

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

MANUAL DE USUARIO **ENERGIA PARA EL AMAZONAS ENAM** **S.A E.S.P.**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 2 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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?.....	9
3.1.1.4.	EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE SERVICIO (APROBACION DISPONIBILIDAD)	10
3.1.1.5.	TIEMPOS DE RESPUESTA.	10
3.1.1.6.	¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?	10
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	12
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	13
3.3.4.	TIEMPOS DE RESPUESTA.....	13
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.....	14
3.4.3.	¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?	14
3.4.4.	TIEMPOS DE RESPUESTA.....	15
3.4.5.	¿CUÁLES SON LOS COSTOS?	15
3.4.6.	¿REQUIERE FORMATOS?	15
4.	PQR.....	15
4.1.	RECLAMOS Y RECURSOS.....	15
4.1.1.	DETALLE	15

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	3 de 31

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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
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.	16
4.1.1.1.5.	Cobro de revisiones.....	16
4.1.1.1.6.	Cobro múltiple y/o acumulado.	16
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.	17
4.1.1.1.12.	Cobros por promedio.	17
4.1.1.1.13.	Datos generales incorrectos.	17
4.1.1.1.14.	Entrega inoportuna o no entrega de la factura.....	17
4.1.1.1.15.	Estrato Incorrecto.	17
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.....	18
4.1.1.1.20.	Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	18
4.1.1.1.21.	Pago sin abono a cuenta.	18
4.1.1.1.22.	Solicitud de Rompimiento de solidaridad.....	18
4.1.1.1.23.	Subsidios y contribuciones.	18
4.1.1.1.24.	Tarifa incorrecta.....	18
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.	19
4.1.1.2.4.	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo.	19
4.1.1.2.5.	Interrupciones en la prestación del servicio.	19
4.1.1.2.6.	Negación de la solicitud de suspensión.	19
4.1.1.2.7.	No conexión del servicio.	19
4.1.1.2.8.	Quejas administrativas.	19
4.1.1.2.9.	Suspensión o corte del servicio.	19
4.1.1.2.10.	Terminación del contrato.	20

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL	GERENTE	GERENTE	4 de 31
CALIDAD	COMERCIALIZACIÓN	GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

4.1.1.2.11. Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.....	20
4.1.2. REQUISITOS	20
4.1.2.1. PETICION, QUEJA O RECLAMO	20
4.1.2.2. RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION.....	20
4.1.3. ¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?	21
4.1.4. TIEMPOS DE RESPUESTA.....	21
4.1.5. ¿QUE NORMAS LO SUSTENTAN?	21
4.1.6. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?	21
4.1.7. ¿REQUIERE FORMATOS?	22
4.2. PETICIONES.....	22
4.2.1. CLASIFICACIÓN Y REQUISITOS.....	22
4.2.1.1. ACTUALIZACIÓN DE AFORO	22
4.2.1.2. ACTUALIZACION DE CLASE DE SERVICIO.	22
4.2.1.3. ACTUALIZACION DE ESTRATIFICACION.....	22
4.2.1.4. ACTUALIZACION DE INFORMACION BASICA DE LA CUENTA.....	23
4.2.1.5. AUTORIZACION DE COBROS.....	23
4.2.1.6. CORTE Y TERMINACION DE CONTRATO POR SOLICITUD DEL USUARIO.	23
4.2.1.7. NORMALIZACION DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS.....	23
4.2.1.8. RECONEXIONES DEL SERVICIO POR PAGO DE LA DEUDA.	24
4.2.1.9. REPORTE DE DAÑO EN ELECTRODOMESTICOS.	24
4.2.1.10. RESTABLECIMIENTOS DEL SERVICIO.....	24
4.2.1.11. RETIRO DE SELLOS	25
4.2.1.12. REVISION DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS EXTERNAS.	25
4.2.1.13. REVISION DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS INTERNAS.....	25
4.2.1.14. SUSPENSION O RECONEXION POR SOLICITUD DEL USUARIO.	25
4.2.2. ¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?	26
4.2.3. TIEMPOS DE RESPUESTA.....	26
4.2.4. ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?	26
4.2.5. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?	26
4.2.6. ¿REQUIERE FORMATOS?	26

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	5 de 31

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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.

DISMINUCIÓN 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.

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.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 6 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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 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.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 7 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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 del 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).
- 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)

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 8 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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 encontrándose 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 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.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 9 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

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

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

Horario de atención

Lunes a jueves: 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Viernes: de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Presencial: Oficina de atención al cliente.

Puerto Nariño – Amazonas: central de generación/ Finca la Esperanza Lote B

Horario de atención

Lunes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

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

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

Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co

3.1.1.4. EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE SERVICIO (APROBACIÓN 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.

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 10 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

- 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 aprobacion o de devolución para los ajustes.

3.2.1. ¿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 jueves: 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Viernes: de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Presencial: Oficina de atención al cliente.

Puerto Nariño – Amazonas: central de generación/ Finca la Esperanza Lote B

Horario de atención

Lunes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

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

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

Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	11 de 31

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

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 12 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

Formato declaración de cumplimiento de operación y mantenimiento) junto con la copia del documento de identidad y de la matrícula profesional de quien la suscribe, quien debe estar inscrito en el registro de importadores y productores -RUPÍ 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 jueves: 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Viernes: de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Presencial: Oficina de atención al cliente.

Puerto Nariño – Amazonas: central de generación/ Finca la Esperanza Lote B

Horario de atención

Lunes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

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

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

Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co

3.3.3. GESTIÓN 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.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 13 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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 está 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).

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

Previo 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.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 14 de 31
PROFESIONAL	GERENTE	GERENTE	
CALIDAD	COMERCIALIZACIÓN	GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

- 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.

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 de 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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 15 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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.

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.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 16 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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.

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 17 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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.

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.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 18 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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.)

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.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL	GERENTE	GERENTE	19 de 31
CALIDAD	COMERCIALIZACIÓN	GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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.

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. PETICIÓN, 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 peticionario, cuando fuere el caso.
- La indicación clara de la calidad en que actúa el peticionario (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 anexar 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 REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN

- Los nombres y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta.
- Si el peticionario 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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 20 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

facturados; relacionar las pruebas que se pretenden hacer valer y la firma del peticionario, cuando fuere el caso.

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 jueves: 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Viernes: de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Presencial: Oficina de atención al cliente.

Puerto Nariño – Amazonas: central de generación/ Finca la Esperanza Lote B

Horario de atención

Lunes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

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

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

Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co

Teléfono: Para reportar emergencias 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. ¿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.

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	21 de 31

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

4.1.7. ¿REQUIERE FORMATOS?

No requiere formatos.

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 prorratio 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 22 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	23 de 31

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

- 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	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	24 de 31

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	25 de 31

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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 jueves: 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Viernes: de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Presencial: Oficina de atención al cliente.

Puerto Nariño – Amazonas: central de generación/ Finca la Esperanza Lote B

Horario de atención

Lunes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

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

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

Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co

Teléfono: Para reportar emergencias 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 26 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

[illegible]

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 27 de 31
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACIÓN	GERENTE GENERAL	

Leticia - Amazonas - Colombia
w w w . e n a m . c o m . c o
Carrera 11 # 2 - 110
Tels.: 592 8263 - 592 6040

ENAM		CÓDIGO	PROCESO COMERCIALIZACIÓN	FECHA	A3			
ENAM-GE-FO-001		FORMATO GENERAL PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE ENERGÍA LOCALIDADES TIPO 1			19/11/2022			
DATOS DEL SOLICITANTE								
TIPO DE IDENTIFICACIÓN		NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN		APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL				
C.C. ☐	C.E. ☐ NIT ☐							
CALIDAD DEL SOLICITANTE		PROPIETARIO ☐	POSSEDER ☐	TIPO DE PREGIO	URBANO ☐ RURAL ☐			
DIRECCIÓN DEL PREGIO		BARRIO						
MUNICIPIO		ESTRATO	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN		TELÉFONO CONTACTO			
				CORREO ELECTRÓNICO				
CLASE DE SERVICIO								
CARGA SOLICITADA (WVA)		RESIDENCIA ☐	COMERCIAL ☐	INDUSTRIAL ☐	OFICIAL ☐ ESPECIAL ☐ OTRO ☐			
CARGA INSTALADA		NIVEL DE TENSION		TIPO DE ACOMETICA				
MONOFÁSICA ☐				AÉREA ☐				
BIFÁSICA ☐				SUBTERRANEA ☐				
TRIFÁSICA ☐								
CONSENTIMIENTOS: EN CALIDAD DE TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES, OTORGÓ MI CONSENTIMIENTO EXPRESO A ENAM S.A. E.S.P. EN ADELANTE, PARA LA RECOLECCIÓN, USO, RETENCIÓN, Y DIVULGACIÓN DE MIS DATOS PERSONALES CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA LEY 1581 DE 2012, EL DECRETO 1577 DE 2013 Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE ENAM SA ESP.								
REQUISITOS		TIPO DE SOLICITUD				OBSERVACIONES		
		NUOVO SERVICIO	REINSTALACIÓN	INDEPENDIZACIÓN	AUMENTO DE CARGA		SERVICIO PROVISIONAL	CAMBIO NOMBRE Y/O ESTRATO
SOLICITUD POR ESCRITO		☐	☐	☐	☐	☐	☐	ESPECIFICAR EN CASOS DE QUE REALICE LA SOLICITUD (PROPIETARIO: POSSEDER-URIARIO: DE SER POSSEDERO MANIFIESTAR LA DECLARACIÓN DE POSSESION PARA PROVISIONAL ESPECIFICAR DIAS Y HORAS QUE NECESITA EL SERVICIO Y ELEMENTOS A UTILIZARSE LA CARGA SOLICITADA, VERIFICAR DIRECCIÓN DEL INMUEBLE DEBE TENER FIRMA ORIGINAL, ESPECIFICAR LA DIRECCIÓN DEL PREGIO Y EN QUE ESTRATO SE ENCUENTRA. EL PREGIO NO DEBE ENCONTRARSE EN ZONAS DE ALTO RIESGO, DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, PROTECCIÓN URBANA, SE ENJOE EN CASO DE SERVICIOS URBANOS Y EN LOS DEMÁS EN CASO DE NO CONFIAR CON CERTIFICADO EN LOS ARCHIVOS DE ENAM SA ESP LA VIGENCIA NO DEBE SER MAYOR A 30 DIAS EN CERTIFICADO DE TRADICION, DEBE ESPECIFICAR LA DIRECCIÓN DEL INMUEBLE QUE CORRESPONDA CON LA DIRECCIÓN DE LA SOLICITUD, VERIFICAR DIRECCIÓN DEL INMUEBLE SE SOLICITA SOLO PARA SERVICIOS NUOVOS EN ZONA RURAL. SI ES PARA UNA INDEPENDIZACIÓN SE DEBE INDICAR LA CARGA EXISTENTE. SE SOLICITA PARA INDEPENDIZACIÓN, AUMENTO DE CARGA O REINSTALACION. SOLO SE SOLICITA PARA SERVICIO EN COMUNIDADES INDIGENAS. SOLO SE SOLICITA PARA SERVICIO EN COMUNIDADES INDIGENAS. PARA NUOVOS SERVICIOS Y SERVICIO PROVISIONAL DE OBRA, EN LAS DEMÁS SE PROCESAR SOLO SI NO DEBE EN EL ARCHIVO DE ENAM Y SE REALIZAN MODIFICACIONES ESTRUCTURALES AL INMUEBLE, EN EL CASO DE SERVICIOS PROVISIONALES EN DONDE SE OCUPA ESPACIO PUBLICO DEBE APORTARSE ADEMA AUTORIZACIÓN DEL MUNICIPIO. SI SE OCUPA UN ESPACIO PUBLICO. SI EL TITULAR DE LA CUENTA ESTA FALLECIDO. PARA VERIFICAR EL PARENTESCO DEL SOLICITANTE CUANDO EL TITULAR DE LA CUENTA ESTA FALLECIDO. ATENDIENDO LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN 45117 DE 2024 "LIBRO 3, INSTALACIONES OBTENIO DEL RETE, TITULO 3, DISEÑO DE LAS INSTALACIONES ELECTRICAS", DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL Y COPIA, JUNTO CON LA COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y DE LA MATRICULA PROFESIONAL DE QUIEN SUSCRIBE EL DISEÑO ELECTICO, DE TRATARSE DE DISEÑOS DE INSTALACIONES ESPECIALES CONTEMPLADAS EN EL NUMERAL 3.3.1. DEL LIBRO 3, TITULO 3 DEL RETE, DEBE CANCELARSE EL COSTO DE LA REVISION DEL DISEÑO, DE ACUERDO A LA MANO DE OBRA PUBLICADA EN LA PAGINA WEB, PARA SOLICITUDES PERTENECIENTES A SERVICIOS RESIDENCIALES ESTRATO 1, 2 Y 3. DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL, JUNTO CON LA COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y DE LA MATRICULA PROFESIONAL DE QUIEN LA SUSCRIBE, QUIEN DEBE ESTAR RECIBIDO EN EL RUP DE LA SIC. EN LOS CASOS ESTABLECIDOS EN EL "LIBRO 4 EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD, TITULO 3 DEMONSTRACIÓN DE CONFORMIDAD DE INSTALACIONES, ARTICULO 4.3.3 INSTALACIONES QUE REQUIEREN CERTIFICACIÓN PLENA" DE LA RESOLUCIÓN 45117 DE 2024 DEL RETE, DEBE APORTARSE EL RESPECTIVO DICTAMEN DE INSPECCIÓN SEGUN APUSQUE Y/O DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y DOCUMENTOS DE QUIEN LA SUSCRIBE. DICTAMEN QUE DEBE ESTAR REGISTRADO EN EL SIGUIENTE ENLACE: https://diseños.eic.gov.co/verificar/consultar-actores (Paseo-re-direct)-true DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL, JUNTO CON LA COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y DE LA MATRICULA PROFESIONAL DE QUIEN SUSCRIBE EL PROCEDIMIENTO, QUIEN DEBE ESTAR INSCRITO EN EL RUP DE LA SIC.
FOTOCOPIA DE LA CEDULA		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN EXPEDIDO POR PLANEACIÓN MUNICIPAL (SERVICIOS RESIDENCIALES)		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
CERTIFICADO DE LIBERTAD Y TRADICION DEL INMUEBLE (Instrumentos publicos), SI EL INMUEBLE NO CUENTA CON ESTE CERTIFICADO O NO TIENE NOMINCLATURA SE DEBERA APORTAR CERTIFICADO DEL IGAC O CERTIFICADO IMPUESTO PREDIAL		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
FACTURA DE UN RECIBO DE ENERGIA DE UN VECINO		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
CARGA SOLICITADA		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
ULTIMA FACTURA DE SERVICIO DE ENERGIA CANCELADA		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
AUTORIZACION DEL CURACA Y ACTA DE POSESION		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
RESOLUCION DE RECONOCIMIENTO DEL RESGUARDO ANTE EL MINISTERIO DEL INTERIOR O DOCUMENTO EQUIVALENTE		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
COPIA DE LA VIGENCIA DE CONSTRUCCION O JUSTIFICACION DE NO APLICACION DE LA MISMA POR PARTE DEL MUNICIPIO DONDE SE EVIDENCIE EL CUMPLIMIENTO DE LAS DISTANCIAS DE SEGURIDAD FRENTE A LAS REDES ELECTRICAS DE ENAM SA ESP		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
PERMISO DE LA ALCALDIA		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
CERTIFICADO DE DEFUNCION		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
CERTIFICADO DE PARENTESCO		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
DISEÑO ELECTICO Y ANEXOS		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
DECLARACION DE CUMPLIMIENTO Y DOCUMENTOS DE QUIEN LA SUSCRIBE Y DICTAMEN DE INSPECCION SEGUN APUSQUE		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE RIESGOS DE LA INSTALACIÓN ELECTRICA		☐	☐	☐	☐	☐	☐	
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 descargo. 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 descargo.								

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

**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	GERENTE	GERENTE	29 de 31
CALIDAD	COMERCIALIZACIÓN	GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

**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	GERENTE	GERENTE	30 de 31
CALIDAD	COMERCIALIZACIÓN	GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	17-06-2025

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

**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: PROFESIONAL CALIDAD	REVISADO POR: GERENTE COMERCIALIZACIÓN	APROBADO POR: GERENTE GENERAL	Página 31 de 31
--	--	-------------------------------------	--------------------