NORMATIVA

Contrato de Condiciones Uniformes

Versión 1.1 · Vigente desde 9 de octubre de 2026

El presente Contrato de Condiciones Uniformes (en adelante, el «contrato») establece las condiciones en que **Enervia ESP** (en adelante, «la empresa») presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica generada a partir de fuentes solares a quienes lo soliciten y cumplan los requisitos aquí previstos. Se expide conforme a los artículos 128 a 133 de la Ley 142 de 1994 y a la regulación de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG).

Capítulo I. Disposiciones generales

Cláusula 1. Objeto

La empresa se obliga a prestar el servicio de energía eléctrica mediante sistemas solares fotovoltaicos con almacenamiento, en el inmueble del suscriptor, a cambio del pago de la tarifa vigente y en las condiciones de calidad y continuidad aquí señaladas.

Cláusula 2. Partes

Son partes del contrato la empresa, identificada con NIT 9006413712, y el suscriptor o usuario del servicio. Son solidarios en las obligaciones y derechos el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios, conforme al artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula 3. Definiciones

- **Suscriptor:** persona natural o jurídica con la cual se celebra el contrato.
- **Usuario:** persona que se beneficia del servicio como propietario, poseedor o residente del inmueble.
- **Sistema solar:** conjunto de paneles, controlador, inversor, baterías, cableado y accesorios instalados por la empresa para prestar el servicio.
- **NIU:** número de identificación del usuario asignado por la empresa.

- **Periodo de facturación:** mes calendario del servicio que se cobra en la factura de ese mismo mes.
- **PQR:** peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con el servicio.

Cláusula 4. Régimen legal

El contrato se rige por la Ley 142 de 1994, la Ley 143 de 1994, la Ley 1715 de 2014, la regulación expedida por la CREG para las zonas no interconectadas, las normas sobre protección al usuario y, en lo no previsto, por el derecho común.

Capítulo II. Acceso al servicio

Cláusula 5. Solicitud

Cualquier persona que habite o utilice un inmueble ubicado en la zona de prestación de la empresa puede solicitar el servicio, presentando su documento de identidad y la información del inmueble. La empresa evaluará la viabilidad técnica de la instalación y responderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

Cláusula 6. Instalación y equipos

La empresa instalará el sistema solar según su diseño técnico y dejará constancia en un acta de instalación firmada por el suscriptor, en la que se identifican los equipos, sus seriales y su ubicación. La propiedad de los equipos se rige por lo pactado en dicha acta. El suscriptor permitirá el acceso del personal autorizado para instalar, revisar, mantener o retirar los equipos.

Cláusula 7. Perfeccionamiento

El contrato se perfecciona cuando la empresa acepta la solicitud y el inmueble queda en condiciones de recibir el servicio, conforme al artículo 129 de la Ley 142 de 1994.

Capítulo III. Obligaciones de las partes

Cláusula 8. Obligaciones de la empresa

- Prestar el servicio de forma continua y con la calidad exigida por la regulación, salvo en los casos de fuerza mayor, caso fortuito, mantenimiento programado o suspensión conforme al contrato.
- Realizar mantenimiento preventivo periódico al sistema solar y atender las fallas que se reporten.

- Facturar el servicio conforme a la tarifa vigente y entregar la factura con la antelación prevista en la cláusula 12.
- Informar con anticipación las interrupciones programadas.
- Atender y resolver las PQR en los términos de ley.
- Proteger los datos personales del suscriptor según su política de tratamiento de datos.
- Publicar las tarifas vigentes y la información que exige la ley.

Cláusula 9. Obligaciones del suscriptor y de los usuarios

- Pagar oportunamente las facturas.
- Usar el servicio solo en el inmueble para el que fue contratado y para los fines declarados.
- Cuidar los equipos, mantener limpios los paneles y no manipular, abrir, trasladar ni conectar cargas que excedan la capacidad del sistema.
- Permitir el acceso del personal autorizado de la empresa, debidamente identificado.
- Informar de inmediato cualquier daño, falla, hurto o anomalía en el sistema.
- Informar los cambios de propietario, de uso del inmueble o de datos de contacto.

Capítulo IV. Facturación y pago

Cláusula 10. Tarifa

El servicio se cobra según la tarifa que la empresa calcula con la metodología definida por la CREG y que publica cada periodo en su sitio web. La tarifa aplicable al usuario descuenta los subsidios a los que tenga derecho según la ley.

Cláusula 11. Periodicidad

La facturación es mensual. Cada factura corresponde al mes calendario en que se presta el servicio.

Cláusula 12. Contenido y entrega de la factura

La factura indicará, como mínimo: nombre del suscriptor, NIU, dirección del inmueble, periodo facturado, valor de los cargos, subsidios aplicados, saldo anterior, fecha de pago oportuno y fecha de suspensión. Se entregará al menos cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago oportuno, conforme al artículo 148 de la Ley 142 de 1994. El suscriptor también puede consultarla en el sitio web de la empresa con su número de documento.

Cláusula 13. Pago

El suscriptor pagará la factura en los puntos y medios que la empresa informe. El no recibir la factura no exime del pago; en ese caso, el suscriptor puede solicitar un duplicado o consultarla en línea.

Capítulo V. Suspensión, corte y reconexión

Cláusula 14. Suspensión

La empresa podrá suspender el servicio en los casos previstos en los artículos 139 y 140 de la Ley 142 de 1994, entre ellos: la falta de pago dentro de los términos legales, el uso no autorizado o fraudulento del servicio, la manipulación de los equipos y la negativa a permitir el acceso del personal autorizado. También podrá suspenderlo, previo aviso, para hacer reparaciones o mantenimiento.

Cláusula 15. Corte

Procede el corte del servicio y la terminación del contrato en los casos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, en particular por suspensión prolongada por falta de pago o por reincidencia en el uso no autorizado.

Cláusula 16. Reconexión

Superada la causa de la suspensión y pagados los valores pendientes y el cargo de reconexión, la empresa restablecerá el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes, salvo que la distancia o las condiciones de acceso a la zona exijan un plazo mayor, que se informará al suscriptor.

Capítulo VI. Peticiones, quejas, reclamos y recursos

Cláusula 17. Derecho a presentar PQR

El suscriptor puede presentar peticiones, quejas y reclamos por los canales de atención de la empresa: oficina, teléfono [Teléfono pendiente], correo [Correo de PQRS pendiente] y el formulario del sitio web. Cada solicitud recibirá un número de radicado.

Cláusula 18. Término de respuesta

La empresa responderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. Si no responde en ese término, operará el silencio administrativo positivo, salvo que se demuestre que el

suscriptor auspició la demora o se requirió la práctica de pruebas, conforme al artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula 19. Recursos

Contra las decisiones que nieguen el servicio, o sobre suspensión, terminación, corte y facturación, proceden el recurso de reposición ante la empresa y el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interponen dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión (artículo 154 de la Ley 142 de 1994). Para recurrir, el suscriptor debe acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamo.

Capítulo VII. Terminación y vigencia

Cláusula 20. Terminación

El contrato termina por mutuo acuerdo, por solicitud del suscriptor con un aviso previo de treinta (30) días y estando a paz y salvo, por corte del servicio en los casos de la cláusula 15 o por imposibilidad técnica definitiva de prestar el servicio.

Cláusula 21. Modificaciones

Las modificaciones a este contrato se publicarán en el sitio web de la empresa y se informarán a los suscriptores con la factura. Las que impliquen cambios en las condiciones esenciales requerirán el cumplimiento de los requisitos legales.

Cláusula 22. Vigencia

El contrato es de duración indefinida y rige desde su perfeccionamiento.

> Este contrato se publica para conocimiento de los suscriptores. Puedes solicitar una copia impresa en nuestros canales de atención.