

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

19 MAR -7 P4 : 1

**IN RE: SUNNOVA ENERGY CORPORATION**

**CASO NÚM.: NEPR-AI-2019-0001**

**ASUNTO: Aviso de Incumplimiento**

**RESPUESTA DE SUNNOVA ENERGY CORPORATION AL  
AVISO DE INCUMPLIMIENTO**

**AL HONORABLE NEGOCIADO DE ENERGÍA:**

COMPARECE Sunnova Energy Corporation (en adelante "Sunnova" o la "Compañía"), por conducto de los abogados que suscriben, y muy respetuosamente EXPONE, ALEGA Y SOLICITA:

1. El 15 de febrero de 2019, el Negociado de Energía de Puerto Rico (el "Negociado") emitió un Informe Final con relación a la investigación administrativa iniciada en el año 2016 sobre Sunnova, Caso Núm. CEPR-IN-2016-001 EPR ("Informe Final"). La misma surgió en respuesta a una solicitud de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor ("OIPC") relacionada con los servicios que ofrece Sunnova en Puerto Rico, en particular, la venta de energía generada por sistemas fotovoltaicos (los "Sistemas") a clientes residenciales.
2. En esa misma fecha, el Negociado también emitió un Aviso de Incumplimiento basado en los hallazgos y conclusiones de la agencia contenidos en el Informe Final, copia del cual fue incluida como anejo al aviso.

3. De Acuerdo con el Aviso de Incumplimiento, Sunnova tiene un término de veinte (20) días contados a partir de la fecha de su notificación para responder al mismo.
4. Nótese que, en cuanto al Informe Final y de acuerdo con la Sección 15.08 del Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones, Reglamento Núm. 8543 del 18 de diciembre de 2014 (el "Reglamento 8543"), Sunnova "tendrá oportunidad de presentar, por escrito, cualquier planteamiento, objeción o comentario debidamente fundamentado sobre el Informe Final, dentro un término de veinte (20) días siguientes a la notificación."
5. Por consiguiente, tanto el término para que Sunnova presente sus comentarios y objeciones al Informe Final como para contestar el Aviso de Incumplimiento vencen el 7 de marzo de 2019. En otras palabras, el Negociado emitió el Aviso de Incumplimiento sin haberle permitido a Sunnova responder al Informe Final conforme al Reglamento 8543, sobre el cual se basa, por lo que Sunnova no tuvo oportunidad de defenderse de los hallazgos y conclusiones del Negociado formuladas en el mismo y que dan lugar al Aviso de Incumplimiento.
6. Así las cosas, en el día de hoy y dentro del término establecido bajo el Reglamento 8543, Sunnova ha presentado un escrito titulado "Objeciones y Comentarios de Sunnova Energy Corporation al Informe Final" (las "Objeciones y Comentarios al Informe Final"), copia del cual se incluye como Anejo 1 del presente escrito.
7. Según el Aviso de Incumplimiento, "[s]urge del Informe Final que Sunnova podría estar incumpliendo con la política pública energética y las leyes y reglamentos cuya interpretación e implementación están bajo la jurisdicción del Negociado de Energía," específicamente, las disposiciones de los Artículos 1.2(1), 6.21 y 6.27 de

la Ley Núm. 57 de 27 de mayo de 2014, según enmendada, conocida como Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico ("Ley 57-2014"). Añade el Aviso de Incumplimiento que, a esos fines, el Negociado expresó los siguiente:

"En virtud de lo anterior, determinamos que el no hacer divulgaciones adecuadas a los potenciales clientes previo a la firma del PPA es un incumplimiento con la obligación que tiene Sunnova bajo el Artículo 6.21 de la Ley 57-2014 de proveer un servicio confiable, seguro y eficiente, y es inconsistente con la política pública del Artículo 1.2(1) sobre el derecho del consumidor a obtener un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia. De igual forma, determinamos que no contar con un procedimiento de objeción de facturas, representa un incumplimiento de parte de Sunnova con las disposiciones del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014. Por estas razones, el Negociado de Energía emitirá próximamente un Aviso de Incumplimiento, de acuerdo con las disposiciones de las Secciones 14.01 y 15.09 del Reglamento 8543."

8. Basado en lo antes expuesto, el Negociado ha ordenado a Sunnova a que, como parte de su contestación al Aviso de Incumplimiento, muestre causa por la cual el Negociado no deba ordenarle a desarrollar y someter, para su aprobación:

- 1) "un protocolo de las divulgaciones que deben hacerse previo a suscribir cualquier PPA con sus potenciales clientes, según se detalla en la Parte IV del Informe Final;" y
- 2) "un proceso para la tramitación de objeciones de facturas de parte de sus clientes que sea consistente con el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863."

9. De acuerdo con la Parte IV del Informe Final, el protocolo a ser desarrollado por Sunnova deberá incluir, sin que se entienda como una limitación, "las siguientes divulgaciones **previo** a suscribir el PPA con el cliente:

- 1) Entregar una copia física del PPA antes de la firma del mismo;
  - 2) Término del contrato;
  - 3) Explicación sobre implicaciones y penalidades en caso de incumplimiento o terminación temprana;
  - 4) Entregar copia física del estudio de consumo de energía, espacio disponible para ubicar el sistema fotovoltaico y la recepción de luz solar;
  - 5) Copia de la Orden de Trabajo, detallando el equipo a ser instalado y la capacidad de generación y almacenamiento (si alguno) del sistema;
  - 6) Explicación de cómo funciona el sistema solar, incluyendo situaciones que incidan en la generación (e.g., periodos de sombra, árboles y vida útil de los componentes) y bajo qué circunstancias no tendría servicio eléctrico;
  - 7) Explicación de que el sistema fue diseñado basado en el consumo histórico y como los cambios en los patrones de consumo de energía del cliente pueden incidir en la factura de Sunnova y de la Autoridad;
  - 8) Explicación detallada del programa de medición neta de la Autoridad, incluyendo el proceso de aprobación de la Autoridad y aquellas situaciones que podrían retrasar dicha aprobación;
  - 9) Explicación del proceso para atender querellas relacionadas al servicio eléctrico, incluyendo el proceso de objeción de facturas por parte de Sunnova. Se debe hacer énfasis en el derecho de cliente de acudir ante el Negociado de Energía para solicitar revisión de las resoluciones finales sobre facturación de Sunnova, de acuerdo con las disposiciones del Artículo 6.27 de la ley 57-2014; y
  - 10) Explicación sobre las implicaciones y obligaciones que asume el cliente en caso de vender su residencia.”
10. De acuerdo con la Sección 14.03(3) del Reglamento 8543, toda respuesta a un aviso de incumplimiento deberá contener, entre otras cosas, “[l]a posición de la parte avisada sobre el incumplimiento que se le imputa en el Aviso, así como las defensas si alguna.”



11. De entrada, Sunnova niega las alegaciones contenidas en el Aviso de Incumplimiento según descritas en el párrafo 7 del presente escrito.
12. Tomando en cuenta que el Aviso de Incumplimiento y la orden de mostrar causa allí establecida se basan única y exclusivamente en el Informe Final, Sunnova incorpora en el presente escrito el contenido de las Objeciones y Comentarios al Informe Final como respuesta a dicho Aviso.
13. Según expresado en las Objeciones y Comentarios al Informe Final, las determinaciones del Negociado sobre la cuales se basa el alegado incumplimiento con los Artículos 1.2(1) y 6.21 de la Ley 57-2014 no están sustentadas en información o documentos específicos en el expediente administrativo generado como parte del proceso de investigación.<sup>1</sup> La agencia ha descansado en meras alegaciones de un grupo de clientes de Sunnova, sin tomar en consideración la información provista por Sunnova durante la investigación ni haberle dado oportunidad para responder a las mismas previo a la emisión del Aviso de Incumplimiento.<sup>2</sup>
14. Por su parte, Sunnova ha demostrado, a través de sus repuestas a los requerimientos de información del Negociado y de las Objeciones y Comentarios al Informe Final, que los clientes de Sunnova reciben y tienen acceso a información amplia y específica de sus servicios, consistente con el contenido de sus contratos y en conformidad con las obligaciones establecidas en los Artículos 1.2(1) y 6.21 de la Ley 57-2014.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Véase Sección II(A) de las Objeciones y Comentarios al Informe Final.

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

<sup>3</sup> Véase Sección II(A)(2) de las Objeciones y Comentarios al Informe Final.

15. En particular, Sunnova refiere al Negociado a las Secciones II(A) y D de las Objeciones y Comentarios al Informe Final en respuesta al alegado incumplimiento de Sunnova con los Artículos 1.2(1) y 6.21 de la Ley 57-2014 por "no hacer divulgaciones adecuadas a los potenciales clientes previo a la firma del PPA." Como allí se indica, Sunnova provee a sus clientes y potenciales clientes información amplia y detallada de su servicios a través de varios recursos, entre ellos: (a) Socios Locales debidamente entrenados y auditados por la Compañía, los cuales tienen la obligación de proveer información directamente al cliente sobre los productos, la instalación del sistema, términos de los Contratos, medición neta y consumo de energía, entre otros; (b) el uso de portales cibernéticos con información básica de sus productos pero también específica sobre ciertos aspectos relacionados con el ahorro de energía, programa de medición neta, facturación de servicios de energía, etc.; y (c) personal profesional de servicio al cliente debidamente entrenado para atender todo asunto relacionado con sus servicios, los contratos, el programa de medición neta, instalación y funcionamiento del Sistema.
16. Por otro lado, al momento de contratar los servicios de Sunnova, es necesario que todo cliente reciba copia el contrato y abra el mismo a través de la plataforma electrónica DocuSign, para entonces proceder a firmarlo electrónicamente.<sup>4</sup> Según explicado en las Objeciones y Comentarios al Informe Final, los clientes tienen amplia oportunidad de revisar el contrato en su totalidad así como para discutir y aclarar

---

<sup>4</sup> Véase Sección II(A)(1) de las Objeciones y Comentarios al Informe Final.

todas sus dudas con Sunnova a través del Socio Local y sus representantes de servicio al cliente.<sup>5</sup>

17. Por consiguiente, respetuosamente sostenemos que los hechos no justifican que se le requiera a Sunnova a establecer un protocolo de divulgaciones según descrito en el párrafo 9 del presente escrito, pues el proceso de contratación seguido por Sunnova – según se ha demostrado ampliamente en las Objeciones y Comentarios al Informe Final – satisface los objetivos del protocolo. No obstante lo anterior y salvo los incisos 1 y 9, Sunnova está dispuesta a trabajar junto al Negociado en la preparación de un protocolo que incluya las divulgaciones propuestas. La razón para excluir el inciso 1 acerca de proveer copia física del PPA radica en que la entrega del contrato se realiza electrónicamente, según ampliamente establecido en las Objeciones y Comentarios al Informe Final. La razón para excluir el inciso 9 responde a la inaplicabilidad del Art. 6.27 de la Ley 57-2014, según se discute a continuación.
18. El Aviso de Incumplimiento alega que Sunnova no cumple con el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y Reglamento Sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, Reglamento Núm. 8863 del 1 de diciembre de 2016, (“Reglamento 8863”) por esta “no contar con un procedimiento de objeción de facturas.” Sin embargo, tal procedimiento no es aplicable a Sunnova.<sup>6</sup>
19. El procedimiento de revisión de facturas requerido bajo el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863 le aplica a Compañías de Servicio Eléctrico que suministran electricidad al detal a través del sistema de distribución de la red eléctrica,

---

<sup>5</sup> Véase Sección II(A)(1) las Objeciones y Comentarios al Informe Final.

<sup>6</sup> Véase Sección II(C) y (D) las Objeciones y Comentarios al Informe Final.

esto es, a la Autoridad de Energía Eléctrica y “utilities” tradicionales, y no a una compañía como Sunnova cuyos activos de generación distribuida están instalados en la propiedad del cliente y no utilizan el sistema de distribución de la red para suministrar electricidad.<sup>7</sup>

20. Nuevamente, las conclusiones e imputaciones de violación a la Ley 57-2014 del Negociado establecidas tanto en el Informe Final como en el Aviso de Incumplimiento no se sustentan en información y/o documentos específicos que obren en el expediente administrativo generado como parte del proceso de investigación. El procedimiento utilizado por el Negociado al emitir el Aviso de Incumplimiento violenta el derecho de Sunnova a recibir oportuna y adecuada notificación, y a confrontar la evidencia y las alegaciones en su contra. Tal y como se indica en el párrafo 5 del presente escrito, al emitir en el mismo día el Aviso de Incumplimiento y el Informe Final sobre el cual fundamentó su orden, el Negociado no le permitió a Sunnova la oportunidad de defenderse de las determinaciones y conclusiones del Negociado recogidas en este último.
21. De acuerdo con nuestro Tribunal Supremo, el debido proceso de ley se define como el “derecho de toda persona a tener un proceso justo y con todas las debidas garantías que ofrece la ley, tanto en el ámbito judicial como en el administrativo”. Aut. Puertos v. HEO, 186 DPR 417, 428 (2012). Véanse: Marrero Caratini v. Rodríguez Rodríguez, 138 DPR 215, 220 (1995); Rodríguez Rodríguez v. E.L.A., 130 DPR 562, 578 (1992). En nuestro ordenamiento, este principio esencial de un sistema

---

<sup>7</sup> Véase Sección II(C).

democrático se recoge en la Sec. 7 del Art. II de la Constitución de Puerto Rico y en la Quinta y Decimocuarta Enmiendas de la Constitución de Estados Unidos. Este derecho fundamental se manifiesta en dos dimensiones: la sustantiva y la procesal. Domínguez Castro et al. v. E.L.A. I, 178 D.P.R. 1, 35 (2010). En su vertiente propiamente procesal, el debido proceso de ley requiere que, de verse afectado algún derecho de propiedad o libertad de un ciudadano, este tendrá acceso a un proceso que se adherirá a los principios de justicia e imparcialidad. Rivera Rodríguez & Co. v. Lee Stowell, etc., 133 D.P.R. 887 (1993).

22. En la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico, Ley Núm. 38 de 30 de junio de 2017, ("LPAU"), Ley Núm. 38 de 30 de junio de 2017, según enmendada, 3 L.P.R.A. sec. 9601 et seq. el legislador hizo extensivas a los procedimientos que se siguen ante las agencias administrativas ciertas garantías mínimas inherentes al debido proceso de ley. Sección 3.1, 3 L.P.R.A. sec. 9641. Por tanto, requiere que los procedimientos adjudicativos administrativos cumplan con las garantías siguientes: (1) la concesión de una vista previa; (2) oportuna y adecuada notificación; (3) derecho a ser oído; (4) confrontarse con los testigos; (5) presentar prueba oral y escrita a su favor; y (6) la presencia de un adjudicador imparcial. Gutiérrez Vázquez v. Hernández Hernández, 172 DPR 232, 245, 246 (2007).
23. El procedimiento administrativo utilizado por el Negociado viola el debido proceso de ley garantizado bajo la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y la LPAU, pues no se la ha concedido a Sunnova la oportunidad de confrontar las declaraciones, testimonios y alegaciones en las que se basó el Negociado al momento en emitir el Aviso de Incumplimiento. El procedimiento administrativo

también está viciado porque Sunnova no ha tenido una oportuna y adecuada notificación de los hechos que se le imputan. En este aspecto, como se ha señalado anteriormente, en la mayoría de los casos el Negociado no identifica a qué casos se refiere al arribar a sus determinaciones.

24. Finalmente, de acuerdo con la Sección 14.03 del Reglamento 8543, toda respuesta a un aviso de incumplimiento deberá contener también:

- 1) “El nombre, apellidos, dirección física, dirección postal, teléfono y dirección de correo electrónico, si se conoce, de toda persona que tenga información en apoyo de las defensas que, según la respuesta, asisten a la parte avisada... [con] un resumen de lo que testificaría cada una de estas personas, en caso de ser citadas para testificar por [el Negociado].”<sup>8</sup>
- 2) “Toda respuesta a un Aviso deberá incluir, como anejo, copia de todo documento que sustente la position y defensas de la parte avisada.”<sup>9</sup>

25. Sunnova aún se encuentra en un proceso de evaluación e investigación para determinar si va a requerir la comparecencia de personas para que testifiquen ante el Negociado sobre algún asunto en particular discutido o alegado en el Informe Final y, por ende, en el presente escrito, así como documentación adicional que pudiese servir para sustentar sus posiciones. Tomando en cuenta la diversidad de los asuntos objeto de la investigación, el tiempo que ha transcurrido desde que el Negociado dio inicio a la misma, y el volumen de documentos y alegaciones contenidas en el

---

<sup>8</sup> Ver Sección 14.03(A)(5) y (B).

<sup>9</sup> Ver Sección 14.03(B).

expediente administrativo, Sunnova solicita respetuosamente al Honorable Negociado que le conceda un término de treinta (30) días para informar, conforme los requisitos reglamentarios, cualquier persona y/o documento adicional que desee presentar en apoyo de sus alegaciones.

POR TODO LO CUAL, se solicita muy respetuosamente que este Honorable Negociado conceda el término de treinta (30) días solicitado y, luego de los trámites de rigor, deje sin efecto el Aviso de Incumplimiento.

Respetuosamente sometido.

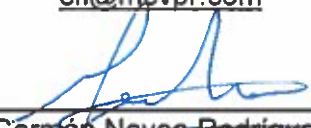
En San Juan, Puerto Rico, a 7 de marzo de 2019.

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

Por: \_\_\_\_\_

  
Carlos J. Fernández Lugo  
RUA Núm. 11033  
[cfl@mcvpr.com](mailto:cfl@mcvpr.com)

Por: \_\_\_\_\_

  
Germán Nevea Rodríguez  
RUA Núm. 14603  
[gnr@mcvpr.com](mailto:gnr@mcvpr.com)

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

MAR -7 P4:1

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

**CASO NÚM.: CEPR-IN-2016-0001**

**ASUNTO: Informe Final**

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

**AL HONORABLE NEGOCIADO DE ENERGÍA:**

COMPARECE Sunnova Energy Corporation (en adelante "Sunnova" o la "Compañía"), por conducto de los abogados que suscriben, y muy respetuosamente expone, alega y solicita:

**I. INTRODUCCIÓN**

El 15 de febrero de 2019, el Negociado de Energía de Puerto Rico (el "Negociado") emitió un escrito titulado "Informe Final" con relación a una investigación administrativa iniciada en el año 2016 respecto a Sunnova (el "Informe"). La misma surgió en respuesta a una solicitud de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor ("OIPC") con relación a los servicios que ofrece Sunnova en Puerto Rico, en particular, la venta de energía generada por sistemas fotovoltaicos (los "Sistemas") a clientes residenciales.

De acuerdo con el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones, Reglamento Núm. 8543 del 18 de diciembre de 2014 (el "Reglamento 8543"), Sección 15.08, Sunnova "tendrá oportunidad de presentar, por escrito, cualquier planteamiento, objeción o comentario debidamente fundamentado sobre el Informe, dentro de un término de veinte (20) días siguientes a la notificación." Dicho término vence el 7 de marzo del presente.

Conforme a lo antes expuesto y dentro del término establecido, Sunnova respetuosamente objeta el Informe por carecer de información y documentos que



atiendan en su totalidad los temas cubiertos en el mismo, basar sus hallazgos, determinaciones y conclusiones en meras alegaciones presentadas por algunos clientes de Sunnova, sin dar oportunidad a Sunnova de responder a las mismas, y obviar información relevante previamente sometida por la Compañía que es contraria a los hallazgos del Negociado.

## **II. OBJECIONES Y COMENTARIOS**

### **A. OBJECIONES A LOS HALLAZGOS DEL NEGOCIADO**

El Informe contiene numerosas determinaciones de hecho y conclusiones de derecho sobre los servicios de venta de energía que Sunnova ofrece. Una cantidad significativa de estos hallazgos y conclusiones no están conectados con evidencia alguna en el expediente administrativo. Es decir, mientras el Negociado cita en algunas instancias la fuente en la cual descansa para arribar a su determinación, en un número significativo de ellas no se ofrece referencia alguna para la determinación. En las que se ofrecen detalles que permiten identificar el caso específico al que el Negociado hace referencia, Sunnova presenta información y documentos que refutan los hallazgos del Negociado. En los que no se ofrece dicha información, Sunnova se encuentra en una posición de indefensión pues no tiene forma de saber a qué caso específico se refiere el Negociado para poder presentar evidencia que rebate dicha determinación.

Por otro lado, Sunnova sometió amplia documentación durante el proceso investigativo y respondió a todas las solicitudes de información del Negociado. Aun así, como se desprende de la siguiente discusión, el Negociado se abstiene de mencionar esta información en las instancias en las que se discuten temas a los que resultaría relevante la misma. En estos casos, los hallazgos y determinaciones del Negociado están basados en meras alegaciones de clientes que Sunnova no ha tenido oportunidad de refutar.

Recalcamos, que a pesar de que Sunnova ha presentado voluntariamente informes relacionados con el estado de resolución sobre las reclamaciones presentadas por la OIPC, en ningún momento el Negociado le ha dado la oportunidad a Sunnova para cuestionar alegaciones específicas de clientes de Sunnova, las cuales ahora figuran como hallazgos y determinaciones en el informe, y/o presentar información adicional que, tal como se describe en el presente escrito, ayudaría a preparar un informe completo y justo.

Cabe señalar que el mismo día en que el Negociado emitió el Informe, también emitió un Aviso de Incumplimiento contra Sunnova basado en los hallazgos y conclusiones contenidos en el primero. De esta manera, el Negociado obvió el derecho de Sunnova a objetar el Informe dentro del término de veinte (20) días establecido por el Reglamento 8543. En otras palabras, el Negociado tomó la decisión de proceder con el Aviso de Incumplimiento sin aguardar los comentarios y objeciones de Sunnova al Informe.

### **1. Los Clientes de Sunnova Recibieron el Contrato Antes de la Firma**

El Negociado concluyó en el Informe que los clientes de Sunnova no recibieron copia del contrato de venta de energía (el "Contrato" o PPA por sus siglas en Inglés) "ni por email, ni por ninguna otra forma," antes de firmarlo y que firmaban el mismo a través de una "tablet", sin haber tenido oportunidad de revisarlo.<sup>1</sup> Añade el Negociado que Sunnova envía copia del Contrato ya firmado al cliente mediante correo electrónico luego de su firma. Estos hallazgos están divorciados de la realidad, pues el proceso de contratación de Sunnova requiere como condición *sine qua non* que el cliente tenga acceso, examine el Contrato, y exprese su conformidad con el mismo mediante el uso de sus iniciales y firma electrónica.

Los Contratos de Sunnova son firmados por los clientes a través de la plataforma electrónica DocuSign. En Puerto Rico, la firma electrónica de documentos a través de sistemas como DocuSign tiene la misma fuerza y validez que una firma en puño y letra, tal como lo establece la Ley de Transacciones Electrónicas, Ley 148-2006, según enmendada, 10 L.P.R.A. § 4081 et seq. Por consiguiente, los Contratos de Sunnova son válidos tal y como si fuesen firmados por el cliente en papel. Cabe señalar, para los años en que se firmaron la mayoría de los Contratos objeto de la investigación, los clientes de Sunnova tuvieron la oportunidad de solicitar la versión impresa del Contrato y firmar el mismo con su puño y letra. Ver Anejo 1, diapositiva número 6 de presentación ofrecida por Sunnova a sus socios locales ("Socios Locales" o "Channel Partners") sobre Capacitación en Ventas – Cierre del Trato, V1-2015.

Ahora bien, para poder firmar un documento a través de DocuSign, el documento tiene que forzosamente ser enviado a la dirección de correo electrónico de la persona que habrá de firmar el mismo. Además, el sistema no permite que se firme el documento

---

<sup>1</sup> Ver Sección III(7) de Sección III (A)(1) del Informe.

hasta que el mismo sea abierto por la persona que lo va a firmar. En otras palabras, para poder firmar el Contrato se requiere (1) que el mismo sea enviado electrónicamente, (2) que el cliente abra el documento y (3) que el cliente lo firme electrónicamente siguiendo las instrucciones del programa.<sup>2</sup>

Una vez firmado el Contrato, DocuSign emite un documento donde certifica cierta información sobre el trámite antes descrito, incluyendo:

- (1) La entidad que origina el Contrato (e.g. Sunnova Customer Service)
- (2) Identificación del Contrato y/o del sobre digital
- (3) Número de páginas del Contrato
- (4) Dirección de correo electrónico de la persona a la cual se le envía el Contrato para su firma
- (5) Día y hora en que se envía el Contrato
- (6) Día y hora en que se abre el Contrato enviado para su revisión
- (7) Día y hora en que el Contrato es firmado
- (8) Nombre de la persona que firma el Contrato
- (9) El número de firmas e iniciales en el Contrato
- (10) La firma e iniciales de la persona a la cual se le envió el documento

Además, cabe destacar que tal y como se informó en su escrito titulado “Respuestas de Sunnova Energy Corporation a Preguntas y Requerimientos de Información y Documentos Conforme con la Orden Expedida por [el Negociado] de Energía de Puerto Rico” del 6 de marzo de 2017 (“Respuestas al Primer Requerimiento de Información”), tan pronto un cliente firma el PPA, un representante de Sunnova se comunica directamente con este a través del número telefónico provisto durante el proceso de contratación para verificar los elementos principales del contrato (“Llamada de Validación”), incluyendo:

- (1) Que el cliente ha examinado el Contrato.
- (2) Que entiende y está de acuerdo con los términos del Contrato, incluyendo la duración del mismo.
- (3) Que comprende que tiene siete (7) días para cancelar el mismo sin cargo alguno.

---

<sup>2</sup> Ver Anejo 1.

- (4) Que comprende la tarifa que pagará mensualmente por los servicios de Sunnova, según los términos del Contrato.<sup>3</sup>

De igual manera, durante ésta llamada telefónica se confirma que el cliente es la persona que ha firmado el Contrato y se le solicita al cliente que provea el método de pago que éste desea utilizar para efectuar sus pagos mensuales bajo el Contrato.

Basado en lo anterior, el recibo del Contrato por parte del cliente de Sunnova es un requisito indispensable. Si el cliente no recibe el Contrato, el proceso de contratación no puede proceder. Sin embargo, el Informe concluye que los clientes de Sunnova no reciben copia de los Contratos antes de firmarlos, basándose exclusivamente en las alegaciones de algunos clientes, incluyendo seis (6) clientes a los cuales hace referencia con relación a este asunto.<sup>4</sup> Más aun, siguiendo el mismo estándar de adjudicación y haciendo referencia a un (1) solo caso en particular, el Informe concluye que Sunnova utilizó en el Contrato la firma electrónica que prestó el cliente para la verificación de su crédito.<sup>5</sup> Nada de lo anterior es correcto.

Según se desprende de los certificados emitidos por DocuSign, (1) el Contrato fue enviado a cada uno de los siete (7) clientes mencionados en el párrafo anterior, antes de su firma, (2) todos abrieron el Contrato, por lo que tuvieron oportunidad de revisar el mismo, y (3) luego de esto, todos firmaron el Contrato electrónicamente. Ver Anejo 2, copia de los certificados de DocuSign para los Contratos firmados en los siete (7) casos identificados por el Negociado en el Informe.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Ver página 5 de las Respuestas al Primer Requerimiento de Información.

<sup>4</sup> Ver nota al calce número 18 del Informe el cual hace referencia a los siguientes casos: Caso OIPC 2016-179, PREC Caso SUN-024, Sunnova Case-00525602; Caso OIPC 2016-312, PREC Caso SUN-112, Sunnova Case-00521544; Caso OIPC 2017-008, PREC Caso SUN-114, Sunnova Case-00521710. Ver también nota al calce número 19 del Informe en cuanto a los siguientes casos: Caso OIPC 2016-172, PREC Caso SUN-007, Sunnova Case-00502562; Caso OIPC 2016-190, PREC Caso SUN-008, Sunnova Case-00523398; Caso OIPC 2016-167, PREC Caso SUN-017, Sunnova Case- 00567664.

<sup>5</sup> Ver nota al calce número 28 del Informe el cual hace referencia al siguiente caso: Caso OIPC 2016-016, PREC Caso SUN-006, Sunnova Case-00521728.

<sup>6</sup> Ver casos identificados en las notas al calce 18, 19, 28, 29 y 31 del Informe. Por contener información confidencial de los clientes, incluyendo su nombre, firma y dirección de correo electrónico, se solicita a este Honorable Negociado que designe y trate como información Confidencial estos certificados de DocuSign y que los mismos sean guardados, manejados y protegidos como documentos confidenciales, conforme con el Artículo 6.15 de la Ley 57-2014 y la Sección 1.15 del Reglamento 8543.

De hecho, se observa del certificado de DocuSign emitido en relación del Contrato bajo el PREC Caso SUN-006, caso del cual se desprende la conclusión del Negociado indicativa de que Sunnova utilizó en el Contrato la firma electrónica que prestó el cliente para la verificación de su crédito, que Sunnova le envió al cliente el Contrato, 23 paginas para ser exactos, el 11 de agosto del 2014 a las 6:57:52 PM CT al correo electrónico provisto por el cliente, y el cual el cliente mismo ha usado en varias ocasiones para comunicarse con Sunnova. El certificado indica además que el cliente abrió el documento el mismo día a las 7:07:06 PM CT, y que lo firmó, casi dos días después, el 13 de agosto de 2014 a las 5:16:06 PM CT.<sup>7</sup>

El mismo análisis se puede hacer de cada uno de los certificados emitidos por DocuSign en relación con los Contratos de los clientes que, de acuerdo con el Informe, fueron referidos a Sunnova por la OIPC al 4 de abril de 2018. Los récords de Sunnova demuestran que todos estos clientes recibieron el Contrato y tuvieron la oportunidad de examinarlo antes de firmarlo. Sin embargo, dada la falta de claridad sobre los clientes que efectivamente han representado que no se les presentó el Contrato antes de la firma, y teniendo en cuenta que el Negociado únicamente identifica los siete casos mencionados anteriormente, Sunnova se abstiene de presentar cada uno de los certificados correspondientes a los demás clientes referidos por la OIPC, según indicado, excepto aquellos contenidos en el Anejo 2. Sin embargo, la Compañía pone a disposición dichos certificados a solicitud del Negociado en cuanto sean aplicables a las reclamaciones existentes de los clientes.

En cuanto a la revisión del Contrato, los clientes de Sunnova no solo tienen oportunidad de revisar el mismo durante el proceso de la firma, según explicado, sino que cuentan también con la asistencia de los Channel Partners para discutir y conocer con más detalle los términos del Contrato. Sunnova requiere a todo Channel Partner asegurarse de que el cliente haya revisado el Contrato antes de firmar el mismo. Ver Anejo 3, diapositiva número 5 de presentación ofrecida por Sunnova a sus Socios Locales sobre Capacitación en Ventas – Cierre del Trato, V1-2015.

Además, una vez el cliente firma el PPA, Sunnova se comunica directamente con éste para la Llamada de Validación, según se explica anteriormente. El proceso de contratación se detiene si el cliente informa en la Llamada de Validación que no entiende algo o que no ha tenido oportunidad de revisar el Contrato. Todos los clientes,

---

<sup>7</sup> Ver Anejo 2.

incluyendo los siete (7) casos antes mencionados, pasaron la Llamada de Validación con relación al Contrato.

Como se menciona anteriormente, el Negociado de igual manera concluye que Sunnova utilizó en el Contrato la firma electrónica que el cliente prestó para la verificación de su crédito. Dicho hallazgo se basa en el caso particular identificado en la nota al calce 28 del Informe, el cual es un buen ejemplo de los peligros que acarrea aceptar como ciertas alegaciones sin ninguna garantía de veracidad y sin darle oportunidad a Sunnova de refutar las mismas. Este cliente en particular fue objeto de dos (2) Llamadas de Validación porque en la primera manifestó dudas con respecto de uno de los términos que incluía su Contrato: el escalador anual. Una vez el Channel Partner le aclara al cliente éste término, Sunnova intenta nuevamente, desde el principio, la llamada de validación con el cliente. A continuación una transcripción de la segunda llamada de validación, de la cual se ha eliminado la información confidencial que corresponde a dicho cliente. Una copia de la grabación también está siendo sometida ante la consideración del Negociado como Anejo 4 del presente escrito.<sup>8</sup>

Caso OIPC 2016-016, PREC Caso SUN-006

**Representante de Sunnova:** *...No, no hemos podido. Tenemos que hacer la llamada de validación otra vez.*

**Vendedor:** *¿Completa?*

**Representante de Sunnova:** *Sí completa, porque no la terminó.*

**Vendedor:** *Ok, pues déjame..., él está claro ya con el 1.90 del escalador, pero...lo otro es que PREPA...pues...entiendo que tiene que empezar de cero. Déjame explicarle y entonces te lo paso al teléfono.*

**Representante de Sunnova:** *Ok, está bien.*

**Vendedor:** *¿Hello?*

**Representante de Sunnova:** *Sí, aquí estoy.*

---

<sup>8</sup> Por contener información confidencial del cliente incluyendo, su nombre, número de cuenta bancaria y su dirección física, posta y de correo electrónico, se solicita de este Honorable Negociado que designe y trate como información Confidencial esta grabación y que la misma sea guardada, manejada y protegida como documento confidencial, conforme con el Artículo 6.15 de la Ley 57-2014 y la Sección 1.15 del Reglamento 8543.

**Vendedor:** *Vanessa Ok, tengo a [Nombre del Cliente] en línea.  
Voy a dejarlo ahí para que hagan el validation. ¿Está bien?*

**Representante de Sunnova:** *Está bien.*

**Vendedor:** *Ok. Gracias a ambos.*

**Cliente:** *¿Hello, buenas noches?*

**Representante de Sunnova:** *¿Aló, [Nombre del Cliente]?*

**Cliente:** *Sí.*

**Representante de Sunnova:** *¿Cómo estás?*

**Cliente:** *Muy bien.*

**Representante de Sunnova:** *Ok. Voy a revisar los términos de tu  
contrato y me contestas sí o no que todo está correcto. ¿Ok?*

**Cliente:** *Ok*

**Representante de Sunnova:** *Por favor, permítame informarle que  
esta llamada puede ser monitoreada o grabada para fines de  
calidad e información.*

*Su Contrato de Servicio Solar afirma que [Nombre del Cliente]  
aparece como el dueño principal de la casa, ¿Correcto?*

**Cliente:** *Correcto*

**Representante de Sunnova:** *Tenemos [número de teléfono] como  
el número de teléfono.*

**Cliente:** *Correcto*

**Representante de Sunnova:** *Ok. Y tenemos [correo electrónico  
que figura en certificación de DocuSign del cliente] como tu email.*

**Cliente:** *Correcto*

**Representante de Sunnova:** *Ok. ¿Ha recibido el contrato y el  
correo electrónico de bienvenida de Sunnova?*

**Cliente:** *Sí*

**Representante de Sunnova:** *La dirección de la instalación es  
[dirección del cliente].*

**Cliente:** *Sí*

**Representante de Sunnova:** *Ok. ¿Esta es su residencia principal?*

**Cliente:** *Sí*

**Representante de Sunnova:** *[Socio de Sunnova] y Sunnova instalarán un sistema de 8.16 kW en tu casa.*

**Cliente:** *Sí*

**Representante de Sunnova:** *El contrato es para 25 años.*

**Cliente:** *Sí*

**Representante de Sunnova:** *El acuerdo de compra de energía solar es de 0.179 kW.*

**Cliente:** *Sí*

**Representante de Sunnova:** *Este contrato tiene una escalera de 1.9%. Esto significa que cada año tu tarifa anual aumentará por 1.9 por ciento.*

**Cliente:** *Ok.*

**Representante de Sunnova:** *Para completar el proceso de verificación de su acuerdo, necesitamos obtener la información bancaria. Pagos mensuales recurrentes requieren un método de facturación automática, mediante el método ACH desde una cuenta bancaria. ¿Tiene la información de su cuenta lista?*

**Cliente:** *Sí*

*[..]*

*[Cliente provee información bancaria]*

**Representante de Sunnova:** *Los pagos comenzarán en la próxima fecha de facturación después de que su sistema está encendido y funcionando. Tu pago será recargado el 17 de cada mes.*

*Gracias por proporcionarnos la información de su cuenta bancaria para cumplir con los requerimientos de pago de su Acuerdo de Energía Solar.*

*En el Acuerdo que firmó, Sunnova le da un período de cancelación de 7 días sin incurrir en cargos. Si usted desea cancelar después*



*de los 7 días, su caso puede ser evaluado para compensar los gastos incurridos por Sunnova y [Socio].*

*Gracias por tomarse el tiempo hoy para ayudarme a completar su archivo. Ahora vamos a trabajar con [Socio] en los próximos meses para que el sistema solar sea construido e instalado en su casa.*

**Cliente:** *¿Cómo?*

**Representante de Sunnova:** *Ahora, [Socio] completará el diseño y los planos de su sistema. Después de eso, [Socio] obtendrá todos los permisos necesarios y coordinará la fecha de instalación y el tiempo con usted. Después de que su sistema sea construido en su casa, le mandaremos otro documento, otra vez DocuSign, para que pueda firmar que indica que el sistema ha sido instalado en su casa y usted está feliz con la mano de obra.*

*¿Tiene alguna pregunta para para mí?*

**Cliente:** *No*

**Representante de Sunnova:** *Ok, gracias por su tiempo.*

**Vendedor:** *[Nombre del Cliente], [Nombre del Cliente], no me cuelgue para coordinar contigo lo de los papeles de PREPA.*

De la anterior transcripción se desprende que la alegación de este cliente a los efectos de que no recibió el contrato, no accedió al mismo, y se utilizó su firma para propósitos de verificación de crédito como firma electrónica del Contrato son patentemente falsas.

Es importante recalcar que las conclusiones a las que llegamos con respecto de este cliente no son extrañas, únicas, o excepcionales. Las Llamadas de Validación de los otros clientes que el Negociado cita como referencia para determinar que los clientes no tuvieron la oportunidad de leer el Contrato antes de la firma demuestran igualmente que dicha alegación no es correcta. A riesgo de ser repetitivos, a continuación se presenta la transcripción de dos (2) más de estas Llamadas de Validación, de las cuales, nuevamente, se ha eliminado la información confidencial correspondiente a los clientes. Note el Negociado que durante todas las llamadas de validación Sunnova hace varias referencias al acuerdo o contrato que el cliente firmó, y además se le recuerda a los clientes sobre su derecho a cancelar dentro de 7 días.

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

**Cliente:** *¿Buenas tardes?*

**Representante de Sunnova:** *Si buenas tardes, señor. Mi nombre es [Nombre del Representante de Sunnova] con Sunnova Energía y le quiero avisar que la llamada está siendo grabada por razones de calidad. Y lo que vamos a ser en este momento, Señor, vamos a hacer la llamada de validación y lo que requiere con eso es que vamos a revisar los términos de su acuerdo con usted y también vamos a obtener su información de pago con el fin de completar su acuerdo.  
¿Ok?*

**Cliente:** *OK*

**Representante de Sunnova:** *¿Ok, permítame un momento por favor?*

*Ahora, su Contrato de Servicio Solar afirma que [Nombre del Cliente] aparece como el dueño principal de la casa, ¿Eso es correcto?*

**Cliente:** *Sí*

**Representante de Sunnova:** *Tenemos el [Teléfono del Cliente] como el número de teléfono del contacto principal.*

**Cliente:** *Sí, [Teléfono del Cliente]*

**Representante de Sunnova:** *¿Correcto, y me puede verificar su correo electrónico, señor?*

**Cliente:** *Sí, [correo electrónico que figura en certificación de DocuSign del cliente]*

**Representante de Sunnova:** *¿Ha recibido señor el correo electrónico de bienvenida de Sunnova?*

**Cliente:** *Sí*

**Representante de Sunnova:** *Ahora, el número de identificación en su acuerdo de comprar el servicio solar es el [Número de acuerdo] y la dirección de instalación es [dirección del cliente]*

**Cliente:** *Eso es correcto.*

**Representante de Sunnova:** *¿Ahora, está casa, señor, es su residencia principal?*

**Cliente:** *Sí*

**Representante de Sunnova:** *Ok, ahora [Socio de Sunnova] y Sunnova instalarán un sistema de 7.02 kW en tu casa.*

**Cliente:** *Sí*

**Representante de Sunnova:** *Y ese contrato de servicio solar es de 25 años.*

**Cliente:** *Sí, estoy consciente.*

**Representante de Sunnova:** *Y el PPA el acuerdo de compra energía solar es de \$0.179 kW.*

**Cliente:** *Sí*

**Representante de Sunnova:** *Para completar el proceso de verificación de su acuerdo, necesitamos obtener la información de pago. Pagos mensuales recurrentes requieren un método de facturación automática, mediante el método ACH desde una cuenta bancaria.*

**Cliente:** *Ok.*

**Representante de Sunnova:** *¿Ahora, en este momento, señor, está listo para damos la información de pagos?*

**Cliente:** *Ok.*

**Representante de Sunnova:** *¿Va ser cuenta de cheques o cuenta de ahorros?*

**Cliente:** *De cheque.*

**Representante de Sunnova:** *Ok, estoy listo primeramente por el número de cuenta.*

**Cliente:** *¿Dame un segundito?*

**Representante de Sunnova:** *Sí, claro.*

*[Cliente provee información bancaria]*

**Representante de Sunnova:** *Los pagos comenzarán en la próxima fecha de facturación después de que su sistema está encendido y funcionando. Y su pago será recargado el 17 de cada mes.*

**Cliente:** *Ok*

**Representante de Sunnova:** *Gracias por proporcionarnos la información de su cuenta bancaria para cumplir con los requerimientos de pago de su acuerdo de compra de energía solar.*

*Al proporcionar esta información usted autoriza a Sunnova debitar de su cuenta en un base mensual por el pago mensual por el plazo de 25 años del acuerdo de compra de energía solar.*

*Usted puede obtener una copia de su acuerdo de su servicio solar en su portal de clientes.*

*En el acuerdo en que firmó, Sunnova da un período de cancelación de 7 días sin incurrir en cargos. Si usted desea cancelar después de que el período de 7 días, un cargo puede ser evaluado, para compensar los gastos incurridos por Sunnova y [Socio de Sunnova].*

**Cliente:** Ok

*Gracias por tomarse el tiempo hoy para ayudarme a completar su archivo. Ahora vamos a trabajar con [Socio de Sunnova] en los próximos meses para que el sistema solar sea construido e instalado en su casa.*

*La construcción del sistema solar tiene cinco etapas que es el acuerdo, diseño e ingeniería, instalación, inspección, interconexión y finalmente el servicio. La construcción de su sistema solar tiene cinco etapas como le avise y ahora [Socio de Sunnova] completará el diseño y los planes de su sistema. Después de esos [Socio de Sunnova] obtendrá todos los permisos necesarios y coordinará la fecha de instalación y el tiempo con usted. Después de que su sistema se ha construido en su casa, le mandaremos otro documento, otra vez DocuSign, para que pueda firmar que indica que el sistema ha sido instalado en su casa y usted está feliz con la mano de obra.*

**Cliente:** Ok

**Representante de Sunnova:** *Después que su sistema esté encendido y produciendo energía para su hogar, Sunnova comenzará a facturarle por su pago mensual.*

**Cliente:** Ok

**Representante de Sunnova:** *¿Tiene alguna pregunta para para mí en este momento?*

**Cliente:** *No, no, ella [vendedora] me lo explico muy bien acá.*

**Representante de Sunnova:** *Ok, perfecto. Gracias una vez más por su tiempo. Y si necesita ayuda en cualquier momento puede ir a su cuenta en sunnova.com y también si necesita asistencia se puede comunicar con nosotros.*

**Cliente:** *Ok gracias, muchísimas gracias.*

**Representante de Sunnova:** *De nada que pase un buen día.*

**Cliente:** *Gracias. Igual.*

**Representante de Sunnova:** *Bye*

**Cliente:** *Bye*

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

**Cliente:** *¿Sí buenas, buenas tardes?*

**Representante de Sunnova:** *Sí, mi nombre es Sandra de Sunnova. ¿Cómo está señor [Nombre del Cliente]?*

**Cliente:** *Bien gusto en saludarte*

**Representante de Sunnova:** *Sí, como no. Mire, somos Sunnova el proveedor del servicio solar para el sistema que le va instalar [Socio de Sunnova] y nos gustaría dar la bienvenida a Sunnova. Necesitamos revisar los términos del acuerdo de la compra del servicio solar.*

**Cliente:** *Umju.*

**Representante de Sunnova:** *Y obtener información de facturación.*

*Esta llamada puede ser grabada para fines de calidad e información, señor.*

**Cliente:** *Ok*

**Representante de Sunnova:** *Y tengo entendido que el señor [Nombre del Cliente] es propietario, es dueño principal de la casa. ¿Correcto?*

**Cliente:** *Sí, es correcto*

**Representante de Sunnova:** *Muchas gracias. Número de teléfono es [número de teléfono] con el correo electrónico [correo electrónico que figura en certificación de DocuSign del cliente].*

**Cliente:** *Es correcto.*

**Representante de Sunnova:** *¿Recibió el correo de bienvenida de Sunnova?*

**Cliente:** *Es correcto.*

**Representante de Sunnova:** *Ok, y con su permiso me permite... eh... la dirección es tal como aparece aquí es [Dirección].*

**Cliente:** *La dirección es residencial.*

**Representante de Sunnova:** *Bueno, la que aparece digamos en su cuenta de cheques.*

**Cliente:** *A sí sí, este [Dirección parcial].*

**Representante de Sunnova:** *¿Es C E o C nomas?*

**Cliente:** *No, es E número [Número]*

**Representante de Sunnova:** *¿[Dirección]?*

**Cliente:** *[Dirección]*

**Representante de Sunnova:** *Ok*

**Cliente:** *[Dirección]. ¿Así que la tiene?*

**Representante de Sunnova:** *Eh, sí. Con tal que esté bien en el acuerdo está bien. ¿[Dirección]?*

**Cliente:** *Es correcto*

**Representante de Sunnova:** *[Código Postal]*

**Cliente:** *Es correcto*

**Representante de Sunnova:** *Ok, disculpe, señor. ¿Esta es su residencia principal?*

**Cliente:** *Es correcto*

**Representante de Sunnova:** *Ok, señor, permítame. Ok [Socio de Sunnova] y Sunnova instalarán un sistema de 5.5 kW en su casa. Y el contrato de servicio es de 25 años. Y el acuerdo de compra es de 0.22 centavos por kW...*

**Cliente:** *Ajá...*

**Representante de Sunnova:** *Y para completar el proceso de verificación de su Acuerdo, necesitamos obtener la información de pago. Los pagos mensuales serán recurrentes y van a requerir un método de facturación automática. Pero no se le va a facturar nada, señor, hasta que la sistema este encendido y funcionando en su casa.*

**Cliente:** *Ok*

**Representante de Sunnova:** *Una vez que la sistema esta encendido empezaremos a facturarle los días 17 de cada mes.*

**Cliente:** *¿El 17?*

**Representante de Sunnova:** *Sí, señor.*

**Cliente:** *Ok*

**Representante de Sunnova:** *¿Qué tipo de cuenta le gustaría usar hoy?*

*[Cliente provee información bancaria]*

**Representante de Sunnova:** *Ahora una pregunta en el acuerdo que usted firmó con nosotros la dirección aparecía como...*

**Cliente:** *¿[Dirección]?*

**Representante de Sunnova:** *¿Como el [Dirección] y eso está en la escritura también?*

**Cliente:** *Sí, sí este le voy a indicar. La dirección que aparece en la escritura es [Dirección], esa es la postal.*

**Representante de Sunnova:** *Ok señor, muchas gracias por darnos esta información. Quería simplemente verificar eso. Ahora, al proporcionar esa información usted cumple con los requisitos del pago del acuerdo de la compra de energía. Y también autorizar a Sunnova debitar en una base mensual el día 17 de cada mes por el plazo del acuerdo de energía solar. Usted tiene acceso a esta copia del acuerdo en su portal de clientes. Si necesita ayuda para el portal de clientes nos puede llamar en teléfono directamente.*

**Cliente:** *Ok.*

**Representante de Sunnova:** *En el Acuerdo se le da un período de cancelación de 7 días desde la firma de contrato. Vamos a trabajar de ahora en adelante con [Socio de Sunnova] en los próximos meses para que el sistema solar sea construido en su casa.*

**Cliente:** *Ok.*

**Representante de Sunnova:** *La construcción del sistema solar tiene cinco etapas que es el acuerdo, diseño y ingeniería, instalación, inspección, interconexión y finalmente en servicio. [Socio de Sunnova] completará el diseño de sistema después de eso [Socio de Sunnova] obtendrá todos los permisos necesarios y coordinará la fecha de instalación con usted. Una vez que su sistema ya esté construido en su casa y este instalado, nosotros le mandaremos otro documento, vía DocuSign, es un documento electrónico que lo puede firmar o si no, nos puede llamar. Y le leemos la carta por teléfono usted diciéndonos básicamente que el sistema ya fue instalado. Y no hubo ningún inconveniente con la instalación y usted está contento con la mano de obra realizada por [Socio de Sunnova]. Una vez que su sistema esté encendido y que se apruebe la*

*interconexión con la compañía de utilidad entonces se procederá a prender el sistema y se empieza a facturar los 17 de cada mes.*

**Cliente:** *Ok.*

**Representante de Sunnova:** *¿Tiene usted algún otra pregunta señor?*

**Cliente:** *No, esta todo correcto.*

**Representante de Sunnova:** *Ok, señor [nombre del cliente]. Muchísimas gracias. Oh, perdón disculpe. ¿Tienes usted el número de la compañía?*

**Cliente:** *Eh no, por el momento no. Me imagino que me lo da.*

**Representante de Sunnova:** *Sí, sí, si le iba decir que con gusto se lo doy. Es 281.985.9900 opción 3.*

**Cliente:** *Ok*

**Representante de Sunnova:** *Y estamos aquí lunes a viernes de 8 de la mañana a 11 de la noche hora central de Houston. Y estamos los sábados 9 de la mañana hasta 7 de la noche hora central. ¿Ok?*

**Cliente:** *Ok, perfecto.*

**Representante de Sunnova:** *Muy amable señor, que tenga usted un buen día y gracias por llamar a Sunnova.*

**Cliente:** *Ok*

**Representante de Sunnova:** *Gracias*

En conclusión, Sunnova, a través del sistema de DocuSign, sus representantes autorizados y de sus Channel Partners pone a disposición de sus clientes el Contrato a ser firmado y concede amplia oportunidad para discutir los términos y condiciones bajo el mismo.

## **2. Sunnova le Explica a los Clientes los Términos del Contrato**

Según fue informado por Sunnova en sus Respuestas al Primer Requerimiento de Información, los Channel Partners tienen la obligación de discutir con los clientes, previo a la firma del Contrato, los términos y condiciones de los EZ-PPAs, incluyendo el



término de siete (7) días para cancelar el mismo luego de su firma.<sup>9</sup> Este requerimiento aplica también al resto de los productos y servicios que ofrece la Compañía en Puerto Rico.

Los Channel Partners de Sunnova pasan por un programa de entrenamiento y orientación con el propósito de que estos puedan presentar información completa y correcta sobre los servicios que ofrece la Compañía a través de su PPA. Posteriormente, y según se explica más adelante, la Compañía evalúa y audita periódicamente el desempeño de los Channel Partners en cuanto a la venta e instalación de los sistemas de energía distribuida de Sunnova, o la venta de la energía que los mismos producen. Ver Anejo 5, el cual contiene varias diapositivas de presentaciones ofrecidas por Sunnova a sus Socios Locales como parte del entrenamiento.

El programa de entrenamiento de Channel Partners cubre, entre otras cosas:

- (1) Elementos técnicos sobre la operación de los sistemas fotovoltaicos para fines residenciales.
- (2) Mudanza o venta de la residencia, en cuyo caso el acuerdo con Sunnova es transferible al nuevo propietario de la casa.
- (3) Interrupción del servicio de la Autoridad de Energía Eléctrica, en cuyo caso el cliente no contaría con servicio y no se le cobraría.
- (4) Entrega de una Guía Completa: Servicio de Energía Solar Integral.
- (5) Sunnova lleva a cabo todo el mantenimiento del Sistema durante el término del Contrato.
- (6) Programa de medición neta de la Autoridad de Energía eléctrica
- (7) Atención al cliente
- (8) Los diferentes productos y contratos de Sunnova
- (9) Garantía limitada del Sistema durante el término del Contrato, y garantía en cuanto al techo de la residencia.
- (10) Proceso de verificación de crédito, incluyendo las diferentes maneras de completar el mismo.
- (11) Proceso de firma del Contrato.
- (12) La información que se le debe proveer a los clientes como parte del proceso de orientación y previo a la firma de un PPA.
- (13) Término del Contrato

---

<sup>9</sup> Ver página 8 de las Respuestas a Sunnova al Primer Requerimiento.

- (14) Término de siete (7) días para cancelar el mismo
- (15) Opción de adquirir el Sistema a partir de cierta fecha.
- (16) Cómo funciona el Sistema y cómo la operación, consumo de energía y otros factores pueden afectar la factura de energía de la Autoridad de Energía Eléctrica.
- (17) Buenas prácticas de protección al consumidor para que los clientes reciban información correcta y sean tratados de una manera transparente y justa.

Además, según informado en sus Respuestas al Segundo Requerimiento de Información, Sunnova ha establecido un programa interno de supervisión, auditorías y asuntos disciplinarios, con relación a las actividades que llevan a cabo los Channel Partners.<sup>10</sup> Dicho programa incluye entrenamientos sobre prácticas engañosas, las representaciones que estos deben hacer a los clientes y potenciales clientes, así como aquellas que no deben hacer, conforme a, entre otras cosas: (1) el Código de Conducta de los Socios Locales o "Code for Channel Partners" establecido por Sunnova e incluido en el presente escrito como Anejo 6, y (2) las políticas y procedimientos de mercadeo, incluyendo la política sobre mercadeo y comunicaciones a clientes conocida como "Marketing and Customer Communications Policy".<sup>11</sup>

Sunnova también cuenta con personal altamente cualificado para atender clientes y al público en general, a través de su programa de servicio al cliente, sobre cualquier asunto relacionado con los servicios y los productos que ofrece en Puerto Rico, y responder preguntas sobre los términos de los Contratos, el proceso de contratación y la garantía limitada aplicable a ciertos equipos, entre otros asuntos, antes y después de convertirse en clientes de la Compañía. Más aun y tal como se informó en su escrito titulado "Respuestas de Sunnova Energy Corporation a Segundo Requerimiento de Información [del Negociado] de Energía de Puerto Rico" del 18 de agosto de 2017 ("Respuestas al Segundo Requerimiento de Información"), Sunnova cuenta con una línea telefónica dedicada a sus clientes de Puerto Rico, donde estos pueden solicitar información sobre cualquier aspecto relacionado con el PPA, la instalación y operación del Sistema, el programa de medición neta de la AEE, además de cualquier otro asunto relacionado con sus productos y servicios en Puerto Rico.

---

<sup>10</sup> Ver página 4 de las Respuestas de Sunnova al Segundo Requerimiento de Información.

<sup>11</sup> Ver Anejos 2, 3 y 4 de las Respuestas de Sunnova al Segundo Requerimiento de Información.

Por otro lado, Sunnova cuenta con un portal cibernético a través del cual la Compañía provee a sus clientes y al público en general la información más completa, específica y continuamente actualizada de sus productos, incluyendo, entre otras cosas, (1) información sobre medición neta, (2) la exportación de energía a la Autoridad de Energía Eléctrica, (3) la facturación por servicios de energía que recibe el cliente, (4) ahorros en los costos de energía a través de sus productos, (5) la instalación del Sistema, (6) el mantenimiento y reparación del Sistema, y (7) el proceso de contratación. Véase, a manera de ejemplo, Anejo 7.

En fin, los clientes de Sunnova nunca han estado ni estarán desprovistos de ayuda profesional y especializada para atender toda inquietud, duda y hasta inconvenientes relacionados con los contratos y servicios que provee la Compañía.

### **3. Otras Reclamaciones Presentadas sin Fundamento de Hecho**

El Negociado asevera, entre otras cosas, que Sunnova representó que el cliente (1) solo pagaría el cargo mínimo de \$3.00 de la AEE luego de activar el Sistema, (2) que puede adquirir enseres adicionales y mantenerlos encendidos todo el día, ya que el Sistema, según instalado, podía manejar el consumo adicional de energía; (3) que ahorraría un treinta por ciento (30%) de su consumo eléctrico; y (4) no explicó que el cliente no tendría servicio durante periodos nocturnos, de baja producción, o en caso de un apagón. Nuevamente, el Negociado llegó a todas estas conclusiones generalizadas sin conectarlas con ningún caso en particular. Dichos hallazgos no hacen referencia ni mencionan información relevante y provista por Sunnova que es contraria a los mismos.

Documentación previamente sometida al Negociado demuestra que Sunnova explica a sus clientes:

- (1) Que el cliente recibe dos (2) facturas mensuales, una de Sunnova y otra de la empresa de energía eléctrica, entiéndase la AEE;
- (2) Que la factura de la AEE es variable y depende del consumo en el hogar (por lo cual no cabe hablar de pagar solo un cargo mínimo);
- (3) Que el sistema solar fue diseñado basándose en las necesidades específicas del hogar, tomando en cuenta su consumo anual;
- (4) Que si el cliente aumenta su consumo de energía, su factura aumentará;
- (5) Que si la cantidad de personas en el hogar aumenta o se instalan nuevos electrodomésticos, la factura aumentará; y

- (6) Que la energía consumida durante la noche proviene exclusivamente de la red eléctrica. ("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 empresa proveedora de electricidad 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).")

Véase Guía Completa: Servicio de Energía Solar Integral, EZ Pay PPA, Anejo 8; Cómo obtener el mayor provecho de tu su sistema de energía solar, Anejo 9.

La información sometida por Sunnova ante el Negociado demuestra que la Compañía ofrece información clara y específica sobre sus productos y servicios; que le requiere a sus Channel Partners ofrecer información certera, completa y correcta sobre los mismos; y que le provee entrenamiento para que cumplan con estas exigencias. Contrario a las conclusiones del Informe, el contenido de los materiales de promoción y mercadeo presentados por Sunnova, el programa de entrenamiento de sus Channel Partners; y la información disponible al público a través de su página web y sus representantes de servicio al cliente, incluyendo la asistencia prestada durante la Llamada de Validación, son consistentes con los términos de los contratos y productos que Sunnova ofrece en Puerto Rico. El Informe obvia por completo lo anterior.

Ahora bien, Sunnova reconoce que en muchas de las reclamaciones atendidas por la OIPC, los clientes presentaron su inconformidad con los costos totales incurridos por el consumo de electricidad.

Para Sunnova es de suma importancia que los clientes que adquieren los servicios de la Compañía al firmar un PPA, perciban los beneficios de la energía solar producida por sus sistemas solares, incluyendo los ahorros que la Compañía les presenta. De manera que una vez Sunnova recibe una reclamación de un cliente insatisfecho con sus costos de electricidad, Sunnova realiza un análisis de producción del sistema solar en conjunto con un análisis del consumo de energía del cliente. Para éste último, Sunnova requiere datos específicos incluidos en la facturación de la AEE correspondientes a los últimos doce meses. De la compañía identificar una deficiencia en la producción del sistema solar, y aún en el caso en que se demuestre que el incremento en las facturas de la

AEE se deben a un incremento en el consumo de electricidad por parte de cliente, Sunnova está comprometida en hacer todo lo razonablemente posible para resolver el problema presentado por el cliente.

Bajo esta premisa, Sunnova entiende que la Compañía ha resuelto, a la satisfacción de los clientes, más de 90<sup>12</sup> reclamaciones de clientes específicamente relacionadas con el costo total de electricidad. Más de la mitad de éstas se resolvieron al confirmar con los clientes que el sistema solar estaba produciendo energía a los niveles esperados<sup>13</sup>. En otros casos, la Compañía reconoció ciertos problemas relacionados con la facturación de la AEE y/o con el proceso del acuerdo de medición neta del cliente con la Autoridad, o incluso con los patrones de consumo de los clientes, para lo cual Sunnova accedió a otorgarle los clientes, como cortesía, un crédito sobre los pagos mensuales, un ajuste reduciendo la tarifa por kWh bajo el PPA por el plazo del Contrato, o inclusive cambiándole al cliente el plan de pagos bajo el PPA<sup>14</sup>. En otras ocasiones la compañía realizó las reparaciones requeridas, incluyendo reparaciones posteriores al paso del Huracán María, según la garantía bajo el PPA y además le otorgó a los clientes una reducción en la tarifa por kWh bajo el PPA por el plazo del Contrato<sup>15</sup>. Finalmente, Sunnova ha cancelado 25 de estos Contratos<sup>16</sup> y se encuentra en el proceso de resolución de 14 reclamaciones<sup>17</sup>.

#### **4. Configuración, Instalación y Operación de los Sistemas**

El Informe hace referencia a ciertas alegaciones en cuanto a la configuración, instalación y operación de los Sistemas, particularmente que (1) los Sistemas no

---

<sup>12</sup> Ver Anejo 10, el cual contiene información sobre estatus del proceso de resolución de las reclamaciones referidas por la OIPC a Sunnova desde el comienzo de la investigación hasta la fecha en que se emitió el Informe. Este anejo contiene información personal y confidencial de clientes de Sunnova. Por tal motivo, se solicita de este Honorable Negociado que designe y trate como información Confidencial este archivo digital contenido en este anejo y que el mismo sea guardado, manejado y protegido como documento confidencial, conforme con el Artículo 6.15 de la Ley 57-2014 y la Sección 1.15 del Reglamento 8543.

<sup>13</sup> Véase, a manera de ejemplo, Anejo 10, Caso OIPC 2016-116, PREC Caso SUN-104; Caso OIPC 2016-196, PREC Caso SUN-129; Caso OIPC 2016-222, PREC Caso SUN-061; Caso OIPC 2016-100, PREC Caso SUN-081.

<sup>14</sup> Véase, a manera de ejemplo, Anejo 10, Caso OIPC 2016-223, PREC Caso SUN-095; Caso OIPC 2016-176, PREC Caso SUN-019; Caso OIPC 2017-021, PREC Caso SUN-140.

<sup>15</sup> Véase, a manera de ejemplo, Anejo 10, Caso OIPC 2016-102, PREC Caso SUN-057; Caso OIPC 2016-119, PREC Caso SUN-044; Caso OIPC 2016-129, PREC Caso SUN-045.

<sup>16</sup> Véase, a manera de ejemplo, Anejo 10, Caso OIPC 2016-197, PREC Caso SUN-015; Caso OIPC 2016-238, PREC Caso SUN-106; Caso OIPC 2016-248, PREC Caso SUN-139.

<sup>17</sup> Véase, a manera de ejemplo, Anejo 10, Caso OIPC 2016-020, PREC Caso SUN-002; Caso OIPC 2016-281, PREC Caso SUN-036; Caso OIPC 2016-308, PREC Caso SUN-075.

generan la suficiente energía para cubrir el consumo energético del cliente; (2) las residencias de los clientes sufrieron daños como resultado de la instalación de los Sistemas; y (3) Sunnova tardó en iniciar y/o completar la instalación de los Sistemas.

En cuanto a la primera alegación, nuevamente hacemos referencia a las explicaciones brindadas anteriormente respecto a que el diseño de los Sistemas se basa en el consumo histórico del cliente. Así como el consumo del cliente puede disminuir en el curso del Contrato, en cuyo caso también disminuirán sus costos de energía solar o electricidad, si el consumo aumenta, también aumentará la factura. En cuanto al resto de las alegaciones, el Informe no da explicación acerca de por qué constituyen una violación a reglamento o ley alguna que requieran ser atendidas en el Informe. Estos hechos, según alegados e incorporados en las determinaciones del Negociado, son posibilidades consideradas en el PPA y, según aplique, deben ser atendidas conforme a los términos del mismo y/o la garantía limitada que cubre el Sistema. En otras palabras, de surgir alguna de estas situaciones, todo lo que se requiere es que sean atendidas conforme a los términos del Contrato.

En esta sección, el Informe únicamente hace referencia a dos (2) casos donde, según el Negociado y basado en las alegaciones de los clientes, se completó la instalación del Sistema pero éste nunca funcionó debido a que nunca se completó el acuerdo de medición neta con la AEE.<sup>18</sup> Los récords de Sunnova, sin embargo, reflejan que los Contratos de ambos clientes fueron cancelados, aun cuando Sunnova hizo todo lo posible para asistir con los problemas presentados por los clientes. De hecho, antes de acceder a la cancelación del Contrato, Sunnova le solicitó al cliente bajo el Caso OIPC 2016-242, PREC Caso SUN-055, que firmara la autorización requerida a fin de que Sunnova le asistiera directamente con el trámite del acuerdo de medición neta. Al mismo tiempo, Sunnova le ofreció al cliente, como cortesía, una reducción significativa en la tarifa a pagar durante el plazo completo del contrato. Sin embargo, el cliente nunca le respondió a Sunnova, y tampoco completó el acuerdo de medición neta por sí mismo. Por el otro lado, el cliente bajo el Caso OIPC 2016-197, PREC Caso SUN-015, nunca le hizo saber a Sunnova, de manera expresa o implícita, que éste presentaba problemas con el proceso del acuerdo de medición neta. En varias ocasiones los técnicos de Sunnova visitaron la casa del cliente para revisar la instalación y funcionamiento del sistema instalado, pero el cliente nunca respondió.

---

<sup>18</sup> Ver nota al calce número 31 del Informe el cual hace referencia al siguiente caso: Caso OIPC 2016-197, PREC Caso SUN-015, Sunnova System 007MM7 (no tiene número de caso de Sunnova); Caso OIPC 2016-242, PREC Caso SUN-055, Sunnova Case-00568632.

## **B. LA CLÁUSULA DE ARBITRAJE DEL CONTRATO DE COMPRAVENTA DE ENERGÍA**

De otra parte, el Negociado afirma que el lenguaje compulsorio de la cláusula de arbitraje de los PPAs que suscribe Sunnova con sus clientes es tan amplio que tiene el efecto de sustraer impermisiblemente la presentación de toda reclamación ante su consideración, lo cual es contrario a la Ley Núm. 54 de 27 de Mayo de 2014, según enmendada, conocida como Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico ("Ley 57-2014"). El Negociado razona que dicho procedimiento de arbitraje impide que los clientes de Sunnova soliciten la revisión de sus facturas siguiendo el procedimiento informal que dispone el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y que, en general, la cláusula de arbitraje en cuestión es ilegal. Respetuosamente sostenemos que el Negociado se equivoca. Nos explicamos.

Primero, aduce el Negociado que, conforme al Artículo 1240 del Código Civil, las cláusulas oscuras de contratos de adhesión deben ser interpretadas a favor de quien no tuvo nada que ver con su redacción. No obstante, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha resuelto que "[s]ólo cuando el contrato de adhesión contiene cláusulas obscuras o ambiguas se activa la norma del Art. 1240 [citas internas omitidas], por lo cual no toda duda debe resolverse contra la parte que redactó en contrato. En ausencia de ambigüedad u oscuridad, el contrato debe ser interpretado según sus términos." Arthur Young & Co. v. Vega III, 136 D.P.R. 157, 166 (1994), y casos y tratadistas allí citados.

Asumiendo, para propósitos de argumentación, que el contrato en cuestión fuera uno de adhesión, la Sección 18 del mismo sobre arbitraje no es ambigua ni oscura. Dicha Sección detalla minuciosamente el proceso de arbitraje acordado por las partes.

Luego de citar la Sección 18, el Negociado asevera que no se observó advertencia al cliente sobre su derecho a acudir ante dicha agencia para revisar determinaciones finales sobre facturas y atender querellas contra la Compañía. Más adelante, invoca el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 para determinar que se transgrede el derecho que tiene un cliente a solicitar revisión de facturas o a dirimir disputas ante el Negociado. Finalmente, razona el Negociado, que la amplitud de lenguaje de que "TODAS LAS CONTROVERSIAS O DISPUTAS" deben ser sometidas a arbitraje soslaya su jurisdicción lo cual "claramente sería contrario a la ley y al orden público." Esta conclusión del Negociado no está sustentada por el derecho vigente.

El Tribunal Supremo de los Estados Unidos ha resuelto que cuando las partes acuerdan arbitrar toda cuestión que surja de un contrato, las leyes estatales que confieran jurisdicción primaria a otro foro, sea judicial o administrativo, quedan desplazadas por la Ley Federal de Arbitraje (“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). En Preston v. Ferrer, una ley estatal le confería a cierta agencia la jurisdicción primaria para entender en disputas surgidas de contratos relacionados con el manejo de talento en la industria del entretenimiento, específicamente estableciendo un procedimiento informal ante el Comisionado Laboral del Estado de California. Empero, el Tribunal Supremo determinó que tales disposiciones procesales confligían con la Ley Federal de Arbitraje y quedaban desplazadas por ésta.

La decisión del Tribunal en el caso de Preston v. Ferrer ha sido reiterada por el Tribunal Supremo Federal en 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]”).

De igual manera, lo resuelto en Preston v. Ferrer ha sido refrendado por el Tribunal Supremo de Puerto Rico en S.L.G. Méndez Acevedo v. Nieves Rivera, 179 D.P.R. 359 (2010). Allí, se examinó si eran los árbitros o los jueces los llamados a adjudicar una controversia en la que se impugnaba la existencia y la validez de un contrato, *in toto*, cuando el contrato contenía una cláusula de arbitraje amplia. El Tribunal Supremo de Puerto Rico reseñó la Ley de Arbitraje de Puerto Rico, explicando que el arbitraje es una figura inherentemente contractual y que se puede exigir únicamente cuando se haya hecho constar por escrito. 179 D.P.R. a la pág. 368. También, repasó la jurisprudencia relacionada con el arbitraje, señalando que “una vez acordado el arbitraje, los tribunales carecen de discreción con respecto de su eficacia y tiene que dar cumplimiento al arbitraje acordado”. Id. (citando citas internas omitidas).

Luego, el Tribunal Supremo reseñó los casos principales sobre arbitraje del Tribunal Supremo de EEUU, incluyendo Preston v. Ferrer, e indicó que tal jurisprudencia es compatible en nuestra jurisdicción. De hecho, las expresiones del Tribunal Supremo respecto a Preston v. Ferrer son dispositivas en cuanto al tema de arbitraje en este caso: “El Tribunal Supremo federal, confirmando en todos sus extremos a Buckeye Check Cashing, Inc. v. Cardegna, *supra*, resolvió que cuando las partes deciden



acordar arbitrar todas las controversias que surjan mediante un contrato, una ley estatal no podrá alojar la jurisdicción primaria a *un foro judicial o administrativo*, por ser ello contrario a la Ley Federal de Arbitraje. Esa disputa deberá ser elucidada por un árbitro." (Énfasis nuestro.)

El único caso citado en la nota al calce 46 por el Negociado al concluir en el Informe Final que la cláusula de arbitraje es contraria a la ley, CCPR Services v. Junta de Telecomunicaciones de P.R., KLRA200700288, Sentencia de 25 de octubre de 2007, 2007 PR App. LEXIS 3119, 2007 WL 4270408 (TCA), es inaplicable. En primer lugar, CCPR Services trataba sobre un caso ante la Junta de Telecomunicaciones de Puerto Rico, a la cual la ley le confiere jurisdicción *primaria* sobre los servicios de telecomunicaciones. En este caso, el Negociado establece su jurisdicción invocando el Art. 6.4 de la Ley 57-2014, el cual le confiere jurisdicción *general*, no primaria ni exclusiva sobre los asuntos allí enumerados. Es decir, nada impide que los tribunales, otras agencias y árbitros puedan entender en controversias sobre estos temas, pues la jurisdicción del Negociado no es exclusiva. En segundo lugar, CCPR Services es un caso del año 2007, que antecede las decisiones del Tribunal Supremo de los EEUU en Preston v. Ferrer, AT&T Mobility LLC v. Concepcion y del Tribunal Supremo de Puerto Rico en S.L.G. Méndez Acevedo v. Nieves Rivera. Por tanto, CCPR Services debe ser descartado a la luz de estos casos más recientes, que establecen jurisprudencia obligatoria para este Honorable Foro.

Por el contrario, sentencias más recientes del Tribunal de Apelaciones apoyan la validez de cláusulas de arbitraje similares a las del caso de marras. En Rodríguez v. Camille's Franchise System, Inc., Sentencia de 8 de marzo de 2011, 2011 WL 2162347 (2011), el Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico validó una cláusula de arbitraje de un contrato de franquicia que era mucho más concisa que la que nos ocupa pero que igualmente refería "all contract disputes" a arbitraje. Amparándose en S.L.G. Méndez Acevedo v. Nieves Rivera y en Preston v. Ferrer, como también en la Ley de Arbitraje de Puerto Rico, expresó el tribunal: "[e]stamos ante un acuerdo sobre arbitraje que surge de las cláusulas del Contrato de Franquicia suscrito entre los apelantes y [el apelado Camille's Franchise System, Inc.], cuyos términos y condiciones son obligatorios para estas partes. Así lo exige la política pública y el derecho vigente a favor del arbitraje. Además, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes". 2011 WL 2162347 en la pág. 8. El Tribunal de Apelaciones concluyó que el Tribunal de Primera Instancia estaba obligado a referir el caso a arbitraje e impedido de atender la reclamación.

En Morales Steinmann v. R.G. Inv. Corp., Sentencia de 30 de septiembre de 2009, 2009 WL 5842391 (TCA), el Tribunal de Apelaciones consideró una cláusula de arbitraje que disponía que “ANY CONTROVERSY” debía ser sometida a arbitraje. A la luz de dicha cláusula, la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras desestimó una querella que había sido presentada ante su consideración por una disputa relacionada con la compra de unos bonos corporativos, controversia que en ausencia de dicha disposición contractual sería de su jurisdicción.

El Tribunal intermedio, citando a un tratadista español, indicó lo siguiente: “. . . la sustitución de actividad jurisdiccional del Estado por la privada establecida por las partes, es una característica fundamental que no puede fácilmente desconocerse. El Estado, con ello, no abdica de las funciones propias de su soberanía, sino que consiente ese desplazamiento en aras de la voluntad de las partes y en méritos, asimismo, de la economía procesal y crematística que ello puede suponer” 2009 WL 5842391 en la pág. 3. O sea, el Estado no deja de tener jurisdicción sobre la materia que le compete, pero si las partes acuerdan reservar tal jurisdicción en primera instancia a cierto foro privado y especializado para que entienda en cierta controversia, en virtud de la voluntad de las partes y el respeto que se les debe, procede la abstención, aunque no esté vedada. En palabras del Tribunal Apelativo, “la renuncia a dilucidar controversias en otros foros cuando se opta por el foro arbitral, lejos de ser contraria al interés o al orden público, es favorecida por él” *Id.* en la pág. 10 (énfasis suplido). El Tribunal Apelativo consideró que la cláusula en cuestión era clara, terminante e inequívoca, amén de suficiente para delegar el poder de adjudicación, lo que apoya la vigorosa política pública de arbitraje. Véase *Id.*

Por último, el Tribunal de Apelaciones, mediante sentencia emitida el 30 de octubre de 2018 en el caso de Aurea E. Román Pagán et al. v. Sunnova Energy Corp., KLRA201800596, reconoció la validez y aplicabilidad de la cláusula de arbitraje utilizada en el Contrato de Sunnova objeto del caso y, de conformidad con la normativa aplicable, la falta de jurisdicción de los foros administrativos y judiciales para atender controversias relacionadas con el Contrato. Dicho caso trataba sobre una querella contra Sunnova presentada ante el Departamento de Asuntos del consumidor (“DACO”). El Tribunal de Apelaciones determinó, *sua sponte*, que ni el DACO ni el propio Tribunal tenían jurisdicción para entender en las controversias planteadas, las cuales debían ser referidas al procedimiento de arbitraje.

De acuerdo con el Tribunal de Apelaciones, “[s]i la cláusula de arbitraje es lo suficientemente amplia, como regla general, el árbitro tiene autoridad para adjudicar

todo tipo de controversias y así tienen que aceptarlo los foros judiciales y cuasi judiciales." Añadió dicho foro judicial, haciendo referencia a World Films Inc. v. Paramount Pict. Corp., 125 D.P.R. 352 (1990), que los tribunales ni las agencias adjudicativas "pueden propiciar o permitir... que los contratantes evadan el cumplimiento de sus obligaciones."

En resumen, la cláusula de arbitraje es clara, inequívoca, minuciosa y libre de ambigüedades. El que dicha cláusula sea parte de un contrato en cuya redacción los clientes de Sunnova no participaron no lo hace un contrato obscuro que debe interpretarse en contra de Sunnova. El que dicha cláusula desplace la jurisdicción del Negociado para que se arbitren controversias que podrían ser de la competencia del Negociado no significa que sea contrario a la ley ni que se estén ignorando los poderes del Negociado. Como bien dijo el Tribunal Supremo en S.L.G. Méndez Acevedo v. Nieves Rivera, refiriéndose a Preston v. Ferrer: "cuando las partes deciden acordar arbitrar todas las controversias que surjan mediante un contrato, una ley estatal no podrá alojar la jurisdicción primaria *a un foro judicial o administrativo*, por ser ello contrario a la Ley Federal de Arbitraje. Esa disputa deberá ser elucidada por un árbitro."

Los clientes de Sunnova, al haber contratado con Sunnova, eligieron arbitrar tal como lo dispone el Contrato. Como ha establecido repetidamente el Tribunal Supremo de Puerto Rico, "[u]na vez acordado el arbitraje, los tribunales carecen de discreción respecto a su eficacia y tienen que dar cumplimiento al arbitraje acordado". S.L.G. Méndez Acevedo v. Nieves Rivera, 179 D.P.R. en la pág. 368 y casos allí citados.

### C. PROCEDIMIENTO INFORMAL PARA LA OBJECCIÓN DE FACTURAS

El Negociado determinó que Sunnova no dispone de un procedimiento para la revisión de facturas acorde con el Reglamento Sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, Reglamento Núm. 8863, a su vez adoptado, en lo que aquí concierne, al amparo del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014. No obstante, Sunnova respetuosamente sostiene que, en virtud de sus propios términos, dicho Artículo no es aplicable a compañías de servicio eléctrico en el campo de la energía distribuida.

El procedimiento de revisión de facturas y normas para la suspensión de servicio eléctrico aplica a las compañías de servicio público, o *utilities* tradicionales, y no a una compañía de generación distribuida como Sunnova. El Artículo 6.27 tomó como modelo

los requisitos procesales mínimos dispuestos en la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, o “Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales”. Dicha Ley fue promulgada, como bien apunta su nombre, para compañías de servicio público, o *utilities* tradicionales como la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, la Autoridad de Energía Eléctrica, la Autoridad de Teléfonos y la Autoridad de Comunicaciones. Específicamente, el Artículo 3 de la Ley 33-1985 requiere a “[t]oda autoridad, corporación pública u otra instrumentalidad gubernamental que provea servicios esenciales a la ciudadanía” a disponer del procedimiento administrativo previo a la suspensión de servicio.” Véase 27 L.P.R.A. § 262b. Nótese que la Ley 33-1985 se refiere a corporaciones públicas o instrumentalidades de gobierno semejantes y no a entes privados.

Por su parte, el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 claramente dispone que el proceso allí dispuesto de revisión de facturas y normas para la suspensión es un “procedimiento administrativo informal” en el que no aplicarán las disposiciones sobre procedimientos adjudicativos de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (“LPAU”). Véase 22 L.P.R.A. § 1054z(a). Entonces, al disponer que no aplica parte de la LPAU, está implícito que dicho Artículo 6.27 aplica a corporaciones públicas o agencias de gobierno y no a entes privados. La LPAU aplica a los procedimientos administrativos ante agencias del Estado, incluyendo corporaciones públicas, y no a procesos de clientes ante entes privados. Es decir, si la redacción del Artículo 6.27 se ocupa de aclarar que no aplica la LPAU, entonces dicho Artículo nos coloca en el campo de acción de una agencia del Estado respecto a las personas que dicha agencia regula y no en el campo de acción de una compañía privada y sus clientes.

El proceso dispuesto por el Artículo 6.27 inicia con una “solicitud de investigación,” que es el mismo primer paso establecido bajo el proceso de la Ley 33-1985. 27 L.P.R.A. § 262b. Luego que la investigación es concluida, si el cliente no está conforme con el resultado, puede solicitar reconsideración de esa decisión inicial ante un “funcionario de mayor jerarquía.” El uso de la frase “funcionario de mayor jerarquía” es nuevamente indicativo de se trata de una estructura gubernamental y no de un ente privado.

Asimismo, dispone el Artículo 6.27 que “ningún cliente podrá utilizar este procedimiento para objetar o impugnar la tarifa vigente o el cargo de transición por la estructura de titulización (securitization) facturado por la Autoridad [de Energía Eléctrica]”. 22 L.P.R.A. § 1054z(a)(1). Otra vez, el uso de este lenguaje indica que se trata de cargos relacionados con la tarifa de la Autoridad de Energía Eléctrica y de cargos relacionados con la reestructuración de dicha entidad, no de un ente privado.

Si fuera correcta la conclusión del Negociado de que el Artículo 6.27 requiere a una compañía como Sunnova implementar un proceso de revisión de facturas como allí se dispone, significaría en términos prácticos que el proceso de revisión de facturas aplicaría a *todas las compañías de servicio eléctrico certificadas*, sin excepción. Esto incluiría a productores independientes de energía que venden electricidad a la Autoridad de Energía Eléctrica; a compañías de generación distribuida como Sunnova que venden energía a clientes residenciales; o a generadores distribuidos con capacidades de varios megavatios en un contexto comercial o industrial. No sería lógico pensar que en todos estos casos, en los cuales las facturas pueden fluctuar desde decenas de dólares en el contexto residencial hasta cientos de miles de dólares en sistemas de mayor capacidad, se requiera proveer un proceso de revisión de facturas a la usanza de la Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales, y máxime cuando el tema de revisión de facturas está atendido por los términos de los contratos entre las partes.

Los propios reglamentos adoptados por el Negociado apoyan nuestra conclusión acerca de la inaplicabilidad del Artículo 6.27. Sunnova es una Compañía de Servicio Eléctrico bajo la Enmienda al Reglamento Núm. 8618, Sobre Certificaciones, Cargos Anuales y Planes Operacionales de Compañías de Servicio Eléctrico de Puerto Rico, Reglamento Núm. 8701, incluida en la categoría de generación distribuida. Esto es, Sunnova ofrece “generación de energía para su venta en Puerto Rico por medio de generadores distribuidos interconectados a la red de la AEE con capacidad agregada de un megavatio (1 MW) o más, independientemente de que dichos generadores distribuidos o los clientes a quienes se les vende la energía estén o no participando del Programa de Medición Neta de la AEE.” Reglamento Núm. 8701, Sección 1.08(5)(c)(i).

Por su parte, el Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico, Reglamento Núm. 8863, también aplica a Compañías de Servicio Eléctrico, pero la definición de este Reglamento es muy distinta a la del Reglamento Núm. 8701. Las Compañías de Servicio Eléctrico a las que se les requiere establecer un proceso de revisión de facturas bajo el Reglamento Núm. 8863 son (a) la Autoridad de Energía Eléctrica; (b) cualquier persona o entidad, natural o jurídica, que se dedique a ofrecer a consumidores de energía eléctrica el *servicio de distribución o suministro de energía eléctrica al detal*; y (c) cualquier persona o entidad, natural o jurídica, dedicada a la facturación de *servicio de distribución o suministro de energía eléctrica al detal* a consumidores de energía eléctrica. Reglamento Núm. 8863, Sección 1.08(A)(7). Es decir, según la definición del Reglamento Núm. 8863, las

Compañías de Servicio Eléctrico que deben implementar el proceso de revisión de facturas allí establecido son las que se dedican al negocio de *distribución de electricidad al detal*, y no a las compañías en la categoría de energía distribuida como Sunnova.

En otras palabras, el Reglamento Núm. 8863 aplica a compañías que están en el negocio de “retail electric service,” que no son otra cosa que los “utilities” tradicionales como la Autoridad de Energía Eléctrica, las cuales ofrecen su servicio mediante el sistema de distribución de la red eléctrica. Fijese este Honorable Negociado que, bajo el Reglamento Núm. 8863, el remedio provisto a las Compañías de Servicio Eléctrico en caso de falta de pago es la suspensión del servicio eléctrico, o el llamado “corte de luz.” Véase Reglamento Núm. 8863, Sección 6.01. Este remedio claramente está diseñado para empresas como la AEE que proveen el servicio eléctrico a través del sistema de distribución de la red eléctrica, pues el remedio definitivo para compañías de generación distribuida es radicalmente distinto y envuelve la remoción del sistema de generación instalado en la propiedad del cliente. Refuerza esta conclusión el hecho de que esta misma sección del Reglamento Núm. 8863 en torno al remedio considera específicamente casos de instalaciones municipales que reciban aportación por concepto de Contribución en Lugar de Impuestos o “CELI.” Obviamente, el concepto de CELI aplica solamente a la AEE.

El Reglamento Núm. 8863 no atiende compañías como Sunnova, cuyos activos de generación distribuida están instalados en la propiedad del cliente y no utilizan el sistema de distribución de la red para suministrar electricidad. De hecho, no hemos hallado siquiera una mención de energía distribuida o generadores distribuidos en el Reglamento Núm. 8863.

Este acercamiento al trato de compañías de servicio eléctrico en el campo de la energía distribuida no es extraño o particular. A través de las decisiones de las agencias reguladoras correspondientes, Arizona, Iowa, Nevada, Oregon y New Mexico han determinado que las compañías que ofrecen contratos de venta de energía no son “public utilities.” Otros estados, como California, New Jersey, y Colorado han usado el proceso legislativo para establecer la misma distinción. Peter Agresta, *House of the Enterprising Sun: The Iowa Supreme Court Votes for Distributed Solar Power*, 17 VERMONT JOURNAL OF ENV. LAW, 283, 287 (2015).

En resumidas cuentas, el procedimiento de revisión de facturas requerido bajo el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y el Reglamento Sobre el Procedimiento para la

Revisión de Facturas y Suspensión del Servicio Eléctrico por Falta de Pago, Reglamento Núm. 8863, no aplica a Sunnova. Este procedimiento aplica a Compañías de Servicio Eléctrico que suministran electricidad al detal a través del sistema de distribución de la red eléctrica, esto es, a la Autoridad de Energía Eléctrica y "utilities" tradicionales.

#### **D. CUMPLIMIENTO CON LA LEY 57- 2014**

El Negociado concluye en su Informe "que el no hacer divulgaciones adecuadas a los potenciales clientes previo a la firma del PPA es un incumplimiento con la obligación que tiene Sunnova bajo el Artículo 6.21 de la Ley 57-2014 de proveer un servicio confiable, seguro y eficiente, y es inconsistente con la política pública del Artículo 1.2(1) sobre el derecho del consumidor a obtener un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia." Además determinó que "no contar con un procedimiento de objeción de facturas, representa un incumplimiento de parte de Sunnova con las disposiciones del Artículo 6.27 de la Ley 57-2014." Basado en lo anterior, el Negociado concluyó que, como medida correctiva, se le debe ordenar a Sunnova a desarrollar y someter, para la aprobación del Negociado:

- (1) un protocolo de las divulgaciones que deben hacerse previo a suscribir cualquier PPA con sus potenciales clientes, según se detalla en la Parte IV de este informe; y
- (2) un protocolo estableciendo el proceso para la tramitación de objeciones de facturas de parte de sus clientes que sea consonó con el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 y el Reglamento 8863.

Sunnova respetuosamente difiere del Negociado. Según se desprende de las respuestas de Sunnova a los requerimientos de información del Negociado y en el presente escrito, Sunnova provee información amplia y detallada de sus servicios, consistente con el contenido de sus acuerdos, a través de varios recursos, entre ellos:

- (1) Socios Locales debidamente entrenados y auditados por la Compañía, los cuales tienen la obligación de proveer información directamente al cliente sobre los productos, la instalación del sistema, y términos de los Contratos, entre otros;
- (2) portal cibernético con información básica de sus productos pero también específica sobre ciertos aspectos relacionados con el ahorro de energía, programa de medición neta, facturación de servicios de energía, etc.;

- (3) personal profesional de servicio al cliente debidamente entrenado para atender todo asunto relacionado con sus servicios, los contratos, el programa de medición neta, instalación y funcionamiento del Sistema.

Además, el mecanismo utilizado para la firma de Contratos de Sunnova, DocuSign, requiere que el cliente reciba el Contrato, lo abra, examine el mismo y lo firme. Igualmente, Sunnova le envía directamente a todos sus clientes la "Guía Completa: Servicio de Energía Solar Integral" al correo electrónico proporcionado por el cliente durante el proceso de firma del Contrato, y además confirma que los clientes la hayan recibido, antes de que se venza el período de cancelación de siete (7) días, durante la Llamada de Validación.

En cuanto a la obligación de contar con un procedimiento de objeción de facturas conforme al Artículo 6.27 de la Ley 57-2014, véase la Sección II(C) del presente escrito. A la luz de los planteamientos allí expresados, tal procedimiento no es aplicable a Sunnova.

## **E. ESTADO ACTUAL DE LAS RECLAMACIONES REFERIDAS POR LA OIPC A SUNNOVA**

Lo registros de Sunnova indican que, desde el inicio de la investigación y hasta la fecha en que el Negociado emitió el Informe, la OIPC le refirió al Negociado un total de 455 reclamaciones de clientes que según la agencia habían solicitado asistencia de la misma. El Negociado reconoce en su Informe que Sunnova ha mantenido informado tanto a la OIPC como a dicha agencia de las acciones tomadas por la Compañía al momento de atender cada uno de estos clientes así como el resultado de dichas acciones.<sup>19</sup>

Como se indica anteriormente, queda demostrado que Sunnova ha estado dispuesta en todo momento a atender y resolver todas la reclamaciones de sus clientes, aun aquellas que han sido presentadas sin fundamento alguno. A continuación presentamos un resumen del estado actual de los 455 casos/clientes referidos por la OIPC, según indicado.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Ver páginas 2, 3 y 4 del Informe.

<sup>20</sup> Véase Anejo 10.



A la fecha del Informe, Sunnova había atendido o resuelto 431 de las reclamaciones presentadas, incluyendo, como se indica más abajo, ciertos casos de clientes (1) los cuales confirmaron no tener problema alguno con la compañía o sus servicios, (2) duplicados, y (3) que no se han identificado como clientes de Sunnova. Los 24 casos restantes se encuentran en proceso de resolución.

Ahora bien, de los 431 casos atendidos, la Compañía ha resuelto definitivamente un total de 354. Asimismo, de estos 354 casos, 182 envuelven clientes que la Compañía entiende que han quedado satisfechos con la atención brindada por Sunnova específicamente con relación a las reclamaciones en ese momento, las cuales tuvieron que ver principalmente con sus facturas y la producción del sistema. Notablemente, la próxima categoría de mayor prevalencia resultó ser la de clientes que manifestaron *no tener ningún problema con su Sistema o Sunnova*, aun cuando fueron referidos al Negociado por la OIPC. Igualmente, Sunnova entiende que otros 26 casos fueron resueltos definitivamente luego de ser atendidos, pero luego de intentar comunicarse con ellos la Compañía no obtuvo confirmación de estos clientes, como tampoco recibió nuevos reclamos.

Finalmente, entre los 354 casos resueltos, también se encuentran 36 casos duplicados, 12 personas que no pudieron ser identificados como clientes de Sunnova utilizando la información provista por la OIPC y luego de realizar múltiples diligencias, y 8 casos de personas que presentaron una petición de quiebra. Dicho total también incluye 90 Contratos cancelados, de buena fe, por la Compañía.

### III. CONCLUSIÓN

El Informe Final del Negociado contiene múltiples deficiencias sustantivas y procesales. En primer lugar, sus principales hallazgos y conclusiones no están sustentadas en información o documentos específicos en el expediente administrativo generado por esta agencia como parte del proceso de investigación. Al emitir el Informe, el Negociado descansó en meras alegaciones de un grupo de clientes de Sunnova, sin tomar en consideración la información provista por Sunnova ni haberle dado oportunidad para responder a las mismas. En las pocas instancias en las que el Negociado identificó casos específicos para fundamentar sus hallazgos, Sunnova ha ofrecido información y documentos para refutar los mismos.

De igual forma, el Negociado concluyó que la cláusula de arbitraje de los Contratos de Sunnova no es válida y que la Compañía no cumple con el Artículo 6.27 de la Ley 57-2014 al no contar con un procedimiento de revisión de facturas que satisfaga los requisitos establecidos bajo el mismo. En este escrito, Sunnova ha demostrado como cuestión de derecho que la cláusula de arbitraje incluida en sus Contratos es válida y exigible, y que el proceso de revisión de facturas citado es inaplicable a compañías de energía distribuida como Sunnova.

POR TODO LO CUAL, Sunnova solicita muy respetuosamente que este Honorable Negociado de Energía tome conocimiento de lo antes expuesto como parte del presente procedimiento investigativo y emita un Informe Final enmendado.

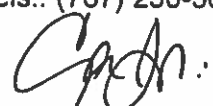
Respetuosamente sometido.

CERTIFICO haber enviado copia de este escrito a la Lcda. 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).

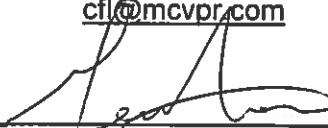
En San Juan, Puerto Rico, a 7 de marzo de 2019.

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

Por: \_\_\_\_\_

  
Carlos J. Fernández Lugo  
RUA Núm. 11033  
[cfl@mcvpr.com](mailto:cfl@mcvpr.com)

Por: \_\_\_\_\_

  
Germán Novoa Rodríguez  
RUA Núm. 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**

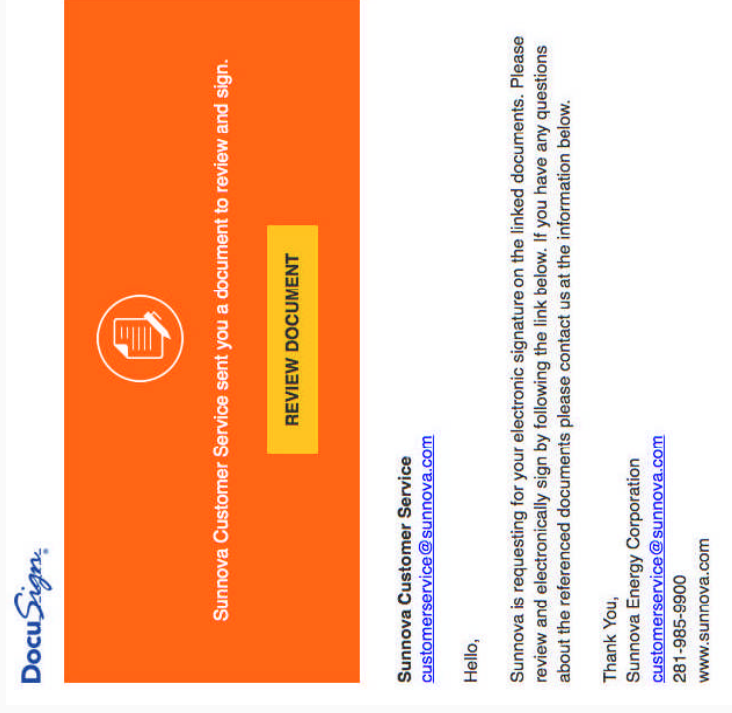
# Firma del Acuerdo de Servicio con DocuSign



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.

*\*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**

**OBJECIONES 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**

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





Acuerdo de compra de energía  
**SUNNOVA Y TÚ**

April. 27, 2015 ▶



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

---

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
- ✓ Limite 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

sunnova

## *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 termino de 25 años

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

Copyright 2015



## Alternativas a los 25 años

---

4 (j) Opción de PrePago de los Pagos Restantes del PPA  
*En cualquier momento el cliente puede repagar 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

---

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."

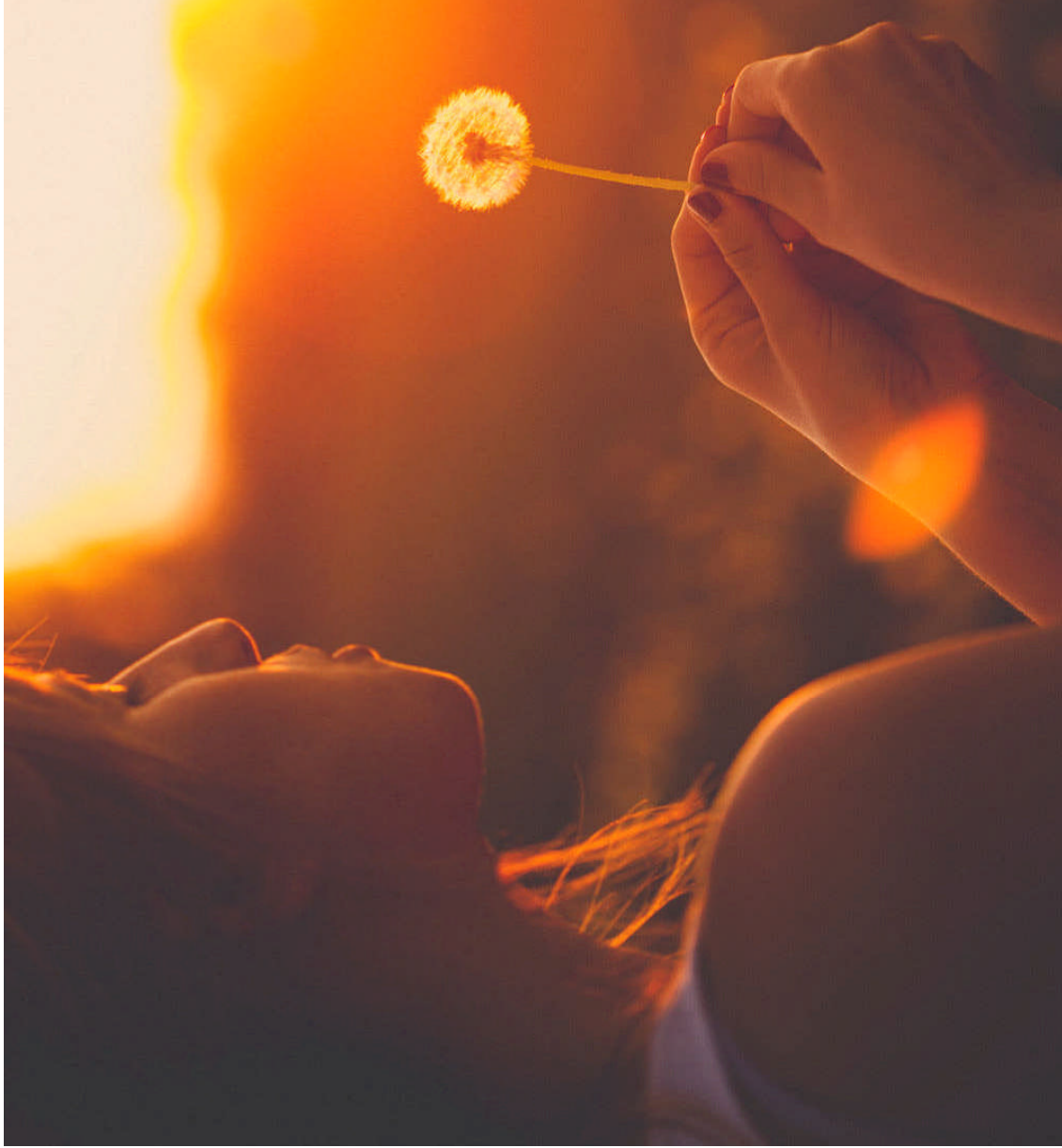
***Si compras, la garantía cesará.***



# 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.



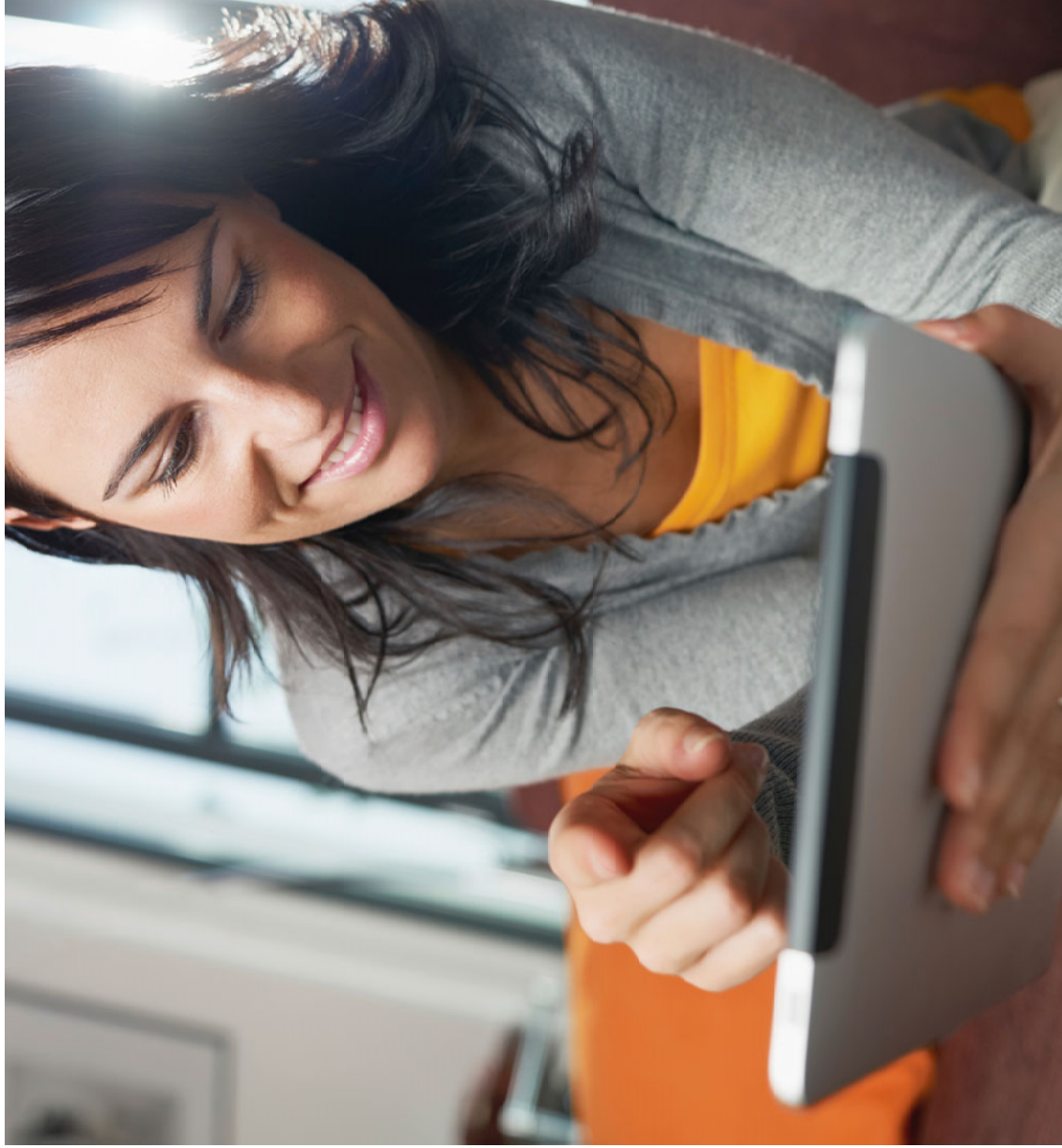
### Mantener

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



ACUERDOS DE  
SERVICIO DE ENERGÍA 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 periodos 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.





## CAPACITACIÓN EN VENTAS

### Enfoque de Ventas

V1 - 2015 





### 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.

## 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.

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.

## 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.

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.



# 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.







## CAPACITACIÓN EN VENTAS Mercadeo y Sus Prácticas

V1, 2015 



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 telemarketing (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.





## 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.

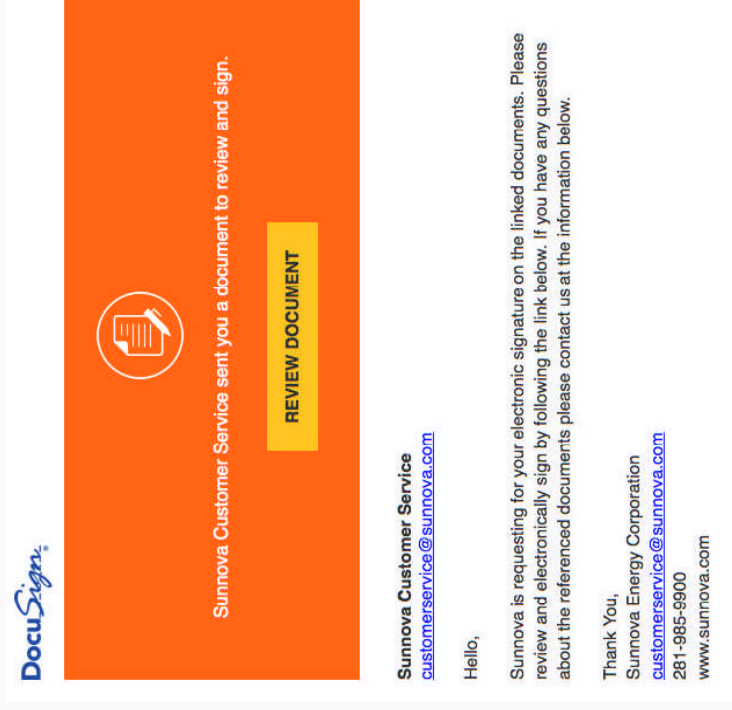
# Firma del Acuerdo de Servicio con DocuSign

Sunnova utiliza la firma electrónica "DocuSign"

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.

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







# 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.

## 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.

## 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.

## Contrato

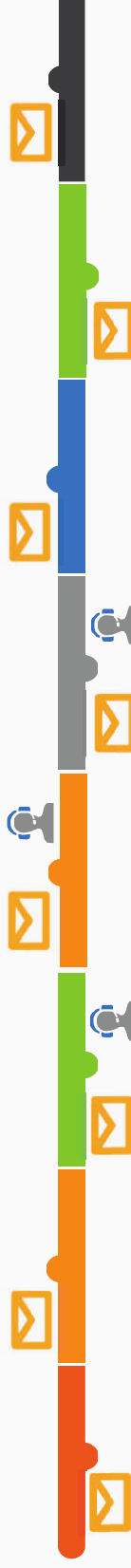
- Email de solicitud de firma.
- Email de bienvenida con guía del propietario.
- Llamada de validación.
- Encuesta.

## Sustancial

- Email informando que estamos listos para iniciar instalación.
- Llamada después de 30 días.
- Llamada de reporte después de 45 días.
- 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 corruptions;
- 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: \_\_\_\_\_

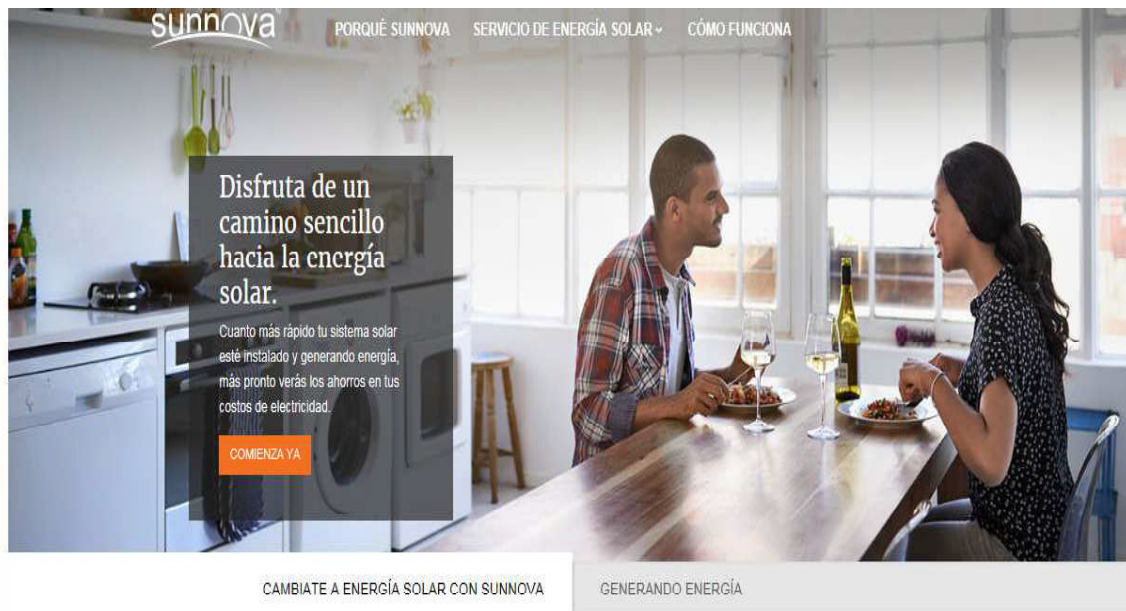
Signature: \_\_\_\_\_

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



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

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



[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 conectará 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 tu, 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.

**sunnova**

Atención al Cliente  
855.277.6379  
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

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

¿CALIFICAS PARA EL SERVICIO?

[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 otro tipo de cambios en las tarifas del proveedor de electricidad. Tales cambios podrían afectar tus ahorros totales estimados.

[f](#) [t](#) [in](#) [v](#)

[p://www.sunnova.com/es/como-funciona/](http://www.sunnova.com/es/como-funciona/)





[Inicio](#) / [Cómo Funciona](#)

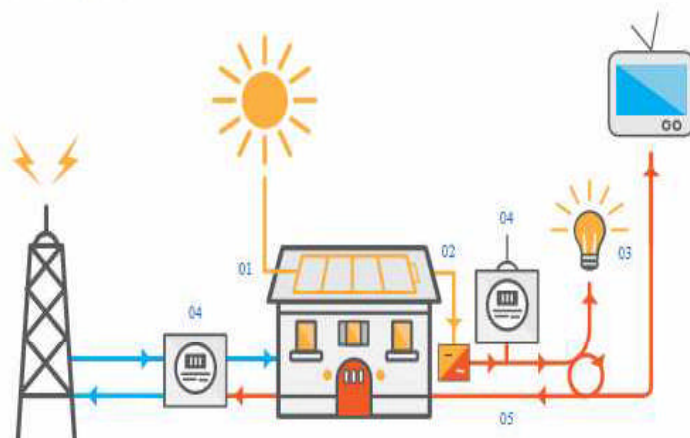
# Conéctate al sol.

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>

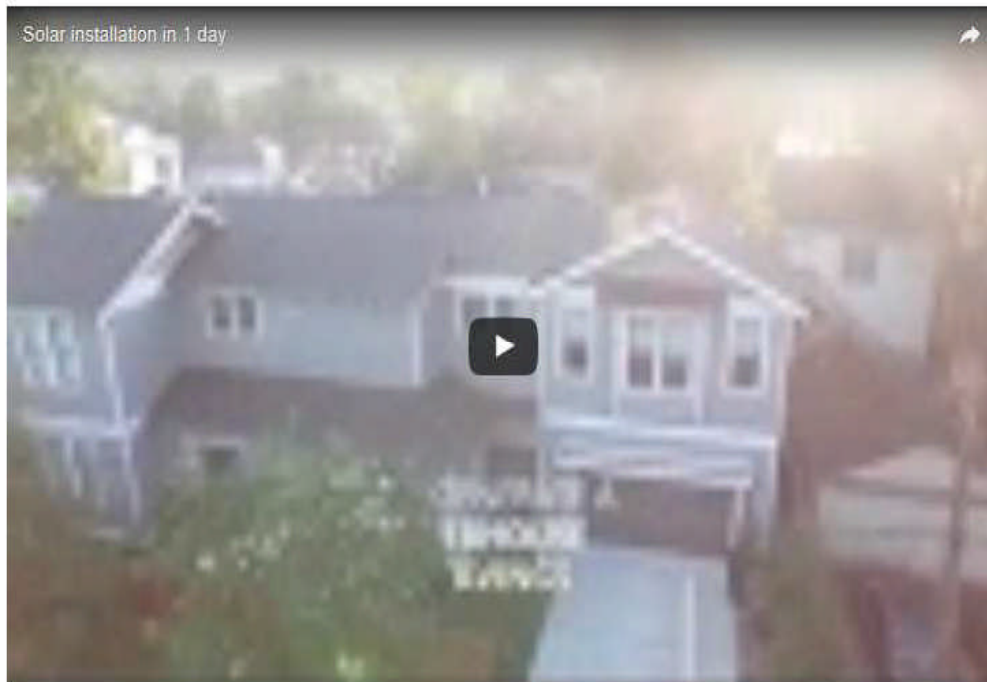
produce tu sistema solar. **Nota: Tendrás** específicos.<sup>2</sup>  
**dos medidores.**

<sup>1</sup> Tus necesidades de energía variarán 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 tu información, aceptas los Términos y Condiciones de Sunnova.



Atención al Cliente  
855.277.6379  
customerservice@sunnova.com

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

Agencia 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

¿CALIFICAS PARA EL SERVICIO?

[Califica tu elegibilidad](#) [Contactar](#) © 2017 Sunnova Energy Corp. Todos los derechos reservados.

Los ahorros reales pueden variar de acuerdo a la consumo de energía y las tarifas de su 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 su proveedor de electricidad y el aumento proyectado para la tarifa del proveedor de electricidad (basadas en datos históricos y el promedio nacional). Los ahorros no tienen en cuenta otro tipo de cambios en las tarifas del proveedor de electricidad. Tales cambios podrían afectar los ahorros totales estimados.





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



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 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 triplicado.<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 consumas 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<br>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: 787.691.7007  
[servicioalcliente@sunnova.com](mailto: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>  |
| <b>SECCIÓN 02</b> | Una Decisión Inteligente: Servicio de Energía Solar Integral          | <b>6</b>  |
| <b>SECCIÓN 03</b> | Chin-Chin: Tus Ahorros con EZ Pay PPA                                 | <b>8</b>  |
| <b>SECCIÓN 04</b> | En El Techo: Instalación de tu Sistema de Energía Solar               | <b>12</b> |
| <b>SECCIÓN 05</b> | En Servicio: Generación de Energía Solar                              | <b>14</b> |
| <b>SECCIÓN 06</b> | Por Buen Camino: Monitoreo y Cuidado de tu Sistema de Energía Solar   | <b>16</b> |
| <b>SECCIÓN 07</b> | Ahora es el Momento: Razones Importantes para Cambiar a Energía Solar | <b>20</b> |
| <b>SECCIÓN 08</b> | Mantente Informado: Preguntas Frecuentes                              | <b>22</b> |
| <b>SECCIÓN 09</b> | Glosario: Términos Comunes en Energía Solar                           | <b>32</b> |

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 una 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.

| Característica                                        | Beneficio                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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:

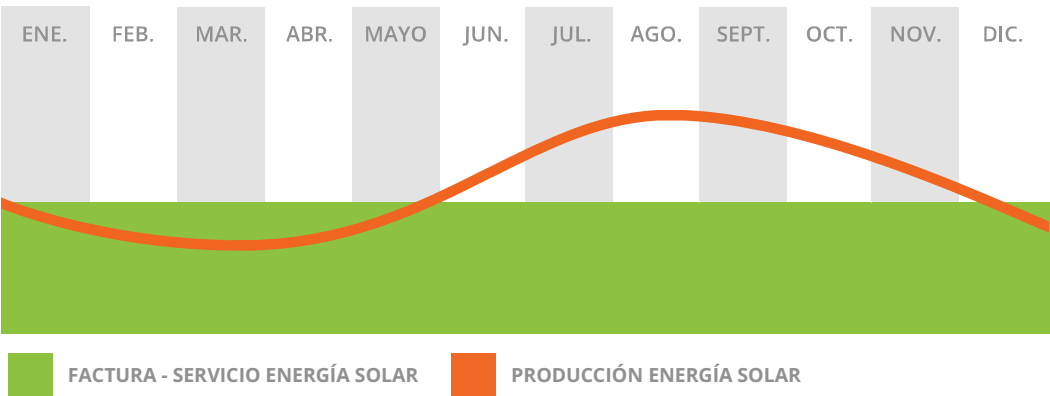
Con el servicio EZ Pay PPA (Acuerdo de Compra de Energía), tu pago mensual por la energía solar se calcula usando tu producción anual estimada y la tarifa por kWh. Pagarás una cantidad fija mensualmente, durante un período de 12 meses. Al finalizar cada período de 12 meses, Sunnova evaluará la producción 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 la noche, 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.

### COSTO DE LA ELECTRICIDAD ANTES DE CAMBIAR A ENERGÍA SOLAR

FACTURA DE LA AEE

### COSTO TOTAL DE LA ENERGÍA DESPUÉS DE CAMBIAR A ENERGÍA SOLAR

FACTURA DE LA AEE

PAGO POR ENERGÍA SOLAR

« TUS AHORROS »

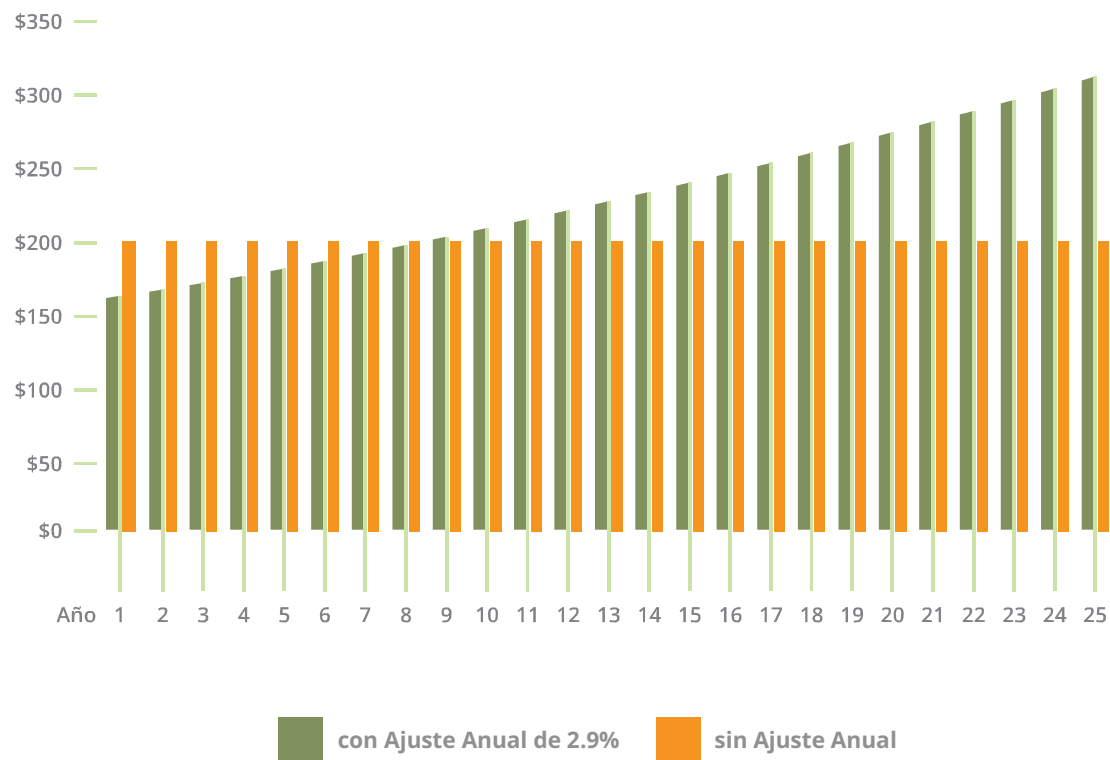
Dado que la AEE solo te cobrará por la electricidad que consumes cuando tu sistema no está generando energía solar, el valor de tu factura será menor que antes. Como lo explicamos anteriormente, tu factura de Sunnova será por la misma cantidad, de forma mensual, por un período de 12 meses. La factura 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](https://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 necesita tu hogar.<sup>1</sup> La red de distribución de la AEE proporcionará la energía adicional que puedas necesitar.

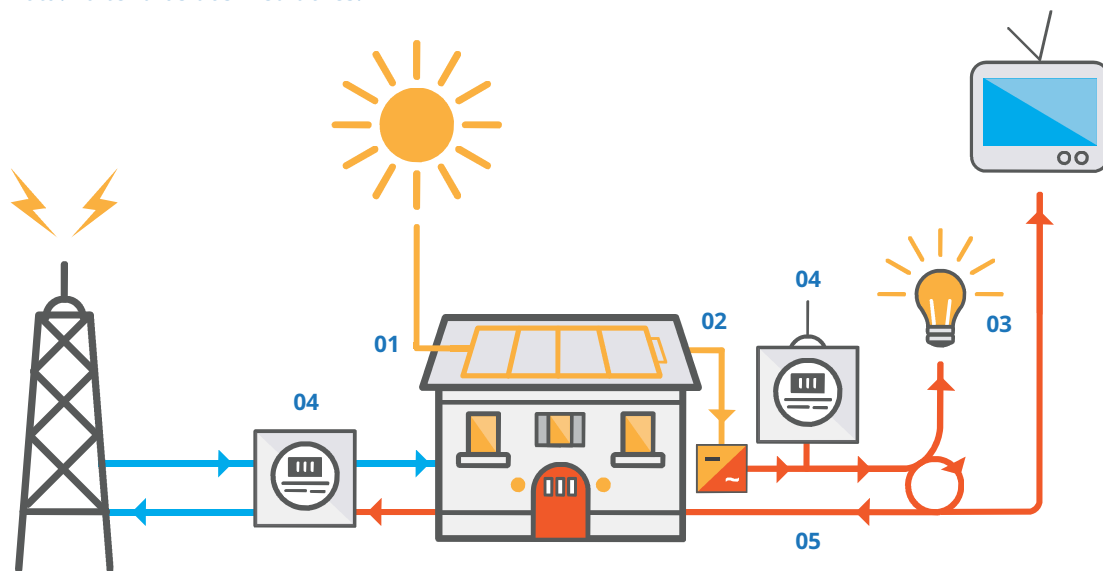
## 04

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.

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.

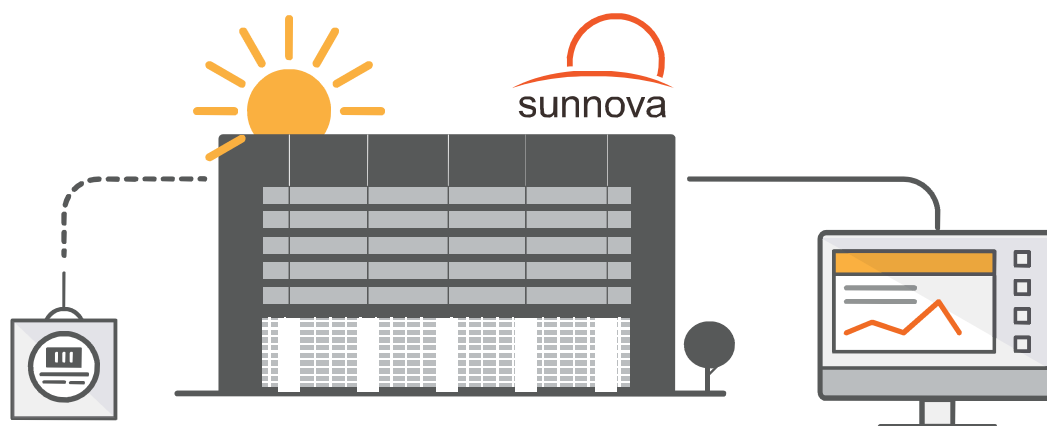
## Monitoreo del Sistema

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**:\*
  - ✓ Ingresa a tu cuenta en [sunnova.com](https://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](https://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 bloqueen 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 incurrir el propietario de la vivienda como resultado del mantenimiento realizado al sistema de energía solar.





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** 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 exportas 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 esta 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. Después 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.



## 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, prorrateada 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 prorrateada 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](https://www.sunnova.com)**.

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

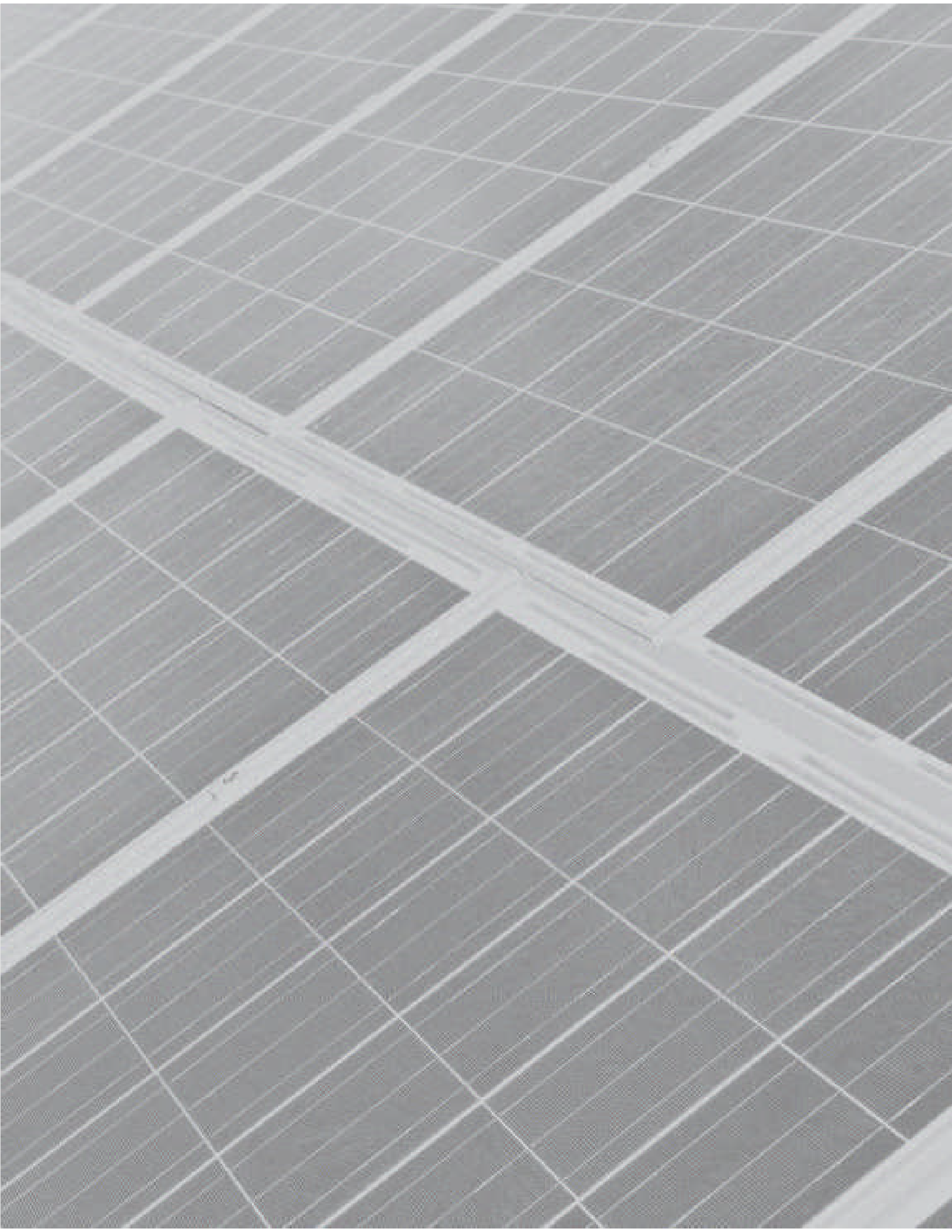
[customerservice@sunnova.com](mailto:customerservice@sunnova.com)

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.\*

### **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.

\*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.

### **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**

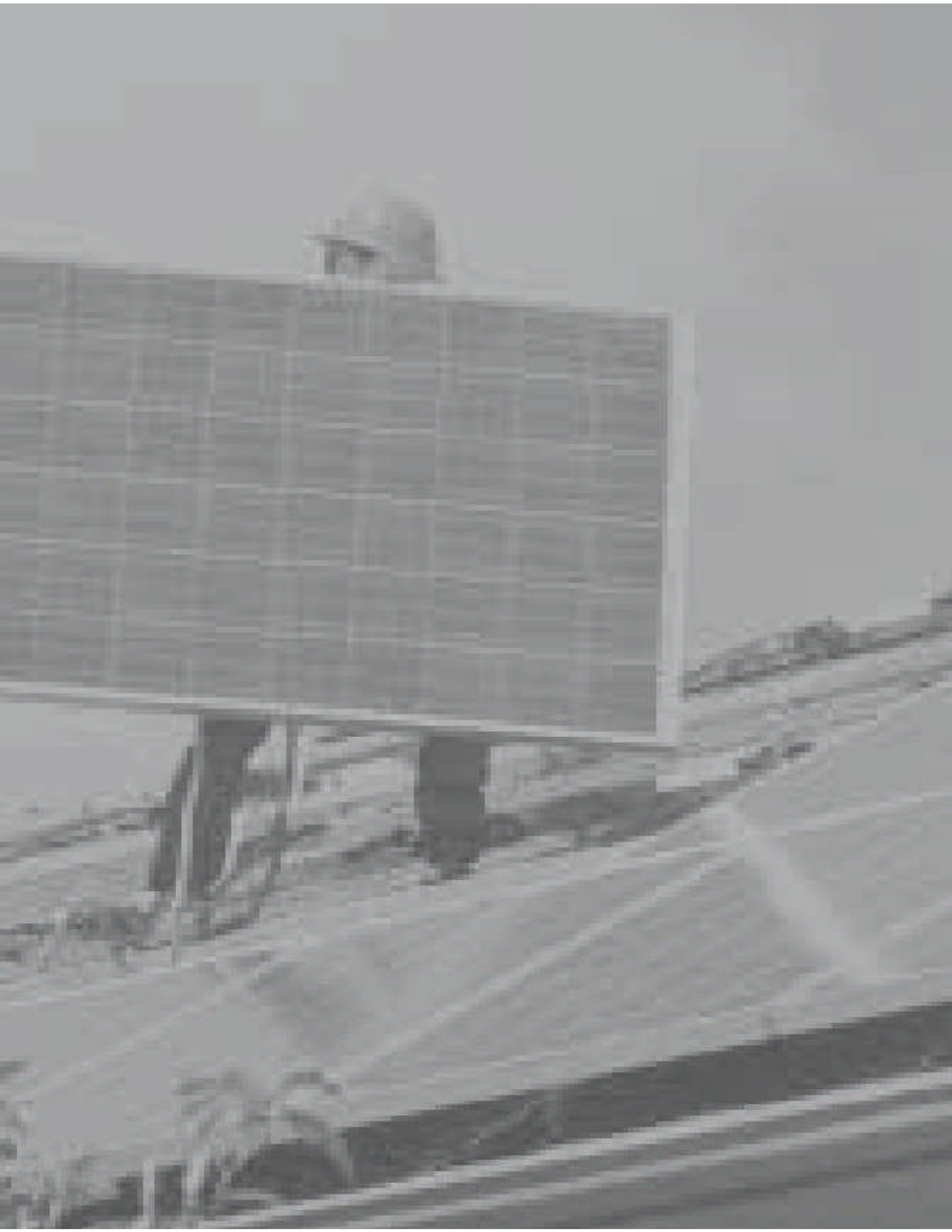
Es el concepto de proveer energía solar como un servicio en lugar de comprar o financiar el sistema de energía solar de manera aislada. La estructura del Servicio de Energía Solar Integral elimina los costos iniciales y los gastos por mantenimiento y reparaciones, haciendo el servicio más accesible.

### **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)

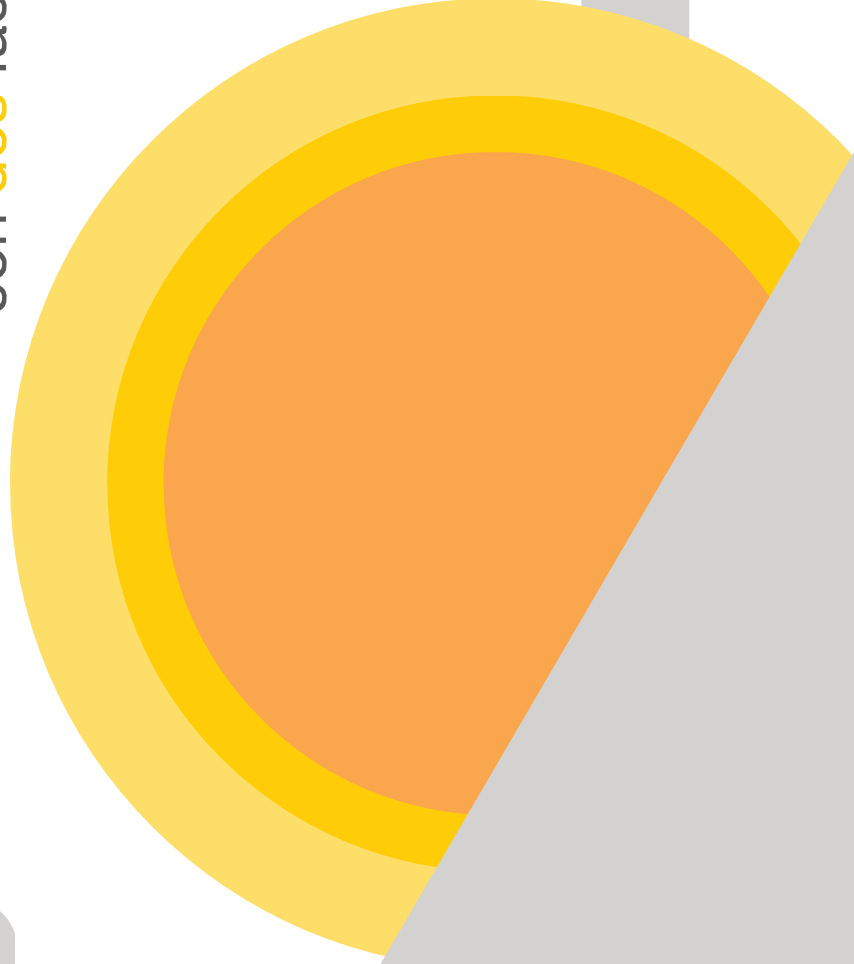


**NEGOCIADO DE ENERGIA DE PUERTO RICO  
CASO NÚM. CEPR-IN-2016-0001**

**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

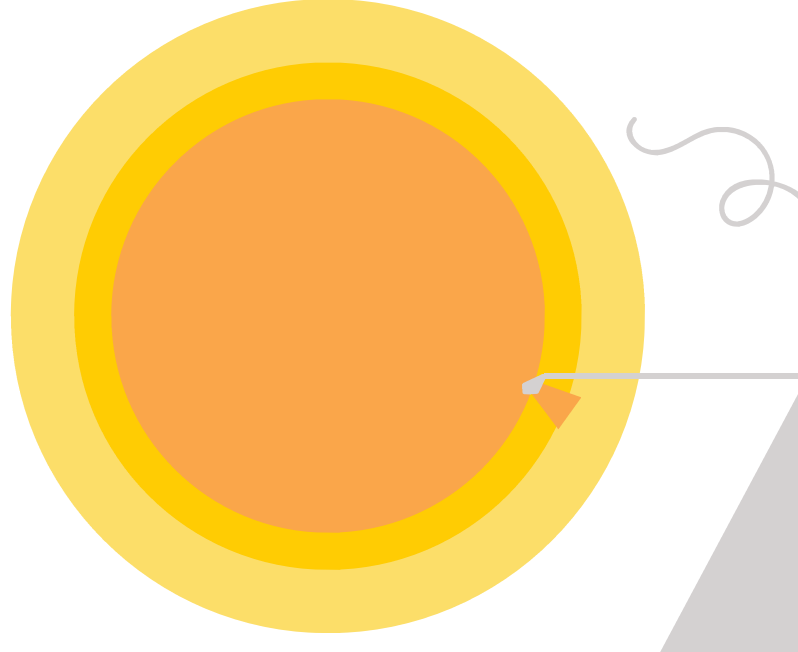
## Entonces, ¿tengo energía ilimitada? ¡NO!

Sabemos lo que estás pensando: si el sol es una fuente de energía ilimitada, puedo utilizar toda la energía que quiera. Técnicamente, sí, ¡pero 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.

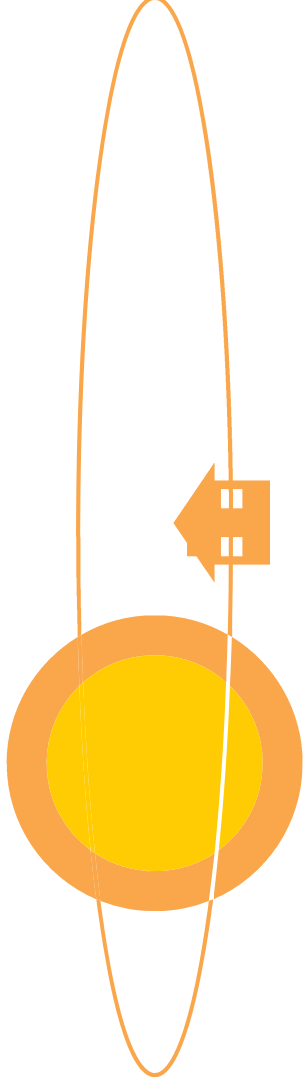
Lo único que sabe es cuánta energía exporta tu sistema a la red central.

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.

ene febo mar abor

dic

05



¿Por qué mi producción de energía solar se estima anualmente y no mensualmente?

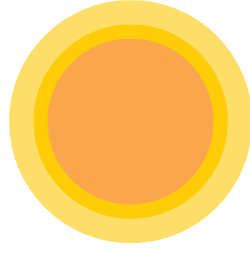
Al estimar tu producción de energía solar, consideramos las variaciones esperadas en cada estación del año. También notarás algunas diferencias entre un año y otro, a causa de los cambios climáticos. Las inclemencias del clima y las variaciones en la luz solar durante las estaciones del año afectarán la producción real de tu sistema.

Si es verano y piensas que tu sistema está sobreproduciendo, no te preocupes. Estarás acumulando créditos que se utilizarán durante los meses de invierno, cuando los días son más cortos, hay menos luz solar y tu sistema genera menos energía.

nov

oct sept ago

may jun jul



## 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, ¡mantén 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 1003488 Lic. CT ELC-0123454-EI Lic. HI CT-34115 Lic. MA 184093 Lic. MD 133886 Lic. NM 385702  
Lic. NJ de Negocio de Contratista Eléctrico # 34EB01548900 & HIC 13VH08874400 Lic. NV 0079706 (\$250,000)  
Lic. NYC de Contratista General - 17154 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**

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

