NORMATIVA

Derechos y deberes de los suscriptores

Versión 1.0 · Vigente desde 9 de octubre de 2026

Como suscriptor o usuario del servicio de energía solar de **Enervia ESP** tienes los derechos y deberes que establecen la Ley 142 de 1994, la regulación de la CREG y el Contrato de Condiciones Uniformes. Este documento los resume para que los conozcas y los hagas valer.

Tus derechos

1. Recibir un servicio continuo y de calidad, salvo interrupciones por mantenimiento programado, fuerza mayor o caso fortuito.
2. Conocer las condiciones del servicio en el Contrato de Condiciones Uniformes.
3. Recibir la factura con la información completa y al menos cinco días hábiles antes de la fecha de pago oportuno.
4. Conocer las tarifas vigentes y cómo se calculan.
5. Recibir los subsidios a los que tengas derecho según la ley.
6. Presentar peticiones, quejas y reclamos y recibir respuesta dentro de los quince días hábiles siguientes.
7. Interponer los recursos de reposición y apelación contra las decisiones de la empresa.
8. Recibir mantenimiento preventivo del sistema y atención oportuna de las fallas.
9. Ser informado con anticipación de las suspensiones programadas.
10. Que tus datos personales se traten conforme a la ley y a la política de la empresa.
11. Recibir un trato digno, respetuoso y sin discriminación.
12. Solicitar la terminación del contrato estando a paz y salvo.

Tus deberes

1. Pagar oportunamente las facturas.
2. Usar el servicio solo en el inmueble para el que fue contratado.

3. Cuidar los equipos instalados y mantener limpios los paneles solares.
4. No manipular, abrir ni trasladar los equipos, ni conectar aparatos que superen la capacidad del sistema.
5. Permitir el acceso del personal de la empresa, debidamente identificado, para revisiones y mantenimiento.
6. Informar de inmediato los daños, fallas o hurtos de los equipos.
7. Informar los cambios de propietario, uso del inmueble o datos de contacto.
8. Hacer un uso eficiente de la energía.

Consejo: usa bombillos LED y desconecta los aparatos que no estés usando. Así la batería rinde más y tienes energía por más tiempo en la noche.

¿Dónde hacer valer tus derechos?

Comunícate con nosotros por el teléfono [Teléfono pendiente], el correo [Correo de PQRS pendiente] o el formulario de PQRS del sitio web. Si no estás de acuerdo con la respuesta, puedes acudir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.