


CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

MANUAL DE USUARIO

ENERGIA PARA EL AMAZONAS ENAM S.A E.S.P.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 2 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	


CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

1.	OBJETIVO.....	6
2.	DEFINICIONES:.....	6
3.	TRÁMITES ANTE ENAM S.A E.S.P.....	8
3.1.	NUEVOS SERVICIOS, INDEPENDIZACIONES, AUMENTO Y DISMINUCIÓN DE CARGA, REINSTALACIÓN, SERVICIOS PROVISIONALES:.....	8
3.1.1.	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:.....	8
3.1.1.1.	¿QUIÉN PUEDE REALIZAR LA SOLICITUD Y CÓMO?	8
3.1.1.2.	REQUISITOS:.....	8
3.1.1.3.	¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?.....	10
3.1.1.4.	EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE SERVICIO (APROBACION DISPONIBILIDAD).....	10
3.1.1.5.	TIEMPOS DE RESPUESTA.....	11
3.1.1.6.	¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?	11
3.1.1.7.	¿CUÁLES SON LOS COSTOS?.....	11
3.1.1.8.	¿REQUIERE FORMATOS?	11
3.2.	REVISION Y APROBACION DE DOCUMENTOS TÉCNICOS	11
3.2.1.	¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?.....	11
3.2.2.	TIEMPOS DE RESPUESTA.....	12
3.2.3.	¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?	12
3.2.4.	¿CUÁLES SON LOS COSTOS?	12
3.2.5.	¿REQUIERE FORMATOS?	12
3.3.	VERIFICACION TÉCNICA PARA SERVICIOS	13
3.3.1.	OBJETIVO DE LA VERIFICACIÓN TÉCNICA:.....	13
3.3.2.	¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?.....	13
3.3.3.	GESTION DOCUMENTAL Y REQUISITOS	14
3.3.4.	TIEMPOS DE RESPUESTA.....	14
3.3.5.	¿CUÁLES SON LOS COSTOS?	14
3.3.6.	¿REQUIERE FORMATOS?	14
3.4.	CONEXIÓN A SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	14
3.4.1.	REQUISITOS PREVIOS A LA ORDEN DE CONEXIÓN	14
3.4.2.	ORDEN DE CONEXIÓN DEL SERVICIO.....	15
3.4.3.	¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?	15
3.4.4.	TIEMPOS DE RESPUESTA.....	15
3.4.5.	¿CUÁLES SON LOS COSTOS?	15
3.4.6.	¿REQUIERE FORMATOS?	16
4.	PQRF	16
4.1.	RECLAMOS Y RECURSOS.....	16
4.1.1.	DETALLE	16
4.1.1.1.	FACTURACION	16
4.1.1.1.1.	Clase de Uso incorrecto.	16
4.1.1.1.2.	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdo de pago.....	16

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 3 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

4.1.1.1.3.	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio.....	16
4.1.1.1.4.	Cobro de otros bienes o servicios en la factura.....	17
4.1.1.1.5.	Cobro de revisiones.....	17
4.1.1.1.6.	Cobro múltiple y/o acumulado.....	17
4.1.1.1.7.	Cobro por reconexión no autorizada.....	17
4.1.1.1.8.	Cobro por Recuperación de Consumos.....	17
4.1.1.1.9.	Cobro por servicios no prestados.....	17
4.1.1.1.10.	Cobros Inoportunos.....	17
4.1.1.1.11.	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.....	18
4.1.1.1.12.	Cobros por promedio.....	18
4.1.1.1.13.	Datos generales incorrectos.....	18
4.1.1.1.14.	Entrega inoportuna o no entrega de la factura.....	18
4.1.1.1.15.	Estrato Incorrecto.....	18
4.1.1.1.16.	Inconformidad con el cambio o con el cobro de medidor.....	18
4.1.1.1.17.	Inconformidad con el consumo o producción facturado.....	18
4.1.1.1.18.	Inconformidad por cobros por normalización del servicio.....	18
4.1.1.1.19.	Inconformidad por desviación significativa.....	19
4.1.1.1.20.	Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.....	19
4.1.1.1.21.	Pago sin abono a cuenta.....	19
4.1.1.1.22.	Solicitud de Rompimiento de solidaridad.....	19
4.1.1.1.23.	Subsidios y contribuciones.....	19
4.1.1.1.24.	Tarifa incorrecta.....	19
4.1.1.2.	PRESTACIÓN.....	19
4.1.1.2.1.	Afectación Ambiental.....	19
4.1.1.2.2.	Estado de la Infraestructura.....	19
4.1.1.2.3.	Fallas en la conexión del servicio.....	20
4.1.1.2.4.	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo.....	20
4.1.1.2.5.	Interrupciones en la prestación del servicio.....	20
4.1.1.2.6.	Negación de la solicitud de suspensión.....	20
4.1.1.2.7.	No conexión del servicio.....	20
4.1.1.2.8.	Quejas administrativas.....	20
4.1.1.2.9.	Suspensión o corte del servicio.....	20
4.1.1.2.10.	Terminación del contrato.....	20
4.1.1.2.11.	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.....	21
4.1.2.	REQUISITOS.....	21
4.1.2.1.	PETICION, QUEJA O RECLAMO.....	21
4.1.2.2.	RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION.....	21
4.1.3.	¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?.....	22
4.1.4.	TIEMPOS DE RESPUESTA.....	22
4.1.5.	¿QUE NORMAS LO SUSTENTAN?.....	22
4.1.6.	¿CUÁLES SON LOS COSTOS?.....	22

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 4 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

4.1.7.	¿REQUIERE FORMATOS?	22
4.2.	PETICIONES	23
4.2.1.	CLASIFICACIÓN Y REQUISITOS	23
4.2.1.1.	ACTUALIZACIÓN DE AFORO	23
4.2.1.2.	ACTUALIZACION DE CLASE DE SERVICIO.	23
4.2.1.3.	ACTUALIZACION DE ESTRATIFICACION.	23
4.2.1.4.	ACTUALIZACION DE INFORMACION BASICA DE LA CUENTA.	24
4.2.1.5.	AUTORIZACION DE COBROS.	24
4.2.1.6.	CORTE Y TERMINACION DE CONTRATO POR SOLICITUD DEL USUARIO.	24
4.2.1.7.	NORMALIZACION DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS.	24
4.2.1.8.	RECONEXIONES DEL SERVICIO POR PAGO DE LA DEUDA.	25
4.2.1.9.	REPORTE DE DAÑO EN ELECTRODOMESTICOS.	25
4.2.1.10.	RESTABLECIMIENTOS DEL SERVICIO.	25
4.2.1.11.	RETIRO DE SELLOS	26
4.2.1.12.	REVISION DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS EXTERNAS.	26
4.2.1.13.	REVISION DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS INTERNAS.	26
4.2.1.14.	SUSPENSION O RECONEXION POR SOLICITUD DEL USUARIO.	26
4.2.2.	¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?	27
4.2.3.	TIEMPOS DE RESPUESTA	27
4.2.4.	¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?	27
4.2.5.	¿CUÁLES SON LOS COSTOS?	27
4.2.6.	¿REQUIERE FORMATOS?	27

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 5 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

1. OBJETIVO:

Proporcionar a los usuarios una guía clara y detallada sobre los pasos a seguir para sus diferentes solicitudes en cuanto al uso del servicio de energía eléctrica en su hogar o negocio. Este manual incluye la información precisa y actualizada sobre los requisitos, plazos y costos asociados con el servicio de energía eléctrica, garantizando que los usuarios puedan obtener la información de manera eficiente y sin problemas de sus solicitudes con el servicio de energía.

2. DEFINICIONES:

AUMENTO DE CARGA: ocurre cuando la demanda de energía aumenta en comparación con la carga instalable y autorizada por ENAM SA ESP. Por lo que se requiere, la autorización de cambio de acometida o de equipo de medida.

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD: De acuerdo al RETIE es un documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio es conforme con un reglamento técnico, una norma, especificación técnica u otro documento normativo específico.


CONEXIÓN. Es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. La conexión comprende la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.

CUENTA DE SUSCRIPTOR. Se refiere a un código o identificador único asignado a un suscriptor o usuario en un servicio.

CLASE DE SERVICIO. El servicio público domiciliario de energía eléctrica, será prestado bajo la modalidad residencial o no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial es el que se presta para otros fines.

DICTAMEN DE INSPECCIÓN: Documento emitido por el Organismo de inspección, mediante el cual se evidencia el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos contemplados en el RETIE que le aplican a esa instalación eléctrica. Cuando el dictamen demuestra el cumplimiento del reglamento se considera una certificación de inspección.

DISMINUCION DE CARGA: ocurre cuando la demanda de energía disminuye en comparación con la carga instalable y autorizada por ENAM SA ESP. Por lo que se requiere, la autorización de cambio de acometida o de equipo de medida.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 6 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA CONEXIÓN. Es un análisis detallado realizado para evaluar la viabilidad técnica, económica y regulatoria de establecer una conexión eléctrica en media o baja tensión.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO: Clasificación de las viviendas de acuerdo con las características de construcción de las mismas y de la disponibilidad de vías de comunicación, medios de transporte, servicios públicos y demás parámetros adoptados por el Departamento Nacional de Planeación o la entidad autorizada para tal fin, y adoptado en el municipio correspondiente.

INDEPENDIZACION. Acometidas adicionales para el beneficio del SUSCRIPTOR O USUARIO que sirven para suministrar energía a una o varias unidades segregadas de un inmueble con autorización de la empresa. Al ser un servicio adicional, siempre se requerirá autorización del propietario, poseedor del inmueble o suscriptor de la cuenta.

NUEVA CONEXIÓN DE SERVICIO. Se refiere al proceso de establecer una relación contractual con la empresa ENAM SA ESP para obtener acceso al servicio de energía.

PETICIÓN. Solicitud verbal o escrita del SUSCRIPTOR O USUARIO que presenta ante ENAM S.A. E.S.P requiriendo información o respuesta sobre algún tipo de servicio, relativo al Contrato de Condiciones Uniformes celebrado con ENAM S.A. E.S.P.

QUEJA. Es el medio por el cual el SUSCRIPTOR O USUARIO o suscriptor pone de manifiesto, su inconformidad con respecto a la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMO. Es la solicitud a través del cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

REINSTALACION. Restablecimiento del suministro del servicio público de energía eléctrica, cuando previamente se ha efectuado su corte.

SERVICIOS PROVISIONALES. Servicio de energía eléctrica que se presta transitoriamente a espectáculos públicos, ferias y fiestas, obras en construcción, trabajos no permanentes de construcción, entre otras.

SUSCRIPTOR POTENCIAL. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en SUSCRIPTOR O USUARIO de los servicios públicos.

SUSCRIPTOR O USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 7 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

éste se presta, o como receptor directo del servicio. A éste último se denomina también consumidor.

VERIFICACION TÉCNICA. Es el proceso de revisión y evaluación de un servicio, sistema o proceso para determinar si cumple con los requisitos técnicos establecidos.

3. TRÁMITES ANTE ENAM S.A E.S.P.

3.1. NUEVOS SERVICIOS, INDEPENDIZACIONES, AUMENTO Y DISMINUCIÓN DE CARGA, REINSTALACIÓN, SERVICIOS PROVISIONALES:

3.1.1. SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:

ENAM S.A E.S. P cuenta con la infraestructura eléctrica y redes de distribución para poder asumir la demanda de energía de los posibles suscriptores.

El siguiente trámite se requiere de manera previa a aprobación de proyectos en media y baja tensión, servicios nuevos, solicitudes de aumento de carga (instalación de nuevos equipos en el inmueble, disminución o aumento de carga, cambio del tipo de conexión de monofásico a bifásico o trifásico), cambio de punto de conexión (cuando se requiera trasladar la carga a otro transformador de distribución público) e igualmente, para cambio de tipo de conexión directa a semi-directa o indirecta.


3.1.1.1. ¿QUIÉN PUEDE REALIZAR LA SOLICITUD Y CÓMO?

Cualquier persona natural o jurídica que requiera el servicio de energía eléctrica. El suscriptor potencial debe presentar en la empresa de Energía del Amazonas **ENAM S. A E.S.P** una solicitud por escrito de acuerdo al servicio a requerir de la siguiente manera.

3.1.1.2. REQUISITOS:

Se requiere presentación de solicitud escrita en donde se indique:

- Fecha.
- Nombre completo de Solicitante.
- Número de documento de identidad.
- Clase de solicitante (Propietario del inmueble, arrendatario, poseedor etc.)
- En caso de ser poseedor realizar la declaración de posesión en los términos del CCU.
- Número de Contacto del Solicitante.
- Correo electrónico.
- Dirección del predio.
- Carga requerida kW o W (para independización se debe indicar la carga existente)
- Tipo de conexión (Monofásico, Bifásico o Trifásico).

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 8 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

- Clase de Uso (Residencial, Comercial, Oficial, Industrial, Especial Asistencial, Especial Educativa, Bombeo, Alumbrado Público o Provisional).

La solicitud debe precisar a su vez:

- Localización
- Nivel de tensión (baja tensión o media tensión)
- Total, carga (en W o kW)
- Total, carga especial (en W o kW)

La solicitud deberá estar acompañada de los siguientes documentos:

- Fotocopia del documento de identidad,
- Certificado de Estratificación (formato original, solo para servicios residenciales).
- Certificado de libertad y tradición del inmueble (instrumentos públicos no mayor a 30 días calendario), si el inmueble no cuenta con este certificado o no tiene nomenclatura se deberá aportar certificado del IGAC o certificado impuesto predial.
- Persona jurídica: anexar certificado de Cámara de Comercio vigente y fotocopia cedula del representante legal.
- Persona Autorizada: Autorización del propietario debidamente firmada con copia de los documentos de identidad de quien autoriza y del autorizado.
- Factura de un recibo de energía de un vecino. (Solo para servicios nuevos en zonas rurales)
- Ultima factura de servicio de energía cancelada (se solicita para independización, aumento de carga o reinstalación).
- Copia de la licencia de construcción o justificación de no aplicación de la misma por parte del municipio donde se evidencie el cumplimiento de las distancias de seguridad frente a las redes eléctricas de ENAM SA ESP (para nuevos servicios y servicio provisional de obra, en las demás se requerirá solo si no obra en el archivo de ENAM y se realizaron modificaciones estructurales al inmueble).
- Permiso de la alcaldía (Solo cuando es servicio provisional y requiere uso de espacio público)
- Formato de autorización de tratamiento de datos personales.


Nota 1. El solicitante puede traer el oficio con la información indicada o diligenciar el formato de ENAM SA ESP dispuesto en las oficinas de atención al cliente o página web www.enam.com.co, archivos de descarga encontrándolos con los siguientes nombres:

ENAM-GC-FO-001 Formato general para la solicitud de servicios de energía localidades tipo 1

ENAM-GC-FO-010 Formato general para la solicitud de servicios de energía en localidades tipo 2,3 y 4

ENAM-GG-FO-016 Autorización para el tratamiento de datos personales.

Nota 2. En caso de solicitudes de servicio en inmuebles ubicados en resguardos indígenas, se deberá adjuntar junto con lo demás documentos la autorización del **CURACA** acompañada

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 9 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

de la copia del documento expedido por el ministerio del interior y justicia o quien haga sus veces, en el cual se certifique el reconocimiento del resguardo ante al gobierno nacional.

Nota 3. La disponibilidad del servicio se debe solicitar antes de iniciar construcciones y adecuaciones locativas.

3.1.1.3. ¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?

Presencial: Oficina de atención al cliente.

Leticia – Amazonas: Carrera 10 N° 9 – 62 / Barrio Centro.

Horario de atención

Lunes a viernes: 7:00 am – 11:30 am y de 1:00 pm – 4:30 pm

Sábados no hay atención.

Puerto Nariño – Amazonas: Central de generación / Barrio baos

Horario de atención

Lunes a jueves: 7:00 am – 12:00 am y de 1:00 pm – 5:00 pm

Viernes de 7:00 a.m. a 11:00 m.

Virtual: Página web <http://www.enam.com.co>


Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co

3.1.1.4. EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE SERVICIO (APROBACION DISPONIBILIDAD)

Energía para el Amazonas **ENAM. S.A E.S.P.** realiza un estudio para determinar la viabilidad técnica de la conexión y evalúa la disponibilidad de infraestructura en la zona con respecto al **Procedimiento disponibilidad de servicio de red ENAM-GD-PR-14**. Una vez revisadas las condiciones de campo, se considera entre otros, los siguientes parámetros:

- Disponibilidad de carga del transformador dependiendo el servicio solicitado.
- Validación de las distancias del punto de conexión de la red, al punto de conexión del equipo de medida o barraje.
- Confirmación de cumplimiento de la regulación de voltaje para garantizar calidad de servicio
- Validar existencia de redes para uso público.
- Cumplimiento de las distancias de seguridad establecidas en el RETIE.

Nota: Con el concepto de factibilidad que emita ENAM S.A E.S.P. se precisarán los documentos técnicos que debe aportar el solicitante, ejemplo: diseño y plano eléctrico según sea la carga o sistema de acometida que se haya requerido.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	10 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	15-07-2024

3.1.1.5. TIEMPOS DE RESPUESTA.

Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud. Si la solicitud es radicada en el portal web o correo de la empresa en días no hábiles (sábados, domingos y festivos), los términos para dar respuesta comenzarán a partir del siguiente día hábil.

3.1.1.6. ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

- Ley 142 de 1994 y 143 de 1994.
- Resoluciones del Ministerio de Minas y Energía,
- Resoluciones CREG
- Resoluciones de la Superintendencia de Servicios Públicos
- Contrato de Condiciones Uniformes.
- Demás normatividad técnica aplicable.

3.1.1.7. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene Costo

3.1.1.8. ¿REQUIERE FORMATOS?

ENAM-GC-FO-001 Formato general para la solicitud de servicios de energía localidades tipo 1

ENAM-GC-FO-010 Formato general para la solicitud de servicios de energía en localidades tipo 2,3 y 4

El formato está dispuesto en las oficinas de atención al cliente o página web www.enam.com.co, archivos de descarga.

3.2. REVISION Y APROBACION DE DOCUMENTOS TÉCNICOS

Atendiendo lo establecido en la resolución 40117 de 2024 "Libro 3, instalaciones objeto del RETIE, Título 3, diseño de las instalaciones eléctricas", debe presentarse en original y copia, junto con la copia del documento de identidad y de la matrícula profesional de quien suscribe el diseño eléctrico.

Los documentos técnicos aportados por el cliente (diseños, planos o proyectos), son sometidos a revisión, para que se analice, evalúe y decida sobre la viabilidad de estos diseños eléctricos del inmueble a conectar al servicio de energía. Esta revisión técnica se realiza por parte de ENAM S.A E.S.P, que a su vez, ofrece un concepto de aprobación o de devolución para los ajustes.

3.2.1. ¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?

Presencial: Oficina de atención al cliente.

ELABORADO POR: PROFESIONAL CALIDAD	REVISADO POR: GERENCIA COMERCIALIZACION	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL	Página 11 de 33
--	---	--------------------------------------	--------------------

Leticia - Amazonas - Colombia
www.enam.com.co
 Carrera 11 # 2 - 110
 Tels.: 592 8263 - 592 6040

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	15-07-2024

Leticia – Amazonas: Carrera 10 N° 9 – 62 / Barrio Centro.

Horario de atención

Lunes a viernes: 7:00 am –11:30 am y de 1:00 pm – 4:30 pm

Puerto Nariño – Amazonas: Central de generación / Barrio baos

Horario de atención

Lunes a jueves: 7:00 am –12:00 am y de 1:00 pm – 5:00 pm

Viernes de 7:00 a.m. a 11:00 m.

Virtual: Página web <http://www.enam.com.co>

Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co

3.2.2. TIEMPOS DE RESPUESTA

Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud. Si la solicitud es radicada en el portal web o correo de la empresa en días no hábiles (sábados, domingos y festivos), los términos para dar respuesta comenzarán a partir del siguiente día hábil.

3.2.3. ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

- Ley 142 de 1994 y 143 de 1994.
- Resoluciones del Ministerio de Minas y Energía,
- Resoluciones CREG
- Resoluciones de la Superintendencia de Servicios Públicos
- Contrato de Condiciones Uniformes.
- Demás normatividad técnica aplicable.

3.2.4. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

De tratarse de diseños de instalaciones especiales contemplados en el Libro 3, instalaciones objeto del RETIE; Título 3, diseño de las instalaciones eléctricas; Artículo 3.3.1 instalaciones eléctricas que requieren diseño", deberá cancelarse el costo de la revisión del diseño, de acuerdo a la mano de obra publicada en la página web, esto es para solicitudes diferentes a servicios residenciales estrato 1, 2 y 3.

3.2.5. ¿REQUIERE FORMATOS?

No Aplica

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL	12 de 33

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

3.3. VERIFICACION TÉCNICA PARA SERVICIOS (Aplica en los casos donde se apruebe el proyecto)

La verificación técnica es el proceso de inspección técnica, que conceptúa acerca del cumplimiento con la norma de construcción de acometidas eléctricas domiciliarias, y del RETIE para un nuevo servicio. No aplica a solicitudes que cuenten con certificación plena, es decir Dictamen de Inspección y declaraciones de cumplimiento, tanto del diseñador como del constructor.

Este trámite se requiere, una vez el solicitante haya construido las instalaciones eléctricas conforme al diseño eléctrico y anexos presentados en la ENAM S.A. E.S.P. y cuente con la factibilidad del servicio otorgada por ENAM S.A. E.S.P; el solicitante deberá requerir la verificación técnica anexando los siguientes documentos:

- Declaración de cumplimiento y documentos de quien la suscribe, debe presentarse en original y según los formatos de la resolución 40117 de 2024 (Formato declaración de cumplimiento del diseño, Formato declaración de cumplimiento de la construcción y Formato declaración de cumplimiento de operación y mantenimiento) junto con la copia del documento de identidad y de la matricula profesional de quien la suscribe, quien debe estar inscrito en el registro de importadores y productores -RUPI de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.

3.3.1. OBJETIVO DE LA VERIFICACIÓN TÉCNICA:

- Corroborar que la construcción del sistema eléctrico se haya realizado conforme a los planos y diseños aprobados
- Precisar las recomendaciones para motivar el cumplimiento de la norma.
- Categorizar las condiciones comerciales en cuanto al suministro de materiales para la nueva acometida, en caso de ser requerido por parte del solicitante, al momento de la visita en terreno.

3.3.2. ¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?

Presencial: Oficina de atención al cliente.

Leticia – Amazonas: Carrera 10 N° 9 – 62 / Barrio Centro.

Horario de atención

Lunes a viernes: 7:00 am –11:30 am y de 1:00 pm – 4:30 pm


Sábados no hay atención.

Puerto Nariño – Amazonas: Central de generación / Barrio baos

Horario de atención

Lunes a jueves: 7:00 am –12:00 am y de 1:00 pm – 5:00 pm

Viernes de 7:00 a.m. a 11:00 m.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	13 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

Virtual: Página web <http://www.enam.com.co>
Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co

3.3.3. GESTION DOCUMENTAL Y REQUISITOS

Cuando la verificación técnica se conceptúa favorablemente, los funcionarios de atención al cliente, proceden a comunicarse con sus suscriptores potenciales, con el ánimo de indicar el estado de la solicitud, y de igual forma, precisar el diligenciamiento de los requisitos previos a la generación de la orden de conexión.

3.3.4. TIEMPOS DE RESPUESTA

Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud. Si la solicitud es radicada en el portal web o correo de la empresa en días no hábiles (sábados, domingos y festivos), los términos para dar respuesta comenzarán a partir del siguiente día hábil.

3.3.5. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene Costo

3.3.6. ¿REQUIERE FORMATOS?

Formato declaración de cumplimiento del diseño.

Formato declaración de cumplimiento de la construcción.


del RETIE resolución 40117 de 2024, los formato esta dispuesto en las oficinas de atención al cliente o página web www.enam.com.co, archivos de descarga.

3.4. CONEXIÓN A SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Es el proceso mediante el cual se solicita la instalación de un suministro de electricidad en ese lugar. Este trámite es necesario cuando se desea obtener acceso a la red eléctrica para poder contar con electricidad en el lugar donde se realizará la conexión.

3.4.1. REQUISITOS PREVIOS A LA ORDEN DE CONEXIÓN

- Contar con factibilidad del servicio de ENAM SA ESP.
- Contar con revisión y aprobación de documentos técnicos de ENAM S.A. E.S.P.
- Contar con verificación técnica de ENAM SA E.S.P (No aplica para casos en donde se cuenta con Dictamen de Inspección).

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	14 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	15-07-2024

Nota 1: En los casos establecidos en el "Libro 4 Evaluación de conformidad; Título 3 demostración de conformidad de instalaciones; artículo 4.3.2 instalaciones que requieren certificación plena" de la resolución 40117 de 2024 del RETIE, deberá aportarse el respectivo dictamen de inspección según aplique y/o declaración de cumplimiento y documentos de quien la suscribe. Dictamen que debe estar registrado en el siguiente enlace: <https://sicerco.sic.gov.co/sicerco/index.xhtml?faces-redirect=true>

Nota 2: Si el usuario va a suministrar el equipo de medida, deberá aportar copia de la factura de compra y su respectivo protocolo de pruebas (el cual debe tener una antigüedad no mayor a la establecida en el código de medida)

3.4.2. ORDEN DE CONEXIÓN DEL SERVICIO

Previa comprobación del cumplimiento de los requisitos, la documentación exigible, y pruebas conformes al equipo de medida a instalar. El área técnica de la empresa, genera desde su sistema de información, la orden de trabajo para la conexión y energización del nuevo suministro.

3.4.3. ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

- Ley 142 de 1994 y 143 de 1994.
- Resoluciones del Ministerio de Minas y Energía,
- Resoluciones CREG,
- Resoluciones de la Superintendencia de Servicios Públicos
- Contrato de Condiciones Uniformes.
- Código de medida
- Demás normas técnicas aplicables.


3.4.4. TIEMPOS DE RESPUESTA

Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud si es localidad tipo (1), treinta (30) días hábiles si es localidad tipo (2), cuarenta y cinco (45) días hábiles si es localidad tipo 3 y 4. Si la solicitud es radicada en el portal web o correo de la empresa en días no hábiles (sábados, domingos y festivos), los términos para dar respuesta comenzarán a partir del siguiente día hábil.

En caso de que se requieran estudios especiales, ENAM SA ESP, contará con un plazo máximo de tres (3) meses para realizar la conexión, acorde con el contrato de concesión N° 052 de 2010.

3.4.5. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

La conexión del servicio generará un cobro que se verá reflejado en el documento equivalente a la factura, de acuerdo al costo de mano de obra publicado en www.enam.com.co, archivos de descarga.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	15 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	15-07-2024

En caso de haber autorizado a ENAM S.A E.S.P. el desarrollo de actividades de normalización de las instalaciones eléctricas y/o suministro de materiales y/o equipo de medida, en la facturación del servicio se realizará el cobro de tales actividades y materiales, de acuerdo al costo de mano de obra publicado en www.enam.com.co, archivos de descarga. Para usuarios Residenciales entre los estratos 1 y 3, se podrá realizar la financiación de dichos trabajos en hasta 36 cuotas.

3.4.6. ¿REQUIERE FORMATOS?

Formato declaración de cumplimiento de la construcción del RETIE, solamente para los casos en donde se allegue Dictamen de Inspección. El formato está dispuesto en las oficinas de atención al cliente o página web www.enam.com.co, archivos de descarga.

4. PQR:

Se utiliza para referirse a un proceso establecido por la ENAM S.A E.S.P. para recibir, gestionar y responder a las solicitudes, quejas, reclamos o felicitaciones de nuestros usuarios.

4.1. RECLAMOS Y RECURSOS

4.1.1. DETALLE

A continuación, se realiza un detalle de los reclamos y recursos a ser presentados ante la entidad, de acuerdo a lo establecido en la resolución SSPD No. 20188000076635 de 2018

4.1.1.1. FACTURACIÓN

4.1.1.1.1. Clase de uso incorrecto.


Inconformidad con la clase de servicio aplicada por ENAM S.A E.S.P, por no corresponder a la destinación del inmueble. (Suscriptores No Residenciales).

4.1.1.1.2. Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdo de pago.

Desacuerdo con el cobro de otros cargos relacionados con el servicio público, como, por ejemplo: intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago, (diferentes al subsidio y a la contribución).

4.1.1.1.3. Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio.

Cuando la facturación no corresponde con el número de medidor o el número de cuenta del suscriptor.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	16 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	15-07-2024

4.1.1.1.4. Cobro de otros bienes o servicios en la factura.

Relacionada con el cobro de otros bienes o servicios en el documento equivalente a la factura diferentes a la prestación del servicio público como materiales y mano de obra, diferentes a los servicios de saneamiento básico e impuesto de alumbrado público, que son cobrados con amparo en cláusula 31 del contrato de condiciones uniformes y en donde ENAM S.A E.S.P. no es el prestador.

4.1.1.1.5. Cobro de revisiones.

Cuando el usuario reclama o se queja por el cobro de las revisiones realizadas por el ENAM S.A E.S.P.

4.1.1.1.6. Cobro múltiple y/o acumulado.

Desacuerdo con la empresa porque emite más de un documento equivalente a la factura para un mismo período a un mismo usuario o varias veces el mismo cobro o acumulación de varios periodos, en la misma factura.

4.1.1.1.7. Cobro por reconexión no autorizada.

Inconformidad por cobro de la reconexión que efectúa el usuario o un funcionario o contratista de la prestadora, no autorizado por esta para realizarlo.

4.1.1.1.8. Cobro por Recuperación de Consumos.

Inconformidad por cobros realizados por ENAM S.A E.S.P, correspondientes a un servicio consumido pero que no pudo ser facturado oportunamente.


4.1.1.1.9. Cobro por servicios no prestados.

Reclamaciones donde el suscriptor o usuario manifiesta que no tiene disponibilidad de ese servicio. No debe confundirse con las reclamaciones por suspensión o corte del servicio generadas por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.

4.1.1.1.10. Cobros inoportunos.

Inconformidad por cobros no realizados oportunamente por error u omisión por parte de ENAM S.A E.S.P. de conformidad con el artículo 150 de la ley 142 de 1994.

4.1.1.1.11. Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	17 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	15-07-2024

Desacuerdo con los valores facturados por conectar, suspender, reconectar o reinstalar el servicio.

4.1.1.1.12. Cobros por promedio.

Cuando se cuestiona que ENAM S.A E.S.P. realice facturación con base en el cobro del consumo estimado o promedio y no por diferencia de lecturas.

4.1.1.1.13. Datos generales incorrectos.

De acuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos, no se debe confundir con la solicitud de actualización de datos básicos de la prestación del servicio.

4.1.1.1.14. Entrega inoportuna o no entrega de la factura.

Cuando el documento equivalente a la factura no llega al suscriptor o usuario o cuando no cumple con los cinco días de antelación a que está obligada la empresa.

4.1.1.1.15. Estrato Incorrecto.

Inconformidad con el estrato que está aplicando ENAM S.A. E.S.P, por no corresponder con el definido por el municipio. (Suscriptores Residenciales). No se debe confundir con Solicitud de Actualización de Estratificación.

4.1.1.1.16. Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor.

Desacuerdo con el cambio o cobro o el valor del medidor.

4.1.1.1.17. Inconformidad con el consumo o producción facturado.

Desacuerdo con la cantidad de unidades de consumo, kWh o de producción facturadas.

4.1.1.1.18. Inconformidad por cobros por normalización del servicio.

Inconformidad por el cobro asociado a la normalización del servicio.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL	18 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

4.1.1.1.19. Inconformidad por desviación significativa.

Inconformidad frente a variaciones significativas del consumo en relación a los consumos de periodos anteriores, o en lo señalado en el CCU o regulación.

4.1.1.1.20. Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.

Cuando existiendo acuerdo de suspensión se cobra el servicio fuera de las condiciones pactadas.

4.1.1.1.21. Pago sin abono a cuenta.

Reclamación del suscriptor que efectúa el pago, pero éste no es aplicado por ENAM S.A E.S.P en la facturación del servicio.

4.1.1.1.22. Solicitud de Rompimiento de solidaridad.

Cuando el propietario manifiesta no estar obligado a realizar los pagos del servicio, consumido por un tercero (arrendatario, poseedor, tenedor, etc.)

4.1.1.1.23. Subsidios y contribuciones.

Desacuerdo en la aplicación del subsidio o contribución.

4.1.1.1.24. Tarifa incorrecta.

Cuando se cuestiona el valor de la tarifa aplicada en la facturación del servicio.


4.1.1.2. PRESTACIÓN

4.1.1.2.1. Afectación Ambiental.

Hace referencia a todas las quejas y reclamaciones relacionadas con los daños ambientales relacionados o no con la prestación del servicio público.

4.1.1.2.2. Estado de la Infraestructura.

Reclamación relacionada con las condiciones de la infraestructura asociada a la prestación del servicio (Redes, Tanques, cables, postes, subestaciones, transformadores, etc.)

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	19 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

4.1.1.2.3. Fallas en la conexión del servicio.

Reclamación por deficiencias o fallas en la conexión o en la instalación del servicio.

4.1.1.2.4. Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo.

Cuando el usuario se encuentra en desacuerdo con las gestiones realizadas ante las situaciones informadas, que puedan atentar contra la seguridad o poner en riesgo la vida, la infraestructura, Condiciones de salud pública y/o la prestación del servicio.

4.1.1.2.5. Interrupciones en la prestación del servicio.

Reclamación por las interrupciones frecuentes o por la no prestación continua del servicio.

4.1.1.2.6. Negación de la solicitud de suspensión.

Inconformidad por negación de la solicitud de suspensión o incumplimiento del acuerdo de suspensión del servicio.

4.1.1.2.7. No conexión del servicio.

Inconformidad con la respuesta a una solicitud de conexión del servicio.

4.1.1.2.8. Quejas administrativas.


Inconformidad por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la atención o prestación del servicio.

4.1.1.2.9. Suspensión o corte del servicio.

Desacuerdo con la suspensión o corte del servicio.

4.1.1.2.10. Terminación del contrato.

Inconformidad por la negación a la solicitud del suscriptor o usuario para la terminación del contrato del servicio público.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	20 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

4.1.1.2.11. Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.

Reclamación por deficiencias presentadas en la prestación del servicio, tales como: fluctuaciones en la intensidad de la iluminación, entre otras.


4.1.2. REQUISITOS

4.1.2.1. PETICION, QUEJA O RECLAMO

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, número de cuenta y dirección.
- Lo que se solicite y la finalidad que se persigue; Las razones en que se apoya; La relación de documentos que se acompañan y La firma del petionario, cuando fuere el caso.
- La indicación clara de la calidad en que actúa el petionario (propietario, arrendador, tenedor, poseedor o apoderado). En caso de apoderados, el respectivo poder que lo autorice para actuar con copia de los documentos de identidad tanto de quien autoriza como de la persona autorizada. Si quien otorga o acepta el poder es una persona jurídica, deberá anexarse el respectivo certificado de existencia y representación legal, con vigencia no mayor a treinta (30) días.
- Para los casos de reclamos de facturación, acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de cuestionamiento o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

4.1.2.2. RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION

- Los nombres y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta.
- Si el petionario actúa mediante apoderado, se deberá allegar el poder con copia de los documentos de identidad del mandante y mandatario.
- Interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad, la designación de la dependencia de ENAM S.A. E.S.P y del funcionario al que se dirige.
- Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos, cuando lo controvertido son valores facturados; relacionar las pruebas que se pretenden hacer valer y la firma del petionario, cuando fuere el caso.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	21 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

4.1.3. ¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?

Presencial: Oficina de atención al cliente.

Leticia – Amazonas: Carrera 10 N° 9 – 62 / Barrio Centro.

Horario de atención

Lunes a viernes: 7:00 am –11:30 am y de 1:00 pm – 4:30 pm

Sábados no hay atención.

Puerto Nariño – Amazonas: Central de generación / Barrio baos

Horario de atención

Lunes a jueves: 7:00 am –12:00 am y de 1:00 pm – 5:00 pm

Viernes de 7:00 a.m. a 11:00 m.

Virtual: Página web <http://www.enam.com.co>

Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co

Teléfono: Para reportar emergencias 6085925924/3012984666

4.1.4. TIEMPOS DE RESPUESTA

Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud. Si la solicitud es radicada en el portal web o correo de la empresa en días no hábiles (sábados, domingos y festivos), los términos para dar respuesta comenzarán a partir del siguiente día hábil.

4.1.5. ¿QUE NORMAS LO SUSTENTAN?


- Ley 142 de 1994 y 143 de 1994.
- Resoluciones del Ministerio de Minas y Energía,
- Resoluciones CREG,
- Resoluciones de la Superintendencia de Servicios Públicos
- Contrato de Condiciones Uniformes.
- Código de medida
- Demás normas técnicas aplicables.

4.1.6. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

De acuerdo a cada solicitud, se puede consultar su costo con respecto a los precios publicados de mano de obra y materiales en la página www.enam.com.co, archivos de descarga

4.1.7. ¿REQUIERE FORMATOS?

No requiere formatos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	22 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

4.2. PETICIONES

4.2.1. CLASIFICACIÓN Y REQUISITOS

4.2.1.1. ACTUALIZACIÓN DE AFORO

Solicitud realizada con el fin de actualizar los aforos vigentes en ENAM S.A E.S.P. y prorrateo del documento equivalente a la factura comunitaria; cumpliendo los siguientes requisitos:

- Solicitud directamente realizada por el suscriptor comunitario o con autorización firmada por el suscriptor
- Copia de documentos de identidad de quien autoriza y del autorizado.

4.2.1.2. ACTUALIZACION DE CLASE DE SERVICIO.


Solicitud realizada por el suscriptor del servicio, con el fin de aplicar la actualización de la clase de servicio del inmueble, de acuerdo a la destinación que se le está dando al mismo, residencial, multifamiliar, área Común, comercial, oficial, industrial, bombeo, especial educativo, especial asistencial o provisional; cumpliendo los siguientes requisitos:

- Solicitud directamente realizada por el suscriptor o con autorización firmada por el suscriptor.
- Copia de documentos de identidad de quien autoriza y del autorizado
- Duplicado de documento equivalente a la factura a paz y salvo
- Diligenciar el formato de tratamiento de datos personales
- **ENAM-GG-FO-016** Formato autorización para el tratamiento de datos personales, ubicado en archivos de descarga www.enam.com.co

4.2.1.3. ACTUALIZACION DE ESTRATIFICACION.

Solicitud realizada por el suscriptor del servicio, con el fin de aplicar la actualización de la estratificación asignada por el municipio. (Suscriptores Residenciales); cumpliendo los siguientes requisitos:

- Solicitud directamente realizada por el suscriptor o autorización firmada por el suscriptor
- Copia de documentos de identidad de quien autoriza y del autorizado.
- Certificado de Estratificación Actualizado
- Duplicado de documento equivalente a la factura
- Diligenciar el formato de tratamiento de datos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	23 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

4.2.1.4. ACTUALIZACION DE INFORMACION BASICA DE LA CUENTA.

Solicitud realizada por el suscriptor del servicio o nuevo propietario del predio, con el fin de actualizar los datos del titular de la cuenta; cumpliendo los siguientes requisitos:

- Certificado de Tradición y libertad con vigencia no mayor a 60 días calendario
- Copia del documento de identidad del propietario
- Duplicado de documento equivalente a la factura
- **ENAM-GG-FO-016** Formato autorización para el tratamiento de datos personales, ubicado en archivos de descarga www.enam.com.co

4.2.1.5. AUTORIZACION DE COBROS.

Autorización efectuada con el fin de cobrar en el documento equivalente a la factura del servicio los trabajos, materiales y/o medidores, cotizados y/o instalados por ENAM S.A E.S.P.; cumpliendo los siguientes requisitos:

- Solicitud directamente realizada por el suscriptor o autorización firmada por el suscriptor
- Copia de documentos de identidad de quien autoriza y del autorizado
- Duplicado de documento equivalente a la factura a paz y salvo.

4.2.1.6. CORTE Y TERMINACION DE CONTRATO POR SOLICITUD DEL USUARIO.


Solicitud para ejecutar el corte del servicio y finalizar la prestación del servicio de manera definitiva; cumpliendo los siguientes requisitos:

- Solicitud directamente realizada por el suscriptor o autorización firmada por el suscriptor
- Copia de documentos de identidad de quien autoriza y del autorizado.
- Documento equivalente a la factura debidamente cancelada
- Manifestación de no afectación a terceros, en caso de existir terceros, autorización
- **Formato declaración de cumplimiento de operación y mantenimiento RETIE**, ubicado en archivos de descarga www.enam.com.co para el caso en donde se trate de unificación de cuentas.

4.2.1.7. NORMALIZACION DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS.

Solicitud de adecuación de las instalaciones eléctricas (Externas y/o internas) del inmueble de acuerdo a normatividad técnica aplicable; cumpliendo los siguientes requisitos:

- Solicitud directamente realizada por el suscriptor o autorización firmada por el suscriptor
- Copia de documentos de identidad de quien autoriza y del autorizado

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	24 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

- Duplicado de documento equivalente a la factura a paz y salvo.
- Declaración de Cumplimiento de las instalaciones eléctricas internas con documentos del técnico o profesional que la suscribe, quien debe estar inscrito ante la SIC en caso de que la normalización solamente sea respecto de las instalaciones eléctricas externas.
- **Formato declaración de cumplimiento de operación y mantenimiento RETIE**, ubicado en archivos de descarga www.enam.com.co

4.2.1.8. RECONEXIONES DEL SERVICIO POR PAGO DE LA DEUDA.

Solicitud para la reconexión del servicio de energía debido a que se encuentra suspendido con ocasión al no pago oportuno de los documentos equivalentes a las facturas, adecuación de las instalaciones eléctricas, y demás causales que ocasionaron la suspensión del servicio. (Periodo de suspensión de hasta 6 meses); cumpliendo los siguientes requisitos:

- Duplicado de documento equivalente a la factura a paz y salvo

4.2.1.9. REPORTE DE DAÑO EN ELECTRODOMESTICOS.


Corresponde a los daños de electrodomésticos relacionados con fallas en la prestación del servicio de energía; cumpliendo los siguientes requisitos:

- Solicitud en donde se indique los datos de la cuenta
- La fecha y hora de ocurrencia de la presunta falla
- Definir los equipos objeto del daño y las características técnicas.
- Copia del documento equivalente a la factura del servicio a paz y salvo.
- Copia legible de la factura del elemento afectado
- Existir, copia del diagnóstico de un técnico particular y referencias del taller responsable de la revisión.

4.2.1.10. RESTABLECIMIENTOS DEL SERVICIO.

Solicitud para restablecer el servicio de energía debido a que se encuentra suspendido con ocasión al no pago oportuno de los documentos equivalentes a las facturas, adecuación de las instalaciones eléctricas, y demás causales que ocasionaron la suspensión del servicio y no se ha ejecutado el corte material del servicio; cumpliendo los siguientes requisitos:

- Duplicado de documento equivalente a la factura a paz y salvo
- Declaración de Cumplimiento de las instalaciones eléctricas internas con documentos del técnico o profesional que la suscribe, quien debe estar inscrito ante la SIC en caso de que la normalización solamente sea respecto de las instalaciones eléctricas externas.
- **Formato declaración de cumplimiento de operación y mantenimiento RETIE**, ubicado en archivos de descarga www.enam.com.co

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	25 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

4.2.1.11. RETIRO DE SELLOS

Solicitud de retiro temporal de los sellos del medidor; cumpliendo los siguientes requisitos:

- Solicitud directamente realizada por el suscriptor o autorización firmada por el suscriptor
- Copia de documentos de identidad de quien autoriza y del autorizado.
- Para el momento de la instalación de sellos, se deberá aportar la Declaración de Cumplimiento de las instalaciones eléctricas internas con documentos del técnico o profesional que la suscribe, quien debe estar inscrito ante la SIC
- **Formato declaración de cumplimiento de operación y mantenimiento RETIE**, ubicado en archivos de descarga www.enam.com.co al momento de la visita de instalación de sello

4.2.1.12. REVISION DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS EXTERNAS.

Se realiza para verificar la instalación eléctrica externa incluido medidor instalado en el inmueble; cumpliendo los siguientes requisitos:

- Solicitud directamente realizada por el suscriptor o con autorización firmada por el suscriptor
- Copia de documentos de identidad de quien autoriza y del autorizado
- Duplicado de factura a paz y salvo.
- Autorización del cobro de la revisión.

4.2.1.13. REVISION DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS INTERNAS.


Se realiza para verificar la instalación eléctrica interna por punto de conexión; cumpliendo los siguientes requisitos:

- Solicitud directamente realizada por el suscriptor o autorización firmada por el suscriptor
- Copia de documentos de identidad de quien autoriza y del autorizado
- Duplicado de factura a paz y salvo.
- Autorización del cobro de la revisión.

4.2.1.14. SUSPENSION O RECONEXION POR SOLICITUD DEL USUARIO.

Solicitud para ejecutar la suspensión del servicio en un predio desocupado, por un término máximo de 6 meses; cumpliendo los siguientes requisitos:

- Solicitud directamente realizada por el suscriptor o autorización firmada por el suscriptor
- copia de documentos de identidad de quien autoriza y del autorizado.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	26 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

- Documento equivalente a la factura debidamente cancelada y manifestación de no afectación a terceros, en caso de existir terceros, autorización suscrita por estos.

4.2.2. ¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?

Presencial: Oficina de atención al cliente.

Leticia – Amazonas: Carrera 10 N° 9 – 62 / Barrio Centro.

Horario de atención

Lunes a viernes: 7:00 am –11:30 am y de 1:00 pm – 4:30 pm

Sábados no hay atención.

Puerto Nariño – Amazonas: Central de generación / Barrio baos

Horario de atención

Lunes a jueves: 7:00 am –12:00 am y de 1:00 pm – 5:00 pm

Viernes de 7:00 a.m. a 11:00 m.

Virtual: Página web <http://www.enam.com.co>

Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co

Teléfono: Para reportar emergencias 6085925924 / 3012984666

4.2.3. TIEMPOS DE RESPUESTA

Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud. Si la solicitud es radicada en el portal web o correo de la empresa en días no hábiles (sábados, domingos y festivos), los términos para dar respuesta comenzarán a partir del siguiente día hábil.

4.2.4. ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?


- Ley 142 de 1994 y 143 de 1994.
- Resoluciones del Ministerio de Minas y Energía,
- Resoluciones CREG.
- Resoluciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Contrato de Condiciones Uniformes.
- Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE
- Código de Medida.

4.2.5. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?


De acuerdo a cada solicitud, se puede consultar su costo con respecto a los precios publicados de mano de obra y materiales en la página www.enam.com.co, Archivos de descarga.

4.2.6. ¿REQUIERE FORMATOS?

No requieren Formatos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	27 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

		CÓDIGO	PROCESO COMERCIALIZACIÓN		VERSIÓN	A1	
ENAM-GC-FO-010		FORMATO GENERAL PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE ENERGÍA EN LOCALIDADES TIPO 2,3 Y 4			FECHA	14/10/2022	
DATOS DEL SOLICITANTE							
TIPO DE IDENTIFICACIÓN		NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN		APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL		FECHA DE SOLICITUD	
C.C. <input type="checkbox"/>	C.E. <input type="checkbox"/>	NIT <input type="checkbox"/>					
CALIDAD DEL SOLICITANTE		PROPIETARIO <input type="checkbox"/>	POSEEDOR <input type="checkbox"/>	TIPO DE PREDIO	URBANO <input type="checkbox"/>	RURAL <input type="checkbox"/>	
DIRECCIÓN DEL PREDIO		DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN		BARRIO	N/A		
LOCALIDAD	ESTRATO	TELÉFONO CONTACTO		CORREO ELECTRÓNICO			
CLASE DE SERVICIO							
TIPO DE INSTALACIÓN	CARGA SOLICITADA (KVA)	RESIDENCIAL <input type="checkbox"/>	COMERCIAL <input type="checkbox"/>	INDUSTRIAL <input type="checkbox"/>	OFICIAL <input type="checkbox"/>	ESPECIAL <input type="checkbox"/>	OTRO
MONOFÁSICA <input type="checkbox"/>		CARGA INSTALADA		NIVEL DE TENSIÓN		TIPO DE ACOMETIDA	
BI FÁSICA <input type="checkbox"/>						AÉREA <input type="checkbox"/>	
TRIFÁSICA <input type="checkbox"/>						SUBTERRÁNEA <input type="checkbox"/>	
CONSENTIMIENTOS: EN CALIDAD DE TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES, OTORGO MI CONSENTIMIENTO EXPRESO A ENAM S.A. E.S.P., EN ADELANTE, PARA LA RECOPIACIÓN, USO, RETENCIÓN, Y DIVULGACIÓN DE MIS DATOS PERSONALES CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA LEY 1581 DE 2012 Y EL DECRETO 1577 DE 2013.							
REQUISITOS		TIPO DE SOLICITUD				OBSERVACIONES	
		NUÉVO SERVICIO <input type="checkbox"/>	REINSTALACIÓN <input type="checkbox"/>	INDEPENDIZACIÓN <input type="checkbox"/>	AUMENTO DE CARGA <input type="checkbox"/>	SERVICIO PROVISIONAL <input type="checkbox"/>	CAMBIO NOMBRE V/O ESTRATO <input type="checkbox"/>
SOLICITUD POR ESCRITO						ESPECIFICAR EN CALIDAD DE QUE REALIZA LA SOLICITUD (PROPIETARIO, POSEEDOR, USUARIO) DE SER POSEEDOR MANIFESTAR LA DECLARACIÓN DE POSESIÓN, PARA PROVISIONAL ESPECIFICAR DÍAS Y HORAS QUE NECESITA EL SERVICIO Y ELEMENTOS A UTILIZAR Y LA CARGA SOLICITADA. VERIFICAR DIRECCIÓN DEL INMUEBLE.	
FOTOCOPIA DE LA CEDULA							
CERTIFICADO DEL CORREGIDOR						FIRMA ORIGINAL, ESPECIFICAR DIRECCIÓN DEL PREDIO Y ESTRATO, NO DEBE ENCONTRARSE EN ZONAS DE ALTO RIESGO, INDEBIDABLE O DE PROTECCIÓN AMBIENTAL. VERIFICAR DIRECCIÓN DEL INMUEBLE.	
CARGA SOLICITADA						SI ES PARA UNA INDEPENDIZACIÓN SE DEBE INDICAR LA CARGA EXISTENTE.	
ULTIMA FACTURA DE SERVICIO DE ENERGIA CANCELADA						SE SOLICITA PARA INDEPENDIZACIÓN, AUMENTO DE CARGA O REINSTALACION.	
AUTORIZACION DEL SUSCRIPTOR COMUNITARIO						LA VIGENCIA NO PUEDE SER MAYOR A 30 DIAS, DEBE ESPECIFICAR LA DIRECCIÓN DEL INMUEBLE QUE CORRESPONDA CON LA DIRECCIÓN DE LA SOLICITUD. VERIFICAR DIRECCIÓN DEL INMUEBLE.	
DISEÑO ELECTRICO Y ANEXOS						ATENDIENDO LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN 40117 DE 2024 "LIBRO 3, INSTALACIONES ORBITO DEL RETE, TITULO 3, DISEÑO DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS", DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL Y COPIA, JUNTO CON LA COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y DE LA MATRÍCULA PROFESIONAL DE QUIEN SUSCRIBE EL DISEÑO ELÉCTRICO. DE TRAVARSE DE DISEÑO DE INSTALACIONES ESPECIALES CONTEMPLADAS EN EL NUMERAL 3.3.1.1. DEL LIBRO 3, TITULO 3 DEL RETE, DEBERÁ CANCELARSE EL COSTO DE LA REVISIÓN DEL DISEÑO, DE ACUERDO A LA MANO DE OBRA PUBLICADA EN LA PAGINA WEB, PARA SOLICITUDES DIFERENTES A SERVICIOS RESIDENCIALES ESTRATO 1, 2 Y 3.	
DECLARACION DE CUMPLIMIENTO Y DOCUMENTOS DE QUIEN LA SUSCRIBE Y DICTAMEN DE INSPECCION SEGUN APLIQUE						DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL JUNTO CON LA COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y DE LA MATRÍCULA PROFESIONAL DE QUIEN LA SUSCRIBE, QUIEN DEBE ESTAR INSCRITO EN EL RUPP DE LA SIC. EN LOS CASOS ESTABLECIDOS EN EL "LIBRO 4 EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD, TITULO 3 DEMOSTRACIÓN DE CONFORMIDAD DE INSTALACIONES, ARTICULO 4.3.2 INSTALACIONES (SU REVISIÓN DEBERÁ APORTARSE EL RESPECTIVO DICTAMEN DE INSPECCIÓN SEGUN APLIQUE V/O DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y DOCUMENTOS DE QUIEN LA SUSCRIBE. DICTAMEN QUE DEBE ESTAR REGISTRADO EN EL SIGUEANTE ENLACE: https://sistema.sic.gov.co/sistema/index.xhtml?faces-redirect=true	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE RIESGOS DE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA						DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL Y CON COPIA DE LOS DOCUMENTOS DE QUIEN LO SUSCRIBE, COPIA DE LA MATRÍCULA PROFESIONAL Y DEBE ESTAR INSCRITO EN EL RUPP DE LA SIC.	
FIRMA DEL SOLICITANTE							
NOTA: En caso de aprobarse la solicitud, la conexión del servicio generará un cobro que se verá reflejado en el documento equivalente a la factura, de acuerdo al costo de mano de obra publicado en www.enam.com.co , archivos de descarga.							
NOTA: En caso de que el solicitante suministre equipo de medida, deberá aportar factura de compra y protocolo de pruebas (antigüedad no mayor a la establecida en el código de medida) al momento de solicitar la conexión. El equipo de medida puede ser suministrado de ENAM SA ESP en el caso que así sea requerido y su valor será cobrado y se verá reflejado en el documento equivalente a la factura de acuerdo al costo de materiales publicados en www.enam.com.co , archivos de descarga.							
OBSERVACIONES SOLICITANTE:				ESPACIO EXCLUSIVO PARA ENAM S.A. E.S.P.			
				NOMBRE DEL FUNCIONARIO ENAM:			
				RADICADO #			
				OBSERVACIONES ENAM:			
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR		Página 2 de 2	
PROFESIONAL DE CALIDAD		GERENCIA COMERCIALIZACIÓN		GERENCIA GENERAL			

ELABORADO POR: PROFESIONAL CALIDAD	REVISADO POR: GERENCIA COMERCIALIZACION	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL	Página 28 de 32
--	---	--	---------------------------

CÓDIGO ENAM-GC-MN-01	GERENCIA COMERCIALIZACION MANUAL DE USUARIO	VERSIÓN FECHA	A2 27-07-2024
--------------------------------	--	-------------------------	-------------------------

ENAM		CÓDIGO	PROCESO COMERCIALIZACIÓN		VERSIÓN	
		ENAM-GC-F0-001	FORMATO GENERAL PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE ENERGÍA LOCALIDADES TIPO 1		FECHA	
TIPO DE IDENTIFICACIÓN C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/> CALIDAD DEL SOLICITANTE <input type="checkbox"/> PROPIETARIO <input type="checkbox"/> POSEEDOR <input type="checkbox"/> TIPO DE PREDIO URBANO <input type="checkbox"/> RURAL <input type="checkbox"/>		DATOS DEL SOLICITANTE NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN: _____ APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL: _____ DIRECCIÓN DEL PREDIO: _____ BARRIO: _____ MUNICIPIO: _____ ESTRATO: _____ DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: _____ TELÉFONO CONTACTO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____			FECHA DE SOLICITUD 15/11/2022	
TIPO DE INSTALACIÓN MONOFÁSICA <input type="checkbox"/> BIFÁSICA <input type="checkbox"/> TRIFÁSICA <input type="checkbox"/>		CLASE DE SERVICIO RESIDENCIAL <input type="checkbox"/> COMERCIAL <input type="checkbox"/> INDUSTRIAL <input type="checkbox"/> OFICIAL <input type="checkbox"/> ESPECIAL <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>		TIPO DE ACOMETIDA TIPO DE ACOMETIDA: _____ AÉREA <input type="checkbox"/> SUBTERRÁNEA <input type="checkbox"/>		
REQUISITOS SOLICITUD POR ESCRITO <input type="checkbox"/> FOTOCOPIA DE LA CÉDULA <input type="checkbox"/> CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN EXPEDIDO POR PLANEACIÓN MUNICIPAL (SERVICIOS RESIDENCIALES) <input type="checkbox"/> CERTIFICADO DE LIBERTAD Y TRADICIÓN DEL INMUEBLE (INSTRUMENTOS PÚBLICOS, SI EL INMUEBLE NO CUENTA CON ESTE CERTIFICADO O NO TIENE NOMENCLATURA, SE DEBERÁ APORTAR CERTIFICADO DEL IGAC O CERTIFICADO IMPUESTO PREDIAL) <input type="checkbox"/> FACTURA DE UN RECIBO DE ENERGÍA DE UN VECINO <input type="checkbox"/> CARGA SOLICITADA <input type="checkbox"/> ÚLTIMA FACTURA DE SERVICIO DE ENERGÍA CANCELADA <input type="checkbox"/> AUTORIZACIÓN DEL CURACA Y ACTA DE POSESIÓN <input type="checkbox"/> RESOLUCIÓN DE RECONOCIMIENTO DEL RESGUARDO ANTE EL MINISTERIO DEL INTERIOR O DOCUMENTO EQUIVALENTE <input type="checkbox"/> COPIA DE LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN O JUSTIFICACIÓN DE NO APLICACIÓN DE LA MISMA POR PARTE DEL MUNICIPIO DONDE SE EVIDENCIE EL CUMPLIMIENTO DE LAS DISTANCIAS DE SEGURIDAD FRENTE A LAS REDES ELÉCTRICAS DE ENAM SA ESP <input type="checkbox"/> PERMISO DE LA ALCALDIA <input type="checkbox"/> CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN <input type="checkbox"/> CERTIFICADO DE PARENTESCO <input type="checkbox"/> DISEÑO ELÉCTRICO Y ANEXOS <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y DOCUMENTOS DE QUIEN LA SUSCRIBE Y DICTAMEN DE INSPECCIÓN SEGÚN APLIQUE <input type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE RIESGOS DE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA <input type="checkbox"/> FIRMA DEL SOLICITANTE <input type="checkbox"/>		TIPO DE SOLICITUD NUEVO SERVICIO <input type="checkbox"/> REINSTALACIÓN <input type="checkbox"/> INDEPENDIZACIÓN <input type="checkbox"/> AUMENTO DE CARGA <input type="checkbox"/> SERVICIO PROVISORIAL <input type="checkbox"/> CAMBIO NOMBRE Y/O ESTRATO <input type="checkbox"/>		OBSERVACIONES ESPECIFICAR EN CALIDAD DE QUIEN REALIZA LA SOLICITUD (PROPIETARIO- POSEEDOR- USUARIO, DE SER POSEEDOR MANIFIESTA LA DECLARACIÓN DE POSESIÓN), PARA PROVISORIAL ESPECIFICAR DÍAS Y HORAS QUE NECESITA EL SERVICIO Y ELEMENTOS A UTILIZAR Y LA CARGA SOLICITADA. VERIFICAR DIRECCIÓN DEL INMUEBLE. DEBE TENER FIRMA ORIGINAL, ESPECIFICAR LA DIRECCIÓN DEL PREDIO Y EN QUE ESTRATO SE ENCUENTRA. EL PREDIO NO DEBE ENCONTRARSE EN ZONAS DE ALTO RIESGO, DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, PROTECCIÓN URBANA. SE EXIGE EN CASO DE SERVICIOS NUEVOS Y EN LOS DEMÁS EN CASO DE NO CONTAR CON CERTIFICADO EN LOS ARCHIVOS DE ENAM SA ESP. LA VIGENCIA NO DEBE SER MAYOR A 30 DIAS EN CERTIFICADO DE TRADICIÓN, DEBE ESPECIFICAR LA DIRECCIÓN DEL INMUEBLE QUE CORRESPONDA CON LA DIRECCIÓN DE LA SOLICITUD. VERIFICAR DIRECCIÓN DEL INMUEBLE. SE SOLICITA SOLO PARA SERVICIOS NUEVOS EN ZONA RURAL. SI ES PARA UNA INDEPENDIZACIÓN SE DEBE INDICAR LA CARGA EXISTENTE. SE SOLICITA PARA INDEPENDIZACIÓN, AUMENTO DE CARGA O REINSTALACIÓN. SOLO SE SOLICITA PARA SERVICIO EN COMUNIDADES INDÍGENAS. SOLO SE SOLICITA PARA SERVICIO EN COMUNIDADES INDÍGENAS. PARA NUEVOS SERVICIOS Y SERVICIO PROVISORIAL DE OBRA, EN LAS DEMÁS SE REQUIERIRÁ SOLO SI NO OBRA EN EL ARCHIVO DE ENAM Y SE REALIZAN MODIFICACIONES ESTRUCTURALES AL INMUEBLE, EN EL CASO DE SERVICIOS PROVISORIALES EN DONDE SE OCUPA ESPACIO PÚBLICO DEBERÁ APORTARSE ADEMAS AUTORIZACIÓN DEL MUNICIPIO. SI SE OCUPA UN ESPACIO PÚBLICO. SI EL TITULAR DE LA CUENTA ESTA FALLECIDO. PARA VERIFICAR EL PARENTESCO DEL SOLICITANTE CUANDO EL TITULAR DE LA CUENTA ESTA FALLECIDO. ATRIBUIDO LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN 40137 DE 2024 "LIBRO 5, INSTALACIONES OBJETIVO DEL RITE, TÍTULO 3, DISEÑO DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS", DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL Y COPIA, JUNTO CON LA COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y DE LA MATRÍCULA PROFESIONAL DE QUIEN SUSCRIBE EL DISEÑO ELÉCTRICO, DE TRATARSE DE DISEÑOS DE INSTALACIONES ESPECIALES CONTEMPLADOS EN EL NUMERAL 3.3.1. DEL LIBRO 5, TÍTULO 3 DEL RITE, DEBERÁ CANCELARSE EL COSTO DE LA REVISIÓN DEL DISEÑO, DE ACUERDO A LA MANO DE OBRA PUBLICADA EN LA PAGINA WEB, PARA SOLICITUDES DIFERENTES A SERVICIOS RESIDENCIALES ESTRATO 1, 2 Y 3. DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL JUNTO CON LA COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y DE LA MATRÍCULA PROFESIONAL DE QUIEN LA SUSCRIBE, QUIEN DEBE TENER RECIBO EN EL RUIPI DE LA SIC. EN LOS CASOS ESTABLECIDOS EN EL "LIBRO 4 EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD, TÍTULO 3 DEMOSTRACIÓN DE CONFORMIDAD DE INSTALACIONES, ARTÍCULO 4.3 2 INSTALACIONES QUE REQUIEREN CERTIFICACIÓN PLENA" DE LA RESOLUCIÓN 46137 DE 2024 DEL RITE. DEBERÁ APORTARSE EL RESPECTIVO DICTAMEN DE INSPECCIÓN SEGÚN APLICAR VJO DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y DOCUMENTOS DE QUIEN LA SUSCRIBE. DICTAMEN QUE DEBE ESTAR REGISTRO EN EL SIGUIENTE ENLACE: https://sicopro.stc.gov.co/sicopro/mbca_xhxm11taces-no-direct-trus DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL, JUNTO CON LA COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y DE LA MATRÍCULA PROFESIONAL DE QUIEN SUSCRIBE EL PROCEDIMIENTO, QUIEN DEBE ESTAR INSCRITO EN EL RUIPI DE LA SIC.		
NOTA : En caso de aprobarse la solicitud, la conexión del servicio generará un cobro que se vera reflejado en el documento equivalente a la factura, de acuerdo al costo de mano de obra publicado en www.enam.com.co/archivos/de_descarga . NOTA : En caso de que el solicitante suministre equipo de medida, deberá aportar factura de compra y protocolo de pruebas (antigüedad no mayor a la establecida en el código de medida) al momento de solicitar la conexión. El equipo de medida puede ser suministrado de ENAM SA ESP en el caso que así sea requerido y su valor será cobrado y se vera reflejado en el documento equivalente a la factura de acuerdo al costo de materiales publicados en www.enam.com.co/archivos/de_descarga .		OBSERVACIONES SOLICITANTE:		ESPACIO EXCLUSIVO PARA ENAM S.A. E.S.P.		
		NOMBRE DEL FUNCIONARIO ENAM: RADICADO # OBSERVACIONES ENAM:				
ELABORADO POR PROFESIONAL DE CALIDAD		REVISADO POR GERENCIA COMERCIALIZACIÓN		APROBADO POR GERENCIA GENERAL		

ELABORADO POR: PROFESIONAL CALIDAD	REVISADO POR: GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL	Página 29 de 32
--	---	--	---------------------------

Leticia - Amazonas - Colombia
www.enam.com.co
 Carrera 11 # 2 - 110
 Tels.: 592 8263 - 592 6040

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**

**DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE DISEÑO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS BAJO EL
REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS – RETIE.
DECLARACIÓN No. _____**

Yo _____, identificado(a) con la cédula de ciudadanía No. _____ de _____ en el ejercicio de mi profesión como _____ y titular de la matrícula profesional No. _____, expedida por el Consejo Profesional _____,

declaro bajo gravedad de juramento que, el diseño de la instalación eléctrica con alcance _____, estará ubicada en la dirección _____ del municipio _____ del departamento _____, de la cual figura como propietario(a) _____ con tipo y número de identificación _____, cumple con todos y cada uno de los requisitos que le aplican establecidos en el RETIE de acuerdo con la Resolución No. _____ de fecha _____ aplicables al diseño detallado diseño básico

Así mismo, declaro que de acuerdo con las especificaciones del diseño de la instalación eléctrica se plantearon las siguientes desviaciones de requisitos, las cuales son soportadas con la justificación técnica y el análisis de riesgos adjunto a esta declaración:

La presente declaración se firma el día _____ del mes _____ del año _____ en la ciudad de _____.

Información de notificación del diseñador:


Dirección: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Anexos: _____

Firma

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	30 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA**

**DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS BAJO
EL REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS – RETIE
DECLARACIÓN No. _____**

Yo _____, identificado(a) con la cédula de ciudadanía No. _____ de _____ en el ejercicio de mi profesión como _____ y titular de la matrícula profesional No. _____, expedida por el Consejo Profesional _____ declaro bajo gravedad de juramento que, la instalación eléctrica con alcance _____ ubicada en la dirección _____ del municipio _____ del departamento _____, con fecha de inicio de etapa constructiva _____ (adjunto soportes que demuestran la fecha de inicio de construcción, ampliación y/o remodelación), de la cual figura como propietario _____ con tipo y número de identificación _____, cumple con todos y cada uno de los requisitos que le aplican establecidos en el RETIE de acuerdo con la Resolución No. _____ de fecha _____ y de la misma forma declaro que los productos utilizados en la construcción de la instalación cumplen con el RETIE y lo soportan a través del certificado de conformidad del producto emitido por un organismo de certificación de producto acreditado, el cual verifiqué y contrasté contra el producto instalado.


Así mismo, declaro que la instalación eléctrica requirió un diseño, del cual anexo Declaración de cumplimiento del diseño realizado por _____ en el ejercicio de su profesión como _____ identificado con la cédula de ciudadanía No. _____ de _____ y titular de la matrícula profesional No. _____, expedida por el Consejo Profesional _____, diseño que hace parte de la memoria de la instalación y sirvió de base para la construcción, se refleja en la misma y en los planos finales que suscribo y hacen parte integral de la presente declaración.

La presente declaración se firma el día _____ del mes _____ del año _____ en la ciudad de _____.

Información de notificación del constructor:
Dirección: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

Anexos: _____

Firma

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	31 de 32

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACION	VERSIÓN	A2
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	27-07-2024

REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA

DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS
BAJO EL REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS - RETIE
DECLARACIÓN No. _____

Yo _____, identificado(a) con la cedula de ciudadanía No. _____ de _____ en el ejercicio de mi profesión como _____ y titular de la matrícula profesional No. _____, expedida por el Consejo Profesional _____, declaro bajo gravedad de juramento que, la instalación eléctrica con alcance _____ ubicada en la dirección _____ del municipio _____ del departamento _____, con dictamen de inspección No. _____ expedido por el organismo de inspección _____ del cual figura como propietario _____ con tipo y número de identificación _____, mantiene el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos que le aplican establecidos en el RETIE de acuerdo con la Resolución No. _____ de fecha _____, los cuales fueron verificados de acuerdo con el manual de operación de mantenimiento.

Así mismo, declaro que la instalación eléctrica NO presenta un alto riesgo eléctrico, de acuerdo con lo establecido en el RETIE.

La presente declaración se firma el día ____ del mes _____ del año _____ en la ciudad de _____.

Información de notificación del operador o mantenedor:


Dirección: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Anexos: _____

Firma

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACION	GERENCIA GENERAL 	32 de 32