energy Solutions
- d) Universal Solar Product
- e) Solar Universe
- f) Planet Solar
- g) Climactiva

<sup>18</sup> Véase, a manera de ejemplo: Caso OIPC 2016-179, PREC Caso SUN-024, Sunnova Case-00525602; Caso OIPC 2016-312, PREC Caso SUN-112, Sunnova Case-00521544; Caso OIPC 2017-008, PREC Caso SUN-114, Sunnova Case-00521710.

<sup>19</sup> Véase, a manera de ejemplo: Caso OIPC 2016-172, PREC Caso SUN-007, Sunnova Case-00502562; Caso OIPC 2016-190, PREC Caso SUN-008, Sunnova Case-00523398; Caso OIPC 2016-167, PREC Caso SUN-017, Sunnova Case- 00567664.

<sup>20</sup> *Id.*

<sup>21</sup> *Id.*, pp. 4-5 y Anejo 9.

<sup>22</sup> *Id.*, p. 6.

- h) EzNergy
- i) Innova Energy DBA Unnowave (adquirido por Code Green)<sup>23</sup>

11. Sunnova adoptó un protocolo para reclamaciones de sus clientes (“Customer Claims Management Protocol”) en julio de 2017, luego de iniciarse el presente procedimiento investigativo.<sup>24</sup>
12. Al 6 de marzo de 2017, la OIPC había atendido doscientos veintiséis (226) casos de clientes de Sunnova. La OIPC notificó la información sobre las reclamaciones de estos doscientos veintiséis (226) clientes a Sunnova.<sup>25</sup>
13. Entre el 6 de marzo de 2017 y el 4 de abril de 2018, la OIPC atendió ciento cuarenta y ocho (148) clientes de Sunnova adicionales. La OIPC notificó la información sobre estos ciento cuarenta y ocho (148) clientes a Sunnova.<sup>26</sup>
14. Entre el 4 de abril de 2018 y el 6 septiembre de 2018, la OIPC atendió sesenta y dos (62) clientes de Sunnova adicionales. La OIPC notificó la información sobre estos sesenta y dos (62) clientes a Sunnova.<sup>27</sup>
15. Sunnova no ha desarrollado el procedimiento informal para la objeción de facturas a sus clientes, según lo requiere el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863.

Del análisis de las alegaciones de los clientes de Sunnova que acudieron a la OIPC, se puede determinar que las quejas surgen por tres aspectos principales: (i) divulgaciones durante contratación, (ii) costo del servicio y (iii) configuración del sistema.

A. *Sunnova no orientó adecuadamente a los clientes respecto al servicio a proveerse y/o a los términos del contrato, previo a suscribirse el PPA:*

1. Las representaciones verbales hechas por el vendedor de Sunnova durante la promoción o presentación inicial no concordaban con los términos del contrato.

<sup>23</sup> *Id.*, p. 6.

<sup>24</sup> Respuestas de Sunnova al Segundo Requerimiento de Información, 28 de julio de 2017, Anejo 1. Véase también, “Moción sobre clientes adicionales referidos a Sunnova Energy Corporation” presentada por Sunnova, 26 de octubre de 2018, ¶7.

<sup>25</sup> Respuestas de Sunnova al Primer Requerimiento de Información, 10 de marzo de 2017, p. 2 y Anejo 2.

<sup>26</sup> “Escrito informativo sobre casos adicionales” de la OIPC, 4 de abril de 2018, ¶11.

<sup>27</sup> “Escrito informativo sobre casos adicionales” de la OIPC, 6 de septiembre de 2018, ¶12.



2. Los clientes no recibieron copia del contrato de PPA de Sunnova, ni por e-mail ni ninguna otra forma. Al momento de firmar los contratos en la tableta electrónica, los clientes no tenían oportunidad de leer los mismos.
3. Sunnova utilizó la firma electrónica que el cliente prestó para la verificación de crédito, para firmar electrónicamente el PPA.<sup>28</sup>
4. Sunnova representó al cliente que al final de los veinticinco (25) años el sistema pasaría a ser propiedad del cliente sin costo alguno.
5. Sunnova no le explicó al cliente los términos del contrato.
6. Sunnova no le explicó al cliente que el sistema no genera electricidad durante periodos nocturnos o en aquellas instancias en que no haya luz solar (e.g. periodos diurnos nublados), por lo cual se requiere conexión al sistema de la Autoridad para suplir el consumo de energía durante los referidos periodos. Cabe señalar que los sistemas instalados no tenían capacidad de almacenamiento. Igualmente, Sunnova no le explicó al cliente que aun estando conectado a la red de la Autoridad, de haber alguna interrupción en el servicio que ésta última provee, el cliente no tendría servicio eléctrico durante la noche.<sup>29</sup>

*B. Los Clientes no recibieron los ahorros esperados:*

1. Los clientes no obtuvieron los ahorros por servicio eléctrico que Sunnova le representó que tendría.<sup>30</sup>
2. Sunnova le representó al cliente que sólo pagarían el cargo mínimo de \$3.00 a la Autoridad, pero el cliente continuó recibiendo facturas por consumo de parte de la Autoridad.
3. Sunnova no le explicó al cliente que si no hay acuerdo de medición neta con la Autoridad, el cliente tiene que pagarle a la Autoridad por toda la energía importada, mientras que no podrá obtener un crédito por la energía exportada
4. Sunnova no le explicó al cliente que, bajo el acuerdo de medición neta, si el sistema del cliente no exporta más energía que la importada de la Autoridad, el cliente tiene que pagar a la Autoridad por la diferencia entre la energía importada y la energía exportada.

<sup>28</sup> Véase, a manera de ejemplo: Caso OIPC 2016-016, PREC Caso SUN-006, Sunnova Case-00521728.

<sup>29</sup> Varios clientes indicaron que se percataron de esta situación durante el apagón general del 21 a 23 de septiembre de 2016. Véase, por ejemplo: Caso OIPC 2016-384, PREC Caso SUN-047, Sunnova Case-00568721; Caso OIPC 2016-126, PREC Caso SUN-053, Sunnova Case-00466041; Caso OIPC 2016-139, PREC Caso SUN-054, Sunnova Case-00495870.

<sup>30</sup> Varios clientes indicaron que Sunnova les prometió un ahorro de 30% en su factura mensual.



C. *Problemas con la configuración y/o la instalación del sistema:*

1. Sunnova le representó al cliente que podía adquirir enseres adicionales y/o que podía mantenerlos encendidos todo el día, y que el consumo adicional podía ser manejado por el sistema según instalado.
2. En algunos casos, Sunnova completó la instalación, pero el sistema nunca funcionó por lo que nunca se completó el acuerdo de medición neta con la Autoridad.<sup>31</sup>
3. El sistema instalado por Sunnova no generaba suficiente energía para manejar el consumo energético del hogar o no generaba suficiente para exportar el exceso a la Autoridad.
4. La instalación de los paneles fotovoltaicos causó daños y filtraciones en las residencias de algunos clientes.
5. Sunnova tardó en iniciar y/o completar la instalación del sistema solar.

IV. **Discusión y Análisis**

A. *Divulgaciones necesarias para suscribir los contratos:*

1. Venta de Energía Solar

En primer lugar, examinamos el proceso mediante el cual los clientes suscriben los contratos con Sunnova, y las divulgaciones a los clientes previo a la firma del PPA para que éstos puedan prestar un consentimiento informado.

Basado en los documentos contenidos en el Expediente Administrativo del presente asunto, Sunnova promocionaba sus servicios a través de material impreso, redes sociales, radio y televisión.<sup>32</sup> Los *Channel Partners*, también promocionaban los servicios de Sunnova de forma similar.<sup>33</sup> Además, Sunnova, a través de sus *Channel Partners*, realizaba charlas de venta ante potenciales clientes, exponiendo los beneficios de instalar sistemas solares en sus propiedades, tales como servicio eléctrico ininterrumpido y ahorros en las facturas de electricidad.

<sup>31</sup> Caso OIPC 2016-197, PREC Caso SUN-015, Sunnova System 007MM7 (no tiene número de caso de Sunnova); Caso OIPC 2016-242, PREC Caso SUN-055, Sunnova Case-00568632.

<sup>32</sup> Respuestas de Sunnova al Primer Requerimiento de Información, 10 de marzo de 2017, p. 4 y Anejos 4, 5, 6 y 7.

<sup>33</sup> *Id.*, p. 4 y Anejo 8.



Una vez el cliente interesado se comunicaba con Sunnova para recibir sus servicios, el representante de Sunnova, generalmente un *Channel Partner*, visitaba el hogar del potencial cliente para determinar la viabilidad del servicio, tomando en consideración, entre otros aspectos, el consumo habitual de energía, el espacio disponible para ubicar el sistema fotovoltaico y la recepción de luz solar. El *Channel Partner* preparaba una orden de trabajo detallando el equipo a ser instalado. Sunnova era quien aprobaba la orden de trabajo preparada por el *Channel Partner*.<sup>34</sup>

Sunnova no le requería al *Channel Partner* discutir ni proveer información alguna al potencial cliente respecto al estudio de consumo de energía, el estudio de recepción solar o el equipo a instalarse.<sup>35</sup> Los materiales de adiestramiento de Sunnova para sus *Channel Partners* no instruye a estos últimos a hacer estas divulgaciones a los clientes previo a la firma del PPA.<sup>36</sup> A base de nuestro análisis de las alegaciones de los clientes en el expediente administrativo, surge que, en efecto, los *Channel Partners* no tenían como práctica el proveer tal información a los potenciales clientes previo a que éstos decidieran suscribir el PPA con Sunnova. No es hasta después de que el cliente firma el PPA que un representante de Sunnova se comunica con el cliente por vía telefónica para explicarle, de manera somera, los detalles del trabajo a realizarse.<sup>37</sup>

De otra parte, observamos que, previo a la firma del PPA, Sunnova, a través de sus *Channel Partners*, le explicaba al cliente que luego de suscribirse al programa de medición neta de la Autoridad, solo pagaría a la Autoridad \$3 mensuales, correspondientes al cargo fijo contenido en la factura de la Autoridad. En una cantidad sustancial de los casos presentados por la OIPC, el representante de Sunnova le comunicó al cliente que el ahorro total con relación a su consumo eléctrico sería de un treinta por ciento (30%).

Finalmente, a pesar de que Sunnova es una compañía de servicio eléctrico que vende electricidad al detal a sus clientes, de la investigación no surge que Sunnova haya desarrollado un procedimiento de objeción de facturas, según dispone del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y del Reglamento 8863.

## 2. Programa de Medición Neta

Bajo del programa de medición neta, un sistema renovable supe energía al cliente y el exceso de energía que el sistema genere, si alguno, se exporta a la Autoridad. Ésta última aplica un crédito al cliente a base de la energía exportada. Este programa conlleva, entre otras cosas, completar una solicitud de interconexión ante la Autoridad, una evaluación por parte de la Autoridad de la referida solicitud, luego de la cual, el cliente debe suscribir un

<sup>34</sup> *Id.*, pp. 8-9.

<sup>35</sup> *Id.*

<sup>36</sup> Respuestas de Sunnova al Segundo Requerimiento de Información, 28 de julio de 2017, Anejos 2, 3 y 4.

<sup>37</sup> Respuestas de Sunnova al Primer Requerimiento de Información, 10 de marzo de 2017, p. 5.

acuerdo con la Autoridad a esos fines. Luego de suscrito el acuerdo, la Autoridad debe instalar un medidor con capacidad de lectura bidireccional (i.e. mide la energía exportada y la importada).



Primeramente, surge del expediente que Sunnova no ofrece a sus clientes una orientación efectiva respecto cómo funciona el programa de medición neta de la Autoridad. En particular, Sunnova no informa a sus clientes respecto al tiempo requerido para completar el proceso de solicitud de participación del programa de medición neta ante la Autoridad y los posibles contratiempos que podrían enfrentar para completar el mismo.

Además, según alegaron los clientes, Sunnova no les explica que, bajo el programa de medición neta, el sistema solar tiene que generar energía suficiente para exportar a la Autoridad durante el día y que en las noches la Autoridad suplente el servicio eléctrico a la residencia. En algunos casos, Sunnova le representó falsamente a los clientes que podían añadir enseres eléctricos y mantener los acondicionadores de aire encendidos todo el día, sin explicarles que el sistema fue diseñado a base del consumo histórico, por lo que cualquier consumo adicional en la residencia iba a reflejarse como un aumento en la factura de Sunnova y/o como un aumento en la factura de la Autoridad. Sunnova tampoco les explicó a los clientes que si el servicio de la Autoridad no está funcionando, como pasó durante el apagón general de septiembre de 2016, el cliente no tendrá servicio eléctrico durante periodos nocturnos y/o periodos de baja producción del sistema, ya que este último no contaba con equipos de almacenamiento.

### 3. Divulgaciones necesarias previo a la firma del PPA

Según hemos explicado anteriormente, el Artículo 6.3 de la Ley 57-2014 confiere amplios poderes al Negociado de Energía para fiscalizar la calidad y confiabilidad del servicio eléctrico de cualquier compañía de energía certificada en Puerto Rico. De igual forma, le otorga la facultad de ordenar el cese de actividades, u ordenar que se lleve a cabo cualquier acto, siempre que ello propenda en hacer efectivos los propósitos de las leyes, órdenes y reglamentos cuya interpretación estén bajo la jurisdicción del Negociado de Energía.

Basado en la presente investigación, determinamos que Sunnova no está haciendo las divulgaciones necesarias previo a la firma de los PPA que permita a los potenciales clientes tomar una decisión informada sobre el acuerdo que van a suscribir. Ello incide en que los clientes de Sunnova puedan recibir un servicio eléctrico confiable y de calidad. El PPA es un contrato de adhesión a veinticinco (25) años que, según las prácticas de Sunnova, no se le requiere al *Channel Partner* que le de oportunidad al cliente de leerlo antes de firmarlo electrónicamente en una tableta.<sup>38</sup>

Las prácticas de Sunnova durante el proceso de contratación no son consistentes con las obligaciones que tienen las compañías de servicio eléctrico bajo el Artículo 6.21 de la Ley 57-2014 de proveer un servicio adecuado, confiable y no-discriminatorio. Además, el no

<sup>38</sup> Más aún, el PPA impone obligaciones al cliente si éste decide enajenar su residencia. Véase, por ejemplo, Sección 11. Venta de Su Domicilio, en el modelo de contrato EZ PPA.



facilitarle al cliente toda la información que necesaria para poder prestar un consentimiento informado es inconsistente con la política pública del Artículo 1.2(l) de la Ley 57-2014 sobre el derecho del consumidor a obtener un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia. Ante esto, entendemos necesario que Sunnova desarrolle un protocolo, sujeto a la aprobación del Negociado de Energía, de forma tal que, sin que se entienda como una limitación, los representantes de Sunnova hagan las siguientes divulgaciones **previo** a suscribir el PPA con el cliente:

- 1) Entregar una copia física del PPA **antes de la firma del mismo**;
- 2) Término del contrato;
- 3) Explicación sobre implicaciones y penalidades en caso de incumplimiento o terminación temprana;
- 4) Entregar copia física del estudio de consumo de energía, espacio disponible para ubicar el sistema fotovoltaico y la recepción de luz solar;
- 5) Copia de la Orden de Trabajo, detallando el equipo a ser instalado y la capacidad de generación y almacenamiento (si alguno) del sistema;
- 6) Explicación de cómo funciona el sistema solar, incluyendo situaciones que incidan en la generación (e.g., periodos de sombra, árboles y vida útil de los componentes) y bajo qué circunstancias no tendría servicio eléctrico;
- 7) Explicación de que el sistema fue diseñado basado en el consumo histórico y cómo los cambios en los patrones de consumo de energía del cliente pueden incidir en la factura de Sunnova y de la Autoridad;
- 8) Explicación detallada del programa de medición neta de la Autoridad, incluyendo el proceso de aprobación de la Autoridad y aquellas situaciones que podrían retrasar dicha aprobación;
- 9) Explicación del proceso para atender querellas relacionadas al servicio eléctrico, incluyendo el proceso de objeción de facturas por parte de Sunnova. Se debe hacer énfasis en el derecho de cliente de acudir ante el Negociado de Energía para solicitar revisión de las resoluciones finales sobre facturación de Sunnova, de acuerdo con las disposiciones del Artículo 6.27 de la ley 57-2014;
- 10) Explicación sobre las implicaciones y obligaciones que asume el cliente en caso de vender su residencia.



Sunnova tiene que hacer estas divulgaciones de manera clara y precisa, asegurándose que el cliente entienda el alcance del servicio que proveerá Sunnova y de las obligaciones que el cliente asume al firmar el PPA, irrespectivamente de la preparación académica, condición social o económica del cliente.

De otra parte, Sunnova debe desarrollar un proceso para la objeción de facturas, de acuerdo con las disposiciones del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y del Reglamento 8863. Sunnova debe informar a sus clientes con relación a dicho proceso, de acuerdo con las disposiciones del Reglamento 8863.

*B. Cláusula de Arbitraje para Evadir la Jurisdicción del Negociado de Energía:*

En esta sección, atendemos la legalidad de incluir una cláusula de arbitraje en los PPA. Respecto a los contratos, el Artículo 1207 del Código Civil<sup>39</sup> dispone que las partes pueden acordar todo aquello que entiendan conveniente, siempre que no sea contrario a la ley, la moral, o el orden público. En cuanto a los contratos de adhesión, el Tribunal Supremo ha dictaminado que éstos son:

[A]quellos en que el contenido, esto es, las condiciones de la reglamentación son obra de una sola de las partes, de tal modo que el otro contrayente no presta colaboración alguna a la formación del contenido contractual, quedando así sustituida la ordinaria determinación bilateral del contenido del vínculo por un simple acto de aceptación o adhesión al esquema predeterminado unilateralmente”.<sup>40</sup>

Además, el Artículo 1240 del Código Civil<sup>41</sup> dispone que las cláusulas oscuras no deben favorecer a la parte que hubiese ocasionado tal oscuridad. Por tanto, el contrato de adhesión debe interpretarse de modo que se favorezca a la parte que no tuvo nada que ver con su redacción, siempre que tal interpretación no resulte ser irrazonable.<sup>42</sup>

Todos los modelos de PPA presentados por Sunnova durante la presente investigación incluyen alguna cláusula de arbitraje:

18. Arbitraje.

POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE ESTA SECCIÓN. EL ARBITRAJE REEMPLAZA EL DERECHO DE IR AL TRIBUNAL O AGENCIA ADMINISTRATIVA, INCLUYENDO EL

<sup>39</sup> Código Civil de Puerto Rico (1930), 31 L.P.R.A § 3372.

<sup>40</sup> Véase, *Cooperativa de Ahorro y Crédito Sabaneña v. Jesús Casiano Rivera*, 184 D.P.R. 169, 176 (2011); citando a *Maryland Casualty Co. v. San Juan Racing Association*, 83 D.P.R. 559, 566 (1961) (citando a 3 Castán, *Derecho civil español* 332 (1954)).

<sup>41</sup> Código Civil de Puerto Rico (1930), 31 L.P.R.A § 3478.

<sup>42</sup> *R. C. Leasing Corp. v. Williams Int. Ltd.*, 103 D.P.R. 163, 167 (1974).

Handwritten blue ink marks on the left margin, including a large 'A', 'JOP', 'JMS', and other illegible initials.

DERECHO A UN JURADO Y EL DERECHO A PARTICIPAR EN UNA DEMANDA O PLEITO DE CALSE O DE UN PROCEDIMIENTO SIMILAR. EN EL ARBITRAJE LA CONTROVERSIA ES RESUELTA POR UN ÁRBITRO EN VEZ DE UN JUEZ O JURADO.



En esta sección, las palabras “usted” y “sus” significan cualquier persona que firma este Acuerdo como Comprador o Co-Comprador. A no ser que el contexto requiera lo contrario, las palabras “nosotros”, “nos” y “nuestro” significan el Contratista arriba mencionado y cualquier cesionario de este Acuerdo.

Las leyes del estado donde su Hogar está localizado gobernarán este Acuerdo sin dar lugar a conflictos de principios legales. Si usted se encuentra en incumplimiento de este Acuerdo, Sunnova podría escoger, a su entera discreción, remedios disponibles bajo los términos de este contrato, ya sean en ley, o en equidad. Acordamos las partes que cualquier otra disputa, reclamación o desacuerdo entre nosotros (una "Disputa") serán resueltas exclusivamente por arbitraje salvo lo dispuesto específicamente a continuación.

El proceso de arbitraje, incluyendo la selección del árbitro, será administrado por JAMS, bajo sus Reglas de Arbitraje Simplificadas (las “Reglas”) por un solo árbitro neutral acordado por las partes dentro de treinta (30) días del inicio del arbitraje. El arbitraje se regirá por la Ley Federal de Arbitraje (Título 9 del Código de EE.UU.) y no cualquier ley estatal. Cualquiera de las partes podrá iniciar el proceso de arbitraje mediante la presentación de los formularios necesarios con JAMS. Para conocer más sobre el arbitraje, usted puede llamar a cualquier oficina JAMS o repasar los materiales en [www.jamsadr.com](http://www.jamsadr.com). El arbitraje se llevará a cabo en un lugar que sea más conveniente a su Hogar. Si una oficina JAMS no existe en el país donde usted vive, entonces usaremos la Asociación Americana de Arbitraje (“AAA”). Para conocer más sobre el arbitraje ante la AAA, usted puede llamar a cualquier oficina de la AAA o repasar los materiales en [www.adr.org](http://www.adr.org). Si la AAA no existe o no tiene oficinas en su país, se seleccionará otro proveedor de arbitraje acreditado con oficinas cerca de su Hogar.

Si usted inicia el arbitraje, tendrá que pagar los primeros \$125 en derechos de presentación, excepto cuando esté prohibido por ley. Nosotros pagaremos cualquier derecho de presentación en exceso a \$125 y nosotros pagaremos los derechos y costos de arbitraje. Si nosotros iniciamos el arbitraje, tendremos que pagar todos los costos de presentación y todos los honorarios y gastos del arbitraje. Cada parte sufragará y será responsable por sus propios honorarios de abogado, tarifa de testigos y costos salvo que el árbitro decida lo contrario.

Únicamente Disputas involucrándolo a usted y nosotros pueden ser atendidas mediante arbitraje. Los conflictos deben ser llevados a nombre de una persona o entidad y deben proceder de forma individual (no grupal, no representativa). El árbitro no adjudicará compensación o remedio alguno a favor o en contra de cualquier persona que no sea parte del proceso de arbitraje. Si usted o nosotros iniciamos un procedimiento de arbitraje para una Disputa, ninguno de nosotros, ni ninguna otra persona, podrá proseguir la disputa en un pleito de clase, arbitraje de clase, “Private Attorney General Action” u otro pleito representativo, ni se podrá proseguir cualquier disputa ya sea en su representación o la nuestra en cualquier litigio en cualquier tribunal o agencia administrativa, salvo lo dispuesto



específicamente a continuación. Reclamos sobre cualquier Disputa y remedios seguidos como parte de un pleito de clase, arbitraje de clase, "Private Attorney General Action" u otra acción representativa están sujetos a arbitraje solo de manera individual (no de clase, no representativa), y el árbitro solo podrá conceder remedios de manera individual (no de clase, no representativa). Esto quiere decir que el arbitraje no podrá atender disputas involucrando otras personas con disputas similares a las disputas entre usted y nosotros.

El árbitro tendrá la autoridad para adjudicar cualquier recurso o compensación legal o en equidad que un tribunal podría ordenar o conceder para con este acuerdo. Sin embargo, el árbitro no está autorizado a cambiar o modificar los términos de este acuerdo o a efectuar cualquier dictamen que pudiera extenderse a cualquier transacción que no sea la suya. Todos los plazos de prescripción aplicables y pertinentes a cualquier controversia o disputa entre usted y nosotros aplicarán en todo procedimiento de arbitraje entre nosotros. El Árbitro emitirá una decisión o dictamen por escrito, indicando brevemente las principales conclusiones de hecho y conclusiones de derecho.

Si cualquier parte de este párrafo de esta Sección sea derogada por un árbitro o un tribunal que tenga jurisdicción sobre la Disputa, entonces toda esta sección (a excepción de esta frase y la siguiente oración) será automáticamente inaplicable a esa controversia.

AÚN EN CASO DE QUE SE DEROGUE CUALQUIER PARTE DE ESTA SECCIÓN, SEGÚN DESCRITO ANTERIORMENTE, USTED Y NOSOTROS CADA CUAL SE COMPROMETE A RENUNCIAR AL DERECHO A JUICIO POR JURADO EN RELACIÓN A CUALQUIER DISPUTA QUE PUEDA SURGIR ENTRE O LO INVOLUCRAN A USTED Y NOSOTROS, Y EL DERECHO A PARTICIPAR EN UN PLEITO DE CLASE O PROCEDIMIENTO SIMILAR RELACIONADO CON DICHA DISPUTA.

DADO A QUE USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS SOMETER A ARBITRAJE TODAS LAS CONTROVERSIAS O DISPUTAS, SALVO LO PREVISTO EN EL PÁRRAFO FINAL DE ESTA SECCIÓN, NINGUNO DE NOSOTROS TENDRÁ DERECHO A RESOLVER ESA CONTROVERSIA EN UN TRIBUNAL O A TENER UN JUICIO CON JURADO SOBRE ESA CONTROVERSIA O A REALIZAR DESCUBRIMIENTO DE PRUEBA, SALVO LO DISPUESTO EN LOS REGLAMENTOS DE ARBITRAJE. ADEMÁS, USTED NO TENDRÁ DERECHO A PARTICIPAR, NI PODRÁ PARTICIPAR, COMO REPRESENTANTE O MIEMBRO DE CUALQUIER CLASE EN RELACIÓN CON CUALQUIER CONTROVERSIA. LA DECISIÓN DEL ÁRBITRO SERÁ FINAL Y VINCULANTE PARA LAS PARTES Y SE PUEDE REGISTRAR Y HACER CUMPLIR EN CUALQUIER TRIBUNAL COMPETENTE, EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE SEA OBJETO DE REVISIÓN DE ACUERDO CON LA LEY APLICABLE QUE GOBIERNA LOS DICTÁMENES ARBITRALES. OTROS DERECHOS QUE USTED O NOSOTROS TENDRÍAMOS EN EL TRIBUNAL TAMBIÉN PODRÍAN NO ESTAR DISPONIBLES EN EL ARBITRAJE.

SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, NADA DE LO AQUÍ CONTENIDO IMPEDIRÁ EL DERECHO DE SUNNOVA A: (1) OBTENER UN REMEDIO DE INTERDICTO DE UN TRIBUNAL CONTRA CONDUCTA QUE AMENAZA CAUSAR DAÑO IRREPARABLE, A TENOR CON LAS NORMAS DE EQUIDAD, INCLUYENDO LAS NORMAS PERTINENTES PARA LA OBTENCIÓN DE ÓRDENES O INTERDICTOS PROVISIONALES,



TEMPOREROS O PERMANENTES; U (II) OBTENER UNA SENTENCIA DE UN TRIBUNAL QUE TENGA JURISDICCION PARA EJECUTAR O PONER EN VIGOR EL DICTAMEN DE LOS ÁRBITROS.

El ANEXO 1: GARANTÍA LIMITADA del PPA, en sus secciones 2(d) y 7 instruye al cliente a presentar reclamaciones ante Sunnova relacionadas a la garantía por teléfono, facsímil o un correo electrónico. Sin embargo, observamos que el PPA no advierte al cliente sobre su derecho a acudir ante el Negociado de Energía para revisar determinaciones finales sobre sus facturas y atender querellas contra la compañía.

En nuestro ordenamiento jurídico, el llamado arbitraje contractual o comercial está regulado por la Ley Núm. 376 de 8 de mayo de 1951. En Puerto Rico se reconoce una fuerte política pública en favor del arbitraje como método alternativo de resolución de conflictos y existe una presunción de arbitrabilidad cuando el contrato tiene una cláusula de arbitraje.<sup>43</sup> En caso de duda sobre el alcance de las controversias que puedan ser llevadas a arbitraje, debe resolverse a favor del arbitraje.<sup>44</sup> Dicha política pública emana del interés del Estado en facilitar la solución de disputas en las relaciones contractuales por vías más rápidas, flexibles y menos onerosas que los tribunales.<sup>45</sup>

Respecto a la cláusula de arbitraje en los PPA de Sunnova, debemos analizar si ésta tiene el propósito de soslayar la jurisdicción que la Ley 57-2014 le confiere al Negociado de Energía para atender las reclamaciones de los clientes, pues ello claramente sería contrario a la ley y al orden público. A esos fines, es importante señalar que el lenguaje de la cláusula de arbitraje **no puede llevar al cliente a concluir que el único medio que tiene para dirimir sus disputas es el arbitraje.**<sup>46</sup>

El Artículo 6.3 de la Ley 57-2014, establece que el Negociado de Energía tiene el deber de fiscalizar la calidad y confiabilidad del servicio eléctrico que prestan las compañías de energía certificada en Puerto Rico. De igual forma, le confiere poder al Negociado de Energía para emitir órdenes y confeccionar cualquier remedio legal que fuese necesario para hacer efectivos los propósitos de la Ley 57-2014, incluyendo el ordenar el cese de actividades o actos en violación de las disposiciones de ley que estén dentro del ámbito de jurisdicción del Negociado de Energía.

Por su parte, el Artículo 6.4(b) de la Ley 57-2014, le confiere jurisdicción general al Negociado de Energía sobre “cualquier persona natural o jurídica que lleve a cabo cualquier actividad para la cual sea necesaria una certificación, autorización o endoso” del Negociado de Energía. Además, el Artículo 6.27, le confiere jurisdicción al Negociado de Energía para

<sup>43</sup> *U.C.P.R. v. Triangle Engineering Corp.*, 135 D.P.R. 133, 144 (1994).

<sup>44</sup> *Paine Webber Inc. v. Soc. de Gananciales*, 151 D.P.R. 307, 312 (2000).

<sup>45</sup> *H.R., Inc. v. Vissepó & Diez Const. Corp. et al.*, 190 D.P.R. 597, 605 (2014).

<sup>46</sup> Véase en términos generales, *CCPR Services v. Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones*, KLRA200700288, Sentencia de 25 de octubre de 2007, 2007 PR App. LEXIS 3119.



revisar las facturas por el servicio eléctrico **que cualquier compañía de energía cobre a un cliente, siempre que este último agote el procedimiento administrativo informal que provee el propio Artículo 6.27.**

Procedemos a analizar el lenguaje de la cláusula de arbitraje para determinar si este es tan amplio que tiene como efecto el sustraer la jurisdicción que tiene el Negociado de Energía para atender las controversias y revisar las facturas de Sunnova, como compañía de energía certificada. Para nuestro análisis, usamos el lenguaje de la Cláusula 18 del modelo "EZ PPA - Puerto Rico (v3)", por ser sustancialmente igual en todos los modelos de contrato.

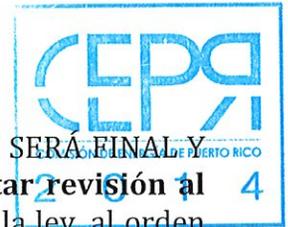
Es de particular interés lo dispuesto en los últimos dos párrafos de dicha cláusula:

**DADO A QUE USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS SOMETER A ARBITRAJE TODAS LAS CONTROVERSIAS O DISPUTAS, SALVO LO PREVISTO EN EL PÁRRAFO FINAL DE ESTA SECCIÓN, NINGUNO DE NOSOTROS TENDRÁ DERECHO A RESOLVER ESA CONTROVERSIA EN UN TRIBUNAL O A TENER UN JUICIO CON JURADO SOBRE ESA CONTROVERSIA O A REALIZAR DESCUBRIMIENTO DE PRUEBA, SALVO LO DISPUESTO EN LOS REGLAMENTOS DE ARBITRAJE. ADEMÁS, USTED NO TENDRÁ DERECHO A PARTICIPAR, NI PODRÁ PARTICIPAR, COMO REPRESENTANTE O MIEMBRO DE CUALQUIER CLASE EN RELACIÓN CON CUALQUIER CONTROVERSIA. LA DECISIÓN DEL ÁRBITRO SERÁ FINAL Y VINCULANTE PARA LAS PARTES Y SE PUEDE REGISTRAR Y HACER CUMPLIR EN CUALQUIER TRIBUNAL COMPETENTE, EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE SEA OBJETO DE REVISIÓN DE ACUERDO CON LA LEY APLICABLE QUE GOBIERNA LOS DICTÁMENES ARBITRALES. OTROS DERECHOS QUE USTED O NOSOTROS TENDRÍAMOS EN EL TRIBUNAL TAMBIÉN PODRÍAN NO ESTAR DISPONIBLES EN EL ARBITRAJE.**

SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, NADA DE LO AQUÍ CONTENIDO IMPEDIRÁ EL DERECHO DE SUNNOVA A: (I) OBTENER UN REMEDIO DE INTERDICTO DE UN TRIBUNAL CONTRA CONDUCTA QUE AMENAZA CAUSAR DAÑO IRREPARABLE, A TENOR CON LAS NORMAS DE EQUIDAD, INCLUYENDO LAS NORMAS PERTINENTES PARA LA OBTENCIÓN DE ÓRDENES O INTERDICTOS PROVISIONALES, TEMPOREROS O PERMANENTES; U (II) OBTENER UNA SENTENCIA DE UN TRIBUNAL QUE TENGA JURISDICCIÓN PARA EJECUTAR O PONER EN VIGOR EL DICTAMEN DE LOS ÁRBITROS. (Énfasis suplido)

Según vemos, la cláusula de arbitraje dispone que el cliente tendrá que "SOMETER A ARBITRAJE **TODAS LAS CONTROVERSIAS O DISPUTAS**". El efecto de dicho lenguaje es que todas las controversias tendrán que ser sometidas a arbitraje, sin darle la opción al cliente de acudir ante el Negociado de Energía para dirimir disputas, según disponen el Artículo 6.4 de la Ley 57-2014 y la política pública de la LPAU.

Dicha cláusula también tiene el efecto de obligar a los clientes a someter a arbitraje las disputas sobre facturación, sin que exista un proceso que sea cónsono el Artículo 6.27 de



la Ley 57-2014. Más aún, en la medida en que “LA DECISIÓN DEL ÁRBITRO SERÁ FINAL Y VINCULANTE”, **se transgrede el derecho que tiene el cliente de solicitar revisión al Negociado de Energía bajo dicho Artículo 6.27.** Todo esto es contrario a la ley, al orden público, y pretende soslayar la jurisdicción del Negociado de Energía. De otra parte, tampoco encontramos en las demás cláusulas y anejos del PPA explicación alguna al cliente sobre el proceso la revisión de facturas o advertencias sobre el derecho de dirimir disputas ante el Negociado de Energía, según dispone el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014.<sup>47</sup>

El lenguaje de la cláusula de arbitraje compulsorio en los PPA es tan amplio que tiene el efecto de sustraer la jurisdicción del Negociado de Energía, lo cual es contrario a la ley y al orden público. Por lo tanto, es razonable concluir que el lenguaje de dicha cláusula no es legal y que en consecuencia podría no ser oponible a los clientes de Sunnova.

Ahora bien, Sunnova y sus clientes podrían someterse voluntariamente a procesos de arbitraje, siempre que Sunnova advierta **claramente** al cliente sobre su derecho de acudir ante el Negociado de Energía para vindicar sus derechos y que el consentimiento del cliente a someterse al arbitraje sea **expreso**.

Finalmente, los PPA y sus protocolos deben ser enmendados a los fines de (1) establecer el proceso para revisión de facturas a tenor con el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014; (2) advertir al cliente sobre su derecho a solicitar la revisión de facturas por parte del Negociado de Energía a tenor con el referido Artículo 6.27; (3) advertir al cliente sobre su derecho a dirimir disputas ante el Negociado de Energía; y (4) advertir al cliente sobre su derecho a someterse a un arbitraje voluntario, en cuyo caso el consentimiento a someterse al arbitraje tiene que ser expreso y luego de habersele advertido sobre su derecho de acudir en primera instancia ante el Negociado de Energía para ventilar su querrela.

## V. Conclusión

En virtud de lo anterior, determinamos que el no hacer divulgaciones adecuadas a los potenciales clientes previo a la firma del PPA es un incumplimiento con la obligación que tiene Sunnova bajo el Artículo 6.21 de la Ley 57-2014 de proveer un servicio confiable, seguro y eficiente, y es inconsistente con la política pública del Artículo 1.2(l) sobre el derecho del consumidor a obtener un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia. De igual forma, determinamos que no contar con un procedimiento de objeción de facturas, representa un incumplimiento de parte de Sunnova con las disposiciones del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014. Por estas razones, el Negociado de Energía emitirá próximamente un Aviso de Incumplimiento, de acuerdo con las disposiciones de las Secciones 14.01 y 15.09 del Reglamento 8543.

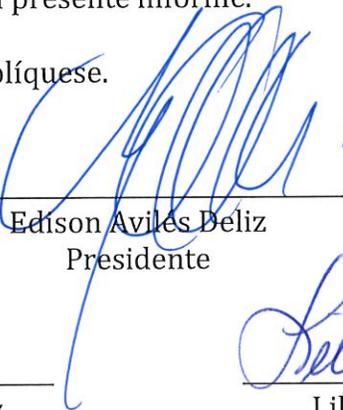
<sup>47</sup> De hecho, el protocolo adoptado por Sunnova para atender los casos referidos por la OIPC como parte de la presente investigación (“Customer Claims Management Protocol”), indica que, en caso de que no se logre una resolución satisfactoria para ambas partes, Sunnova activará la cláusula de arbitraje mandatorio **y no se provee la opción de acudir ante el Negociado de Energía.** Véase, Respuestas de Sunnova al Primer Requerimiento de Información, Anejo 1.



Como medida correctiva, se debe ordenar a Sunnova a desarrollar y someter, para la aprobación del Negociado de Energía, un protocolo de las divulgaciones que deben hacerse previo a suscribir cualquier PPA con sus potenciales clientes, según se detalla en la Parte IV de este informe. De igual forma, se debe ordenar a Sunnova a desarrollar y someter, para la aprobación del Negociado de Energía, un protocolo estableciendo el proceso para la tramitación de objeciones de facturas de parte de sus clientes que sea cónsono con el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863.

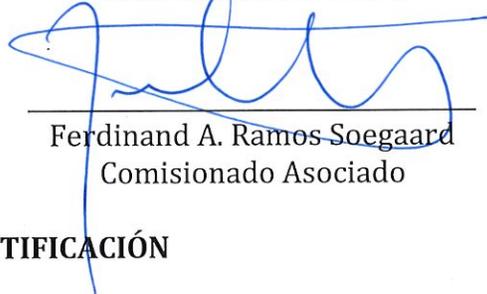
De acuerdo con las disposiciones de la Sección 15.08 del Reglamento 8543, Sunnova podrá presentar, por escrito, cualquier planteamiento, objeción o comentario debidamente fundamentado con relación al presente informe. Tales objeciones, planteamientos o comentarios deberán ser presentados dentro de un término de veinte días (20), contados a partir de la fecha de notificación del presente informe.

Regístrese, notifíquese y publíquese.

  
Edison Avilés Deliz  
Presidente

  
Ángel R. Rivera de la Cruz  
Comisionado Asociado

  
Lillian Mateo Santos  
Comisionada Asociada

  
Ferdinand A. Ramos Soegaard  
Comisionado Asociado

  
José J. Palou Morales  
Comisionado Asociado

## CERTIFICACIÓN

Certifico que así lo acordó la mayoría de los miembros del Negociado de Energía de Puerto Rico el 15 de febrero de 2019. Certifico además que el 15 de febrero de 2019 he procedido con el archivo en autos de este Informe Final con relación al Caso Núm. CEPR-IN-2016-0001 y que el mismo fue notificado mediante correo electrónico a: [hrivera@oipc.pr.gov](mailto:hrivera@oipc.pr.gov), [viviana.harrington.com](mailto:viviana.harrington.com) y [cfl@mcvpr.com](mailto:cfl@mcvpr.com). Asimismo, certifico que copia fiel y exacta del Informe emitido por el Negociado de Energía de Puerto Rico fue enviado a:

**Sunnova Energy Corporation**  
p/c Viviana Harrington  
PO Box 56229  
Houston, Texas 77256-6229

**Sunnova Energy Corporation**  
p/c Lcdo. Carlos J. Fernández Lugo  
Lcdo. Germán Novia Rodríguez  
270 Muñoz Rivera Avenue  
San Juan, 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 Lcda. Hannia Rivera Díaz  
268 Hato Rey Center Suite 524  
San Juan, Puerto Rico 00918



Para que así conste firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy, 15 de febrero de 2019.

María del Mar Cintrón Alvarado  
Secretaria