

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES			
NIVEL DE REVISIÓN	PAGINAS MODIFICADAS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
A1		Creación del documento	15/11/2022
A2	9-11-12-13-14-15	Se actualizan los días y horarios de atención al usuario en Leticia y puerto Nariño. Punto 3.2. se actualiza la información de revisión y aprobación de documentos técnicos atendiendo lo establecido en la resolución 40117. Punto 3.2.4. Se actualiza la información de los costos en diseños de instalaciones especiales Punto 3.3. Se actualiza la información de la verificación técnica, declaración de cumplimiento y documentos de quien la suscribe. Punto 3.3.6. Se actualizan los formatos de declaración del Cumplimiento del RETIE resolución 40117 de 2024 Nota 1. Se actualiza la información "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	15/07/2024
A3	9-11-13-21	Actualización de horario de atención al usuario de Leticia y Dirección de Atención de Puerto Nariño.	17/06/2025
A4	10-11-12-13-14-15-21-22-26	Actualización de horario de atención al usuario de Leticia y Puerto Nariño y actualización de resolución 40284 de 2026 en los Numerales 3.2 / 3.2.5 / 3.3 / 3.3.6 / 3.4.1 Nota 1	14/07/2026

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 1 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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?	12
3.2.2. TIEMPOS DE RESPUESTA	12
3.2.3. ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?	13
3.2.4. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?	13
3.2.5. ¿REQUIERE FORMATOS?	13
3.3. VERIFICACION TÉCNICA PARA SERVICIOS	13
3.3.1. OBJETIVO DE LA VERIFICACIÓN TÉCNICA:	14
3.3.2. ¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD?	14
3.3.3. GESTION DOCUMENTAL Y REQUISITOS	14
3.3.4. TIEMPOS DE RESPUESTA	14
3.3.5. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?	15
3.3.6. ¿REQUIERE FORMATOS?	15
3.4. CONEXIÓN A SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	15
3.4.1. REQUISITOS PREVIOS A LA ORDEN DE CONEXIÓN	15
3.4.2. ORDEN DE CONEXIÓN DEL SERVICIO	15
3.4.3. ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?	15
3.4.4. TIEMPOS DE RESPUESTA	16
3.4.5. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?	16
3.4.6. ¿REQUIERE FORMATOS?	16
4. PQR	16
4.1. RECLAMOS Y RECURSOS	17
4.1.1. DETALLE	17

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

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

4.1.1.1.	FACTURACION.....	17
4.1.1.1.1.	Clase de Uso incorrecto.....	17
4.1.1.1.2.	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdo de pago.....	17
4.1.1.1.3.	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio.....	17
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.....	18
4.1.1.1.8.	Cobro por Recuperación de Consumos.....	18
4.1.1.1.9.	Cobro por servicios no prestados.....	18
4.1.1.1.10.	Cobros Inoportunos.....	18
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.....	19
4.1.1.1.16.	Inconformidad con el cambio o con el cobro de medidor.....	19
4.1.1.1.17.	Inconformidad con el consumo o producción facturado.....	19
4.1.1.1.18.	Inconformidad por cobros por normalización del servicio.....	19
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.....	20
4.1.1.2.1.	Afectación Ambiental.....	20
4.1.1.2.2.	Estado de la Infraestructura.....	20
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.....	21
4.1.1.2.11.	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.....	21

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

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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
4.1.7.	¿REQUIERE FORMATOS?	23
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	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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 con el 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 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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.

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

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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: de 7:00 a.m. a 12:00 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: 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Martes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

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

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

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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 40284 de 2026 Libro 3, instalaciones objeto del RETIE, Título 3:

"(...) Las instalaciones que conllevan mayores riesgos o alta complejidad deben contar con un diseño que sirva de mecanismo para prevenir o minimizar tales riesgos. El diseño también debe ser un instrumento de planeación de la construcción, operación y mantenimiento de la instalación eléctrica. Bajo estas consideraciones el diseño eléctrico, debe ser ejecutado por personas competentes (ingenieros electricistas, electromecánicos, de distribución y redes eléctricas) cuya especialidad esté relacionada con el tipo de obra a desarrollar y cuente con la competencia otorgada por su matrícula profesional, conforme a las Leyes 51 de 1986 y 842 de 2003, o normas que las reglamenten, modifiquen o sustituyan.

(...) Los esquemas constructivos realizados por técnicos electricistas deben aportar los siguientes documentos:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 11 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

1. *Matrícula profesional clase TE-1 y/o TE-4 de acuerdo con el tipo de instalación. Para el caso de instalaciones de autogeneración a pequeña escala, el técnico electricista debe contar con matrícula profesional vigente con alcance clase TE6, o la que haga sus veces, conforme a la normatividad aplicable.*
2. *Diploma y/o acta de grado en áreas de la electricidad e instalaciones eléctricas, otorgado por el SENA y/o por una Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano - IETDH debidamente acreditada y/o por una institución educativa avalada por el Ministerio de Educación Nacional. (...)"*

Adicional a los documentos mencionados anteriormente se debe adjuntar copia del documento de identidad y de la matrícula profesional de quien la suscribe, adicionando para el caso del esquema constructivo la copia del diploma y/o acta de grado correspondiente.

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.

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

Horario de atención

Lunes a viernes: de 7:00 a.m. a 12:00 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: 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Martes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Página 12 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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?

Para la completitud de los diseños deberá aportarse **Formato declaración de cumplimiento del diseño**.

del RETIE resolución 40284 de 2026, el formato está dispuesto en las oficinas de atención al cliente o página web www.enam.com.co, archivos de descarga.

Nota 1. No aplica para esquemas constructivos

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 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 40284 de 2026 (Formato declaración de cumplimiento de la construcción y Formato declaración de cumplimiento de operación y

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



CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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 -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: de 7:00 a.m. a 12:00 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: 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Martes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Viernes: de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.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 14 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

3.3.5. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene Costo

3.3.6. ¿REQUIERE FORMATOS?

Formato declaración de cumplimiento de la construcción.

del RETIE resolución 40284 de 2026, el 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 40284 de 2026 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 15 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

- 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 con el 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 con el 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.

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

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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 con 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 17 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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.

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

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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.

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 19 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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 20 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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) períodos.

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.

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



CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

- 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 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 viernes: de 7:00 a.m. a 12:00 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: 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Martes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Viernes: de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.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 con 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 22 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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. ACTUALIZACIÓN 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 con 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. ACTUALIZACIÓN DE ESTRATIFICACIÓN.

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 23 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	



CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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 con 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 24 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

- 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 25 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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 d
- ocumentos 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 26 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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: de 7:00 a.m. a 12:00 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: 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Martes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

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

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 27 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

 ENAM ENERGÍA PARA EL DESARROLLO S.A.S.		CÓDIGO ENAM-GC-FO-001		PROCESO COMERCIALIZACIÓN FORMATO GENERAL PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE ENERGÍA LOCALIDADES TIPO 1		VERSIÓN A1		FECHA 15/11/2022							
DATOS DEL SOLICITANTE															
TIPO DE IDENTIFICACIÓN C.C. ☐ C.E. ☐ NIT ☐		NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN CALIDAD DEL SOLICITANTE ☐ PROPIETARIO ☐ POSEEDOR ☐ TIPO DE PRECIO ☐ URBANO ☐ RURAL ☐		APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL DIRECCIÓN DEL PREDIO ☐ MUNICIPIO ☐ ESTRATO ☐			FECHA DE SOLICITUD DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN ☐ BARRIO ☐		TELÉFONO CONTACTO CORREO ELECTRÓNICO ☐						
CLASE DE SERVICIO															
TIPO DE INSTALACIÓN MONOFÁSICA ☐ BIFÁSICA ☐ TRIFÁSICA ☐		CARGA SOLICITADA (KVA) RESIDENCIA ☐ COMERCIAL ☐ INDUSTRIAL ☐ OFICIAL ☐ ESPECIAL ☐ OTRO ☐		CARGA INSTALADA NIVEL DE TENSIÓN ☐ TIPO DE ACOMETIDA ☐ ADRIÁ ☐ SUBTERRÁNEA ☐		CUENTA DE REFERENCIA C/C ☐									
CONSENTIMIENTOS: EN CALIDAD DE TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES, OTORGÓ MI CONSENTIMIENTO EXPRESO A ENAM S.A. E.S.P., EN ADELANTE, PARA LA RECONEXIÓN, USO, RETENCIÓN, Y DIVULGACIÓN DE MIS DATOS PERSONALES CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA LEY 1581 DE 2012, EL DECRETO 1377 DE 2013 Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE ENAM S.A. E.S.P.															
TIPO DE SOLICITUD															
REQUISITOS		NUOVO SERVICIO		REINSTALACIÓN		INDEPENDIZACIÓN		AUMENTO DE CARGA		SERVICIO PROVISIONAL		CAMBIO NOMBRE Y/O ESTRATO		OBSERVACIONES	
SOLICITUD POR ESCRITO		☐		☐		☐		☐		☐		☐		ESPECIFICAR EN CALIDAD DE QUIEN REALIZA LA SOLICITUD (PROPIETARIO- POSEEDOR- USUARIO); DE SER POSEEDOR MANIFESTAR LA DECLARACIÓN DE POSESIÓN, PARA PROPIETARIO ESPECIFICAR DÍA Y HORAS QUE REALIZA EL SERVICIO Y ELEMENTOS A UTILIZAR Y LA CARGA SOLICITADA. VERIFICAR DIRECCIÓN DEL INMUEBLE.	
FOTOCOPIA DE LA CÉDULA		☐		☐		☐		☐		☐		☐		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 ENJOE EN CASO DE SERVICIOS NUEVOS Y EN LOS DEMÁS EN CASO DE NO CONTAR CON CERTIFICADO EN LOS ARCHIVOS DE ENAM S.A. E.S.P.	
CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN EXPEDIDO POR PLANEACIÓN MUNICIPAL (SERVICIOS RESIDENCIALES)		☐		☐		☐		☐		☐		☐		LA VIGENCIA NO DEBE SER MAYOR A 30 DÍAS EN CERTIFICADO DE TRADICIÓN, DEBE ESPECIFICAR LA DIRECCIÓN DEL INMUEBLE QUE CORRESPONDA CON LA DIRECCIÓN DE LA SOLICITUD. VERIFICAR DIRECCIÓN DEL INMUEBLE.	
CERTIFICADO DE LIBERTAD Y TRADICIÓN DEL INMUEBLE (Instrumento público), SI EL INMUEBLE NO CUENTA CON ESTE CERTIFICADO O NO TIENE NOMENCLATURA SE DEBERÁ APORTAR CERTIFICADO DEL IGAC O CERTIFICADO IMPUESTO PREDIAL.		☐		☐		☐		☐		☐		☐		SE SOLICITA SOLO PARA SERVICIOS NUEVOS EN ZONA RURAL.	
PLANO DE UBICACIÓN Y COPIA DE FACTURA DE ENERGÍA DE DOS VECINOS CERCANOS		☐		☐		☐		☐		☐		☐		SI ES PARA UNA INDEPENDIZACIÓN, ADICIONALMENTE SE DEBE INDICAR LA CARGA RELACIONADA EN LAS CUENTAS EXISTENTES EN EL PREDIO Y LA CARGA TOTAL.	
CARGA SOLICITADA		☐		☐		☐		☐		☐		☐		SE SOLICITA PARA INDEPENDIZACIÓN, AUMENTO DE CARGA O REINSTALACIÓN.	
ÚLTIMA FACTURA DE SERVICIO DE ENERGÍA CANCELADA		☐		☐		☐		☐		☐		☐		SOLO SE SOLICITA PARA SERVICIO EN COMUNIDADES INDÍGENAS.	
AUTORIZACIÓN DEL CURACIA Y ACTA DE POSESIÓN		☐		☐		☐		☐		☐		☐		SOLO SE SOLICITA PARA SERVICIO EN COMUNIDADES INDÍGENAS.	
RESOLUCIÓN DE RECONOCIMIENTO DEL RESGUARDO ANTE EL MINISTERIO DEL INTERIOR O DOCUMENTO EQUIVALENTE		☐		☐		☐		☐		☐		☐		SOLO SE SOLICITA PARA SERVICIO EN COMUNIDADES INDÍGENAS.	
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 S.A. E.S.P.		☐		☐		☐		☐		☐		☐		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, EN EL CASO DE SERVICIOS PROVISIONALES EN DONDE SE OCUPA ESPACIO PÚBLICO DEBERÁ APORTARSE ADICIONALMENTE AUTORIZACIÓN DEL MUNICIPIO.	
PERMISO DE LA ALCALDÍA		☐		☐		☐		☐		☐		☐		SI SE OCUPA UN ESPACIO PÚBLICO.	
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN		☐		☐		☐		☐		☐		☐		SI EL TITULAR DE LA CUENTA ESTÁ FALLECIDO.	
CERTIFICADO DE PARENTESCO		☐		☐		☐		☐		☐		☐		PARA VERIFICAR EL PARENTESCO DEL SOLICITANTE CUANDO EL TITULAR DE LA CUENTA ESTÁ FALLECIDO.	
DISEÑO O ESQUEMA ELÉCTRICO Y ANEXOS		☐		☐		☐		☐		☐		☐		www.enam.com.co, ARCHIVOS DE DESCARGA ENCONTRÁNDOSE CON EL SIGUIENTE NOMBRE: ENAM-GC-MN-01 MANUAL DE USUARIO / NUMERAL 3.2 Y 3.2.5	
DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y DOCUMENTOS DE QUIEN LA SUSCRIBE		☐		☐		☐		☐		☐		☐		DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL, JUNTO CON LA COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y DE LA MATRÍCULA PROF	



CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

**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 30 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

**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 _____ 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: diseño ☐ / esquema constructivo ☐

En caso de que la instalación haya requerido un diseño, 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 31 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	

CÓDIGO	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A4
ENAM-GC-MN-01	MANUAL DE USUARIO	FECHA	14-07-2026

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 cédula de ciudadanía No. _____ de _____ en el ejercicio de mi profesión como _____ y titular de la matrícula profesional No. _____, expedida por el Consejo _____, 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 y 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 32 de 32
PROFESIONAL CALIDAD	GERENTE COMERCIALIZACION	GERENTE GENERAL	