

**GOVERNMENT OF PUERTO RICO  
PUBLIC SERVICE REGULATORY BOARD  
PUERTO RICO ENERGY BUREAU**

**IN RE: SUNNOVA ENERGY CORPORATION**

**CASE No.: NEPR-AI-2019-0001**

**SUBJECT:** Notice of Non-  
Compliance

**RESPONSE FROM SUNNOVA ENERGY CORPORATION TO THE  
NOTICE OF NON-COMPLIANCE**

TO THE HONORABLE ENERGY BUREAU:

Sunnova Energy Corporation (hereinafter “Sunnova” or the “Company”)

ATTENDS THESE PROCEEDINGS, through the undersigned lawyers, and very respectfully STATES, ARGUES AND REQUESTS AS FOLLOWS:

1. On February 15, 2019, the Puerto Rico Energy Bureau (the “Bureau”), issued a Final Report on the administrative inquiry initiated in 2016 on Sunnova (the “Final Report”). It arose in response to a request from the Independent Consumer Protection Office (“OIPC,” Oficina Independiente de Protección al Consumidor) in relation to the services offered by Sunnova in Puerto Rico, in particular, the sale of electric power generated by photovoltaic systems (the “Systems”) to residential customers.
2. On that same date, the Bureau also issued a Notice of Non-Compliance based on the findings and conclusions of the agency contained in the Final Report, a copy of which was included as an annex to the notice.

3. In accordance with the Notice of Non-Compliance, Sunnova has a term of twenty (20) days to be counted from the date of its notification to respond to it.
4. It should be noted that, with regard to the Final Report and in accordance with Section 15.08 of the Regulations concerning Awarding Proceedings, Notices of Non-Compliance, Rate Review and Inquiries, Regulation No. 8543 of December 18, 2014 (the “Regulation 8543”), Sunnova “will have the opportunity to submit, in writing, any proposal, objection or comment duly substantiated on the Final Report, within a term of twenty (20) days following the notification.”
5. Therefore, both the term for Sunnova to submit its comments and objections to the Final Report and to respond to the Notice of Non-Compliance elapse on March 7, 2019. In other words, the Bureau issued the Notice of Non-Compliance without having allowed Sunnova to respond to the Final Report in accordance with Regulation 8543, on which it is based, and therefore Sunnova did not have an opportunity to defend itself against the findings and conclusions of the Bureau issued in it and that gave rise to the Notice of Non-Compliance.
6. Thus, today and within the term established under Regulation 8543, Sunnova has submitted a brief entitled “Objections and Comments of Sunnova Energy Corporation to the Final Report” (the “Objections and Comments to the Final Report”), a copy of which is included as Appendix 1 of this document.
7. According to the Notice of Non-Compliance, “[i]t can be gathered from the Final Report that Sunnova might have failed to comply with the energy public policy and the laws and regulations whose interpretation and implementation are under the jurisdiction of the Energy Bureau,” specifically, the provisions of Articles 1.2(1), 6.21

and 6.27 of Act No. 54 of May 27, 2014, as amended, known as the Energy Transformation and Alleviation Act of Puerto Rico (“Law 57-2014”). The Notice of Non-Compliance adds that the Bureau expressed the following to that end:

“Pursuant to the foregoing, we establish that the failure to make adequate disclosures to the potential clients prior to signing the PPA is a violation of the obligation Sunnova has under Article 6.21 of Law 57-2014 to provide a reliable, safe and efficient service, and is inconsistent with the public policy under Article 1.2(1) on the right of consumers to obtain a reliable, stable electric power service synonymous with excellence. Likewise, we establish that the failure to have a procedure to dispute an invoice represents a violation by Sunnova of the provisions of Article 6.27 of Law 57-2014. For these reasons, the Energy Bureau will issue a Notice of non-compliance of the obligation undertaken in the near future, in accordance with the provisions of Sections 14.01 and 15.09 of Regulations 8543.”

8. Based on the foregoing, the Bureau has ordered Sunnova, as part of its response to the Notice of Non-Compliance, to show cause why the Bureau should not order it to develop and submit, for approval:
  - 1) “a protocol of the disclosures that must be made prior to signing any PPA with its potential clients, as detailed in Part IV of the Final Report;” and
  - 2) “process for the processing of the invoices disputed by its clients that is in accordance with Article 6.27 of Law 57 -2014 and Regulations 8863.”
9. According to Part IV of the Final Report, the protocol to be developed by Sunnova must include, without being understood as a limitation, “the following disclosures **prior to** signing the PPA with the client:

- 1) Delivering a physical copy of the PPA before signing it;
  - 2) Term of the contract;
  - 3) Explaining the implications and penalty in the event of breach of contract or early termination;
  - 4) Providing a physical copy of the power consumption study, space available for placing the photovoltaic system and the sun insolation;
  - 5) A copy of the Work Order, detailing the equipment to be installed and the generation and storage capacity (if any) of the system;
  - 6) Explaining how the solar system works, including the situations that affect generation (e.g., shadow periods, trees and useful life of the component) and under what circumstances they would be deprived of electric power;
  - 7) Explaining that the system was designed based on historical consumption and how the changes in the client's power consumption patterns may affect the invoice of Sunnova and the Authority;
  - 8) Explaining in detail the net metering program of the Authority, including the approval process of the Authority and those situations that could delay the said approval;
  - 9) Explaining the process to address any grievances concerning the electric power service, including the process to dispute an invoice on the part of Sunnova. The right of the client to resort to the Energy Bureau to request a review of the final resolutions on the invoicing by Sunnova should be stressed, in accordance with the provisions of Article 6.27 of Law 57-2014; and
  - 10) Explaining the implications and obligations undertaken by the client in the event of selling their home.
10. In accordance with Section 14.03(3) of Regulation 8543, any response to a Notice of Non-Compliance shall contain, among other things, “[t]he position of the party notified of the violation alleged in the Notice, as well as the defenses if any.”
11. From the outset, Sunnova denies the allegations contained in the Notice of Non-Compliance as described in paragraph 7 of this brief.

12. Taking into account that the Notice of Non-Compliance and the order to show cause established therein are based solely and exclusively on the Final Report, Sunnova incorporates in this brief the content of the Objections and Comments to the Final Report in response to the said Notice.
13. As expressed in the Objections and Comments to the Final Report, the findings of the Bureau on which the alleged failure to comply with Articles 1.2(1) and 6.21 of Law 57-2014 is based are not supported by information or specific documents in the administrative file generated as part of the inquiry procedure.<sup>1</sup> The agency has relied on mere allegations of a group of Sunnova clients, without taking into consideration the information provided by Sunnova during the inquiry or having given it the opportunity to respond to them prior to the issuance of the Notice of Non-Compliance.<sup>2</sup>
14. For its part, Sunnova has demonstrated, through its responses to the information requirements of the Bureau and the Objections and Comments to the Final Report, that Sunnova's clients receive and have access to broad and specific information on their services, in keeping with the content of their contracts and in accordance with the obligations set out in Articles 1.2(1) and 6.21 of Law 57-2014.<sup>3</sup>
15. In particular, Sunnova refers the Bureau to Sections II(A) and D of the Objections and Comments to the Final Report in response to Sunnova's alleged failure to comply with Articles 1.2(1) and 6.21 of Law 57-2014 by "the failure to make

---

<sup>1</sup> See Section II(A) of the Objections and Comments to the Final Report.

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

<sup>3</sup> See Section II(A)(2) of the Objections and Comments to the Final Report.

adequate disclosures to the potential clients prior to signing the PPA." As indicated therein, Sunnova provides its clients and potential clients with comprehensive and detailed information about its services, through various means, including: (a) Local partners duly trained and audited by the Company, which have the obligation to provide information directly to the client about the products, the installation of the system, terms of the Contracts, net metering and power consumption, among others; (b) the use of electronic portals with basic information on their products but also specific aspects related to energy saving, net metering program, billing of energy services, etc.; and (c) professional customer service staff duly trained to handle all matters related to its services, contracts, the net measurement program, installation and operation of the System.

16. Moreover, when engaging the services of Sunnova, it is necessary that all the clients receive a copy of the contract and open it through the electronic platform DocuSign, to then proceed to sign it electronically.<sup>4</sup> As explained in the Objections and Comments to the Final Report, customers have ample opportunity to review the contract in its entirety as well as to discuss and clarify all of their doubts with Sunnova through the Local Partner and their customer service representatives.<sup>5</sup>
17. Accordingly, we respectfully maintain that the facts do not justify Sunnova being required to establish a protocol of disclosures as described in paragraph 9 of this brief, because the contracting process followed by Sunnova – as it has been amply demonstrated in the Objections and Comments to the Final Report – meets the

---

<sup>4</sup> See Section II(A)(1) of the Objections and Comments to the Final Report.

<sup>5</sup> See Section II(A)(1) [of the] Objections and Comments to the Final Report.

objectives of the protocol. Notwithstanding the foregoing and except for paragraphs 1 and 9, Sunnova is willing to work with the Bureau in the preparation of a protocol that includes the proposed disclosures. The reason for excluding paragraph 1 about providing a physical copy of the PPA is that the contract is delivered electronically, as widely established in the Objections and Comments to the Final Report. The reason for excluding paragraph 9 responds to the inapplicability of Art. 6.27 of Law 57-2014, as discussed below.

18. The Notice of Non-Compliance alleges that Sunnova does not comply with Article 6.27 of Law 57-2014 and the Regulation Concerning the Procedure for the Revision of Invoices and Suspension of the Electric Service for Non-Payment, Regulation No. 8863 of December 1, 2016, (“Regulation 8863”) because of the “failure to have a procedure to dispute an invoice.” However, such a procedure is not applicable to Sunnova.<sup>6</sup>
19. The procedure for the review of the invoices required under Article 6.27 of Law 57-2014 and Regulation 8863 applies to Electric Power Companies that supply retail power through the electric grid, that is, to the Electric Power Authority and the traditional utilities, and not to a company like Sunnova whose distributed generation assets are installed on the client's property and do not use the electric grid to supply electricity.<sup>7</sup>
20. Once again, the conclusions and accusations of violation of Law 57-2014 of the Bureau set out both in the Final Report and in the Notice of Non-Compliance are not

---

<sup>6</sup> See Section II(C) and (D) [of the] Objections and Comments to the Final Report.

<sup>7</sup> See Section II(C).

based on information and/or specific documents that appear in the administrative file generated as part of the inquiry procedure. The procedure used by the Bureau when issuing the Notice of Non-Compliance infringes on Sunnova's right to receive an adequate notification in due time, and to face up to the evidence and the allegations against it. As indicated in paragraph 5 of this letter, when issuing on the same day the Notice of Non-Compliance and the Final Report on which its order is based, the Bureau did not allow Sunnova the opportunity to defend itself from the findings and conclusions of the Bureau collected in the latter.

21. According to our Supreme Court, due process under the law is defined as the "right of every person to have a fair hearing with all due guarantees that the law offers, both in the judicial and in the administrative sphere." Port Aut. v. HEO, 186 DPR (Decisiones de Puerto Rico [Decisions of Puerto Rico]) 417, 428 (2012). See: Marrero Caratini v. Rodríguez Rodríguez, 138 DPR 215, 220 (1995); Rodríguez Rodríguez v. the Commonwealth, 130 DPR 562, 578 (1992). In our legal framework, this essential principle of a democratic system is reflected in Sec. 7 of Art. II of the Constitution of Puerto Rico and the Fifth and Fourteenth Amendments to the Constitution of the United States. This fundamental right manifests itself in two dimensions: a substantive one and a procedural a. Domínguez Castro et al. v. the Commonwealth I, 178 DPR 1, 35 (2010). In its strictly procedural aspect, due process under the law requires that, if any right of ownership or freedom of a citizen is affected, they shall have access to a process that shall adhere to the principles of justice and impartiality. Rivera Rodríguez & Co. v. Lee Stowell, etc., 133 DPR 887 (1993).

22. In the Uniform Administrative Procedures Act of the Government of Puerto Rico, Law No. 38 of June 30, 2017, ("LPAU," Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme), Law No. 38 of June 30, 2017, as amended, 3 LPRA sec. 9601 et seq. the legislator extended to the proceedings that are initiated before the administrative agencies certain minimum guarantees inherent to due process under the law. Section 3.1, 3 LPRA sec. 9641. Therefore, it requires that administrative adjudicative procedures comply with the following guarantees: (1) granting a previous court hearing; (2) timely and adequate notice; (3) the right to be heard; (4) confronting the witnesses; (5) submitting oral and written evidence in their favor; and (6) the presence of an impartial adjudicator. Gutiérrez Vázquez v. Hernández Hernández, 172 DPR 232, 245, 246 (2007).
23. The administrative proceedings used by the Bureau violate the due process under the law guaranteed under the Constitution of the Commonwealth of Puerto Rico and the LPAU, because Sunnova has not been granted the opportunity to confront the statements, testimonies and allegations the Bureau relied on when issuing the Notice of Non-Compliance. The administrative proceedings are also flawed because Sunnova has not had a timely and adequate notice of the facts it is imputed. In this regard, as noted above, in most cases the Bureau does not identify which cases it refers to when arriving to its findings.
24. Finally, in accordance with Section 14.03 of Regulation 8543, any response to a Notice of Non-Compliance must also contain:
  - 1) "The name, surnames, physical address, postal address, telephone number and email address, if known, of any person who has

information in support of the defenses that, according to the response, assist the party receiving the notice... [with] a summary of what each of these people would testify, should they be summoned to testify by [the Bureau].”<sup>8</sup>

- 2) “Any response to a Notice must include, as an annex, a copy of any document that supports the position and defenses of the party receiving the notice.”<sup>9</sup>

25. Sunnova is still in a process of evaluation and inquiry to determine if it will request the attendance of people to testify before the Bureau about any particular issue discussed or alleged in the Final Report and, therefore, in this brief, as well as any additional documentation that could be used to support its positions [sic]. Taking into account the diversity of the issues addressed in the inquiry, the time that has elapsed since the Bureau began it, and the volume of documents and allegations contained in the administrative file, Sunnova respectfully requests the Honorable Bureau to grant it a term of thirty (30) days to inform, according to the regulatory requirements, [of] any person and/or additional document that it wishes to submit in support of its allegations.

NOW THEREFORE, it is very respectfully requested that this Honorable Bureau grants the thirty (30) day term requested and, after the applicable formalities, declares unenforceable the Notice of Non-Compliance.

---

<sup>8</sup> See Section 14.03(A)(5) and (B).

<sup>9</sup> See Section 14.03(B).

RESPONSE FROM SUNNOVA ENERGY CORPORATION TO THE NOTICE OF NON-COMPLIANCE  
PUERTO RICO ENERGY BUREAU, CASE No. NEPR-AI-2019-0001  
PAGE 11

Respectfully submitted,

In San Juan, Puerto Rico, on March 7, 2019.

McCONNELL VALDÉS LLC  
P.O. Box 364225  
San Juan, Puerto Rico 00936-4225  
Avenida Muñoz Rivera No. 270  
San Juan, Puerto Rico 00918  
Tel.: (787) 250-5669/5663

By: \_\_\_\_\_  
Carlos J. Fernández Lugo  
RUA (Registro Único de Abogados y  
Abogadas [Unique Registry of Lawyers]) No.  
11033  
[cfl@mcvpr.com](mailto:cfl@mcvpr.com)

By: \_\_\_\_\_  
Germán Novoa Rodríguez  
RUA No. 14603  
[gnr@mcvpr.com](mailto:gnr@mcvpr.com)

**GOVERNMENT OF PUERTO RICO**  
**JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO [Public Utility Regulatory Board]**  
**NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO [Puerto Rico Energy Bureau]**

**IN RE: INVESTIGATION SUNNOVA  
ENERGY CORPORATION**

**CASE NO.: CEPR-IN-2016-0001**

**SUBJECT: Final Report**

**OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA  
ENERGY CORPORATION WITH RESPECT TO THE FINAL REPORT**

THE HONORABLE ENERGY BUREAU:

Sunnova Energy Corporation (hereinafter “Sunnova” or the “Company”) APPEARS via the undersigned attorneys and most respectfully states, argues and requests as follows:

**I. INTRODUCTION**

On February 15, 2019, the Puerto Rico Energy Bureau (the “Bureau”) issued a document titled “Final Report” in connection with an administrative investigation commenced in 2016 with respect to Sunnova (the “Report”). The latter arose in response to a request from the Oficina Independiente de Protección al Consumidor [“OIPC” — Independent Consumer Protection Office] in connection with the services offered by Sunnova in Puerto Rico, in particular the sale of energy generated by photovoltaic systems (the “Systems”) to residential customers.

Pursuant to the Regulation on Award Procedures, Notices of Non-Compliance, Review of Rates and Investigations, Regulation No. 8543 of December 18, 2014 (“Regulation 8543”), Section 15.08, Sunnova “shall have the opportunity to submit, in writing, any duly grounded statement, objection or comment on the Report within a period of twenty (20) days of the notification.” The aforementioned term expires on March 7 inst.

In accordance with the foregoing, and within the established term, Sunnova respectfully objects to the Report on the basis of insufficiency of information and documents addressing the entirety of the topics covered in the latter, basing its findings, determinations and conclusions on mere allegations submitted by some Sunnova

customers, without giving Sunnova the opportunity to respond to these, and ignoring relevant information previously submitted by the Company that contradicts the findings of the Bureau.

## **II. OBJECTIONS AND COMMENTS**

### **A. OBJECTIONS TO THE FINDINGS OF THE BUREAU**

The Report contains numerous determinations of fact and legal conclusions with respect to the power purchase services offered by Sunnova. A significant proportion of these findings and conclusions are not connected to any evidence whatsoever in the administrative case file. In other words, while the Bureau in some instances cites the source upon which it rests in reaching its conclusion, in a significant number of these it offers no reference whatsoever for the conclusion. In those instances in which details are offered that allow the specific case to which the Bureau makes reference to be identified, Sunnova submits information and documents that refute the findings of the Bureau. In those in which that information is not offered, Sunnova finds itself in a position of defenselessness since it has no means of knowing to what specific case the Bureau is referring in order to submit evidence rebutting that conclusion.

By comparison, Sunnova submitted ample documentation during the investigative process and responded to all requests for information from the Agent. Nevertheless, and as can be seen from the discussion below, the Bureau abstains from mentioning this information in those instances in which topics are discussed that would be relevant to the latter. In these cases the findings and conclusions of the Bureau are based on mere allegations by customers that Sunnova has not had an opportunity to refute.

To reiterate, despite the fact that Sunnova has voluntarily submitted reports relating to the resolution status of the claims submitted by the OIPC, at no time has the Bureau given Sunnova the opportunity to question specific allegations by Sunnova customers that now appear as findings and conclusions in the report, and/or to submit additional information that, as described in the present brief, would help to prepare a full and fair report.

It should be pointed out that on the same day the Bureau issued the Report it also issued a Notice of Non-Compliance against Sunnova based on the findings and conclusions contained in the former. The Bureau has in this way ignored the right of Sunnova to object to the Report within the period of twenty (20) days provided in

Regulation 8543. In other words, the Bureau made the decision to proceed with the Notice of Non-Compliance without awaiting the comments and objections of Sunnova to the Report.

### **1. Customers of Sunnova Received the Contract before Signing**

The Bureau concluded in the Report that Sunnova's customers failed to receive a copy of the power purchase Contract (the "Contract" or "PPA") "either by email or by any other means" before it was signed, and that they signed the latter via a tablet without having the opportunity to review it.<sup>1</sup> The Bureau adds that Sunnova would send a copy of the already signed Contract to the customer via email after it had been signed. These findings are divorced from reality, since the Sunnova contracting process has a *sine qua non* condition that the customer has access to the Contract, reviews it and expresses his or her approval of the latter by the use of their initials and electronic signature.

Sunnova Contracts are signed by customers via the DocuSign electronic platform. In Puerto Rico, electronic signing of documents via systems such as DocuSign has the same force of law and validity as a handwritten signature, as set forth in the Ley de Transacciones Electrónicas [Electronic Transactions Law], Law 148-2006, as amended, 10 L.P.R.A. § 4081 et seq. Consequently, Sunnova Contracts are as valid as if they had been signed by the customer on paper. It should be pointed out that during the years in which a majority of the Contracts subject to investigation was signed, Sunnova's customers had the opportunity to request the printed version of the Contract and signed this by hand. See Exhibit 1, slide number 6 of the presentation conducted by Sunnova for its local partners ("Local Partners" or "Channel Partners") on Sales Training — Closing the Deal, V1-2015.

Now, in order to sign a document via DocuSign, the document must necessarily be sent to the email address of the person required to sign it. In addition, the system does not allow the document to be signed until such time as it has been opened by the person who will sign it. In other words, in order to sign the Contract it is necessary (1) for the latter to be sent electronically, (2) for the customer to open the document, and (3) for the customer to sign it electronically following the instructions in the program.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> See Section III(7) of Section III (A)(1) of the Report.

<sup>2</sup>See Exhibit 1.

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 4

Once the Contract has been signed, DocuSign issues a document certifying certain information with respect to the aforementioned process, including:

1. The entity issuing the Contract (e.g. Sunnova Customer Service)
2. Identification of the Contract and/or the digital envelope
3. The number of pages in the Contract
4. The email address of the person to whom the Contract is sent for signing
5. The date and time at which the Contract was sent
6. The date and time at which the Contract is opened for review
7. The date and time at which the Contract is signed
8. The name of the person signing the Contract
9. The number of signatures and initials in the Contract
10. The signature and initials of the person to whom the document was sent

In addition, it should be pointed out that, as reported in its brief titled “Answers of Sunnova Energy Corporation to Questions and Requests for Information and Documents in Accordance with the Order Issued by the Puerto Rico Energy [Bureau]” on March 6, 2017 (“Answers to the First Request for Information”), as soon as a customer signs the PPA, a representative of Sunnova will contact the latter directly via the telephone number provided during the contracting process in order to verify the principal features of the Contract (“Validation Call”), including that:

1. The customer has reviewed the Contract.
2. Customer understands and agrees with the terms of the Contract, including the duration of the same.
3. Customer understands that they have seven (7) days to cancel the Contract without any charge.
4. Customer understands the monthly rate they will pay for the Sunnova services under the terms of the Contract.<sup>3</sup>

Similarly, it is confirmed during this telephone call that the customer is the person who has signed the Contract and the customer is requested to provide the means of payment they wish to utilize for making the monthly payments under the Contract.

---

<sup>3</sup> See page 5 of the Answers to the First Request for Information.

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 5

Based on the foregoing, receipt of the Contract by the Sunnova customer is an indispensable requirement. The Contract process cannot proceed if the customer fails to receive the Contract. However, the Report concludes that Sunnova customers do not receive a copy of the Contracts before signing them, based solely on the allegations of some customers, including six (6) customers to whom reference is made in connection with this matter.<sup>4</sup> Moreover, following the same standard of adjudication and making reference to just one (1) case in particular, the Report concludes that Sunnova utilized in the Contract the electronic signature provided by the customer to check his or her credit.<sup>5</sup> None of the foregoing is correct.

As can be seen from the certificates issued by DocuSign, (1) the Contract was sent to each of the seven (7) customers mentioned in the preceding paragraph, prior to the signing thereof, (2) all opened the Contract, meaning that they had the opportunity to review it, and (3) all signed the Contract electronically thereafter. See Exhibit 2, copy of the DocuSign certificates for Contracts signed in the seven (7) cases identified by the Validation Call in the Report.<sup>6</sup>

Indeed, it can be seen from the DocuSign certificate issued in connection with the Contract under PREC Case SUN-006, which is the basis the Bureau used to draw its conclusion to the effect that Sunnova utilized in the Contract the electronic signature provided by the customer to check his or her credit, that Sunnova sent the customer the Contract, consisting of 23 pages to be exact, on August 11, 2014, at 6:57:52 PM CT to the email address provided by the customer, which the customer himself had also used to contact Sunnova on several occasions. The certificate also states that the customer

---

<sup>4</sup>See footnote 18 of the Report that makes reference to the following cases: OIPC Case 2016-179, PREC Case SUN-024, Sunnova Case-00525602; OIPC Case 2016-312, PREC Case SUN-112, Sunnova Case-00521544; OIPC Case 2017-008, PREC Case SUN-114, Sunnova Case-00521710. See also footnote 19 of the Report with respect to the following cases: OIPC Case 2016-172, PREC Case SUN-007, Sunnova Case-00502562; OIPC Case 2016-190, PREC Case SUN-008, Sunnova Case-00523398; OIPC Case 2016-167, PREC Case SUN-017, Sunnova Case-00567664.

<sup>5</sup> See footnote 28 of the Report that makes reference to the following case: OIPC Case 2016-016, PREC Case SUN-006, Sunnova Case-00521728.

<sup>6</sup>See the cases mentioned in footnotes 18, 19, 28, 29 and 31 of the Report. As it contains confidential customer information, including their name, signature and email address, it is requested that this Honorable Bureau designate and treat those DocuSign certificates as Confidential information and that these be kept, handled and protected as confidential documents pursuant to Article 6.15 of Law 57-2014 and Section 1.15 of Regulation 8543.

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 6

opened the document that same day at 7:07:06 PM CT, and that he or she signed it almost two days later on August 13, 2014, at 5:16:06 PM CT.<sup>7</sup>

The same analysis can be made of each of the documents issued by DocuSign in connection with the customer Contracts that, according to the Report, were referred to Sunnova by the OIPC on April 4, 2018. Sunnova's records show that all these customers received the Contract and had the opportunity to review it before signing it. However, given the lack of clarity as to those customers who did in fact state that they had not been provided with the Contract before signing it, and bearing in mind that the Bureau only identifies the seven cases mentioned above, Sunnova abstains from submitting each of the certificates corresponding to the other customers referenced by the OIPC, as stated, except those contained in Exhibit 2. However, the Company makes those certificates available at the request of the Bureau to the extent they are applicable to the claims received from customers.

With respect to review of the Contract, Sunnova customers not only have the opportunity to review it during the signing process, as explained, but also have the assistance of the Channel Partners to discuss and learn about the terms of the Contract in greater detail. Sunnova requires all Channel Partners to ensure that the customer has reviewed the Contract before signing it. See Exhibit 3, slide number 5 offered by Sunnova to its local partners on Sales Training — Closing the Deal, V1-2015.

In addition, once the customer has signed the PPA, Sunnova communicates with the customer directly for the Validation Call, as explained above. The contracting process is stopped if the customer states during the Validation Call that he or she does not understand something or has not had an opportunity to review the Contract. All customers, including the seven (7) cases mentioned above, passed the Validation Call in connection with the Contract.

As mentioned above, the Bureau also concludes that Sunnova utilized in the Contract the electronic signature provided by the customer to check his credit. This finding is based on the specific case mentioned in footnote 28 of the Report, which provides a good example of the dangers of accepting certain allegations as true without any guarantee of veracity and without giving Sunnova the opportunity to refute them. This

---

<sup>7</sup> See Exhibit 2.

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 7

particular customer was the subject of two (2) Validation Calls because he had doubts during the first call with respect to one of the terms included in his or her Contract: the annual escalator. Once the Channel Partner had clarified this term to the customer, Sunnova once again attempted, from the beginning, to complete the Validation Call with the customer. Following is a transcript of the second Validation Call in which the confidential information relating to that customer has been deleted. A copy of the recording is also being submitted for consideration by the Bureau as Exhibit 4 to the present brief.<sup>8</sup>

OIPC Case 2016-016, PREC Case SUN-006

**Sunnova Representative:** ... No, we haven't been able to. We need to do the Validation Call again.

**Salesperson:** In full?

**Sunnova Representative:** Yes, in full, because it wasn't finished.

**Salesperson:** Ok, well let me..., he's already clear about the 1.90 escalator, but... but the other thing is that PREPA... well... I believe you need to start from the beginning. Let me explain it to him and then I'll hand the phone over to you.

**Sunnova Representative:** Ok, that's fine.

**Salesperson:** Hello?

**Sunnova Representative:** Yes, I'm here.

**Salesperson:** Vanessa, Ok, I've got [Customer's Name] on the line. I'm going to leave you to carry out the validation. Is that okay?

**Sunnova Representative:** That's fine.

**Salesperson:** Ok. Thanks to you both.

**Customer:** Hello, good evening.

**Sunnova Representative:** Hello, [Customer's Name]?

**Customer:** Yes.

---

<sup>8</sup> As it contains confidential customer information, including his name, bank account number and physical, postal and email address, it is requested that this Honorable Bureau designate and treat this recording as Confidential information and that it be kept, handled and protected as confidential documents pursuant to Article 6.15 of Law 57-2014 and Section 1.15 of Regulation 8543.

**Sunnova Representative:** *How are you?*

**Customer:** *Very well.*

**Sunnova Representative:** *Ok. I'm going to review the terms of your contract and you will answer whether or not everything's correct. Ok?*

**Customer:** *Ok.*

**Sunnova Representative:** *Please let me inform you that this call may be monitored or recorded for quality and information purposes.*

*Your Solar Service Contract states that [Customer's Name] is the main homeowner. Correct?*

**Customer:** *Correct.*

**Sunnova Representative:** *We have [telephone number] as the telephone number.*

**Customer:** *Correct.*

**Sunnova Representative:** *Ok. And we have [email address appearing on the customer's DocuSign certificate] as your email.*

**Customer:** *Correct.*

**Sunnova Representative:** *Ok. Have you received the contract and welcome email from Sunnova?*

**Customer:** *Yes.*

**Sunnova Representative:** *The installation address is [customer's address].*

**Customer:** *Yes.*

**Sunnova Representative:** *Ok. Is that your main residence?*

**Customer:** *Yes.*

**Sunnova Representative:** *[Sunnova's Partner] and Sunnova will install a 8.16-kW system in your home.*

**Customer:** *Yes.*

**Sunnova Representative:** *The contract is for 25 years.*

**Customer:** *Yes.*

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 9

**Sunnova Representative:** *The solar power purchase contract is for 0.179 kW.*

**Customer:** Yes.

**Sunnova Representative:** *This contract has an escalation rate of 1.9%. This means that your annual rate will increase by 1.9 percent each year.*

**Customer:** Ok.

**Sunnova Representative:** *To complete the process of verifying your agreement, we need to obtain your banking information. Recurrent monthly payments require an automatic billing method via the ACH method from a bank account. Do you have your account information on hand?*

**Customer:** Yes.

[..]

*[Customer provides banking information]*

**Sunnova Representative:** *The payments will begin on the next billing date after your system is up and running. Your payment will be debited on the 17th of each month.*

*Thank you for providing us with your bank account information to comply with the payment requirements for your solar power contract.*

*In the contract you signed, Sunnova gives you a 7-day cancellation period without incurring charges. If you wish to cancel after that 7-day period, your case may be assessed to compensate for the expenses incurred by Sunnova and [Partner].*

*Thank you for taking the time to help me complete your record today. We will now work with [Partner] over the next two months to ensure that the solar system is built and installed on your home.*

**Customer:** What?

**Sunnova Representative:** *Now, [Partner] will complete the design and plans for your system. After that, [Partner] will obtain all the necessary permits and set up the date and time of installation with you. After the system has been installed in your home, we will send*

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 10

*you another document, another DocuSign, that you can sign to indicate that the system has been installed in your home and that you are happy with the workmanship.*

*Do you have any questions for me?*

**Customer:** No

**Sunnova Representative:** Ok, thank you for your time.

**Salesperson:** [Customer's Name], [Customer's Name], don't hang up because I have to coordinate the PREPA documents with you.

It can be seen from the foregoing transcript that the allegations to the effect that this customer did not receive the Contract, had no access to it, and that his signature for credit verification purposes was used an electronic signature on the Contract, are patently false.

It is important to emphasize that the conclusions we have arrived at with respect to this customer are not unusual, unique or exceptional. The Validation Calls for the other customers the Bureau cites as references in concluding that customers did not have the opportunity to read the Contract before signing it also show that that allegation is not correct. At risk of being repetitive, following is the transcript of two (2) more of these Validation Calls from which the confidential information corresponding to the customers has again been deleted. The Bureau shall note that in all the Validation Calls Sunnova makes several references to the agreement or the contract that the customer signed, and also reminds customers of their right to cancel within 7 days.

OIPC Case 2016-179, PREC Case SUN-224:

**Customer:** Good afternoon.

**Sunnova Representative:** Yes, good afternoon, sir. My name is [Name of Sunnova Representative] with Sunnova Energía and I'd like to inform you that this call is being recorded for quality purposes. What we're going to do right now, Sir, is we are going to carry out the Validation Call that requires us to review the terms of your contract with you, and we will also obtain your payment information in order to complete your contract. Ok?

**Customer:** Ok.

**Sunnova Representative:** Ok, could you please give me a moment?

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 11

*Now, your solar service contract states that [Customer's Name] appears as the main homeowner. Is that correct?*

**Customer:** Yes.

**Sunnova Representative:** We have [Customer's Telephone Number] as the main contact telephone number.

**Customer:** Yes, [Customer's Telephone Number].

**Sunnova Representative:** Correct, and could you please verify your email for me, Sir?

**Customer:** Yes, [email contained in the customer's DocuSign certificate].

**Sunnova Representative:** Sir, have you received the welcome email from Sunnova?

**Customer:** Yes.

**Sunnova Representative:** Now, the identification number of your contract to purchase the solar service is [contract number] and the installation address is [customer's address]

**Customer:** That is correct.

**Sunnova Representative:** Now, is this house your principal residence, Sir?

**Customer:** Yes.

**Sunnova Representative:** Ok, [Sunnova Partner] and Sunnova will now install a 7.02-kW system in your home.

**Customer:** Yes.

**Sunnova Representative:** And that solar service contract is for 25 years.

**Customer:** Yes, I'm aware of that.

**Sunnova Representative:** And the PPA of the solar power purchase contract is for \$0.179 kW.

**Customer:** Yes.

**Sunnova Representative:** To complete the process of verifying your contract, we need to obtain your payment information. Recurrent monthly payments require an automatic billing method via the ACH method from a bank account.

**Customer:** Ok.

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 12

**Sunnova Representative:** *Ok, are you ready to provide us with your payment information at this time, Sir?*

**Customer:** Ok.

**Sunnova Representative:** *Will it be a checking account or a savings account?*

**Customer:** *Checking.*

**Sunnova Representative:** *Ok, I'm ready to begin with the account number.*

**Customer:** *Will you give me a second?*

**Sunnova Representative:** Yes, of course.

*[Customer provides banking information]*

**Sunnova Representative:** *The payments will begin on the next billing date after your system is up and running. And your payment will be debited on the 17th of each month.*

**Customer:** Ok.

**Sunnova Representative:** *Thank you for providing us with your bank account information to comply with the payment requirements for your solar power purchase contract.*

*In providing that information you authorize Sunnova to debit your account on a monthly basis for the monthly payment for the 25-year term of the solar power purchase contract.*

*You can obtain a copy of your solar service contract on your customer webpage.*

*In the contract you signed, Sunnova gives you a 7-day cancellation period without incurring charges. If you wish to cancel after that 7-day period, your case may be assessed to compensate Sunnova for the expenses incurred by Sunnova and [Sunnova's Partner].*

**Customer:** Ok

**[Sunnova Representative:]** *Thank you for taking the time to help me complete your file today. We will now work with [Sunnova's Partner] over the next two months to ensure that the solar system is built and installed in your home.*

*There are five stages in the construction of the solar system, including contract, design and engineering, installation, inspection, interconnection and finally service. As I mentioned, the construction of your solar system is in five stages and [Sunnova's Partner] will now complete the design and plans of your system.*

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 13

*After this [Sunnova's Partner] will obtain all the necessary permits and set up the date and time of installation with you. After the system has been installed in your home, we will send you another document, another DocuSign, that you can sign to indicate that the system has been installed in your home and that you are happy with the workmanship.*

**Customer:** Ok.

**Sunnova Representative:** Once your system has been activated and is producing energy for your home, Sunnova will begin billing you for your monthly payment.

**Customer:** Ok.

**Sunnova Representative:** Do you have any questions for me at this time?

**Customer:** No, no, she [Salesperson] explained things to me very well here.

**Sunnova Representative:** Ok, fine. Thank you once again for your time. And if you need help at any time you can go to your account at sunnova.com, and you can also contact us if you require assistance.

**Customer:** Ok, thanks, many thanks.

**Sunnova Representative:** You're welcome. Have a great day.

**Customer:** Thanks. Same to you.

**Sunnova Representative:** Bye.

**Customer:** Bye.

OIPC Case 2016-312, PREC Case SUN-112:

**Customer:** Yes. Good, good afternoon.

**Sunnova Representative:** Yes, my name is Sandra from Sunnova. How're you doing, [Customer's Name]?

**Customer:** Fine. presure to meet you.

**Sunnova Representative:** Yes, of course. Okay, we're Sunnova, the solar service provider for the system that will be installed for you by [Sunnova's Partner] and we would like to welcome you to Sunnova. We need to review the terms of the solar service purchase agreement.

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 14

**Customer:** Umju.

**Sunnova Representative:** And obtain billing information.

*This call may be recorded for quality and information purposes, Sir.*

**Customer:** Ok.

**Sunnova Representative:** And I understand that Mr. [Customer's Name] is the owner, the main owner of the home. Is that correct?

**Customer:** Yes, that is correct.

**Sunnova Representative:** Many thanks. The telephone number is [telephone number] and the email address is [email address that appears on the customer's DocuSign certificate].

**Customer:** That is correct.

**Sunnova Representative:** Have you received the Sunnova welcome email?

**Customer:** Yes, I did.

**Sunnova Representative:** Ok, and with your permission will you allow me to... uh... the address is as it appears here, it's [Address].

**Customer:** It's a residential address.

**Sunnova Representative:** Ok, the one that appears in your checking account, for instance.

**Customer:** Ah, ok, ok, um [Partial address].

**Sunnova Representative:** Is it C E or just C?

**Customer:** No, it's E number [Number]

**Sunnova Representative:** [Address]?

**Customer:** [Address]

**Sunnova Representative:** Ok

**Customer:** [Address]. So you have it?

**Sunnova Representative:** Uh, yes. So the one that's on the contract is correct.  
[Address]?

**Customer:** It's correct.

**Sunnova Representative:** [Postal code]

**Customer:** That is correct.

**Sunnova Representative:** Ok, sorry, Sir. Is this your main residence?

**Customer:** That is correct.

**Sunnova Representative:** Ok, Sir, let me. Ok [Sunnova's Partner] and Sunnova will install a 5.5-kW system in your home. And the service contract is for 25 years. And the purchase contract is for 0.22 cents per kW...

**Customer:** Aha...

**Sunnova Representative:** And to complete the process of verifying your contract, we need to obtain your payment information. The monthly payments are recurrent and will require an automatic debiting method. But you will not be billed for anything, Sir, until the system is up and running in your home.

**Customer:** Ok

**Sunnova Representative:** Once the system has been activated we will begin billing you on the 17th of each month.

**Customer:** The 17th?

**Sunnova Representative:** Yes, Sir.

**Customer:** Ok.

**Sunnova Representative:** What type of account would you like to use today?

[Customer provides banking information]

**Sunnova Representative:** Now, a question: *In the Contract you signed with us, the address appears as...*

**Customer:** [Address]?

**Sunnova Representative:** As the [Address] and this is in the document as well?

**Customer:** Yes., yes. I'll give it to you. The address that appears in the document is [Address], that's the postal address.

**Sunnova Representative:** Ok, Sir, many thanks for giving us that information. I simply wanted to verify that. Now, in providing that information you are complying with the payment requirements of the power purchase agreement. And you also authorize Sunnova to debit you on a monthly basis on the 17th of each month for the term of the solar power Contract. You can access this copy of the Contract on your customer webpage. If you need help with the customer webpage, you can call us directly by phone.

**Customer:** Ok.

**Sunnova Representative:** In the contract you are given a 7-day cancellation period from the signing of the contract. Over the next few months we will work together with [Sunnova's Partner] to install the solar system in your home.

**Customer:** Ok.

**Sunnova Representative:** There are five stages in the construction of the solar system, including contract, design and engineering, installation, inspection, interconnection and finally service. [Sunnova's Partner] will complete the design of the system after which [Sunnova's Partner] will obtain all the necessary permits and arrange the installation date with you. Once the system has been built in your home and has been installed, we will send you another document, via DocuSign, which is an electronic document you can sign, or if not you can call us. We will read the letter to you over the phone and you will basically tell us that the system has been installed. And that there was no problem with the

*installation and that you are happy with the workmanship of [Sunnova's Partner]. Once the system has been activated and interconnection with the utility company has been approved, the system will be switched on and you will be billed on the 17th of each month.*

**Customer:** Ok.

**Sunnova Representative:** Do you have any other questions, Sir?

**Customer:** No, everything is fine.

**Sunnova Representative:** Ok, Mr. [Customer's name]. Many thanks. Oh, excuse me, please. Do you have the number of the company?

**Customer:** Uh no, not right now, no. I imagine you'll give it to me.

**Sunnova Representative:** Yes, yes, I was going to tell you that I'll give it to you with pleasure. It's 281.985.9900 option 3.

**Customer:** Ok

**Sunnova Representative:** And we're here Monday to Friday from 8 in the morning until 11 at night Central Time in Houston. And we're here on Saturdays from 9 in the morning until 7 in the evening Central Time. Ok?

**Customer:** Ok, great.

**Sunnova Representative:** Many thanks, Sir. Have a great day and thank you for calling Sunnova.

**Customer:** Ok

**Sunnova Representative:** Thank you.

To conclude, Sunnova, via the DocuSign system, its authorized representatives and its Channel Partners, makes the contract available for signing to its customers and provides ample opportunity to discuss the its terms and conditions.

## **2. Sunnova Explains the Terms of the Contract to Customers**

As reported by Sunnova in its Answers to the First Request for Information, the Channel Partners are obliged to discuss the terms and conditions of the EZ-PPAs prior to the signing of the Contract, including the term of seven (7) days for canceling after signing it.<sup>9</sup> This requirement also applies to the other products and services offered by the Company in Puerto Rico.

Sunnova's Channel Partners undertake a training and orientation program with the aim of enabling them to provide full and correct information on the services offered by the Company via its PPA. Subsequently, and as explained below, the Company periodically assesses and audits the performance of the Channel Partners with respect to the sale and installation Sunnova's distributed energy systems, or the sale of the energy generated by these. See Exhibit 5, which contains several slides of presentations offered by Sunnova to its Channel Partners as part of the training.

Among other things, the Channel Partners training program covers:

- (1) Technical features of the operation of the photovoltaic systems for residential purposes.
- (2) Relocation or sale of the home, in which case the Sunnova Contract is transferable to the new homeowner.
- (3) Interruption of service by the Autoridad de Energía Eléctrica [Electrical Energy Authority — AEE] in which case the customer would not have the service and would not be charged.
- (4) Submission of a Guía Completa: Servicio de Energía Solar Integral [Complete Guide: Integrated Solar Power Service].
- (5) Sunnova carries out all maintenance of the System during the term of the Contract.
- (6) Net metering program of the Electrical Energy Authority
- (7) Customer service
- (8) The various Sunnova products and Contracts
- (9) Limited System warranty during the term of the Contract, and guarantee with respect to the roof of the residence.
- (10) Credit verification process, including the various ways of carrying it out.

---

<sup>9</sup> See page 8 of the Answers by Sunnova to the First Request.

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 19

- (11) Contract signing process.
- (12) The information that must be provided to customers as part of the orientation process prior to the signing of a PPA.
- (13) Term of the Contract
- (14) Seven (7)day to cancel the Agreement.
- (15) Option to acquire the System after a certain date.
- (16) How the System works and how operation, energy consumption and other factors could affect the energy bill by the Electrical Energy Authority.
- (17) Consumer protection best practices to ensure that customers receive correct information and are treated in a transparent and fair manner.

In addition, as reported in the Answers to the Second Request for Information, Sunnova has established an internal supervision, auditing and disciplinary program in connection with the activities carried out by the Channel Partners.<sup>10</sup> That program includes training on misleading practices, the representations these must make to customers and potential customers, as well as those they must not make in accordance with, among other things: (1) the Channel Partners' Code of Conduct or "Code for Channel Partners" established by Sunnova and included as Exhibit 6 to the present brief, and (2) marketing policies and procedures, including the policy on customer marketing and communications known as "Marketing and Customer Communications Policy".<sup>11</sup>

Via its customer service program, Sunnova also has highly qualified staff to serve customers and the general public on any matter relating to the services and products offered by it in Puerto Rico, and to answer questions on the terms of the Contracts, the contracting process and the limited warranty applicable to certain equipment, including, among other matters, before and after becoming customers of the Company. Moreover, and as reported in its brief titled "Answers by Sunnova Energy Corporation to the Second Request for Information by the Puerto Rico Energy [Bureau]" of August 18, 2017 ("Answers to the Second Request for Information"), Sunnova has a dedicated telephone line for its customers in Puerto Rico where these can request information on any aspect relating to the PPA, the installation and operation of the System, the AEE's net metering program, as well as any other matter relating to its products and services in Puerto Rico.

---

<sup>10</sup> See page 4 of Sunnova's Answers to the Second Request for Information.

<sup>11</sup> See Exhibits 2, 3 and 4 to Sunnova's Answers to the Second Request for Information.

In addition, Sunnova has a website through which the Company provides its customers and the general public the most complete, specific and continuously updated information on its products, including, among other things, (1) information on net metering, (2) the export of energy to the Electrical Energy Authority, (3) billing for energy services received by the customer, (4) energy cost savings via its products, (5) the installation of the System, (6) maintenance and repair of the System, and (7) the contracting process. (See, by way of example, Exhibit 7.)

Finally, Sunnova customers have never been nor ever will be deprived of professional and specialized assistance to address any concern, question and issues relating to the contracts and services provided by the Company.

### **3. Other Claims Submitted without Basis in Fact**

The Bureau asserts, among other things, that Sunnova represented that the customer (1) would only pay the AEE's \$3.00 minimum charge after activating the System, (2) could acquire additional appliances and keep these on all day since the System, as installed, could handle the additional consumption of energy; (3) would save thirty percent (30%) on their power consumption; and (4) failed to explain that the customer would not have service at night, during low production periods or in the event of a blackout. Once again, the Bureau reached all these generalized conclusions without connecting them to any specific case. These findings make no reference to or cite any relevant information provided by Sunnova that contradicts them.

Documentation previously submitted to the Bureau demonstrates that Sunnova explains to its customers:

- (1) That the customer receives two (2) monthly bills, one from Sunnova and the other from the electrical power company, meaning the AEE;
- (2) That the AEE bill is variable and depends on consumption in the home (meaning that it is not appropriate to refer to a single minimum charge);
- (3) That the solar system was designed based on the specific needs of the home, taking its annual consumption into consideration;
- (4) That if the consumer increases its consumption of energy, the bill will increase;
- (5) That if the number of persons in the home increases or if new appliances are installed, the bill will increase; and

(6) Energy consumed during the night derives solely from the electrical grid.

(“The production of solar energy varies depending on climatic conditions, the time of day and the time of year. The system will have a greater production during the sunny summer months. System production will be lower in winter or on cloudy days. There is no power generation at night. During the time your system is not generating energy the power utility company will supply the energy required by your home. That’s why your solar energy system remains connected to the central grid (known as the Interconnection).”)

See Complete Guide: Integrated Solar Power Service, EZ Pay PPA, Exhibit 8; How to get the most out of your solar power system, Exhibit 9.

The information submitted by Sunnova to the Bureau demonstrates that the Company offers clear and specific information on its products and services; that it requires its Channel Partners to offer accurate, complete and correct information about them; and that it provides training to meet these requirements. Contrary to the conclusions in the Report, the content of the promotional and marketing materials supplied by Sunnova, the training program for its Channel Partners; and the information available to the public by its website and its customer service representatives, including the assistance provided during the Validation Call, are consistent with the terms of the contracts and products that Sunnova offers in Puerto Rico. The Report completely ignores the above.

Now, Sunnova acknowledges that in many of the claims addressed by the OIPC customers expressed their dissatisfaction with the total costs incurred for the consumption of electricity.

It is extremely important to Sunnova that the customers acquiring the services of the Company in signing a PPA receive the benefits of solar power produced by their solar systems, including the savings offered to them by the Company. Consequently, once Sunnova receives a complaint from a customer dissatisfied with their electricity costs, Sunnova performs a production analysis of the solar system in conjunction with an analysis of the customer’s energy consumption. In the latter case, Sunnova requires specific data included in the AEE billing corresponding to the last twelve months. Should the Company identify a deficiency in the production of the solar system, and even if it is demonstrated that the increase in the AEE bills is due to an increase in electricity consumption by the consumer customer, Sunnova is committed to take all reasonable steps possible to resolve the problem submitted by the customer.

Under this premise, Sunnova has resolved over 90<sup>12</sup> claims, to the satisfaction of those customers who have submitted claims specifically relating to the total cost, of which more than half were resolved by confirming with the customers that the solar system was producing energy at the anticipated levels<sup>13</sup>. In other cases, the Company acknowledged certain problems relating to the AEE billing and/or with the process of setting the customer's net metering with the Authority, or even with respect to customers' consumption patterns, for which Sunnova agreed to grant the customers a courtesy credit on monthly payments, an adjustment reducing the rate per kWh under the PPA for the term of the Contract, or even by changing the customer's payment plan under the PPA<sup>14</sup>. On other occasions the company made the required repairs, including repairs following the passing of Hurricane María, in accordance with the warranty under the PPA, and also granted customers a reduction in the rate per kWh under the PPA for the term of the Contract<sup>15</sup>. Finally, Sunnova has canceled 25 of these Contracts<sup>16</sup> and is in the process of resolving 14 claims<sup>17</sup>.

#### **4. Configuration, Installation and Operation of the Systems**

The Report makes reference to certain allegations with respect to the configuration, installation and operation of the Systems, particularly that (1) the Systems do not generate sufficient energy to cover the customer's energy consumption; (2) customers' homes suffered damage as a result of the installation of the System; and (3) Sunnova delayed in initiating and/or completing installation of the Systems.

---

<sup>12</sup> See Exhibit 10, which contains information on the status of the resolution process of the claims referred by the OIPC to Sunnova from the beginning of the investigation to the date on which the Report was issued. This Exhibit contains personal and confidential information on Sunnova customers. Consequently, this Honorable Bureau is requested to designate and treat the digital file contained in this Exhibit as Confidential information and that it be kept, handled and protected as a confidential document pursuant to Article 6.15 of Law 57-2014 and Section 1.15 of Regulation 8543.

<sup>13</sup> See, by way of example, Exhibit 10, OIPC Case 2016-116, PREC Case SUN-104; OIPC Case 2016-196, PREC Case SUN-129; OIPC Case 2016-222, PREC Case SUN-061; OIPC Case 2016-100, PREC Case SUN-081.

<sup>14</sup> See, by way of example, Exhibit 10, OIPC Case 2016-223, PREC Case SUN-095; OIPC Case 2016-176, PREC Case SUN-019; OIPC Case 2017-021, PREC Case SUN-140.

<sup>15</sup> See, by way of example, Exhibit 10, OIPC Case 2016-102, PREC Case SUN-057; OIPC Case 2016-119, PREC Case SUN-044; OIPC Case 2016-129, PREC Case SUN-045.

<sup>16</sup> See, by way of example, Exhibit 10, OIPC Case 2016-197, PREC Case SUN-015; OIPC Case 2016-238, PREC Case SUN-106; OIPC Case 2016-248, PREC Case SUN-139.

<sup>17</sup> See, by way of example, Exhibit 10, OIPC Case 2016-020, PREC Case SUN-002; OIPC Case 2016-281, PREC Case SUN-036; OIPC Case 2016-308, PREC Case SUN-075.

With respect to the first allegation, we again make reference to the explanations provided above with respect to the fact that the design of the Systems is based on the customer's historic consumption. In addition, the customer's consumption may fall during the course of the Contract, in which case their solar energy or electricity costs will also fall; similarly, if consumption increases the bill will also increase. With respect to the remaining allegations, the Report provides no explanation as to why these constitute any violation of the regulation or the law such as to require them to be addressed in the Report. These facts, as alleged and incorporated in the conclusions of the Bureau, are circumstances provided for in the PPA and, as applicable, must be addressed in accordance with the terms of the latter and/or the limited warranty covering the System. In other words, all that is required should any of these situations arise is that they be addressed in accordance with the terms of the Contract.

In this section the Report makes reference to only two (2) cases in which, according to the Bureau and based on allegations by customers, the installation of the System was completed but the latter never worked owing to the fact that the net metering Contract with the AEE was never completed.<sup>18</sup> However, Sunnova's records show that both customers' Contracts were canceled, even after Sunnova did everything possible to address the problems presented by the customers. Indeed, before agreeing to cancel the Contract, Sunnova requested the customer under OIPC Case 2016-242, PREC Case SUN-055 to sign the required authorization so that Sunnova could assist directly in the net metering agreement process. At the same time, as a courtesy Sunnova offered the customer a significant reduction in the rate payable during the full term of the Contract. However, the customer never responded to Sunnova's offer, nor did he complete the net metering agreement him/herself. In addition, the customer under OIPC Case 2016-197, PREC Case SUN-015 never explicitly or implicitly informed Sunnova that he had difficulties with the net metering agreement process. Sunnova technicians visited the customer's house on several occasions to review the installation and operation of the installed system but the customer never answered the door.

---

<sup>18</sup> See footnote number 31 of the Report that makes reference to the following case: OIPC Case 2016-197, PREC Case SUN-015, Sunnova System 007MM7 (there is no Sunnova case number); OIPC Case 2016-242, PREC Case SUN-055, Sunnova Case-00568632.

## **B. THE ARBITRATION CLAUSE OF THE POWER PURCHASE-PURCHASE CONTRACT**

On the other hand, the Bureau states that the compulsory language contained in the PPAs arbitration clause signed by Sunnova with its customers is so broad that it has the effect of unacceptably removing the ability to file any claim for its consideration, which is contrary to Law No. 54 of May 27, 2014, as amended, known as the Ley de Transformación y Alivio Energético de Puerto Rico [Puerto Rico Energy Transformation and Relief Law] (“Law 57-2014”). The Bureau reasons that the aforementioned arbitration procedure prevents Sunnova customers from requesting review of their bills following the informal procedure provided for in Article 6.27 of Law 57-2014 and that the arbitration clause in question is, in general, illegal. We would respectfully state that the Bureau is wrong. Let us explain.

First, the Bureau adduces that, pursuant to Article 1240 of the Civil Code, obscure clauses in standard-form contracts must be interpreted in favor of the party with no involvement in drafting them. However, the Supreme Court of Puerto Rico has resolved that “[o]nly when the standard-form contract contains obscure or ambiguous clauses shall the regulations set forth in Art. 1240 [internal citations omitted] take effect, in consequence of which not all the ambiguity should be settled against the party that drafted the contract. In the absence of ambiguity or obscurity, the contract must be interpreted in accordance with its terms.” Arthur Young & Co. v. Vega III, 136 D.P.R. 157, 166 (1994), and the cases and legists cited therein.

Assuming for the purposes of argument that the Contract in question was standard-form in nature, Section 18 of the latter on arbitration is neither ambiguous or obscure. That Section provides a detailed description of the arbitration process agreed by the parties.

Having cited Section 18, the Bureau asserts that customers were not informed of their right to come before that Bureau to review final decisions on bills and to address complaints against the Company. Further down it invokes Article 6.27 of Law 57-2014 to establish whether the right of a customer to request a review of the bills or to settle disputes against the Company was violated. Finally, the Bureau reasons that the extent of the language employed to the effect that “ALL CONTROVERSIES OR DISPUTES” must be subject to arbitration bypasses its jurisdiction, which would “clearly be in violation of the law and public order”. This conclusion by the Bureau is not supported by current law.

The Supreme Court of the United States has resolved that “when parties agree to arbitrate all questions arising under a contract, state laws lodging primary jurisdiction in another forum, whether judicial or administrative, are superseded by the [Federal Arbitration Act].”) Preston v. Ferrer, 552 U.S. 346, 349-350 (2008). In Preston v. Ferrer, a state law conferred primary jurisdiction on a certain Bureau to hear disputes arising from Contracts relating to the management of entertainment industry talent, specifically establishing an informal proceeding against the Labor Commissioner of the State of California. However, the Supreme Court deemed that these procedural provisions violated the Federal Arbitration Law and were displaced by the latter.

The decision of the Court in the case of Preston v. Ferrer has been reiterated by the Federal Supreme Court in AT&T Mobility LLC v. Concepcion, 563 U.S. 333, 341 (2011) (“[w]hen state law prohibits outright the arbitration of a particular type of claim, the analysis is straightforward: The conflicting rule is displaced by the [Federal Arbitration Act]”).

Similarly, the decision in Preston v. Ferrer has been endorsed by the Supreme Court of Puerto Rico in S.L.G. Méndez Acevedo v. Nieves Rivera, 179 D.P.R. 359 (2010). In that case it was examined whether arbitrators or judges were required to adjudicate a dispute in which the existence and validity of the contract was challenged *in toto* when the contract contained a broad-ranging arbitration clause. The Supreme Court of Puerto Rico reviewed the Arbitration Law of Puerto Rico, explaining that arbitration is an inherently contractual concept and that it can only be enforced when it has been set forth in writing. 179 D.P.R. on p. 368. It also reviewed the jurisprudence relating to arbitration, stating that “once the arbitration has been agreed, the courts lack discretion with respect to its effectiveness and have to comply with the agreed arbitration.” Id. (internal citations omitted).

The Supreme Court then reviewed the main cases on arbitration of the US Supreme Court, including Preston v. Ferrer, and stated that such jurisprudence is compatible in our jurisdiction. Indeed, the statements of the Supreme Court with respect to Preston v. Ferrer are dispositive with respect to the arbitration issue in this case: “The Federal Supreme Court, confirming the decision in Buckeye Check Cashing, Inc. v. Cardeqna, supra, in all respects, resolved that when the parties decide to agree to arbitrate all disputes arising by means of a contract, no state law may allocate primary jurisdiction to a judicial or administrative venue, since this is contrary to the Federal Arbitration Law. This dispute must be heard by an arbitrator.” (Emphasis supplied.)

The only case cited in footnote 46 by the Bureau at the end of the Final Report to the effect that the arbitration clause is contrary to the law, CCPR Services v. Junta de Telecomunicaciones de P.R., KLRA200700288, Judgment of October 25, 2007, 2007 PR App. LEXIS 3119, 2007 WL 4270408 (TCA), is inapplicable. First, CCPR Services filed a case before the Junta de Telecomunicaciones de Puerto Rico [Telecommunications Board of Puerto Rico] on which the law confers *primary* jurisdiction over telecommunications services. In this case, the Bureau establishes its jurisdiction by invoking Art. 6.4 of Law 57-2014, which confers on it *general* not primary or exclusive jurisdiction on the matters set forth therein. In other words, there is nothing to prevent the courts, other agencies and arbitrators from hearing disputes on these topics, since the jurisdiction of the Bureau is not exclusive. Second, CCPR Services is a case from 2007, which predates the decisions of the US Supreme Court in Preston v. Ferrer, AT&T Mobility LLC v. Concepcion and the Supreme Court of Puerto Rico in S.L.G. Méndez Acevedo v. Nieves Rivera. Consequently, CCPR Services should be rejected in light of these more recent cases that establish the obligatory jurisprudence of this Honorable Court.

By contrast, the more recent judgments of the Appeal Court support the validity of arbitration clauses similar to those in the instant case. In Rodríguez v. Camille's Franchise System, Inc., Judgment of March 8, 2011, 2011 WL 2162347 (2011), the Court of Appeals of Puerto Rico validated the arbitration clause of a franchise contract that was much more concise than the present one but also referred "all contract disputes" to arbitration. Referring to S.L.G. Méndez Acevedo v. Nieves Rivera and on Preston v. Ferrer, and also the Arbitration Law of Puerto Rico, the court stated that: "[w]e have here an arbitration Contract arising from the clauses of a Franchise Contract signed between the appellants and [the appellee Camille's Franchise System, Inc.], the terms and conditions of which are binding on those parties. So states public policy and current law in favor of arbitration. In addition, the validity of and compliance with the contracts cannot be left to the arbitration of one of the contracting parties." 2011 WL 2162347 on p. 8. The Court of Appeal concluded that the Court of First Instance was obliged to refer the case to arbitration and was barred from hearing the claim.

In Morales Steinmann v. R.G. Inv. Corp., Judgment of September 30, 2009, 2009 WL 5842391 (TCA), the Court of Appeals considered an arbitration clause providing that "ANY CONTROVERSY" should be submitted to arbitration. In light of the aforementioned clause, the Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras [Office of the Commissioner for Financial Institutions] dismissed a complaint that had

been filed for its consideration over a dispute relating to the purchase of some corporate bonds, which dispute would fall under its jurisdiction in the absence of that contractual provision.

The intermediary Court, citing a Spanish legislist, stated as follows: "... The substitution of the jurisdictional role of the State by the private role established by the parties is an essential feature that may not readily be discounted. The State cannot therefore abdicate the functions specific to its sovereignty, but only consents to the transfer thereof in the interests of the parties and on the merits, as well as in respect of the procedural and chrematistical advantage offered by it" 2009 WL 5842391 on p. 3. In other words, the State does not cease to have jurisdiction over a matter falling within its competency, but if the parties agree to reserve that jurisdiction in the first instance to a certain private and specialized venue so that a specific dispute may be heard, by virtue of the will of the parties and the respect owed to them, it is lawful to abstain, even when it is not prohibited. In the words of the Appeal Court, "a waiver to hear disputes in other venues when the arbitration venue is opted for, **far from being contrary to the public interest or law and order, is favored by it**" *Id.* on p. 10 (emphasis supplied). The Appeal Court deemed the clause in question to be clear, final and unambiguous, aside from being sufficient to delegate the power of adjudication, all of which supports the vigorous public policy on arbitration. See *Id.*

Finally, the Court of Appeals, via a judgment issued on October 30, 2018, in the case of Aurea E. Román Pagán et al. v. Sunnova Energy Corp., KLRA201800596, acknowledged the validity and applicability of the arbitration clause utilized in the Sunnova Contract that forms the subject of the present case and, in accordance with applicable regulations, the lack of jurisdiction of administrative and judicial venues to hear disputes relating to the Contract. The aforementioned case concerned a complaint filed against Sunnova before the Departamento de Asuntos del Consumidor [Consumer Affairs Department] ("DACO"). The Court of Appeals decided, *sua sponte*, that neither the DACO nor the Court itself had jurisdiction to hear the filed disputes, which should be referred to the arbitration procedure.

According to the Court of Appeals, "[i]f the arbitration clause is sufficiently broad, as a general rule the arbitrator has the authority to adjudicate all types of dispute and judicial and quasi-judicial venues must therefore accept them." The aforementioned court added with reference to World Films Inc. v. Paramount Pict. Corp., 125 D.P.R. 352 (1990), that neither courts nor adjudication agencies "can facilitate or allow... contracting parties to evade compliance with their obligations."

To summarize, the arbitration clause is clear, unequivocal, detailed and free of ambiguity. The fact that that clause is part of a Contract in the drafting of which the customers of Sunnova had no involvement does not make it an obscure Contract that must be interpreted against Sunnova. The fact that that clause displaces the jurisdiction of the Bureau to arbitrate disputes that could fall within the competency of the Bureau does not imply that it is contrary to the law nor that the powers of the Bureau are being ignored. As the Supreme Court aptly put it in S.L.G. Méndez Acevedo v. Nieves Rivera, referring to Preston v. Ferrer: “when the parties decide to agree to arbitrate all disputes arising via a contract, a state law cannot allocate primary jurisdiction to a *judicial or administrative venue*, since this is contrary to the Federal Arbitration Law. This dispute must be heard by arbitrator.”

In having entered into a Contract with Sunnova, the customers of Sunnova elected to arbitrate as provided in the Contract. As repeatedly established by the Supreme Court of Puerto Rico, “[o]nce the arbitration has been agreed, the courts lack discretion with respect to its effectiveness and must comply with the agreed arbitration.” S.L.G. Méndez Acevedo v. Nieves Rivera, 179 D.P.R. on p. 368 and the cases cited therein.

### C. INFORMAL PROCEDURE FOR DISPUTING BILLS

The Bureau found that Sunnova does not have a procedure for reviewing bills in accordance with the Regulation on the Procedure for Reviewing Bills and Suspension of Electricity Service for Non-Payment, Regulation No. 8863, instead adopting, with respect to the present matter, the provisions set forth in Article 6.27 of Law 57-2014. However, Sunnova respectfully holds that pursuant to the terms set forth therein, the aforementioned Article is not applicable to power utility companies in the field of energy distribution.

The bill review procedure and the regulations for suspension of electricity service apply to public service companies or traditional *utilities*, and not to a distributed power generation company such as Sunnova. Article 6.27 took as its model the minimum procedural requirements set forth in Law No. 33 on June 27, 1985, or the “Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales” [Law to Establish the Minimum Procedural Requirements for the Suspension of Essential Public Services]. As indicated by its name, the aforementioned Law was promulgated for public service companies or traditional *utilities* such as the

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 29

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados [Water and Sewer Authority], the Electrical Energy Authority, the Autoridad de Teléfonos [Telephone Authority] and the Autoridad de Comunicaciones [Communications Authority]. Specifically, Article 3 of Law 33-1985 requires “[a]ll authorities, public corporations or other government agencies providing essential services to the people” to carry out the administrative procedure prior to the suspension of service.” See 27 L.P.R.A. § 262b. Note that Law 33-1985 refers to public corporations or similar government entities and not to private entities.

Meanwhile, Article 6.27 of Law 57-2014 clearly states that the bill review process set forth therein and the regulations on suspension are an “informal administrative procedure” to which the provisions on adjudication procedures set forth in the Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme [Uniform Law of Administrative Procedure — “LPAU”] do not apply. See 22 L.P.R.A. § 1054z(a). Consequently, in providing that part of the LPAU does not apply, it is implicit that that Article 6.27 applies to public corporations or government agencies and not to private entities. The LPAU applies to administrative procedures before State agencies, including public corporations, and not to procedures by customers before private entities. In other words, if the drafting of Article 6.27 is concerned with clarifying that the LPAU does not apply, that Article therefore places us within the field of responsibility of an Bureau of the State with respect to those persons regulated by that Bureau and not within the field of responsibility of a private company and its customers.

The procedure provided for in Article 6.27 begins with a “request for investigation” that is the same first step as that stipulated under the procedure in Law 33-1985. 27 L.P.R.A. § 262b. Once the investigation has concluded, the customer may request reconsideration of this initial decision before a “more senior official” if they are not satisfied with the result. The use of the phrase “more senior official” once again indicates that this relates to a government structure and not to that of a private entity.

In addition, Article 6.27 provides that “no customer may utilize this procedure to object to or challenge the current rate or the transition charge for the securitization structure billed by the [Electrical Energy] Authority.” 22 L.P.R.A. § 1054z(a)(1). Once again, the use of this language indicates that this relates to charges relating to the rate of the Electrical Energy Authority and charges relating to the restructuring of the aforementioned entity, not of a private entity.

If the conclusion of the Bureau that Article 6.27 requires a company such as Sunnova to implement a bill review process as set forth therein were correct, in practical terms this

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 30

would mean that the bill review process would apply to *all certified electricity utility companies*, without exception. This would include independent power generation companies selling electricity to the Electrical Energy Authority; to power distribution companies such as Sunnova that sell energy to residential customers; or to distributed generators with a capacity of several megawatts in a commercial or industrial context. It would not be logical to believe that in all cases in which bills can vary from tens of dollars in a residential context to hundreds of thousands of dollars in systems with greater capacity it would be necessary to provide a bill review process pursuant to the Law to Establish the Minimum Procedural Requirements for the Suspension of Essential Public Services, particularly when the bill review issue is addressed by the terms of the Contracts between the parties.

The same regulations adopted by the Bureau support our conclusion with respect to the inapplicability of Article 6.27. Sunnova is an Electric Service Company under the Amendment to Regulation No. 8618, On Certifications, Annual Charges and Operational Plans of Electric Service Companies of Puerto Rico, Regulation No. 8701, included in the distributed generation category. In other words, Sunnova offers “energy generation for sale in Puerto Rico by means of distributed generators interconnected with the AEE grid having an aggregate capacity of 1 MW (1 MW) or more, regardless of whether or not those distributed generators or customers to whom the energy is sold are participating in the AEE Net metering Program.” Regulation No. 8701, Section 1.08(5)(c)(i).

Moreover, the Regulation on the Procedure for Reviewing Bills and Suspension of Electricity Service for Non-Payment, Regulation No. 8863, also applies to Electric Service Companies, but the definition of this Regulation is very different to that of Regulation No. 8701. Those Electric Service Companies that are required to establish a bill review process under Regulation No. 8863 are (a) the Electrical Energy Authority; (b) any person or entity, whether natural or artificial, engaged in offering electrical energy consumers *a retail electrical energy distribution or supply service*; and (c) any person or entity, whether natural or artificial, engaged in billing *a retail electrical energy distribution or supply service* to electrical energy consumers. Regulation No. 8863, Section 1.08(A)(7). In other words, according to the definition of Regulation No. 8863, those Electric Service Companies required to implement the bill review process set forth therein are those engaged in the *retail electricity distribution business*, and not companies in the distributed energy category such as Sunnova.

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 31

In other words, Regulation No. 8863 applies to companies that are not in the retail electric service business, which are none other than the traditional utilities such as the Electrical Energy Authority, which offers service via distribution on the electrical grid. This Honorable Bureau should note that, pursuant to Regulation No. 8863, the remedy provided for Electricity Services Companies in the event of nonpayment is the suspension of electrical service, or the so-called “power cut”. See Regulation No. 8863, Section 6.01. This remedy is clearly designed for companies such as the AEE that provide electrical service via the electrical grid distribution system, since the definitive remedy for distributed generation companies is radically different and involves removal of the generation system installed on the customer’s property. This conclusion reinforces the fact that this same section of the Regulation No. 8863 with respect to the remedy specifically covers cases of municipal facilities receiving subsidies in respect of Contribución en Lugar de Impuestos [Contribution in Lieu of Taxes] or “CELI”. Obviously, the CELI concept applies solely to the AEE.

Regulation No. 8863 does not address companies such as Sunnova whose distributed generation assets are installed on the property of the customer and did not utilize the network distribution system to supply electricity. Indeed, we have not found a single mention of distributed power or distributed generators in Regulation No. 8863.

This similarity to the procedure of the electricity service companies in the distributed energy field is not unusual or distinctive. Thanks to the decisions of the corresponding regulatory agencies, Arizona, Iowa, Nevada, Oregon and New Mexico have established that companies offering power purchase contracts are not public utilities. Other states such as California, New Jersey and Colorado have used the legislative process to establish the same distinction. Peter Agresta, *House of the Enterprising Sun: The Iowa Supreme Court Votes for Distributed Solar Power*, 17 SEEMONT JOURNAL OF ENV. LAW, 283, 287 (2015).

Simply put, the bill review procedure required under Article 6.27 of Law 57-2014 and the Regulation on the Procedure for Reviewing Bills and Suspension of Electricity Service for Non-Payment, Regulation No. 8863, does not apply to Sunnova. This procedure applies to Electric Service Companies that supply retail power via a distribution system of the electrical grid, i.e. to the Electrical Energy Authority and traditional utilities.

#### D. COMPLIANCE WITH LAW 57-2014

In its Report the Bureau concludes that “the failure to make the appropriate disclosures to potential customers prior to the signing of the PPA is a violation of Sunnova’s obligation under Article 6.21 of Law 57-2014 to provide a reliable, safe and efficient service, and is inconsistent with the public policy set forth in Article 1.2(1) on the right of the consumer to obtain a reliable, stable and excellent electrical service.” It also decided that “not having a procedure for objection of bills represents a violation by Sunnova of the provisions set forth in Article 6.27 of Law 57-2014.” Based on the foregoing, the Bureau concluded that, as a corrective measure, it was necessary to order Sunnova to develop and submit the following for approval by the Bureau:

- (1) A protocol on the disclosure required to be made prior to signing any PPA with its potential customers, as described in Part IV of this Report; and
- (2) A protocol establishing the process for handling bill objections by its customers that is consistent with Article 6.27 of Law 57-2014 and Regulation 8863.

Sunnova respectfully disagrees with the Bureau. As contained in Sunnova’s answers to the request for information by the Bureau and in the present brief, Sunnova provides an ample and detailed information on its services, consistent with the content of its Contracts via several resources, including:

- (1) Channel Partners duly trained and audited by the Company who have the obligation of providing information directly to the customer on products, installation of the system and the terms of the Contracts, among others;
- (2) a website containing basic information on its products that also contains specific information on certain aspects relating to the saving of energy, the net metering program, energy billing services, etc.;
- (3) Professional customer service staff duly trained to address all matters relating to its services, the Contracts, the net metering program, the installation and operation of the System.

In addition, the mechanism utilized for the signing of Sunnova Contracts, DocuSign, requires the customer to receive the Contract, open it, review it and sign it. Similarly, Sunnova sends all its customers the “Complete Guide: Integrated Solar Power Service” directly to the email address provided by the customer during the process of signing the Contract, and also confirms that customers have received it before the expiration of the 7-day cancellation period.

With respect to the obligation of having a procedure for objecting bills pursuant to Article 6.27 of Law 57-2014, see Section II(C) of the present brief. In light of the statements set forth therein, this procedure is not applicable to Sunnova.

#### **E. CURRENT STATUS OF THE CLAIMS REFERRED BY THE OIPC TO SUNNOVA**

Sunnova's Records indicate that since the beginning of the investigation and to the date on which the Bureau issued the Report, the OIPC referred a total of 455 customer claims to the Bureau that according to the latter had requested its assistance. The Bureau acknowledges in its Report that Sunnova has kept both the OIPC and the aforementioned Bureau informed of the steps taken by the Company to address each of those customers as well as the result of those actions.<sup>19</sup>

As indicated above, it has been demonstrated that Sunnova has at all times been ready to address and resolve all claims by its customers, even those that have been submitted without any ground whatsoever. Following we offer a summary of the current status of the 455 cases/customers referred by the OIPC, as indicated.<sup>20</sup>

As of the date of the Report, Sunnova had addressed or resolved 431 of the submitted claims, including, as stated below, certain cases of customers (1) who confirmed not having any problem with the company or its services, (2) duplicates, and (3) those that have not been identified as customers of Sunnova. The remaining 24 cases are in the process of resolution.

Now, of the 431 cases addressed, the Company has resolved in definitive manner a total of 354. In addition, of these 354 cases, 182 involve customers the Company believes are satisfied with the attention provided by Sunnova and whose claims had mainly to do with their bills and system production. Notably, the next largest category was that of those customers who declared *they had no problem with that System or Sunnova*, even when referred to the Entity by the OIPC. Similarly, Sunnova believes that another 26 cases were resolved in definitive manner after having been addressed,

---

<sup>19</sup> See pages 2, 3 and 4 of the Report.

<sup>20</sup> See Exhibit 10.

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 34

but having attempted to contact them the Company failed to obtain confirmation of those customers, nor did it receive any new claims.

Finally, among the 354 resolved cases there are also 36 duplicated cases, 12 persons who could not be identified as customers of Sunnova utilizing information provided by the OIPC and after numerous diligences have been carried out, and 8 cases of persons who filed for bankruptcy. The aforementioned total also includes 90 Contracts canceled by the Company in good faith.

## II. CONCLUSION

The Bureau's Final Report contains multiple substantive and procedural deficiencies. First, its main findings and conclusions are not substantiated by specific information or documents in the administrative case file generated by that Bureau as part of the investigation process. In issuing the Report, the Bureau relied on mere allegations by a group of Sunnova customers without taking information provided by the Sunnova into consideration or giving it the opportunity to respond to them. In the few instances in which the Bureau identified specific cases to ground its findings, Sunnova has offered information and documents to refute these.

Similarly, the Bureau concluded that the arbitration clause in the Sunnova Contracts is not valid and that the Company does not comply with Article 6.27 of Law 57-2014 in not having a bill review procedure that meets the requirements established under the latter. In this brief, Sunnova has demonstrated as a matter of law that the arbitration clause included in its Contracts is valid and enforceable, and that the bill review process cited therein is inapplicable to distributed energy companies such as Sunnova.

IN VIEW OF THE FOREGOING, Sunnova most respectfully request that this Honorable Energy Bureau take the foregoing into consideration as part of the present investigative procedure and issues an amended Final Report.

Respectfully submitted.

I HEREBY CERTIFY having sent a copy of this brief to Ms. Hannia B. Rivera Ortiz, OIPC, 268 Hato Rey Center, Suite 524, San Juan, Puerto Rico 00918, [hrivera@oipc.pr.gov](mailto:hrivera@oipc.pr.gov).

At San Juan, Puerto Rico, on March 7, 2019.

OBJECTIONS AND COMMENTS OF SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
IN RESPECT OF THE FINAL REPORT OF THE NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO  
CASE NO. CEPR-IN-2016-0001  
PAGE 35

McCONNELL VALDÉS LLC  
P.O. Box 364225  
San Juan, Puerto Rico 00936-4225  
Avenida Muñoz Rivera Núm. 270  
San Juan, Puerto Rico 00918  
Tels.: (787) 250-5669/5663

By: \_\_\_\_\_

Carlos J. Fernández Lugo  
RUA [Registro Único de Abogados y  
Abogadas – Singular Record of Attorneys] No.  
11033  
[cfl@mcvpr.com](mailto:cfl@mcvpr.com)

By: \_\_\_\_\_

Germán Novoa Rodríguez  
RUA No. 14603  
[gnr@mcvpr.com](mailto:gnr@mcvpr.com)

**NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO  
CASO NÚM. CEPR-IN-2016-0001**

**OBJECIONES Y COMENTARIOS DE  
SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
AL INFORME FINAL**

# Firma del Acuerdo de Servicio con DocuSign



Sunnova utiliza la firma electrónica "DocuSign" para todos los acuerdos de servicio\*.

1. Abre el email de “Servicio al Cliente de Sunnova a través de DocuSign”.
2. Acepta firmar el acuerdo de forma electrónica.
3. Adopta una firma virtual.
4. Firmar el acuerdo de servicio de energía solar de manera virtual.
5. Confirmar la firma.



Sunnova Customer Service sent you a document to review and sign.

[REVIEW DOCUMENT](#)

Sunnova Customer Service  
[customerservice@sunnova.com](mailto:customerservice@sunnova.com)

Hello,

Sunnova is requesting for your electronic signature on the linked documents. Please review and electronically sign by following the link below. If you have any questions about the referenced documents please contact us at the information below.

Thank You,  
Sunnova Energy Corporation  
[customerservice@sunnova.com](mailto:customerservice@sunnova.com)  
281-985-9900  
[www.sunnova.com](http://www.sunnova.com)

\*El cliente puede solicitar la versión impresa del acuerdo de servicio para su firma de puño y letra.



**CONFIDENCIAL**

NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO  
CASO NÚM. CEPR-IN-2016-0001

OBJECCIONES Y COMENTARIOS DE  
SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
AL INFORME FINAL



**NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO  
CASO NÚM. CEPR-IN-2016-0001**

**OBJECIONES Y COMENTARIOS DE  
SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
AL INFORME FINAL**

## ¿Listo para Firmar el Acuerdo?

---

### ¿El cliente ya completó estos pasos?

- Creó una cuenta.
- Aprobó el crédito.
- Revisó la propuesta y el acuerdo.
- Proporcionó la información necesaria sobre el título de propiedad, LLC o cualquier otra documentación.
- Aceptó resolver cualquier problema de sombra o en el techo antes de la instalación.



**CONFIDENCIAL**

**ANEJO 4**

**NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO  
CASO NÚM. CEPR-IN-2016-0001**

**OBJECIONES Y COMENTARIOS DE  
SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
AL INFORME FINAL**



**NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO  
CASO NÚM. CEPR-IN-2016-0001**

**OBJECCIONES Y COMENTARIOS DE  
SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
AL INFORME FINAL**

**SunNová**

Acuerdo de compra de energía  
**SUNNOVA y TÚ**

April. 27, 2015 ◉



# Si me mudo o vendo, ¿qué pasa con el sistema? sunnova

En caso de mudanza, venta:

- ✓ Acuerdo con Sunnova 100% transferible
- ✓ Nueva casa
- ✓ Nuevo propietario
- ✓ Atractivo para la venta
- ✓ Ideal para futuro alquiler.
- ✓ Más valor para la propiedad
- ✓ Límite de viviendas conectadas.



## ¿Qué ocurre si el Sistema no produce?

Ej. Huracán

“No se le cobrará por el Sistema mientras esté desconectado debido a un fallo de Sunnova o debido a la interrupción de la red o a cortes de energía causados por alguien que no sea usted.”

Por otro lado, si usted tiene la culpa del Sistema estar apagado por más de 7 días, Sunnova estimará la producción de esos días y lo considerará como energía producida.

## **Garantía Limitada**

- ✓ Comienza con la instalación y durará el término del PPA.
- ✓ La garantía es transferible.
- ✓ Garantía para el Techo
- ✓ 1 año o garantía de la instalación
- ✓ Reparaciones

*Sunnova honrará la Garantía del Sistema y reparará o reemplazará cualquier pieza, material o componente defectuoso o corregirá cualquier defecto de fabricación, sin ningún costo o gasto para el cliente*

## Acuerdo de Venta/Compra de Energía

---

*Power Purchase Agreement ("PPA")*

Sunnova se compromete a vender y el cliente se compromete a comprarle toda la energía producida por el Sistema por el término de 25 años

*Este PPA **NO** es un contrato de venta o arrendamiento del Sistema*

## Alternativas a los 25 años

---

sunnova

### 4 (j) Opción de PrePago de los Pagos Restantes del PPA

*En cualquier momento el cliente puede pagar simplemente notificando a Sunnova*

### 9. La Compra del Sistema Antes de la Finalización del Plazo.

*Cliente puede comprar el Sistema (notificación escrita a Sunnova 1-3 meses de anticipación)*

## **9. La Compra del Sistema Antes de la Finalización del Plazo sunnova**

**El Cliente puede comprar el Sistema:**

- I. En cada aniversario después del aniversario de los cinco (5) años;
- II. cuando se vende su Domicilio
- III. si Sunnova cesa sus operaciones.

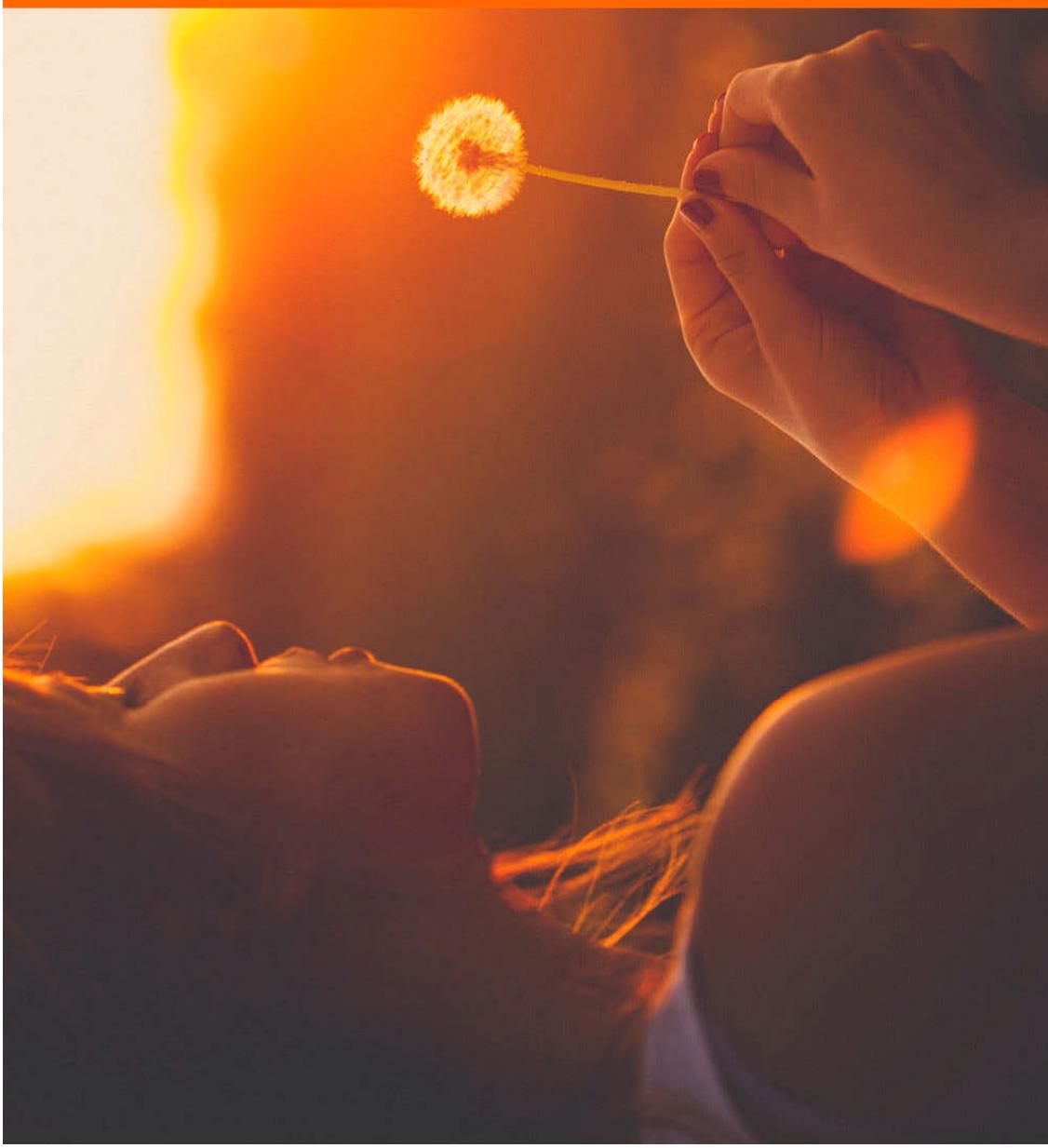
En cada uno de los numerales (i), (ii) y (iii) anteriores, el precio que usted pagará por el Sistema será el mayor entre el valor justo de mercado ("FMV") del Sistema y el monto que figura en el Programa A.

***Si compras, la garantía cesará.***

**SunNova**

**CAPACITACIÓN EN VENTAS**  
**Introducción**

V1 - 2015 ◉



## Modelo de Socio Sunnova

Estamos aquí para ayudarte, no para competir contigo. ¡Queremos que nuestros socios sean exitosos y ganen más dinero!



### Estrategia Sunnova - Creación de Activos y Manejo de Clientes



#### Adquirir

Los contratistas consiguen a los dueños de viviendas que desean ahorrar dinero.



#### Firmar

Sunnova y el dueño de la vivienda firman el acuerdo de servicio solar (SSA por sus siglas en inglés).



#### Instalar

El contratista instala el sistema. Sunnova inspecciona la instalación y paga al contratista por el costo del equipo y la instalación.



#### Mantener

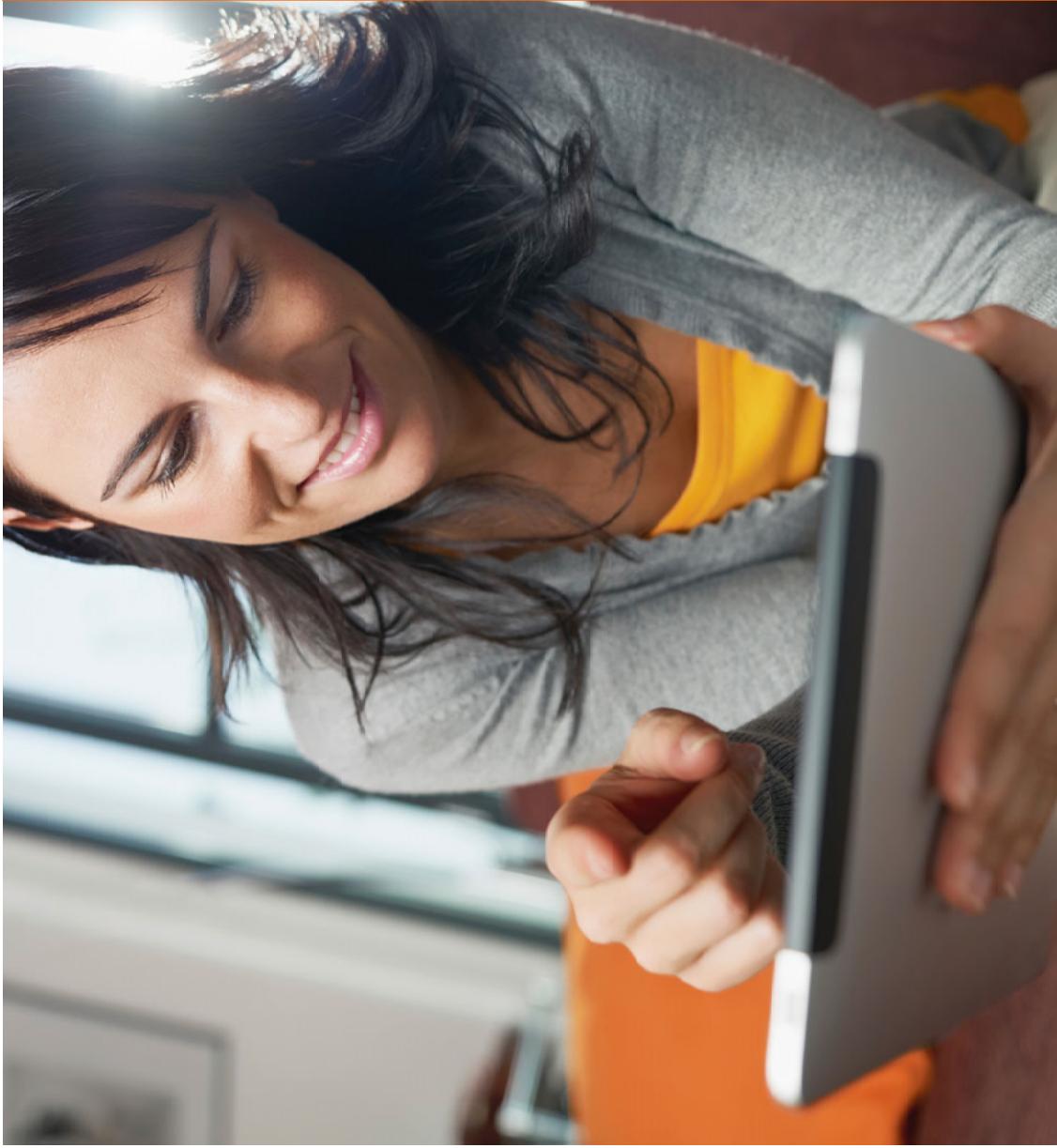
Sunnova proporciona seguro, mantenimiento y monitoreo a los dueños de vivienda durante el plazo del SSA.



ACUERDOS DE  
SERVICIO DE ENERGIA SOLAR

EZ Pay PPA -  
Acuerdo de Compra de  
Energía EZ Pay

V1 - 2015 ◎





## Opciones al Finalizar el Acuerdo de 25 Años

1. Retiro gratuito del sistema.
2. El acuerdo de servicio se puede renovar por 2 períodos de 5 años cada uno.
3. El cliente puede comprar el sistema.
4. Actualizar el sistema por uno de última tecnología.



## Transferencia/Mudanza

El cliente puede llamar a Sunnova y nuestro departamento de transferencias le ayudará con una de las siguientes opciones:

1. Transferir el acuerdo de servicio al nuevo propietario.
2. Transferir el acuerdo a la vivienda nueva.
3. Prepagar el acuerdo en su totalidad y transferirlo al nuevo propietario.
4. Comprar el sistema después del quinto año.



**SunNova**

**CAPACITACIÓN EN VENTAS**  
Enfoque de Ventas

V1 - 2015 ◉



## Las 3 Objeciones Más Comunes y Sus Respuestas

---

 sunnova

### Número 2 ¿Y si me mudo en los próximos 25 años?

Los acuerdos de servicio de energía solar de Sunnova son 100% transferibles al nuevo propietario. Simplemente, comunícate con Sunnova si decides mudarte. Nuestro departamento de transferencias trabajará con el agente de bienes raíces y cualquier comprador potencial para transferir el acuerdo y todos sus ahorros.



## Método de Ventas - Consulta

---

### Diálogo en Casa

- Logra tener la conversación dentro de la casa.
- Exige de técnicas refinadas para realizar preguntas.
- Amplio conocimiento del producto, la industria y la competencia.
- Sunnova vs Otros (no hables mal de ellos) explica los aspectos positivos.
- \*\*Debes cumplir con las leyes locales que regulan “las ventas en casa”\*\*

### El Producto da Respuesta al Cliente

- Analiza las necesidades del prospecto, sus deseos, intereses y rangos de precio
- Requiere evaluación



# Cotización vs. Carta de Intención

## Carta de Intención

Paso uno de un cierre de dos pasos.

Herramienta de cierre que ayuda a generar compromiso por parte del cliente. Utilizada muy a menudo con el modelo de venta de puerta a puerta.

## Cotización

Para estar un paso más cerca de cerrar el acuerdo, algunos socios prefieren utilizar la propuesta como herramienta de venta. Utilizan el cierre de un paso, en lugar de presentar una carta de intención.

La estrategia es generar interés y comenzar la aprobación del cliente con la verificación de crédito y la firma de la carta de intención. Luego, realizar la inspección del lugar antes de crear una propuesta. Por último, crear una cotización con la información obtenida durante la inspección y la firma de acuerdo por parte del cliente.

Uno de los beneficios de completar la inspección del lugar antes de crear una cotización es minimizar las posibilidades de recibir solicitudes de cambio después de que el cliente firma el acuerdo.

### ¿Es una técnica mejor que otro?

La preferencia en los métodos de venta juega un papel importante en la elección de una carta de intención o una cotización. Cada enfoque ofrece diferentes beneficios.



**SunNova**

**CAPACITACIÓN EN VENTAS**  
Proceso de Aprobación

V1 - 2015 ◉



# Verificación de Crédito



Hay tres opciones para verificar el crédito de un cliente potencial.

1. Vía Teléfono: Llamar a la línea de asistencia al socio Sunnova y hacer la verificación de crédito con el cliente.
2. Vía Web: Crear una cuenta de cliente y verificar su crédito a través del portal del cliente.
3. Impresa: Llenar el formulario de solicitud de crédito que se encuentra en la copia impresa del acuerdo de servicio.

Línea de  
Asistencia al Socio  
281-985-9901  
Línea Gratuita: 855-755-2211

Línea de Servicio al Cliente  
281-985-9900  
Línea Gratuita: 855-277-6379



**SunNova**

**CAPACITACIÓN EN VENTAS**  
**Mercadeo y Sus Prácticas**

V1, 2015 ◉



# Cumplimiento con la Ley Federal y Estatal

---

**sunnova**

La buenas prácticas de protección al consumidor aseguran que nuestros clientes están recibiendo información correcta y están siendo tratados de una manera transparente y justa.

- Material de mercadeo
- Campañas de publicidad
- Comunicaciones en persona
- Sitio Web
- Emails
- Teléfono
- Mensajes de texto
- Y cualquier otro tipo de comunicación diseñada para el consumidor



# Mejores Prácticas

- Dar información y ejemplos correctos.
- Dar explicaciones completas: dar la información legal requerida.
- Proteger toda la información personal del cliente.
- Seguir todas las normas de telemercadeo (solicitudes de No Llamar).
- Hacer ofertas en forma no discriminatoria.
- Mantener todas las licencias y/o permisos necesarios.
- Informar a los clientes acerca de los términos claves:
  - ✓ Derecho de cancelación.
  - ✓ Los estimados de producción son “estimados”.
  - ✓ Solicitud de la declaración UCC-1: No es un gravamen, se trata de una notificación que aclara que el sistema de energía solar es de propiedad de Sunnova.
  - ✓ Disponibilidad del programa medición neta y otros incentivos; pero **NO** damos asesoría fiscal.
  - ✓ Mudanza - Opciones de transferencia de servicio.
  - ✓ Opciones al finalizar el plazo.

**SunNova**

**CAPACITACIÓN EN VENTAS**  
**Cierre del Trato**

V1 - 2015 ◉



## ¿Listo para Firmar el Acuerdo?

---

### ¿El cliente ya completó estos pasos?

- Creó una cuenta.
- Aprobó el crédito.
- Revisó la propuesta y el acuerdo.
- Proporcionó la información necesaria sobre el título de propiedad, LLC o cualquier otra documentación.
- Aceptó resolver cualquier problema de sombra o en el techo antes de la instalación.



# Firma del Acuerdo de Servicio con DocuSign

Sunnova utiliza la firma electrónica "DocuSign" para los acuerdos de servicio\*.

1. Abre el email de “Servicio al Cliente de Sunnova a través de DocuSign”.
2. Acepta firmar el acuerdo de forma electrónica.
3. Adopta una firma virtual.
4. Firmar el acuerdo de servicio de energía solar de manera virtual.
5. Confirmar la firma.



Sunnova Customer Service sent you a document to review and sign.

[REVIEW DOCUMENT](#)

Sunnova Customer Service  
[customerservice@sunnova.com](mailto:customerservice@sunnova.com)

Hello,

Sunnova is requesting for your electronic signature on the linked documents. Please review and electronically sign by following the link below. If you have any questions about the referenced documents please contact us at the information below.

Thank You,  
Sunnova Energy Corporation  
[customerservice@sunnova.com](mailto:customerservice@sunnova.com)  
281-985-9900  
[www.sunnova.com](http://www.sunnova.com)

\*El cliente puede solicitar la versión impresa del acuerdo de servicio para su firma de puño y letra.

**SunNova**

**CAPACITACIÓN EN VENTAS**  
Comunicación de Seguimiento

V1 -2015 ◉



# Flujo de Comunicación del Cliente de Sunnova



## Verificación de Crédito

- Crédito negado/ pendiente
- Crédito aprobado sin contrato.
- Seguimiento en 3 días sin contrato.

## NTP

- Email del contrato.
- Email inicio fase de diseño después de 20 días, avance del diseño.
- Llamada después de 21 días.
- Llamada de reporte después de 40 días.



## Creación de Cuenta

- Email para verificación de crédito después de crear la cuenta.
- Email después de 7 días si el crédito no ha sido verificado.



## Final

- Email al momento de la inspección e instalación de medidor.
- Email con formulario de aceptación.

## Servicio Post-venta

- Email después de 90 días verificando y reforzando la decisión de cambiar a energía solar.



## Sustancial

- Email informando que estamos listos para iniciar instalación.
- Llamada después de 30 días.
- Llamada de reporte después de 45 días.
- Encuesta.

## Contrato

- Email de solicitud de firma.
- Email de bienvenida con guía del propietario.
- Llamada de validación.
- Encuesta.

## En servicio

- Email de felicitaciones e información del sistema de monitoreo.



NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO  
CASO NÚM. CEPR-IN-2016-0001

OBJECIONES Y COMENTARIOS DE  
SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
AL INFORME FINAL



Sunnova Energy Corporation  
**OUR CODE FOR  
CHANNEL PARTNERS**



**sunnova**<sup>TM</sup>



# Table of Contents

Introduction	04
Our Values	05
Business Integrity and Ethical Standards	06
Human Rights and Labor	07
Health and Safety	08
Environmental	09
Marketing and Sales Practices	10
Operational Compliance	11
General Compliance	12
Reporting Violations	13
Acknowledgement	14





# Introduction

Sunnova and its sales and installation partners, including sales origination-only, installation-only and service-only providers ("Channel Partner"), share the goal of ethical, compliant sales and high-quality solar system installations, which will enable all customers to enjoy the experience of going solar.

Channel Partners are expected to comply with their agreement with Sunnova ("CPA" or "Applicable Agreement") and with all applicable laws and regulations. In addition to those laws (and other items covered in the Applicable Agreement, but not covered here), this Channel Partner Code of Conduct (or "Code") explains many of the basic rules that apply to how Sunnova conducts business, and serves as a resource to help ensure that Channel Partner's actions are representative of our shared expectations and values.

The Code is in no way meant to be an exhaustive list of responsibilities of Channel Partners, possible actions from Sunnova, or inclusive of all Sunnova policies and procedures.

# Our Values



The following values underpin the ethical and safe way we work. Channel Partners should also internalize these core values and exemplify them in all they do:

## Creative & Analytical Thinking

Creating long-term value requires the effective introduction of economically sound ideas outside of the norm. Partners must utilize their strong capabilities to drive value creation and superior results for shareholders, partners, customers, and employees.

## Accountability & Responsibility

Partners must act with urgency, and meet their agreed objectives for Sunnova. Further, Partners must hold themselves and each other accountable and comply with laws, rules, and applicable regulations.

## Discipline & Compliance

Excellence requires doing things in a repeatable, sustainable, and lawful manner that eliminates waste and ensures full compliance with procedures and policies. Partners must transparently demonstrate not just their results, but their process of achieving outcomes.

## Flexibility

Partners must anticipate and embrace change, with a willingness to modify their views in the face of contrary evidence. They cannot solve problems if they do not accept the evolving realities faced each day.

## Technical Knowledge & Judgment

Our vision can be achieved only with employees and partners who are both excellent in their areas of functional accountability and in their application of judgment in selecting techniques and strategies.

## Communication, Cooperation & Teamwork

Partners listen, build consensus, and gain the confidence of their colleagues by treating all counterparties with dignity and respect at all times. Partners care about the inclusion and fulfillment of each member of their team.

# Business Integrity & Ethical Standards

Operating with the highest ethical standards, including competing fairly for contracts, avoiding any practice which might be construed to be a violation of the letter or spirit of antitrust laws, or violating any law governing the competitive process is paramount.

Channel Partners must only sell, install and/or service solar systems in geographies where they have the technical competence, experience, registrations and licenses. Channel Partners are expected to ensure the safety of their employees and the general public in their endeavors; and treat subcontractors or service providers in an equitable manner.

We expect Channel Partners and their agents to use the highest degree of professional courtesy when dealing with potential customers, existing customers, and competitors. Fair treatment for the customer is our top priority.

To that end, Sunnova will monitor and provide compliance guidance according to Sunnova's Channel Partner Management Program, and will take appropriate disciplinary action for any Channel Partner or agent who fails to treat customers in a fair manner, or breaches the legal and ethical standards in these guidelines as well as the CPA or Applicable Agreement.

Key ethics and compliance issues we expect our Channel Partners to follow:

## Bribery, Corruption and Conflicts of Interests

- not giving or accepting illegal payments or engaging in corruption;
- complying with antitrust and competition laws;
- competing fairly and ethically for all business opportunities;
- avoiding conflicts of interest;
- operating with financial integrity.

## Business Records and Confidential Information

- protecting Sunnova's intellectual property and confidential information;
- protecting customers' confidential information;
- only accessing the Channel Partner's own Sunnova web portal – not another Sunnova Channel Partner's web portal;
- refusing to seek additional log-in information for suspended or terminated personnel.

## Competition and Sales Practices

- respecting known customer relationships with other Sunnova Channel Partners by refusing to sell Sunnova programs to customers that Channel Partners know have an established Sunnova contract with another Sunnova Channel Partner;
- refusing to advocate that a customer cancel an existing Sunnova contract with another Channel Partner; and
- avoiding the targeted recruitment or solicitation of agents from another Sunnova Channel Partner, not to include general recruitment efforts to which candidates may respond, all of which shall be permitted;
- behaving ethically in contracting with customers;
- implementing robust processes to prevent sales misconduct;
- Requiring agents to comply with this Code and disciplining agents for any misconduct as applicable;
- identifying the Channel Partner as a representative of the Channel Partner (not Sunnova) and accurately describing its relationship to Sunnova.

# Human Rights & Labor



Channel Partners will demonstrate a work environment free from discrimination, abuse and harassment, force or coercion, illegal employment, or inhumane treatment.

We expect our Channel Partners to comply with all applicable benefits, leave, wage and hour and other employment laws. Additionally, partners will pay its subcontractors in a timely manner. Additionally, we

expect our Channel Partners to provide a right to remedy for their employees through an accessible, trusted and fair grievance process.

Notwithstanding anything to the contrary, the requirements set forth herein shall only apply to the extent required by applicable law and otherwise shall be at the Channel Partner's discretion.

# Health & Safety



We expect our Channel Partners to maintain safe working conditions and a healthy work environment for their workers, including with communication of hazards, preventing occupational injuries by providing appropriate personal protective equipment, establishing processes and programs that drive health and safety, and establishing safe work procedures.

Channel Partners are required to anticipate and be prepared for emergency situations and mitigate

ergonomic risk. We rely on our Channel Partners to conduct a safe installation process. Our policy is that no Sunnova employee may climb ladders or walk on the roof at customers' homes.

Any duty requiring these actions should be performed by our Channel Partners' employees, contractors, or other designees. Channel Partners are expected to assume all risk and liability associated with this action.

# Environmental



Channel Partners will strive to reduce the impact of their operations by preventing pollution and waste, conserving natural resources, reducing your environmental footprint, and identifying methods to minimize packaging and shipping materials.

# Marketing & Sales Practices

## Marketing and Sales Compliance

Channel Partners are expected to understand the potential customer's suitability for solar, including the condition, age and physical integrity of the roof where a solar system is to be installed. No one in the Channel Partner's organization will harass, threaten, or badger customers, or use high-pressure, abusive, deceptive or unfair sales practices. Channel Partner's will not sell to customers who are not suitable under Sunnova's guidelines; nor to any customer who, due to language barriers, health or other evident conditions, is unable to fully understand the terms of the contract.

Channel Partners must comply with Sunnova's policies and compliance guidance materials, including:

- Credit and Underwriting Policy
- Marketing and Customer Communications Policy
- Billing and Collections Policy
- Compliance presentations corresponding to each of the foregoing policies



To access The HUB and the materials above, look for the COMPLIANCE button.

## Key Customer Contract Terms

Sales agents must emphasize key terms of the contract to customers, including their right to cancel the contract, the significance of production estimates and guarantees, the effect of any UCC-1 notice filing, net metering benefits (and that neither the contractor nor Sunnova can predict or control a state's net metering policies), the fact that the customer will receive two electric bills after interconnection, moving and transfer of service options, and the customer's options at the end of the contract term.

## Door-to-Door Sales

Channel Partners must comply with all door-to-door state and local licensing and permitting requirements, including ensuring that all of their agents secure and carry all required permits while performing sales as well as abstaining from making solicitations at homes displaying a "No Soliciting" sign.

## Branding

Sunnova's image is supported by the correct and consistent use of the Sunnova brand. Repetition of brand standards creates familiarity and is the most immediate representation of our Company and our brand. Our brand is a valuable asset that must be used consistently in the proper, approved forms.

Channel Partners must have permission to use Sunnova's brand, submit any Sunnova-branded and/or co-branded materials to Sunnova for approval prior to printing and/or dissemination, and adhere to Sunnova's Brand Guidelines in all materials. Sunnova provides access to a digital "store" called The Hub that offers already-created and legally-approved collateral materials. Using pre-approved materials from The Hub ensures Channel Partners stay within these guidelines.

Channel Partners are expected to remind and train their employees, management and any third-party organization with whom they partner, on applicable laws, including the foregoing marketing, sales and branding practices policies and guidelines.



# Operational Compliance

## Licensing

Channel Partners are expected to comply with each state and territory regulations governing licensing and permitting required to perform sales, installation, repair and maintenance work of solar systems. Such requirements may include home improvement, contractor, electrical, and solar licenses for the company as well as its agents, in addition to applicable requirements even when the Channel Partner subcontracts the work to a properly-licensed subcontractor.

Channel Partner's advertising or other customer-facing materials must comply with each jurisdictions requirements, including (where applicable) stating the Channel Partner's license number as required (business cards, vehicles, flyers, billboards, etc.), along with other required information, and in the format required by law.

Channel Partners must consult with their legal counsel to ensure they and their sales personnel or vendors have the appropriate license(s) and registration(s), and display credentials properly, in every state or territory in which they operate. Channel Partners must notify Sunnova upon any change in license numbers, name, status, or qualifying agent.



# General Compliance

Channel partners will designate one or more of its management staff to be responsible for assessing and monitoring its compliance with this Code of Conduct.

Channel Partners are required to establish internal procedures that support compliance with this Code and review those procedures with its employees that perform any activities in relation to Sunnova's products.

From time to time, Sunnova will ask channel partners to execute certifications of their compliance with the principles in this Code. Failure to promptly return executed certifications is a violation of the Code and may lead to termination of the business relationship with Sunnova.

Sunnova or one of our third-party auditors may conduct announced visits to assess compliance with the Code or to confirm that necessary corrective action has been taken. Refusing to grant auditors access to facilities or workers is a violation of the Code.

Channel partners will develop and maintain internal training, policies and/or codes to ensure that their workers and business partners assisting with Sunnova business understand how to comply with this Code.

Sunnova may periodically require business partners and their workers to attend compliance forums conducted by Sunnova or on Sunnova's behalf. Failure to participate in such trainings upon request is a violation of this Code.



# Reporting Violations

Simply put, we expect our Channel Partners to follow the law and the information in this code and to promptly report any actual or suspected violations, including violations by any team member or individual acting on behalf of Sunnova or one of our Channel Partners.



## How to Report

- Contact your Sunnova Account Manager
- Contact Sunnova's Hotline at 855.375.6718.
- Send an email to [compliance@sunnova.com](mailto:compliance@sunnova.com)
- Write to:  
Sunnova Energy Corporation  
20 E Greenway Plaza, Suite 475  
Houston, TX 77046  
Attn: Legal and Compliance Team

Channel Partners may choose to remain anonymous if you call the Sunnova Hotline. All reported violations that include specific information will be investigated and appropriate action will be taken.

# Acknowledgement

We have received this Code of Conduct and, in addition to our other contractual obligations to Sunnova, hereby agree to comply with it, and to ensure that our subcontractors and vendors engaged in any work related to Sunnova, comply with the principles in this Code. However, to the extent that any term contained herein is inconsistent with the terms of the Applicable Agreement or would create or extend any right or obligation beyond the scope of the Applicable Agreement, it shall be non-binding and void.

Channel Partner: \_\_\_\_\_

Channel Partner Representative: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_



**NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO  
CASO NÚM. CEPR-IN-2016-0001**

**OBJECIONES Y COMENTARIOS DE  
SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
AL INFORME FINAL**

**sunnova**

PORQUÉ SUNNOVA SERVICIO DE ENERGÍA SOLAR CÓMO FUNCIONA

Disfruta de un camino sencillo hacia la energía solar.

Cuanto más rápido tu sistema solar esté instalado y generando energía, más pronto verás los ahorros en tus costos de electricidad.

**COMIENZA YA**

CAMBIA A ENERGÍA SOLAR CON SUNNOVA

GENERANDO ENERGÍA

[Inicio / Cómo Funciona](#)

## Da el primer paso hacia los ahorros con energía solar.

El proceso de conversión a energía solar no debería ser complicado. Al trabajar conjuntamente con instaladores profesionales en tu área, podemos ofrecerte un servicio eficiente adaptado a tus necesidades específicas.

Este enfoque, el de tener una presencia local fuerte, es lo que nos diferencia de otros proveedores de servicios solares. Pero lo más importante es que nos ayuda a poner tu sistema en funcionamiento lo más pronto posible.

**COMIENZA YA**

PASO 1



### Consulta

Solicita un presupuesto y uno de nuestros socios locales de instalación evaluará tu casa para identificar los ahorros potenciales que puedes tener con energía solar y generar una propuesta personalizada.

PASO 2



### Acuerdo

Firma tu acuerdo de servicio de energía solar para asegurar una tarifa más baja por energía limpia. Nos pondremos en contacto contigo para revisar los términos del acuerdo y otros detalles importantes.

PASO 3



### Diseño e Instalación

Trabajaremos con el socio de instalación para diseñar un [sistema solar](#) que genere energía como se describe en tu acuerdo. Tu instalación será programada una vez se hayan obtenido los permisos y aprobaciones necesarias.

PASO 4



### Inspección y Medición Neta

El proveedor de energía eléctrica inspeccionará tu sistema solar y conectarán tu contador de [medición neta](#) para monitorear la energía que consumes de la red eléctrica, así como la energía que exportas a ésta.

PASO 5



### Ahorros y Monitoreo

Tu sistema solar está generando energía, lo que significa que es hora de que disfrutes de [los ahorros](#). Monitorearemos tu producción 24/7 pero también puedes hacerlo tú, ingresando a tu cuenta de Sunnova. Si necesitas ayuda, comunícate con nosotros llamando al 855.277.6379.

---

Convierte tu hogar en una fuente de energía que te ahorra dinero.

Cambiar a energía solar es fácil con Sunnova



Convierte tu hogar en una fuente de energía que te ahorra dinero.



**Averigua si calificas para el servicio de energía solar.**

Descubre cuánto puedes ahorrar con energía solar. No hay ninguna obligación, así que no tienes nada que perder, excepto parte de tu factura de electricidad.

Nombre \_\_\_\_\_ Apellido \_\_\_\_\_

**Averigua si calificas para el servicio de energía solar.**

Descubre cuánto puedes ahorrar con energía solar. No hay ninguna obligación, así que no tienes nada que perder, excepto parte de tu factura de electricidad.

Nombre \_\_\_\_\_ Apellido \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

Código Postal \_\_\_\_\_

**ENVIAR**

Al enviar mi información, acepto los Términos y Condiciones de Sunnova.



**¿CALIFICAS PARA EL SERVICIO?**

Atención al Cliente  
855.277.6379  
[customerservice@sunnova.com](mailto:customerservice@sunnova.com)

Horas de Atención:  
L - V: 7 a.m. - medianoche (CT)  
SÁB: 7 a.m. - 7 p.m. (CT)  
DOM: mediodía - medianoche (CT)

Acerca de Sunnova  
Equipo Ejecutivo  
Junta Directiva  
Trabaja con Nosotros  
Sala de Prensa  
Blog Watts Up  
Centro de Información  
Mapa del Sitio

Cílientes  
Acceso Clientes  
Socios  
Página Principal Socios  
Partner Connect  
Capacitación Socios  
Hazte un Socio Sunnova



[Política de Privacidad](#) [Licencias](#) © 2017 Sunnova Energy Corp. Todos los derechos reservados.

Los ahorros reales pueden variar de acuerdo a tu consumo de energía y las tarifas de tu proveedor de electricidad. Los ahorros estimados se basan en la producción de energía solar, la tarifa del kWh solar, la tarifa actual por kWh de tu proveedor de electricidad y el aumento proyectado para la tarifa del proveedor de electricidad (basados en datos históricos y el promedio nacional). Los estimados no toman en cuenta otros tipos de cambios en las tarifas del proveedor de electricidad. Tales cambios podrían afectar tus ahorros totales estimados.

**sunnova**

PORQUÉ SUNNOVA SERVICIO DE ENERGÍA SOLAR CÓMO FUNCIONA

Disfruta de un camino sencillo hacia la energía solar.

Cuanto más rápido tu sistema solar esté instalado y generando energía, más pronto verás los ahorros en tus costos de electricidad.

**COMIENZA YA**

CAMBIA A ENERGÍA SOLAR CON SUNNOVA

GENERANDO ENERGÍA

Inicio / Cómo Funciona

## Conéctate al sol.

Cómo genera energía tu sistema solar:



# Conéctate al sol.

Cómo genera energía tu sistema solar:



## 01

Un socio de Sunnova en tu área instala tu **sistema solar**. Aseguramos, monitoreamos y damos mantenimiento a los paneles (placas) y otros componentes por la duración de tu acuerdo.

## 02

Los paneles (placas) solares proporcionan corriente continua (DC por sus siglas en inglés). El inversor convierte la corriente continua (DC) en corriente alterna (AC por sus siglas en inglés) para suministrar energía a tu hogar.

## 03

Tu sistema solar deberá proporcionar la **mayor parte de corriente AC** que necesita tu hogar.<sup>1</sup> El proveedor de energía eléctrica suministrará la electricidad adicional que puedas necesitar.

## 04

El contador de **medición neta** de tu proveedor electricidad mide la energía que consumes y envías a la red de distribución eléctrica, mientras que el contador solar mide la energía que produce tu sistema solar. **Nota:** Tendrás

## 05

El exceso de energía que produce tu sistema se envía a la red eléctrica. Tu proveedor de electricidad puede comprar o proporcionar crédito por el exceso de energía. Consulta con ellos para detalles específicos.<sup>2</sup>

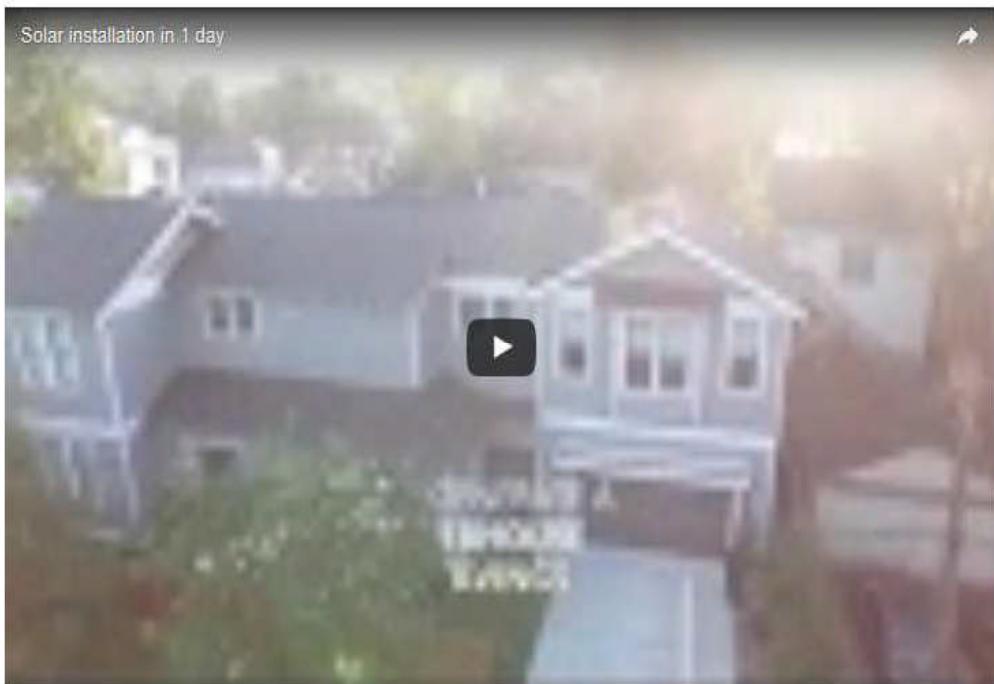
produce tu sistema solar. Nota: Tendrás      específicos.<sup>2</sup>  
**dos medidores.**

<sup>1</sup> Tus necesidades de energía varían de acuerdo con tu consumo y la eficiencia energética de tu hogar, entre otros factores. La producción de tu sistema solar varía de acuerdo con el clima y otros factores.

<sup>2</sup> Sunnova no ofrece ninguna garantía en relación con el crédito por energía neta exportada a la red eléctrica, y cualquier crédito proporcionado (ahora o en el futuro) está sujeto a cambios o a terminación por acción de carácter ejecutivo, legislativo o del ente regulador.

---

## Así se instalan los paneles (placas) solares.



Sunnova es un proveedor de energía solar. Las instalaciones de los equipos de energía solar son realizadas por nuestra red de socios locales.



Sunnova es un proveedor de energía solar. Las instalaciones de los equipos de energía solar son realizadas por nuestra red de socios locales.

**Averigua si calificas para el servicio de energía solar.**

Descubre cuánto puedes ahorrar con energía solar. No hay ninguna obligación, así que no tienes nada que perder, excepto parte de tu factura de electricidad.

Nombre  Apellido   
Email  Teléfono   
Código Postal

**ENVIAR**

Al enviar mi información, acepto las [Términos y Condiciones de Sunnova](#).

**¿CALIFICAS PARA EL SERVICIO?**

**Atención al Cliente**  
**855.277.8379**  
[customerservice@sunnova.com](mailto:customerservice@sunnova.com)

**Horario de Atención:**  
L-V: 7 a.m. - medianoche (CT)  
SAB: 7 a.m. - 7 p.m. (CT)  
DOM: mediodía - medianoche (CT)

**Asocios de Sunnova**  
Equipo Ejecutivo  
Junta Directiva  
Trabaja con Nosotros  
Sala de Prensa  
Blog Watts Up  
Centro de Información  
Mapa del Sitio

**Clientes**  
[Acceso Clientes](#)

**Socios**  
[Página Principal Socios](#)  
[Partner Connect](#)  
[Capacitación Socios](#)  
[Hazte un Socio Sunnova](#)

[Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) [YouTube](#)

Política de Privacidad | [Leyenda](#) | © 2017 Sunnova Energy Corp. todos los derechos reservados.  
Las estimaciones pueden variar de acuerdo a la consumo de energía y las tarifas de su proveedor de electricidad. Una estimación aproximada se basa en la producción de energía solar, la tarifa del kWh solar, la tarifa actual por kWh de su proveedor de electricidad y el consumo proyectado para la tarifa del proveedor de electricidad (basado en datos históricos y el promedio nacional). Una estimación no tiene en cuenta tipo de consumo en las tarifas del proveedor de electricidad. \*Para comprobar si podrían aplicar las estimaciones totales estimadas.

[Energía Solar](#)[Energía Solar + Batería](#)[Batería de Almacenamiento](#)[Contactanos](#)[Mi Cuenta](#)[English / Español](#)[OBTENER COTIZACIÓN](#)

## Energía solar confiable y al alcance de toda la Isla.

 [Puerto Rico](#)

Cada día más personas están haciendo el cambio a energía solar, y tu puedes ser una de esas personas.

### Presentes en Puerto Rico

Estamos orgullosos de nuestro éxito en Puerto Rico. Es un éxito construido gracias al arduo trabajo de nuestros socios locales y de nuestros empleados en la Isla y lo vemos en los muchos de clientes felices, los cuales disfrutan de energía limpia, confiable y al alcance de sus hogares.

Continuaremos con nuestra labor de ofrecer energía renovable y al alcance de de toda la Isla porque los puertorriqueños merecen tener una opción confiable cuando se trata de elegir la energía que ilumina sus hogares.

Junto a nuestros socios locales, estamos comprometidos en hacer del servicio de energía solar + batería de almacenamiento un servicio al alcance de todos, y con una garantía que cubre todos los componentes del sistema de energía solar, no solo los paneles y el inversor.<sup>1</sup>

## Trabajando por la independencia energética

Creemos que la energía solar es el futuro de la energía. Sin embargo, para que ese futuro tome forma, la energía no solo debe proporcionar beneficios ambientales, sino que también debe ofrecer precios competitivos y confiable.

Durante décadas, la mayoría de las personas han tenido que depender de las empresas de energía eléctrica para producir y suministrarle energía sus nuestros hogares. En la mayor parte del país, no tienen otra opción sobre el precio a pagar por el servicio de luz y su opinión con respecto de la forma en la que la energía es generada no cuenta.

Nuestro objetivo es cambiar esta situación y estamos haciendo de la energía solar en un servicio confiable y de fácil acceso. En lugares como Puerto Rico, donde los precios de la electricidad son volátiles, la energía solar es una alternativa atractiva a la electricidad generada por la empresa de energía eléctrica.

Desde 1999, el precio por kWh de la AEE se ha duplicado y, en algunos años, incluso tripulado.<sup>2</sup> Esto no solo conduce a mayores costos de energía, sino que hace que sea imposible predecir tus costos de electricidad. Con Sunnova, no solo produces y almacenas tu propia energía solar, sino que también aseguras el precio de la energía por 25 años, eliminando el factor sorpresa asociado con los precios impredecibles de la electricidad.

Más que un sistema de energía solar en tu techo, cada sistema de Sunnova incluye monitoreo continuo y la garantía Sunnova Protect™, asegurando que tu sistema continuará trabajando sin problemas en el futuro.

Lo llamamos Servicio Integral de Energía Solar pues estamos convencidos que la energía solar debe ser un servicio confiable. Monitoreamos constantemente el desempeño de tu sistema y si encontramos algún problema, nuestro equipo de servicio se encargará de ello. Si necesitas reparaciones, ya sea de una placa solar o un cable suelto, lo arreglamos sin costo adicional para ti.<sup>3</sup>

## Planes disponibles en Puerto Rico

Los planes Sunnova SunSafe™, de energía solar + batería de almacenamiento, están diseñados para reemplazar gran parte de la electricidad que consumes de la red eléctrica, día y noche, reduciendo considerablemente tu dependencia de la empresa de electricidad. Además, cuentas con energía de reserva, así que, en caso de apagón, tus luces y los electrodomésticos más importantes continuarán prendidos.<sup>4</sup> Como todos los planes de Sunnova, los planes de servicio Sunnova SunSafe™ incluyen la garantía Sunnova Protect™ durante el plazo del acuerdo. Puedes elegir el plan Sunnova SunSafe™ que mejor se ajuste a tu estilo de vida:

## Planes disponibles en Puerto Rico

Los planes Sunnova SunSafe™, de energía solar + batería de almacenamiento, están diseñados para reemplazar gran parte de la electricidad que consumes de la red eléctrica, día y noche, reduciendo considerablemente tu dependencia de la empresa de electricidad. Además, cuentas con energía de reserva, así que, en caso de apagón, tus luces y los electrodomésticos más importantes continuarán prendidos.<sup>4</sup> Como todos los planes de Sunnova, los planes de servicio Sunnova SunSafe™ incluyen la garantía Sunnova Protect™ durante el plazo del acuerdo. Puedes elegir el plan Sunnova SunSafe™ que mejor se ajuste a tu estilo de vida:

- Sunnova SunSafe™ Easy Save\*: Para personas que deseen arrendar el sistema de energía solar + batería de almacenamiento.
- Sunnova SunSafe™ Easy Own: Para personas que deseen comprar el sistema de energía solar + batería de almacenamiento.
- Para los clientes de Sunnova que ya cuentan con el servicio de energía solar y desean disfrutar de los beneficios del almacenamiento de energía, ahora ofrecemos el plan +SunSafe™.
- Con el plan +SunSafe™ conviertes tu sistema de energía solar en un sistema de energía solar + batería de almacenamiento.

Una vez instalada la batería, tu sistema solar produce y almacena la energía, reemplazando gran parte de la electricidad que consumes de la red eléctrica, día y noche, reduciendo considerablemente tu dependencia de la empresa de electricidad.<sup>5</sup> Además, con +SunSafe™ cuentas con energía de reserva, así que, en caso de apagón, tus luces y los electrodomésticos más importantes continuarán prendidos.

## Lo que debes saber la sobre energía solar en Puerto Rico

### ¿Seguiré recibiendo una factura de la AEE?

Como tu casa permanece conectada a la red eléctrica, continuarás siendo un cliente de la Autoridad. Como cliente de la AEE, seguirás recibiendo una factura mensual, incluso cuando no consumes electricidad de la red eléctrica. La AEE puede cobrarte por lo menos los cargos fijos simplemente por estar conectado a la red.

## **Lo que debes saber la sobre energía solar en Puerto Rico**

### **¿Seguiré recibiendo una factura de la AEE?**

Como tu casa permanece conectada a la red eléctrica, continuarás siendo un cliente de la Autoridad. Como cliente de la AEE, seguirás recibiendo una factura mensual, incluso cuando no consumas electricidad de la red eléctrica. La AEE puede cobrarte por lo menos los cargos fijos simplemente por estar conectado a la red.

### **¿Cuál será el valor de la factura de la AEE?**

No podemos garantizar un valor específico para tu factura de la AEE después de hacer el cambio a energía solar. Tu factura de la Autoridad dependerá de la cantidad de electricidad que uses de la red y de cualquier otro cargo que la AEE pueda aplicar.

Para planes de arrendamiento (lease), los pagos mensuales son fijos por un período de 12 meses. El reajuste se aplicará anualmente, por lo que el pago mensual aumentará al inicio de cada período de 12 meses, comenzando en el año 2 del acuerdo de servicio. La producción de tu sistema solar variará dependiendo del clima y otros factores. La producción de energía solar que genera tu sistema debe ser consumida en tu hogar o debe almacenarse en las baterías de tu sistema. Si no hay suficiente demanda en tu hogar para la energía solar que produce tu sistema solar o no hay suficiente capacidad de almacenamiento en las baterías para guardar energía adicional, el sistema solar disminuirá la cantidad de energía que produce. Esta reducción en la producción de energía se conoce como "pérdida o acortamiento de energía" y puede ocurrir como consecuencia de tus hábitos de consumo de energía. Si tu sistema presenta "pérdida o acortamiento de energía" con regularidad, recibirás menor producción de energía solar y posiblemente tendrías que comprar más energía adicional a la AEE. La cantidad de energía disponible durante un corte de electricidad es limitada y depende de las cargas conectadas al panel de reserva y del consumo de energía del cliente durante el corte eléctrico. La cobertura del seguro puede variar, aplican restricciones y limitaciones. Consulta tu acuerdo de servicio para obtener detalles, restricciones y limitaciones con respecto a todo lo anterior.

Los servicios de arrendamiento (lease) en Puerto Rico son ofrecidos por Sunnova Energy Puerto Rico, LLC.

Lic. PR SJ -16993-CN

# Descubre cuánto puedes ahorrar con energía solar

No hay ninguna obligación, así que no tienes nada que perder. Bueno, excepto una parte de tu factura de electricidad.

## Estoy interesado en:

- Paneles Solares, Solar + Batería  Batería de Almacenamiento de Energía

Todos los campos son obligatorios.

Nombre	Apellido
Email	Teléfono
Código Postal	Estado Select State

## Productos adicionales en los que estás interesado:

- Garantía de Mantenimiento Sunnova Protect™ Services  
 Batería de Almacenamiento de Energía  Los dos servicios

ENVIAR

## Atención al Cliente

Puerto Rico: 787.061.7007  
servicioalcliente@sunnova.com

## Horas de Atención

L - V: 7 a.m. - medianoche (CT)  
SÁB: 7 a.m. - 7 p.m. (CT)  
DOM: mediodía - medianoche (CT)

## Login

Acceso Clientes  
Partner Connect  
Capacitación Socios

Los ahorros reales pueden variar de acuerdo a tu consumo de energía y las tarifas de tu proveedor de electricidad. Los ahorros estimados se basan en la producción de energía solar, la tarifa del kWh solar, la tarifa actual por kWh de tu proveedor de electricidad y el aumento proyectado para la tarifa del proveedor de electricidad (basados en datos históricos y el promedio nacional). Los estimados no toman en cuenta otro tipo de cambios en las tarifas del proveedor de electricidad. Tales cambios podrían afectar tus ahorros totales estimados.

Consulte la Garantía Limitada en su acuerdo para ver los términos y limitaciones completas de la garantía. La producción de su sistema solar variará con base en el clima y otros factores. La producción acumulada del sistema solar se evaluará para validar la garantía anual de producción. Consulte su acuerdo para más detalles. Se aplican restricciones y limitaciones. El acuerdo puede ser transferido al nuevo propietario, con aprobación de Sunnova. Aplican restricciones.

**NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO  
CASO NÚM. CEPR-IN-2016-0001**

**OBJECIONES Y COMENTARIOS DE  
SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
AL INFORME FINAL**

# Guía Completa: Servicio de Energía Solar Integral

EZ PAY PPA

---

**sunnova<sup>TM</sup>**



# Tabla de Contenido

<b>SECCIÓN 01</b> ¡Bienvenido a Sunnova!	<b>4</b>
<hr/>	
<b>SECCIÓN 02</b> Una Decisión Inteligente: Servicio de Energía Solar Integral	<b>6</b>
<hr/>	
<b>SECCIÓN 03</b> Chin-Chin: Tus Ahorros con EZ Pay PPA	<b>8</b>
<hr/>	
<b>SECCIÓN 04</b> En El Techo: Instalación de tu Sistema de Energía Solar	<b>12</b>
<hr/>	
<b>SECCIÓN 05</b> En Servicio: Generación de Energía Solar	<b>14</b>
<hr/>	
<b>SECCIÓN 06</b> Por Buen Camino: Monitoreo y Cuidado de tu Sistema de Energía Solar	<b>16</b>
<hr/>	
<b>SECCIÓN 07</b> Ahora es el Momento: Razones Importantes para Cambiar a Energía Solar	<b>20</b>
<hr/>	
<b>SECCIÓN 08</b> Mantente Informado: Preguntas Frecuentes	<b>22</b>
<hr/>	
<b>SECCIÓN 09</b> Glosario: Términos Comunes en Energía Solar	<b>32</b>
<hr/>	

A blurred background image of a house's roof, showing several solar panels installed on the shingles. The image has a warm, orange-tinted color palette.

SECCIÓN

# 01

¡Bienvenido  
a Sunnova!

---

## Cuando se trata de tus costos de energía futuros, el pronóstico es soleado.

Felicidades por tu decisión de cambiarte a energía solar con Sunnova. Te damos la bienvenida a través de esta guía de referencia que hemos creado para explicarte como funciona el proceso completo de conversión a energía solar. Desde la instalación hasta la operación y mucho más, las siguientes páginas te ayudarán a comprender qué puedes esperar en cada etapa del proceso.

## Sunnova es un empresa de energía diferente.

### **¿Qué nos hace diferente? Nuestro enfoque eres TÚ.**

Cada decisión que tomamos, cada programa que desarrollamos, cada mejora que implementamos, todo depende de una sola pregunta: **¿Qué es lo mejor para nuestros clientes?** Tú nos motivas a mejorar constantemente nuestros servicios, productos y procesos para servirte mejor. Esta actitud enfocada al cliente es la fuerza detrás de nuestro modelo de negocio, el cual combina la innovación de la energía solar con el conocimiento de nuestra amplia red de socios locales, quienes cuentan con una sólida experiencia en la venta e instalación de nuestros productos. Trabajamos exclusivamente con expertos en la industria de energía solar en las áreas que servimos, estrategia que nos distingue de otros proveedores de energía solar. Lo más importante es que esto nos permite proporcionarte un servicio personalizado, dando respuesta puntual a las necesidades propias de tu comunidad.

## Has tomado una sabia decisión.

El **Servicio de Energía Solar Integral de Sunnova** te brinda energía solar de forma accesible, eficiente y libre de preocupaciones, desde el momento en que tu sistema de energía solar entra en servicio. No tendrás ningún pago inicial ni costos por mantenimiento o reparaciones. Trabajamos muy de cerca con los socios de instalación para asegurar que tu transición a la energía solar sea lo más sencilla posible. Entre más pronto instalemos tu sistema, más pronto disfrutarás de los ahorros. Por eso estamos comprometidos en darte el poder del sol de forma rápida y conveniente.

Pero eso es solo el comienzo. Una vez tu sistema esté en funcionamiento, puedes contar con nosotros para asegurar que siga funcionando óptimamente. Puedes estar tranquilo al saber que, por la duración de tu acuerdo de servicio de energía solar de 25 años, estás protegido contra los precios variables de energía, además de cualquier falla que tu sistema pueda tener.

*Gracias por inspirarnos y bienvenido a la familia Sunnova.*



SECCIÓN

# 02

Una Decisión  
Inteligente: Servicio de  
Energía Solar Integral

---

## Obtén las ventajas que te ofrece el Servicio de Energía Solar Integral.

Tu decisión de cambiar a energía solar con Sunnova es la más acertada por muchas razones. Los beneficios de nuestro programa de Servicio de Energía Solar Integral superan los que ofrecen la mayoría de proveedores de energía convencional o renovable. Aquí encontrarás algunas de las características y beneficios que reafirman por qué el Servicio de Energía Solar Integral es una decisión inteligente.

<b>Característica</b>	<b>Beneficio</b>
No hay pago inicial	No requieres de una inversión inicial y los ahorros son inmediatos.*
Socios locales autorizados para venta e instalación	Alto estándar de calidad en el servicio, ofrecido por contratistas experimentados, con sólido conocimiento del mercado local.
Tarifa por kWh baja y fija	Pagos mensuales predecibles ayudan a tu presupuesto.*
Estricto control de calidad	Los ingenieros de Sunnova revisan el diseño y la instalación final de cada sistema para asegurar los más altos estándares de calidad.
Seguro incluido	No tienes que pagar por cobertura adicional.
Garantía del producto y mantenimiento "todo incluido"	No incurres en gastos por mantenimiento y/o reparaciones al equipo y/o reemplazo de partes.
Monitoreo del sistema y garantía de funcionamiento	Te asegura que el sistema de energía solar mantiene un óptimo funcionamiento, al mismo tiempo que detecta y resuelve cualquier problema, sin ningún costo adicional para ti.
Opción de transferencia del acuerdo	El nuevo propietario se beneficiará de los ahorros que ofrece la energía solar en caso que vendas tu casa (incentivo de compra).
Propiedad del equipo	Tienes la opción de comprar el equipo después del quinto año de servicio, y la garantía integral permanecerá vigente por la duración del acuerdo.

\*Ahorros reales pueden variar según tu consumo de electricidad y las tarifas de la AEE.



SECCIÓN

# 03

Chin-Chin: Tus Ahorros  
con EZ Pay PPA

---

## Disfruta de ahorros inmediatos y a largo plazo.\*

Cambiar a energía solar con Sunnova te puede representar ahorros solo por obtener una tarifa de kWh más baja que la que te ofrece tu proveedor de electricidad actual. Además, continuarás disfrutando de una tarifa baja durante los 25 años del acuerdo de servicio solar, brindándote tranquilidad y ahorros a largo plazo.

\*Ahorros reales pueden variar según tu consumo de electricidad y las tarifas de la AEE.

## Producción, uso y facturación – cómo funcionan:

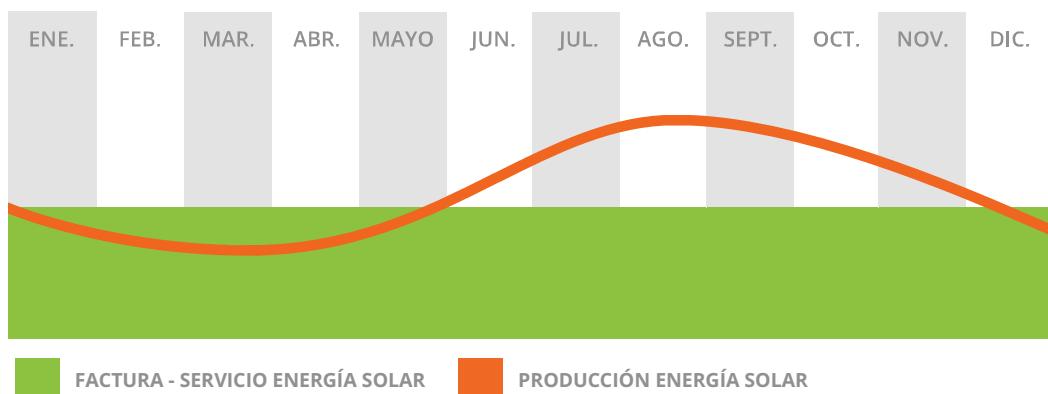
Con el servicio EZ Pay PPA (Acuerdo de Compra de Energía), tu pago mensual por la energía solar se calcula usando tu producción anual estimada y la tarifa por kWh. Pagarás una cantidad fija mensualmente, durante un período de 12 meses. Al finalizar cada período de 12 meses, Sunnova evaluará la producción real de tu sistema de energía solar. Si el sistema genera menos energía de la estimada, te pagaremos la diferencia y se podría ajustar y reducir tu pago mensual. Si tu sistema genera más energía de la estimada (sobreproducción), tu producción estimada (en kWh), además de tu pago mensual, puede subir un poco para el año siguiente. Sin embargo, tu producción anual estimada nunca excederá el 110% de la cantidad estimada para el primer año.

### Ejemplo de Sobreproducción<sup>1</sup>

Año	Tarifa/kWh	kWh Estimados	Pago Mensual <sup>2</sup>	kWh Reales
1	\$0.164	9,820	\$134.20 (9,820 x .164)	10,311
2	\$0.164	10,311 <sup>3</sup>	\$140.92 (10,311 x .164)	12,000
3	\$0.164	10,802 <sup>4</sup>	\$147.63 (10,802 x .164)	11,111

### Factores que afectan la producción:

La producción de energía solar varía dependiendo de las condiciones del clima, la hora del día y la época del año. Durante los meses soleados de verano, el sistema presentará una producción mayor. En el invierno o en días nublados, la producción del sistema será menor. En las noches, no hay generación de energía. Durante el tiempo en que tu sistema no está generando energía, la AEE suministrará la energía que requiera tu hogar. Esta es la razón por la cual tu sistema de energía solar se mantiene conectado a la red central (conocido como Interconexión).



<sup>1</sup>Las cifras mostradas en la tabla son ejemplos. Los pagos mensuales, la producción estimada y la producción real variarán.

<sup>2</sup>El pago mensual se calcula al multiplicar la producción estimada (en kWh) por la tarifa por kWh.

<sup>3</sup>La producción estimada (en kWh) para el segundo año (10,311 kWh) refleja la producción real del primer año y representa un aumento del 5% sobre la estimación del primer año.

<sup>4</sup>La producción estimada (en kWh) para el tercer año (10,802 kWh) tiene un incremento máximo del 110% sobre la producción estimada para el primer año, sin importar la producción real del segundo año (12,000 kWh).

## Cómo dos facturas representan tus ahorros:

Una vez tu sistema esté interconectado, **recibirás dos facturas mensualmente:** la de la AEE y la de Sunnova.



Dado que la AEE solo te cobrará por la electricidad que consumes cuando tu sistema no está generando energía solar, el valor de tu factura será menor que antes. Como lo explicamos anteriormente, tu factura de Sunnova será por la misma cantidad, de forma mensual, por un período de 12 meses. La factura mensual de AEE, sumada a tu factura mensual de cargo fijo de Sunnova, debe representar ahorros significativos en tu costo total de energía después de cambiarte a energía solar.\*

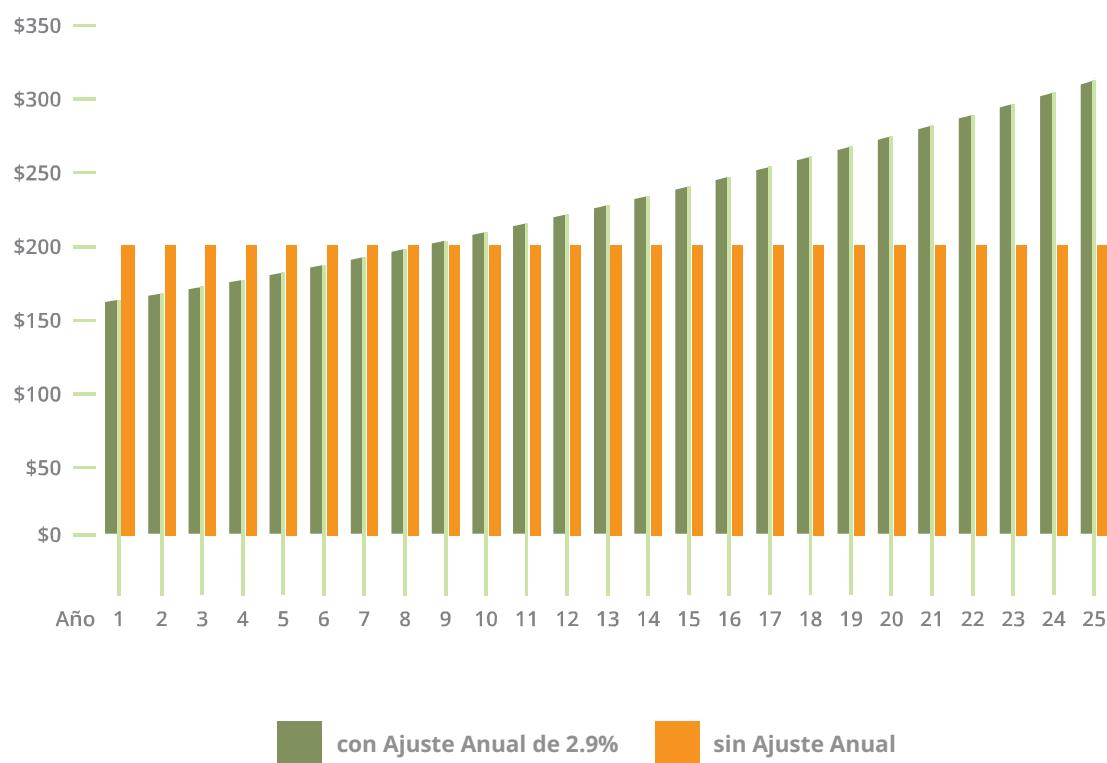
\*Ahorros reales pueden variar según tu consumo de electricidad y las tarifas de la AEE.

## Cómo el ajuste anual puede aumentar tus ahorros iniciales:

El ajuste anual (conocido en inglés como “escalator”) es una herramienta que se utiliza para obtener una tarifa inicial de kWh más baja, la cual presenta un aumento porcentual anual, de forma moderada. El ajuste anual permite obtener ahorros más significativos durante los primeros años del acuerdo. Sin embargo, los ahorros a largo plazo serán más bajos cuando el acuerdo incluye un ajuste anual.

### Comparación de Pagos Mensuales

Con Ajuste Anual y Sin Ajuste Anual



**Nota:** Las cifras mostradas en la tabla de comparación son ejemplos. Los pagos mensuales y los ahorros reales variarán según tu consumo de electricidad y las tarifas de la AEE.



SECCIÓN

# 04

En El Techo:  
Instalación de tu  
Sistema de  
Energía Solar

---

## Estamos contigo en cada paso.

Hemos incluido los pasos que forman parte del proceso para instalar tu sistema de energía solar e interconectarlo a la red de distribución central. Sunnova y los Socios de Instalación trabajamos juntos para completar todos los pasos del proceso de instalación y, así, ayudarte a acceder a los ahorros que te ofrece la energía solar, lo más rápido posible.\*

\*El tiempo requerido para completar cada paso del proceso variará dependiendo de factores como obtener los permisos necesarios, y la aprobación del proveedor de electricidad para la medición neta y la interconexión de tu sistema.

## 01 Consulta

Duración: 1 Día<sup>1</sup>

El Socio de Instalación realizará una evaluación de tu casa para determinar el potencial de ahorros que puedes lograr con Sunnova y te presentará una propuesta personalizada.

## 02 Aprobación del Acuerdo Sunnova

Duración: 2 Días<sup>1</sup>

Firma tu acuerdo de servicio solar para asegurar una tarifa baja por energía limpia. Sunnova se comunicará contigo para verificar los términos de tu acuerdo y obtener tu información de pago (validación del acuerdo).

## 03 Aplicación al Programa de Medición Neta

Duración: 45-60 Días<sup>2</sup>

El Socio de Instalación enviará a la AEE tu Solicitud al Programa de Medición Neta, la Solicitud de Evaluación para Interconexión y la Solicitud de Evaluación.

## 04 Diseño e Ingeniería del Sistema

Duración: 45-60 Días<sup>2</sup>

Una vez el Socio de Instalación recibe la Carta de Evaluación Positiva de parte de la AEE, el Socio de Instalación y Sunnova diseñaremos tu sistema de energía solar con la capacidad suficiente para suplir la cantidad de energía estimada en tu acuerdo de servicio. El Socio de Instalación enviará los planos del diseño a la AEE para obtener la aprobación para instalación.

## 05 Instalación

Duración: 30-45 Días<sup>1</sup>

El Socio de Instalación obtendrá los permisos y documentos necesarios para instalar tu sistema de energía solar y se comunicará contigo para programar la instalación.

## 06 Inspección y Medición Neta

Duración: 45-60 Días<sup>1</sup>

Un representante de la AEE realizará la inspección final a tu sistema solar. Una vez aprobada, tú recibirás la Carta de Interconexión de la AEE. Tienes 14 días para programar una cita con la oficina comercial de la AEE de tu región para firmar tu Acuerdo de Medición Neta y solicitar el cambio de medidor.<sup>3</sup> Un representante de la AEE realizará el cambio de tu medidor actual por uno de medición neta y, así, interconectar tu sistema solar a la red.

## 07 Sistema en Servicio

¡Tu sistema solar está generando energía para tu hogar! ¡Ahora siéntate, relájate y disfruta de energía solar de bajo costo!

## 08 Monitoreo

Ten la seguridad que Sunnova está monitoreando la producción de tu sistema solar. Tú lo puedes hacer a través de tu cuenta en [sunnova.com](http://sunnova.com). Si necesitas mantenimiento o algún tipo de reparación para tu sistema, por favor comunícate con Sunnova al **855.277.6379** o **281.985.9900** para programar una visita.

<sup>1</sup> Estos son tiempos estimados. Los tiempos reales pueden variar.

<sup>2</sup> Los tiempos estimados pueden variar dependiendo del proceso de aprobación de las oficinas regionales de la AEE.

<sup>3</sup> Los residentes de Caguas y Arecibo deben ir a las oficinas regionales de la AEE, tanto de ingeniería como comercial, para firmar la Carta de Interconexión.



SECCIÓN

# 05

En Servicio:  
Generación de  
Energía Solar

---

## ¡Tienes el poder!

Tu sistema de energía solar está instalado y listo para generar energía solar. Esta sección explica cómo funciona tu sistema, el cual te ofrece energía libre de preocupaciones.

## 01

El Socio de Instalación de Sunnova ha instalado las placas solares en tu hogar. Sunnova asegura, monitorea y mantiene las placas.

## 02

Las placas solares generan la energía de corriente continua (CC). El inversor convierte la corriente continua en una corriente alterna (CA) para proporcionar energía a tu hogar.

## 03

Tu sistema de energía solar proporcionará la mayoría de la energía de corriente alterna que necesitas tu hogar.<sup>1</sup> La red de distribución de la AEE proporcionará la energía adicional que puedas necesitar.

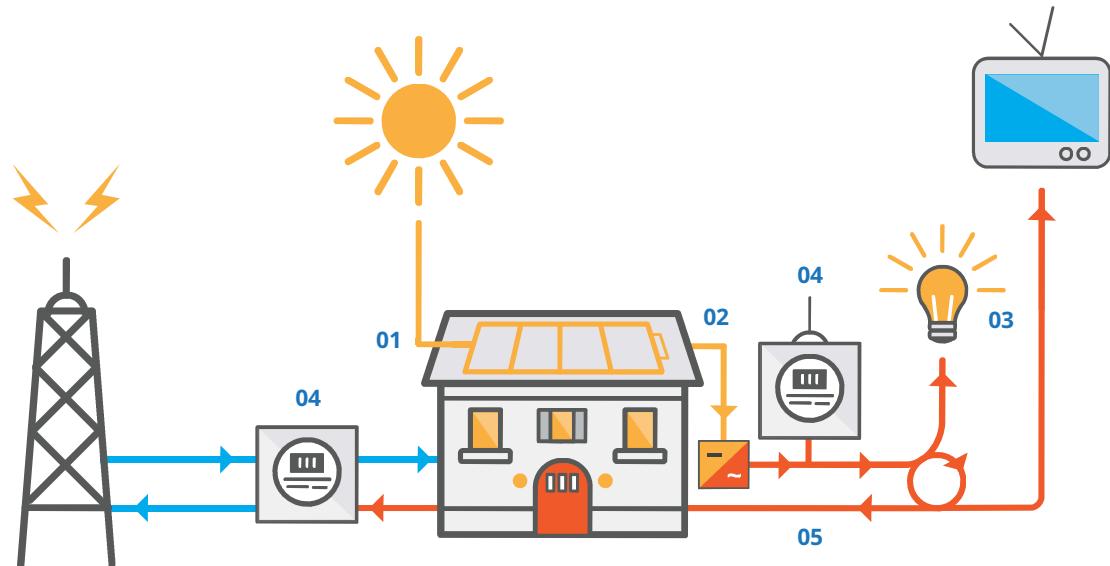
## 04

El contador de medición neta de la AEE mide la energía que consumes de su red de distribución eléctrica, mientras el medidor de tu sistema solar mide la energía que produce tu sistema.

**Nota:** Tú tendrás dos medidores.

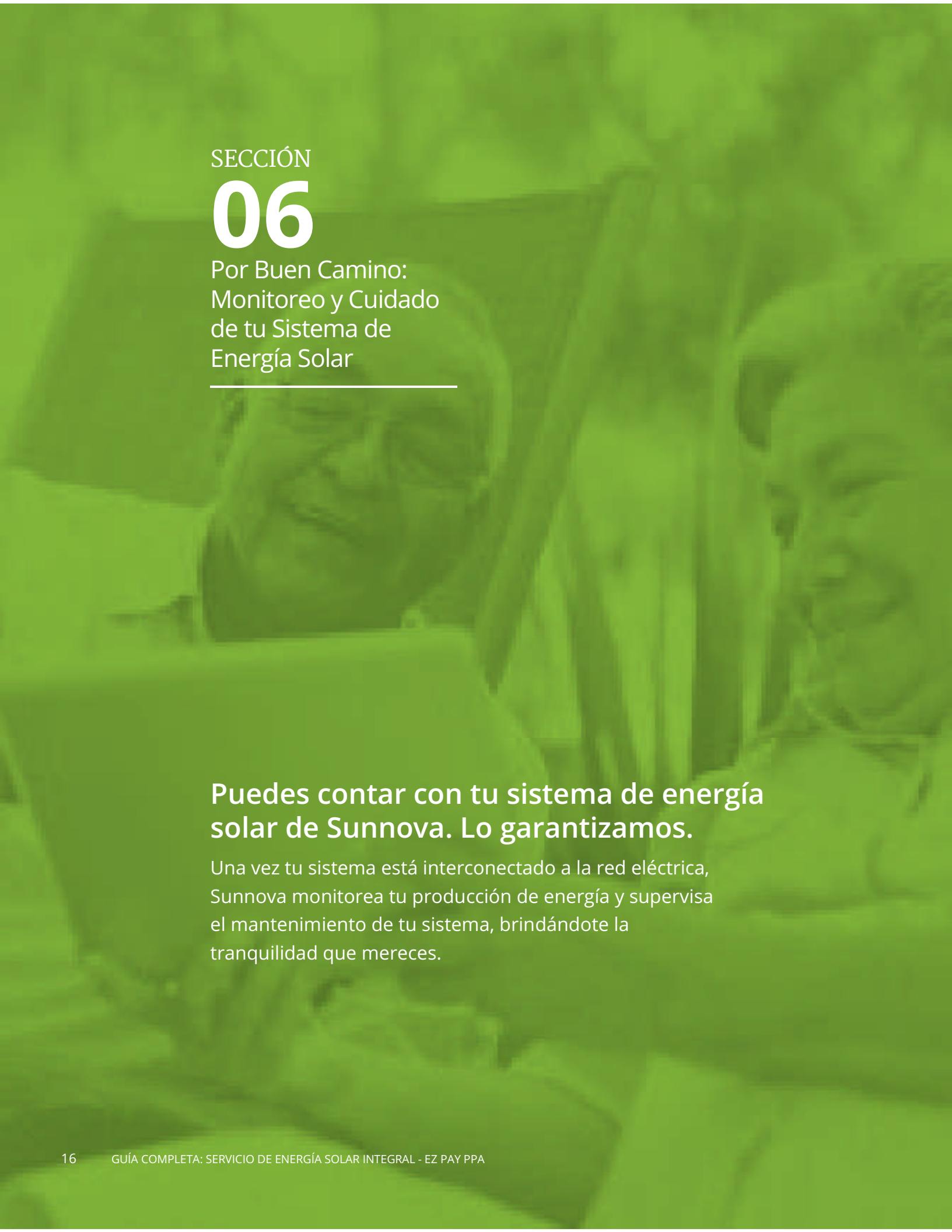
## 05

El exceso de energía que produces se envía a la red de la AEE. La AEE puede comprar o proporcionar crédito por el exceso de energía. Comunícate con ellos para detalles específicos.<sup>2</sup>



<sup>1</sup> Tus necesidades de energía eléctrica variarán según tu consumo de energía y la eficiencia energética de tu hogar, entre otros factores.

<sup>2</sup> Sunnova no garantiza la compra o el crédito que la empresa de energía eléctrica pueda ofrecer por la energía neta exportada a la red eléctrica. Cualquier compra o crédito (ahora o en el futuro) están bajo la discreción y el control de la AEE.

A blurred background image of a person's face, showing their eyes and nose. Superimposed on the person's head are several solar panels of different sizes and orientations, suggesting a connection between the individual and renewable energy.

SECCIÓN

# 06

Por Buen Camino:  
Monitoreo y Cuidado  
de tu Sistema de  
Energía Solar

---

**Puedes contar con tu sistema de energía solar de Sunnova. Lo garantizamos.**

Una vez tu sistema está interconectado a la red eléctrica, Sunnova monitorea tu producción de energía y supervisa el mantenimiento de tu sistema, brindándote la tranquilidad que mereces.

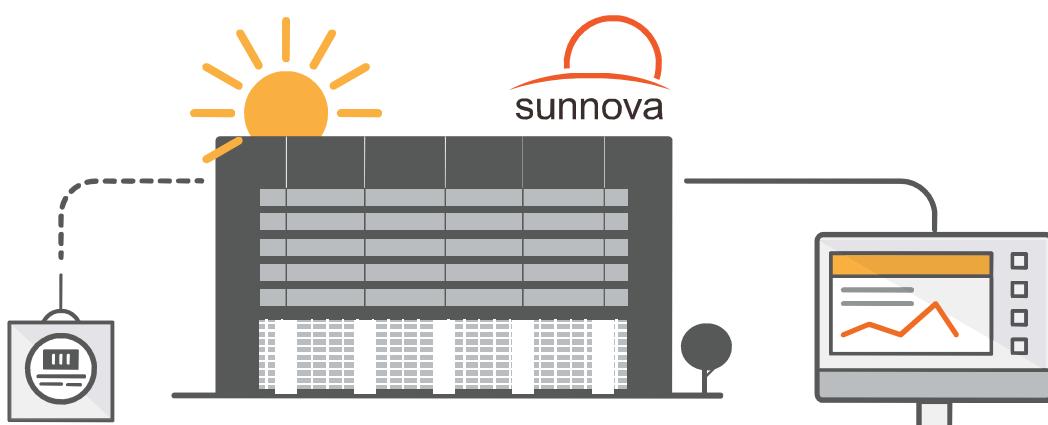
## Monitoreo del Sistema

Sunnova utiliza un medidor industrial y tecnología celular para monitorear tu sistema de energía solar y asegurar que está operando y produciendo energía para tu hogar, de forma eficiente.

### Cómo Funciona:

- 1 El medidor de tu sistema almacena los datos de producción.
- 2 La información se transmite a Sunnova a través de la red celular.
- 3 Sunnova monitorea la información de producción recibida 24/7 para asegurar los niveles de producción estimados.
- 4 Puedes seguir la producción de tu sistema en el Portal del Cliente de Sunnova en **tres pasos fáciles**\*:
  - ✓ Ingresá a tu cuenta en [sunnova.com](http://sunnova.com)
  - ✓ Haz clic en “Monitoring”, en el menú en la parte superior de la página
  - ✓ Revisa los detalles de la producción de tu sistema

Sunnova actualiza los valores de producción más recientes cada 24 horas, para hacerte fácil el monitoreo de la producción de tu sistema de energía solar.



\*Si recibes un mensaje de error al intentar revisar tu producción en el Portal del Cliente de Sunnova, por favor ingresa a [datareadings.com](http://datareadings.com) usando la misma dirección de correo electrónico que Sunnova utiliza para comunicarse contigo, con la contraseña provisional 123456. Por motivos de seguridad, te recomendamos cambiar tu contraseña después de ingresar por primera vez a esta cuenta.

## Tu Responsabilidad como Propietario

Aunque tu sistema de energía solar cuenta con mantenimiento “todo incluido” y garantía de funcionamiento, es importante que tengas presente que es tu responsabilidad mantener los paneles (placas) del sistema libres de escombros u objetos que los puedan obstruir. Esta práctica te ayudará a mantener un nivel óptimo en la producción de energía solar.\*

### Proyección de Sombra:

Debes cortar con frecuencia los árboles que se encuentran alrededor de tu sistema para evitar que bloquen la luz solar de las placas solares. El análisis que realizamos a tu casa, durante la inspección que hicimos antes de la instalación, estableció los parámetros de proyección de sombra generados por los árboles en el área. Recuerda que debes mantener ese mismo estándar de sombra durante el plazo de tu acuerdo de servicio solar.

### Suciedad/Acumulación de Polvo:

Con el tiempo, las placas se ensuciarán. Normalmente, la lluvia actuará como forma de lavado, de manera consistente y efectiva. Sin embargo, en lugares de clima seco, con poca lluvia y tormentas de polvo ocasionales, se recomienda lavar las placas del sistema de forma periódica. Asegúrate de evitar el uso de productos químicos que puedan dañar las placas. Una manguera básica puede ser suficiente.

\* Sunnova no asume ninguna responsabilidad por daños, fracturas o accidentes en los que puede suceder en la vivienda como resultado del mantenimiento realizado al sistema de energía solar.



© 2003  
SIP



SECCIÓN

# 07

Ahora es el Momento:  
Razones Importantes  
para Cambiar a  
Energía Solar

---

## Considera los hechos.

Como siempre vas a necesitar el servicio de energía, debes elegir un servicio que no solo te proporcione electricidad de bajo costo sino que también provee energía limpia y renovable. He aquí algunas razones por las cuales es una buena idea cambiar a energía solar ahora mismo.

## Razón 1

### Las subestaciones locales tienen una capacidad limitada de recepción de energía solar

La subestación de energía de tu localidad tiene una capacidad máxima de recepción de energía solar: solo el 15% de la electricidad de la subestación puede ser generada por sistemas de energía solar. Una vez la subestación ha alcanzado el máximo permitido, la AEE no aceptará más solicitudes para el programa de Medición Neta en dicha subestación. Por eso, si no aprovechas ahora mismo, puedes perder la oportunidad de acceder a los ahorros que te ofrece la energía solar. ¡Las solicitudes se atienden en orden de llegada!

## Razón 2

### Asegura una tarifa baja por kWh

Con Sunnova, disfrutarás de pagos mensuales predecibles porque sabrás el precio del kWh por la duración de tu acuerdo de servicio de energía solar. Con la AEE, el precio por kWh puede cambiar mensualmente. Además de pagar un precio más bajo por kWh, estarás contribuyendo a un mejor medio ambiente al generar energía limpia y renovable.

## Razón 3

### No requieres de ningún pago inicial

Con Sunnova, no incurres en gastos iniciales. Tu primera factura de Sunnova la recibirás una vez tu sistema ha sido interconectado y esté produciendo energía. Mejor todavía, tus ahorros empezarán inmediatamente.\*

## Razón 4

### Garantía Integral

No tendrás que preocuparte por el mantenimiento ni las reparaciones de tu sistema. Sunnova asegura el sistema de energía solar por la duración de tu acuerdo de servicio, proporcionando mantenimiento “todo incluido” al sistema, además de las reparaciones o reemplazos de las partes, sin costo adicional para ti. Esto te puede ahorrar miles de dólares durante la duración del acuerdo.

## Razón 5

### Tu acuerdo es fácil de transferir

Si decides vender tu casa, puedes transferir el acuerdo de servicio de energía solar al nuevo dueño. El proceso es sencillo y funciona de forma similar al proceso que tienen implementado la AEE en la transferencia del servicio al nuevo dueño. Tu servicio solar es una ventaja en el proceso de venta de tu casa pues los posibles compradores estarán felices de poder acceder a energía de bajo costo y disfrutar de los ahorros.

\*Ahorros reales pueden variar según tu consumo de electricidad y las tarifas de la AEE.



SECCIÓN

# 08

Mantente Informado:  
Preguntas Frecuentes

---

## Saber es poder.

Aquí encontrarás respuesta a algunas de las preguntas más comunes que tienen nuestros clientes sobre el servicio de energía solar integral.

## Acuerdo de Servicio de Energía Solar de Sunnova

### ¿Por qué los acuerdos de servicio duran 25 años?

La razón por la cual nuestros acuerdos de servicio duran 25 años es para mantener tu tarifa de kWh más baja y por más tiempo. Aseguramos tus ahorros con energía solar para que los puedas disfrutar durante los años venideros.

### ¿Qué sucede si vendo mi casa antes de terminar el acuerdo de servicio de 25 años?

Si vendes tu casa, puedes transferir tu acuerdo de servicio de energía solar al comprador. Es muy fácil. Además, pasas los ahorros de energía solar al nuevo dueño, algo que puede ser atractivo para los posibles compradores de tu casa. El equipo de Atención al Cliente de Sunnova te ayudará con el proceso, así que comunícate con nosotros tan pronto decidas vender tu casa. Puedes escribirnos a [customerservice@sunnova.com](mailto:customerservice@sunnova.com) o llamarnos al **281.985.9900**.

### ¿Qué sucede si el acuerdo de servicio solar me sobrevive?

En caso de fallecimiento, tus herederos podrán disfrutar de los ahorros que ofrece la energía solar al continuar con tus pagos mensuales. En caso de venta de la casa, pueden transferir el acuerdo de servicio solar al comprador.

---

## Proceso de Instalación del Sistema de Energía Solar

### ¿Qué se requiere para hacer el cambio a energía solar?

Es muy fácil. Si eres propietario de vivienda con el deseo de ahorrar dinero en tus gastos de energía y tienes un puntaje FICO de 650 o más, es muy probable que seas elegible.\*

### ¿Cómo funciona el proceso?

Por favor, refiérete al proceso de instalación en la Sección 4. Allí encontrarás los distintos pasos que hacen parte del proceso de instalación de un sistema de energía solar, incluyendo una breve descripción de cada paso.

### ¿Qué es la validación del acuerdo?

La validación del acuerdo es una confirmación rápida de tu información de pago y otros detalles importantes, una vez firmas tu acuerdo de servicio de energía solar. Esto nos ayuda a asegurar que todo está en orden para dar inicio con el proceso de instalación del sistema.

\*Ahorros reales pueden variar según tu consumo de electricidad y las tarifas de la AEE.

### **¿Me mantendrán informado durante el proceso de instalación?**

Absolutamente. Recibirás comunicaciones de Sunnova en momentos claves del proceso para actualizarte sobre el progreso de tu instalación y para darte cualquier instrucción que puedas necesitar. Tu representante de ventas o proveedor de instalación también puede proporcionarte información periódicamente. Siempre puedes contactar directamente a Sunnova si tienes preguntas o dudas.

### **¿Qué sucede si decido cancelar mi instalación?**

Refiérete a tu acuerdo de servicio para confirmar el período de cancelación que aplica para ti. En la mayoría de los casos, el periodo de cancelación del acuerdo es de siete días a partir de la fecha en que lo firmas.

### **¿Qué es la carta de Permiso para Operar?**

La carta de Permiso para Operar (PTO, por sus siglas en inglés) es un documento emitido por la AEE que te autoriza a generar energía a través de tu sistema de energía solar. Puedes recibirla directamente de la AEE, o puede ser enviada a tu proveedor de instalación. Si recibes la carta de PTO, por favor envía una copia por email a [customerservice@sunnova.com](mailto:customerservice@sunnova.com) o por fax al **281.985.9907**.

### **¿Cuál es la diferencia entre Permiso para Operar e Interconexión?**

Permiso para Operar significa que la AEE te ha autorizado a generar energía a través de tu sistema de energía solar, pero tu sistema aún no ha sido conectado a la red de distribución de la AEE. Interconexión es un paso distinto del proceso de instalación que te permite consumir electricidad de la red eléctrica, además de exportar energía a la red (medición neta).

---

## **Garantía y Monitoreo de tu Sistema**

### **¿Qué cubre mi garantía?**

Tu garantía integral cubre todo el mantenimiento de tu sistema, además de reparaciones o reemplazo de componentes, por la duración de tu acuerdo de servicio de 25 años. Lo llamamos mantenimiento “todo incluido” porque nos hacemos cargo de todo, sin costos adicionales para ti.

## **¿Puedo llamar a un contratista local para realizar reparaciones a mi sistema de energía solar?**

No. Tu garantía solamente cubre las reparaciones realizadas por socios autorizados de Sunnova. Si utilizas los servicios de un contratista no autorizado, corres el riesgo de tener que pagar directamente por las reparaciones, incluyendo cualquier daño que pueda resultar de un trabajo mal hecho. Si tienes problemas con tu sistema, debes llamar a Sunnova inmediatamente al **855.277.6379 - 281.985.9900**.

## **¿Cómo puedo saber si no está funcionando bien mi sistema de energía solar?**

Tu sistema de energía solar funciona sin hacer ruido. Sin embargo, puedes estar seguro que aunque no lo oyes, tu sistema está funcionando. Sunnova monitorea tu sistema 24/7 para asegurar que está produciendo la cantidad de energía estimada en tu acuerdo de servicio solar. Puedes seguir la producción de tu sistema a través del Portal del Cliente (ve las instrucciones en la siguiente sección).

## **¿Qué es la garantía de producción?**

Al final de cada año, Sunnova compara la producción real de tu sistema de energía solar con la producción estimada incluida en tu acuerdo de servicio solar. Tú puedes ser compensado por la diferencia si tu producción anual real es menor que la estimada. Si tu sistema genera más energía de la estimada (sobreproducción), tu producción estimada (en kWh) para el año siguiente puede aumentar, y tu pago mensual puede ser ajustado para reflejar el aumento de la producción estimada. Sin embargo, tu producción anual estimada nunca excederá el 110% de la cantidad estimada para el primer año.

Si deseas una explicación más detallada, por favor refiérete a la información acerca de la producción, consumo y facturación que se encuentra en la Sección 3 de este guía.

---

## **Portal del Cliente de Sunnova**

### **¿Cómo obtengo acceso al Portal del Cliente?**

Simplemente haz clic en "Mi Cuenta" en el menú de navegación y luego ingresa tu nombre de usuario y contraseña. Si necesitas asistencia, comunícate con Atención al Cliente de Sunnova al escribir a **customerservice@sunnova.com** o al llamar al **855.277.6379 - 281.985.9900**.

### **¿Cómo puedo ver la producción de mi sistema de energía solar?**

Puedes monitorear la producción de tu sistema de energía solar en la sección MONITORING del Portal del Cliente. Ten en cuenta que la lectura del medidor estará atrasada aproximadamente 24 horas. Por ejemplo, el lunes podrás ver la producción que registró tu sistema el domingo.

### **¿Qué otra información encuentro en el Portal del Cliente?**

Tienes acceso a tu acuerdo de servicio de energía solar en la sección SYSTEMS, al igual que la opción de crear solicitudes en la sección CASES, en caso de requerir asistencia fuera de nuestros horarios de servicio al cliente.

---

## **Medición Neta**

### **¿Qué es Medición Neta y cómo afecta mi facturación?**

El contador de medición neta que te provee la AEE registrará la energía consumida por tu hogar, al igual que la energía que tu sistema exporta a la red. Con el Programa de Medición Neta solamente pagas por la electricidad suministrada por la AEE a través de la red central. La AEE es la empresa que reglamenta el Programa de Medición Neta. Comunícate con la AEE para detalles específicos acerca de cualquier exceso de energía que tu sistema exporta a la red eléctrica y si existe compensación económica por ello.

Nota: Medición neta es una sección en tu factura de la AEE.

### **¿Qué sucede si mi sistema de energía solar no genera energía?**

Cuando tu sistema de energía solar no esté generando energía, la electricidad fluirá únicamente desde la red eléctrica central de la AEE hacia tu hogar para cumplir con tus necesidades de consumo.

### **¿Qué pasa si mi sistema de energía solar solo genera parte de la energía que consumo?**

Si el sistema de energía solar únicamente genera parte de la energía que consumes, la AEE suplirá la energía restante y el contador de medición neta de la Autoridad registrará la energía consumida por tu hogar. Esta energía se reflejará en tu factura mensual de la AEE.

## **¿Qué pasa si mi sistema de energía solar genera más energía que la que consumo?**

Si el sistema de energía solar genera más energía que la que consumes, el exceso de energía fluirá a través del medidor hacia la red eléctrica de la AEE. El contador de medición neta registrará la energía que exportás a la red y la AEE te puede pagar o proporcionarte crédito, por el exceso de energía.\*

\*Sunnova no garantiza la compra o el crédito que la empresa de energía eléctrica pueda ofrecer por la energía neta exportada a la red eléctrica. Cualquier compra o crédito (ahora o en el futuro) están bajo la discreción y el control de la AEE.

---

## **Tu Factura con la Autoridad de Energía Eléctrica**

### **¿Por qué estoy recibiendo una factura de la AEE y también una de Sunnova?**

Tu factura de la AEE representa la energía que ellos suplen a tu hogar a través de la red eléctrica cuando tu sistema de energía solar no se encuentra generando energía (principalmente, durante las noches y los días nublados). La factura de Sunnova corresponde a tu servicio de energía solar.

### **¿Por qué no ha bajado mi factura de la AEE si mi sistema de energía solar ya está interconectado?**

Tu consumo de energía pudo haber aumentado, o pudo ser que no hubo tiempo suficiente entre la interconexión de tu sistema y la siguiente factura de la AEE para ver una diferencia notable. Despues de recibir unas cuantas facturas más, si piensas que tu factura de la AEE no ha disminuido suficientemente, comunícate con Atención al Cliente de Sunnova al escribir a [customerservice@sunnova.com](mailto:customerservice@sunnova.com) o al llamar al **855.277.6379 - 281.985.9900**.

### **¿Por qué no estoy ahorrando tanto como pensé que ahorraría después de cambiar a energía solar?**

Hay muchas razones por las cuales esto puede pasar. Tu consumo puede haber aumentado desde que recibiste tu propuesta. Factores que pueden afectar el consumo incluyen la construcción de una piscina, cargar un vehículo eléctrico en tu casa o usar el aire acondicionado con más frecuencia, entre otros.

Las condiciones del clima pueden haber resultado en más días nublados que lo normal, en especial durante la temporada de tormentas. Cuando comparas tus costos de energía durante un año entero con los costos que tenías antes de cambiar a energía solar, definitivamente debes ver tus ahorros.\* Si necesitas asistencia, comunícate con Atención al Cliente de Sunnova al escribir a [customerservice@sunnova.com](mailto:customerservice@sunnova.com) o al llamar al 855.277.6379 - 281.985.9900.

### ¿Cómo sé que la factura de la AEE incluye la información de Medición Neta?

Una vez que tu sistema entra En Servicio, tu siguiente factura de la AEE debe incluir una sección nueva llamada Medición Neta, como se muestra en el ejemplo. Si tu factura no la tiene, comunícate con la AEE de forma inmediata para solicitar el cambio.

Número Contador		Día de Consumo	Rentada	Lectura Actual	Lectura Anterior	Constante	Consumo kWh	Consumo Anterior
[REDACTED]	[REDACTED]	27	Sí	0392.00	0209.00	1	183	209
Medición Neta	Exportado	Aceptado Para Acumulación		Acreditado en Periodo		Consumo Neto	Ramantido kWh	
kWh	132	132		132		51	0	
Lectura kWh-R	Actual: 340			Anterior: 209				

Próxima Lectura	Detalle de Facturación del 19-may-2010 al 14-jun-2010	Cantidad
13-jul-2010	113-Servicio Residencial General	
Pago Acreditado el 04-ene-2010	\$5.22	
Cargos Comunes por Venta de Electricidad		
Tarifa básica	\$5.22	
Cláusula de Ayuda	0.26	\$14.48
	Cantidad a Pagar	
Depósito: [REDACTED] \$100.00	Fecha de Vencimiento Cargos Comunes	[REDACTED]

\*Ahorros reales pueden variar según tu consumo de electricidad y las tarifas de la AEE.

## Tu Factura de Sunnova

### **¿La factura de Sunnova va a reemplazar mi factura de la AEE?**

No. Ahora recibirás dos facturas mensuales: una de Sunnova y otra de la AEE. Por favor, ten en cuenta que cada factura tiene su propio ciclo mensual y fecha de pago.

### **¿Cuándo comenzaré a recibir facturas de Sunnova por mi servicio de energía solar?**

Comenzarás a recibir facturas de Sunnova cuando tu sistema de energía solar llegue a la etapa En Servicio y esté interconectado. Esto significa que no recibirás ninguna factura de Sunnova hasta que tu sistema de energía solar esté generando energía.

### **¿Qué puedo esperar de mi primera factura de Sunnova y cuál es la fecha de pago?**

Tu primera factura será una factura parcial, prorrataeada desde el día en que la AEE realizó el cambio de tu medidor a uno de medición neta. Por ejemplo, si te cambiaron el medidor el 7 de octubre, tu primera factura prorrataeada se debe pagar el 17 de noviembre, por las fechas de servicio del 7 a 31 de octubre.

### **¿Qué puedo esperar de las facturas que siguen a la factura parcial?**

Las facturas que recibes después de tu primera factura parcial reflejarán un ciclo completo y deben ser pagadas el día 17 de cada mes. Tu factura será enviada electrónicamente durante la primera semana del mes a la dirección de email que tenemos en los archivos de tu cuenta.

### **¿Cómo pago mi factura de Sunnova?**

Tus pagos mensuales son recurrentes y requieren de un método de pago automático, ya sea una cuenta bancaria o una tarjeta de crédito vigente. Recibirás un descuento por pagar con un giro bancario (ACH, por sus siglas en inglés) en lugar de una tarjeta de crédito. Por favor, comunícate con Atención al Cliente de Sunnova para confirmar la información de pago que nos proporcionaste al iniciar el proceso de instalación.

## **Para Asistencia o Más Información**

### **¿A quién debo contactar si necesito más información o asistencia con mi sistema de energía solar?**

Puedes comunicarte con Atención al Cliente de Sunnova por email o por teléfono.

Para obtener información actualizada sobre nuestro horario de Atención al Cliente, visita **sunnova.com**.

#### **Atención al Cliente de Sunnova**

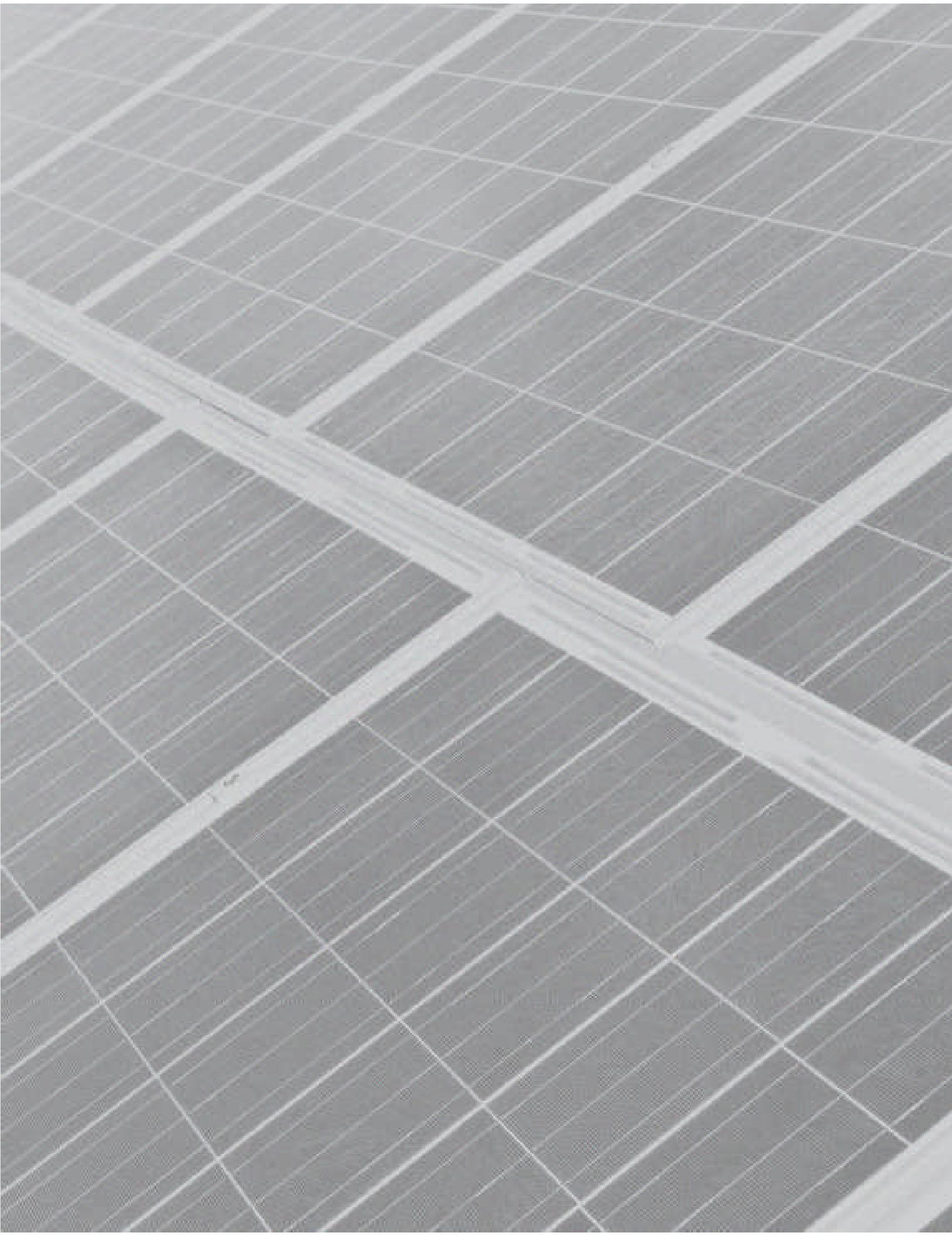
customerservice@sunnova.com

855.277.6379

281.985.9900

### **¿A quién debo contactar en caso de emergencia?**

En caso de una emergencia con tu sistema de energía solar, necesitarás comunicarte con Atención al Cliente de Sunnova. Si experimentas un apagón, por favor contacta a la AEE.



SECCIÓN

# 09

Glosario:  
Términos Comunes  
en Energía Solar

---

## Aprende el idioma.

En poco tiempo te convertirás en un experto en energía solar, al conocer y entender estos términos comunes.

# A

## **Acuerdo de Compra de Energía (PPA, por sus siglas en inglés)**

Es un acuerdo entre dos partes, una que genera electricidad y otra que compra electricidad, el cual define lo que se espera de cada parte. La información acerca de los pagos y la cantidad de electricidad estimada que se proveerá al comprador son detalles incluidos en el PPA. Sin embargo, las necesidades de ambas partes, además de la estructura del mercado local, determinarán los términos específicos del PPA.

## **Acuerdo de Servicio de Energía Solar (SSA, por sus siglas en inglés)**

Es el acuerdo entre el propietario de una vivienda y el proveedor del servicio de energía solar que define los términos y condiciones del servicio solar.

## **Ajuste Anual (conocido en inglés como Escalator)**

Es una herramienta que se utiliza para obtener una tarifa inicial de kWh más baja, la cual presenta un aumento porcentual anual, de forma moderada. El ajuste anual permite obtener ahorros más significativos durante los primeros años del acuerdo. Sin embargo, los ahorros a largo plazo serán un poco más bajos cuando el acuerdo incluye un ajuste anual. Si lo más importante es obtener ahorros de forma inmediata, el ajuste anual es una buena opción.

# C

## **Contador de Medición Neta**

Es el medidor instalado por la AEE que documenta el flujo de energía que entra y sale de tu hogar a través del servicio eléctrico, con el fin de darte crédito por la energía que genera tu sistema de energía solar.\*

\*Sunnova no garantiza la compra o el crédito que la empresa de energía eléctrica pueda ofrecer por la energía neta exportada a la red eléctrica. Cualquier compra o crédito (ahora o en el futuro) están bajo la discreción y el control de la AEE.

## **Corriente Alterna (CA)**

Es la corriente eléctrica que normalmente se utiliza para proveer electricidad en los hogares y oficinas de los Estados Unidos. Tu sistema de energía solar utiliza un inversor para convertir la corriente continua (CC) que genera en corriente alterna (CA) para el consumo de tu hogar.

## **Corriente Continua (CC)**

Este es el tipo de corriente que genera tu sistema de energía solar, la cual es convertida por un inversor en corriente alterna para luego ser consumida en hogares y oficinas.

# F

## **Fotovoltaico**

### **(PV, por sus siglas en inglés)**

Es una forma de generar energía eléctrica al convertir la radiación solar en corriente eléctrica.

# I

## **Interconexión**

Es la conexión de un sistema de energía solar a la red de distribución de la AEE para facilitar la transmisión bidireccional de la energía.

## **Inversor**

Es el instrumento que convierte la corriente CC producida por los módulos fotovoltaicos en corriente CA para tu consumo a través de la red de servicio eléctrico de tu hogar.

# K

## **Kilovatio (kW)**

1,000 vatios (W). Es la unidad de medida de la producción de electricidad de tu sistema de energía solar.

## **Kilovatio-Hora (kWh)**

1,000 vatios-hora. Es la medida de la producción de energía de un sistema con capacidad de un kilovatio por hora.

## **M**

### **Medidor Solar**

Es el instrumento que se usa para medir la producción de electricidad de un sistema de energía solar.

## **O**

### **Otros Componentes del Sistema (BOS, por sus siglas en inglés)**

Término que hace referencia al resto de componentes del sistema de energía solar además de los módulos fotovoltaicos, como soportes, cableado, conductos, interruptores y equipos de medición.

## **P**

### **Placa Fotovoltaica**

También conocido como módulo fotovoltaico, es un sistema de módulos solares interconectados, que funcionan como una unidad para producir electricidad. Los módulos se ensamblan como estructuras independientes sobre un sistema de soporte compartido. Los sistemas de gran capacidad consisten de una serie de placas, mientras que los sistemas pequeños pueden tener solo un módulo.

### **Permiso para Operar**

#### **(PTO, por sus siglas en inglés)**

Es una carta (u otro documento oficial) emitida por la AEE autorizando la operación del sistema de energía solar.

## **R**

### **Red de Distribución de Energía Eléctrica**

Es la red de la AEE y los consumidores de energía, interconectados por las líneas de transmisión y distribución, las cuales son operadas por la AEE.

## **S**

### **Servicio de Energía Solar Integral**

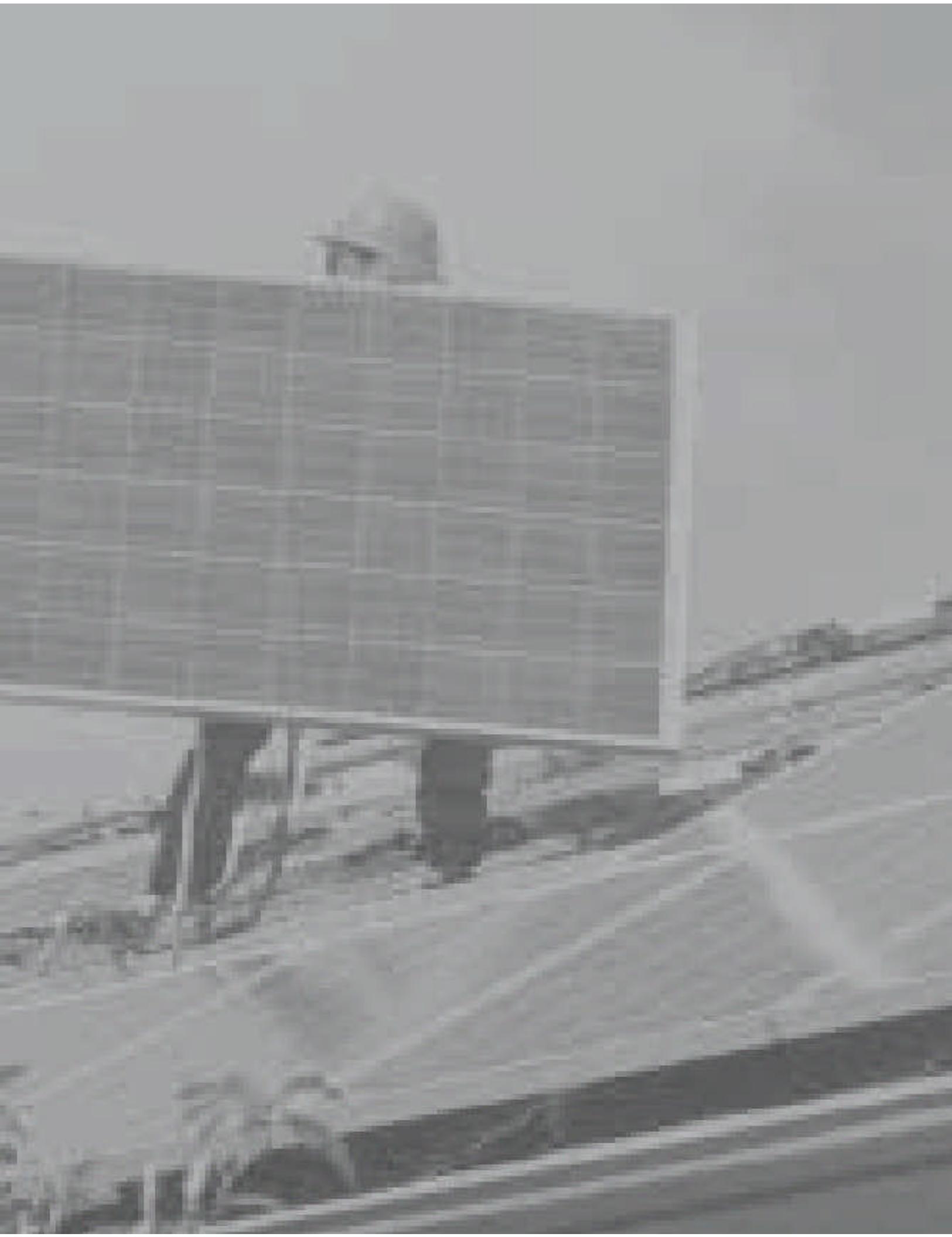
Es el concepto de proveer energía solar como un servicio en lugar de comprar o financiar el sistema de energía solar de manera aislada. La estructura del Servicio de Energía Solar Integral elimina los costos iniciales y los gastos por mantenimiento y reparaciones, haciendo el servicio más accesible.

### **Sistema Conectado a la Red (Grid-Tied)**

Es cuando la residencia está conectada a la red de distribución de la AEE que normalmente provee el servicio de energía. Cuando el sistema fotovoltaico está conectado a la red puede producir energía para el hogar o exportarla a la red para el consumo público. Cualquier exportación de energía a la red eléctrica se mide con el contador de medición neta de la AEE. Es importante entender que como el sistema está conectado a la red eléctrica local no producirá energía cuando la red no está funcionando. Tu sistema de energía solar Sunnova no puede operar independientemente de la red eléctrica, así que en caso de un apagón, tu sistema no producirá energía.

### **Sistema En Servicio**

Esta es la última etapa del proceso de instalación de un sistema de energía solar, la cual indica que el sistema está operando y generando energía.



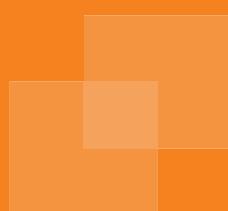
## Acerca de Sunnova

Sunnova es una empresa de energía diferente. Ofrecemos el servicio de energía solar a propietarios de vivienda, dentro y fuera de los Estados Unidos, a través de nuestra red local de socios de venta e instalación de sistemas solares. Nuestra misión es cambiar la industria de la energía al proveer la opción de energía solar de bajo costo y libre de preocupaciones, generando ahorros a largo plazo para nuestros clientes y continuo crecimiento para nuestros socios.

### **Atención al Cliente de Sunnova**

855.277.6379 – 281.985.9900

[customerservice@sunnova.com](mailto:customerservice@sunnova.com)

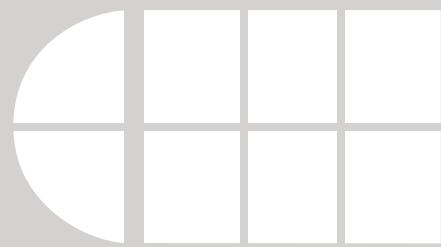


NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO  
CASO NÚM. CEPR-IN-2016-0001

OBJECIONES Y COMENTARIOS DE  
SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
AL INFORME FINAL

# Cómo obtener el mayor provecho de tu Sistema de energía Solar

Uso inteligente  
con **dos** facturas de energía



**sunnova**<sup>TM</sup>

# Muy pronto, tu sistema de energía solar comenzará a generar energía.

A continuación, encontrarás algunos consejos que debes recordar para obtener el mayor provecho de tu nuevo sistema de energía solar:

## 01

### Dos facturas mensuales

Tan pronto como el sistema comience a generar energía, comenzarás a recibir dos facturas: una de tu empresa de energía eléctrica y otra de Sunnova.

¿Por qué dos facturas? Tu sistema suministrará la mayoría de la electricidad que necesitas durante el día y recibirás un crédito por la energía que tu sistema exporta a la red eléctrica. La empresa de energía eléctrica continuará proveyendo la electricidad que necesitas por la noche, en días nublados y cuando tu consumo de electricidad sea mayor de lo normal (por ejemplo, en días festivos o durante visitas familiares)

## 02

### Entonces, ¿de cuánto será la factura de la empresa de energía eléctrica?

Esto dependerá de la cantidad de electricidad que utilizas en tu hogar que no proviene de tu sistema de energía solar. Además del cargo por tu consumo de electricidad, el cual cambiará cada mes, la factura de la empresa energía eléctrica incluye otros cargos, como cargos por entrega del servicio, cargos del proveedor, cargos fijos e impuestos, entre otros.

Si tu consumo promedio de electricidad es igual antes y después de instalar el sistema solar, notarás una reducción en tu factura de la empresa de energía eléctrica. ¿Por qué? Porque la mayor parte de tu consumo diurno será de energía solar de bajo costo, además de los créditos que recibirás por cualquier energía solar que exportas a la red.



# 03

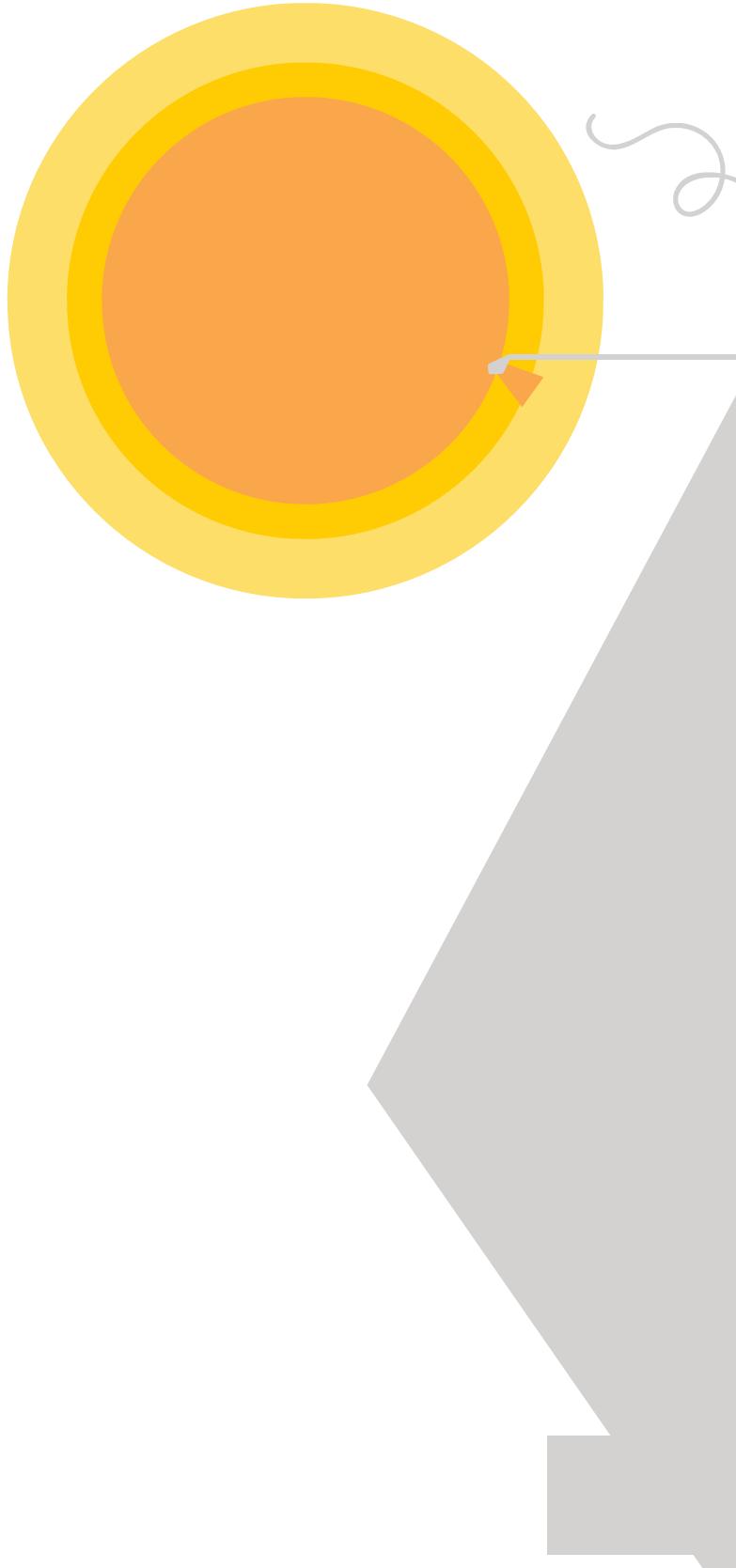
Entonces, ¿tengo energía ilimitada? ¡NO!

Sabemos lo que estás pensando: si el sol es una fuente de energía ilimitada, puedo utilizar toda la energía que quiera. Ténicamente, sí, ipero NO!

Tu sistema de energía solar ha sido diseñado especialmente para tu hogar, con base en tu consumo anual de energía, así que la energía que tu sistema puede generar es limitada. Si tu consumo de energía no cambia mucho después de obtener el sistema solar, no tendrás ninguna sorpresa con tu factura. La suma de las facturas de energía solar y electricidad tradicional deben presentar ahorros. Si aumentas tu consumo de energía, tu factura de electricidad también aumentará. Esto sucedía antes de tener el sistema solar y sucederá aún con la energía solar.

Recuerda que tu sistema de energía solar solo compensará una parte de tu consumo de energía, pues el resto proviene de la red eléctrica.

¿Qué debes hacer? ¡Familiarízate con la producción de energía solar y cómo funciona!



# 04

## El poder del Sol: Cómo afecta la producción de energía y la facturación.

Tu sistema solar proveerá energía a tu hogar desde que el sol sale en la mañana hasta que baje en la tarde, así que debes ser inteligente y sacar el mayor provecho de su producción de energía.

Una vez que tu sistema comienza a generar energía, los primeros meses serán de ajuste, hasta que aprendas a aprovechar al máximo tu energía solar.

Ahora hablemos acerca del uso diurno y nocturno.

Durante el día, el consumo es de energía solar principalmente, pero no olvides que el clima y las estaciones del año afectarán tu producción solar diariamente.

En el día, puedes usar la máquina lavaplatos y la lavadora, además de otros electrodomésticos que requieren energía para su funcionamiento. Asegúrate de revisar el clima la noche anterior. Si el pronóstico es de un día soleado, no hay problema. Pero si el día estará nublado o lluvioso, será mejor realizar estas tareas otro día.

Recuerda que en la noche tu consumo será 100% de la red eléctrica.

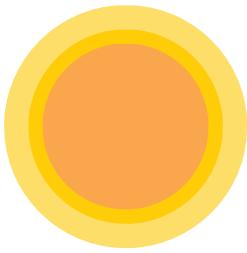
Durante días soleados o de verano, cuando la producción de energía solar es mayor, la energía que no utilizas es enviada a la red eléctrica para el uso de otros. La energía solar que exportas hacia la red eléctrica te será compensada en forma de crédito en tu factura de la empresa de energía eléctrica, de modo que debes prestar atención a tu factura de electricidad para asegurarte de recibir los créditos por la energía exportada.

Recuerda: La empresa de energía eléctrica no sabe cuánta energía genera tu sistema solar.

Lo único que sabe es cuánta energía exporta tu sistema a la red central.

Para entender la producción de energía de tu sistema, visita tu cuenta [www.mysunnova.com](http://www.mysunnova.com), donde podrás ver tu generación diaria, semanal y mensual.





# 06

## Los cambios en mi estilo de vida, ¿afectan mi consumo de energía? ¡Por supuesto que sí!

Cuando llega un recién nacido o un familiar se muda a tu casa, la cantidad de personas en el hogar aumenta y con esto aumenta el uso de energía. Los monitores para bebés, televisores y bombillos adicionales, además de la frecuencia de las visitas de amigos y familiares, incrementarán tu consumo mensual de energía.

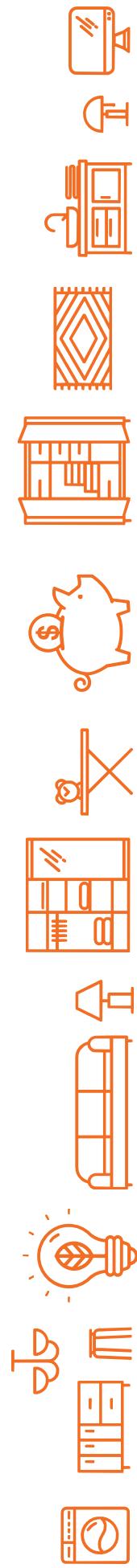
Lo mismo sucede con la instalación de electrodomésticos nuevos o la adición de una habitación en tu casa. Los jacuzzis, autos eléctricos o un nuevo salón de teatro en casa requerirán más energía que la que usabas antes de hacer estos cambios.

¿Qué debo esperar? Definitivamente, un aumento en tu factura de la empresa de energía eléctrica, pero recuerda que la energía de bajo costo en la porción del servicio que proviene de tu sistema de energía solar.

# 07

## ¿Qué más puedo hacer para ver mis ahorros? Hay otras cosas que puedes hacer:

- Revisa el plan de servicio que tienes con la empresa de energía eléctrica. Antes de que tu sistema de energía solar comience a generar energía, asegúrate de tener el plan de electricidad más apropiado para ti. Algunos clientes están inscritos en planes de “facturación balanceada”. Estos planes requieren un pago mensual fijo para evitar los picos de uso durante los meses de verano. Si tu plan de servicio con la empresa de energía eléctrica es de “facturación balanceada”, asegúrate de cambiarlo antes de que tu sistema de energía solar comience a producir energía, de lo contrario, terminarás pagando más y tu proveedor de electricidad no te acreditará la diferencia.
- Ten en cuenta los saldos anteriores, ya sea en tu factura de Sunnova o en tu factura de energía eléctrica. Tus ahorros no serán evidentes si tienes saldos pendientes por pagar.
- Planea tus vacaciones. Puedes planear tu consumo de energía cuando vas de vacaciones. Desconecta los electrodomésticos o aparatos que consumen electricidad, aun cuando están apagados. Estos son algunos de los electrodomésticos y aparatos que debes desconectar para ahorrar energía y dinero cuando vas de vacaciones: computadores (portátiles o de torre), televisores, reproductores de DVD, teléfonos inalámbricos, sistemas de estéreo, lámparas, cafeteras, tostadoras, iPods y otros dispositivos que reciben electricidad de un cargador conectado. No obstante, imantén conectado tu refrigerador!
- Mientras estás de vacaciones, la mayoría de la energía generada por el sistema solar se enviará a la red central. Revisa la factura de la empresa de energía eléctrica y asegúrate de estar recibiendo el crédito correcto por la energía exportada.



Si sigues estos sencillos consejos tan pronto tu sistema de energía solar entre en servicio, comenzarás a disfrutar de tus ahorros muy pronto. ¡Usa tu sistema de energía solar de forma inteligente y sácale provecho!

#### Acerca de Sunnova

Sunnova Energy Corp. es una empresa de energía diferente. Ofrecemos el servicio de energía solar a propietarios de vivienda, dentro y fuera de los Estados Unidos, a través de nuestra red local de socios de venta e instalación de sistemas solares. Nuestra misión es cambiar la industria de la energía al ofrecer la opción de energía solar de bajo costo y libre de preocupaciones, generando ahorros a largo plazo para nuestros clientes y continuo crecimiento para nuestros socios.



**Atención al Cliente Sunnova**  
855.277.6379  
[customerservice@sunnova.com](mailto:customerservice@sunnova.com)

Lic. AZ ROC 297378 Lic. CA 1003498 Lic. CTELC.0123454-E1 Lic. HI CT-34115 Lic. MA 184093 Lic. MD 133886 Lic. NM 385702  
Lic. NARde Negocio del Contratista Eléctrico # 34EB01548900 & HIC 13YH05874400 Lic. NV 0079706 (\$250,000)  
Lic. NYC de Contratista General – 1754 R, Lic. NYC de Mejoras para el Hogar 2050577-DCA Lic. NY, Condado de Putnam -PC7158  
Lic. NY, Condado de Suffolk – 58390-H Lic. PA 129306 Lic. PR SJ-16558-CN Lic. RI 39710 Lic. SC 49755

©2017 Sunnova Energy Corp. Todos los derechos reservados.

**CONFIDENCIAL**

NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO  
CASO NÚM. CEPR-IN-2016-0001

OBJECCIONES Y COMENTARIOS DE  
SUNNOVA ENERGY CORPORATION  
AL INFORME FINAL

