MANUAL DE USUARIO

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

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: 9
3.1.1.3. ¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD? 10
3.1.1.4. EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE SERVICIO (APROBACION DISPONIBILIDAD) 11
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? 12
3.1.1.8. ¿REQUIERE FORMATOS? 12
3.2. REVISION Y APROBACION DE DOCUMENTOS TÉCNICOS 12
3.2.1. ¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD? 12
3.2.2. TIEMPOS DE RESPUESTA 13
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 15
3.3.4. TIEMPOS DE RESPUESTA 15
3.3.5. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS? 15
3.3.6. ¿REQUIERE FORMATOS? 15
3.4. CONEXIÓN A SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA 16
3.4.1. REQUISITOS PREVIOS A LA ORDEN DE CONEXIÓN 17
3.4.2. ORDEN DE CONEXIÓN DEL SERVICIO 17
3.4.3. ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN? 17
3.4.4. TIEMPOS DE RESPUESTA 17
3.4.5. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS? 18
3.4.6. ¿REQUIERE FORMATOS? 18
4. PQRF 18

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

4.1. RECLAMOS Y RECURSOS 18
4.1.1. DETALLE 18
4.1.1.1. FACTURACION 19
4.1.1.1.1. Clase de Uso incorrecto. 19
4.1.1.1.2. Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdo de pago 19
4.1.1.1.3. Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio. 19
4.1.1.1.4. Cobro de otros bienes o servicios en la factura. 19
4.1.1.1.5. Cobro de revisiones. 19
4.1.1.1.6. Cobro múltiple y/o acumulado. 19
4.1.1.1.7. Cobro por reconexión no autorizada. 20
4.1.1.1.8. Cobro por Recuperación de Consumos. 20
4.1.1.1.9. Cobro por servicios no prestados. 20
4.1.1.1.10. Cobros Inoportunos. 20
4.1.1.1.11. Cobros por conexión, reconexión, reinstalación. 20
4.1.1.1.12. Cobros por promedio. 20
4.1.1.1.13. Datos generales incorrectos. 20
4.1.1.1.14. Entrega inoportuna o no entrega de la factura. 21
4.1.1.1.15. Estrato Incorrecto. 21
4.1.1.1.16. Inconformidad con el cambio o con el cobro de medidor. 21
4.1.1.1.17. Inconformidad con el consumo o producción facturado. 21
4.1.1.1.18. Inconformidad por cobros por normalización del servicio. 21
4.1.1.1.19. Inconformidad por desviación significativa. 21
4.1.1.1.20. Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio. 21
4.1.1.1.21. Pago sin abono a cuenta. 21
4.1.1.1.22. Solicitud de Rompimiento de solidaridad. 22
4.1.1.1.23. Subsidios y contribuciones. 22
4.1.1.1.24. Tarifa incorrecta. 22
4.1.1.2. PRESTACIÓN 22
4.1.1.2.1. Afectación Ambiental. 22
4.1.1.2.2. Estado de la Infraestructura. 22
4.1.1.2.3. Fallas en la conexión del servicio. 22
4.1.1.2.4. Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo. 22
4.1.1.2.5. Interrupciones en la prestación del servicio. 23
4.1.1.2.6. Negación de la solicitud de suspensión. 23
4.1.1.2.7. No conexión del servicio. 23

4.1.1.2.8. Quejas administrativas. 23
4.1.1.2.9. Suspensión o corte del servicio. 23
4.1.1.2.10. Terminación del contrato. 23
4.1.1.2.11. Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio. 23
4.1.2. REQUISITOS 23
4.1.2.1. PETICION, QUEJA O RECLAMO 23
4.1.2.2. RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION 24
4.1.3. ¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD? 24
4.1.4. TIEMPOS DE RESPUESTA 25
4.1.5. ¿QUE NORMAS LO SUSTENTAN? 25
4.1.6. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS? 25
4.1.7. ¿REQUIERE FORMATOS? 26
4.2. PETICIONES 26
4.2.1. CLASIFICACIÓN Y REQUISITOS 26
4.2.1.1. ACTUALIZACIÓN DE AFORO 26
4.2.1.2. ACTUALIZACION DE CLASE DE SERVICIO. 26
4.2.1.3. ACTUALIZACION DE ESTRATIFICACION. 26
4.2.1.4. ACTUALIZACION DE INFORMACION BASICA DE LA CUENTA 27
4.2.1.5. AUTORIZACION DE COBROS. 27
4.2.1.6. CORTE Y TERMINACION DE CONTRATO POR SOLICITUD DEL USUARIO. 27
4.2.1.7. NORMALIZACION DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS. 28
4.2.1.8. RECONEXIONES DEL SERVICIO POR PAGO DE LA DEUDA. 28
4.2.1.9. REPORTE DE DAÑO EN ELECTRODOMESTICOS. 28
4.2.1.10. RESTABLECIMIENTOS DEL SERVICIO. 29
4.2.1.11. RETIRO DE SELLOS 29
4.2.1.12. REVISION DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS EXTERNAS. 29
4.2.1.13. REVISION DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS INTERNAS 30
4.2.1.14. SUSPENSION O RECONEXION POR SOLICITUD DEL USUARIO. 30
4.2.2. ¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD? 30
4.2.3. TIEMPOS DE RESPUESTA 31
4.2.4. ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN? 31
4.2.5. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS? 31
4.2.6. ¿REQUIERE FORMATOS? 31

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 referirse a un código o identificador único asignado a un suscriptor o usuario en un servicio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SUSCRIPTOR O USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A éste último se denomina también consumidor.

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

3. TRÁMITES ANTE ENAM S.A E.S.P.

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

3.1.1. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:

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

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

3.1.1.1. ¿QUIÉN PUEDE REALIZAR LA SOLICITUD Y CÓMO?

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

3.1.1.2. REQUISITOS:

Se requiere presentación de solicitud escrita en donde se indique:

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

La solicitud debe precisar a su vez:

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

La solicitud deberá estar acompañada de los siguientes documentos:

- Fotocopia del documento de identidad,
- Certificado de Estratificación (formato original, solo para servicios residenciales).
- Certificado de libertad y tradición del inmueble (instrumentos públicos no mayor a 30 días calendario), si el inmueble no cuenta con este certificado o no tiene nomenclatura se deberá aportar certificado del IGAC o certificado impuesto predial.
- Persona jurídica: anexar certificado de Cámara de Comercio vigente y fotocopia cedula del representante legal.
- Persona Autorizada: Autorización del propietario debidamente firmada con copia de los documentos de identidad de quien autoriza y del autorizado.

- Factura de un recibo de energía de un vecino. (Solo para servicios nuevos en zonas rurales)
- Ultima factura de servicio de energía cancelada (se solicita para independización, aumento de carga o reinstalación).
- Copia de la licencia de construcción o justificación de no aplicación de la misma por parte del municipio donde se evidencie el cumplimiento de las distancias de seguridad frente a las redes eléctricas de ENAM SA ESP (para nuevos servicios y servicio provisional de obra, en las demás se requerirá solo si no obra en el archivo de ENAM y se realizaron modificaciones estructurales al inmueble).
- Permiso de la alcaldía (Solo cuando es servicio provisional y requiere uso de espacio público)
- Formato de autorización de tratamiento de datos personales.

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

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.
Horario de atención
Lunes a jueves: 7:00 am –11:30 am y de 2:00 pm – 5:30 pm
Viernes: de 7:00 am a 11:30 m y de 2:00 pm a 4:30 pm.
Sábados: de 7:30 – 11:30
Puerto Nariño – Amazonas: Calle 6 No. 2-07.
Horario de atención
Lunes de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Martes a jueves de 7:00 a.m. a 11:30 am. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Viernes de 7:00 a.m. a 11:30 m., y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
Sábados no hay atención.
Virtual: Página web http://www.enam.com.co
Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co

3.1.1.4. EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE SERVICIO (APROBACION DISPONIBILIDAD)

Energía para el Amazonas **ENAM. S.A E.S.P**. realiza un estudio para determinar la viabilidad técnica de la conexión y evalúa la disponibilidad de infraestructura en la zona, 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
- 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 el formato esta 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 sección "10.1 diseño de las instalaciones eléctricas" del RETIE, debe presentarse en original y copia, junto con la copia del documento de identidad y de la matricula profesional de quien suscribe el diseño eléctrico.

Los documentos tecnicos aportados por el cliente (diseños, planos o proyectos), son sometidos a revision, para que se analice, evalúe y decida sobre la viabilidad de estos diseños eléctricos del inmueble a conectar al servicio de energia. Esta revision técnica se realiza por parte de ENAM S.A E.S.P, que a su vez, ofrece un cocepto de aprobacion o de devolucion 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 am –11:30 am y de 2:00 pm – 5:30 pm
Viernes: de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 4:30 pm.
Sábados: de 7:30 am – 11:30 am
Puerto Nariño – Amazonas: Calle 6 No. 2-07.
Horario de atención
Lunes de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Martes a jueves de 7:00 a.m. a 11:30 m., y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 11:30 am., y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
Sábados no hay atención.
Virtual: Página web http://www.enam.com.co

Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co

3.2.2. TIEMPOS DE RESPUESTA

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

3.2.3. ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

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

3.2.4. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

De tratarse de diseños de instalaciones especiales contemplados en el numeral 28.3 del RETIE, deberá cancelarse el costo de la revisión del diseño, de acuerdo a la mano de obra publicada en la pagina 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 Dictamen de Inspección.

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, junto con la copia del documento de identidad y de la matricula profesional de quien la suscribe, quien debe estar inscrito en el registro de importadores y productores - RUPI de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.

3.3.1. OBJETIVO DE LA VERIFICACIÓN TÉCNICA:

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

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

Presencial: Oficina de atención al cliente.
Leticia – Amazonas: Carrera 10 N° 9 – 62 / Barrio Centro.
Horario de atención
Lunes a jueves: 7:00 am –11:30 am y de 2:00 pm – 5:30 pm
Viernes: de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 4:30 pm.
Sábados: de 7:30 am – 11:30 am
Puerto Nariño – Amazonas: Calle 6 No. 2-07.
Horario de atención
Lunes de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Martes a jueves de 7:00 a.m. a 11:30 am., y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 11:30 am., y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
Sábados no hay atención.
Virtual: Página web http://www.enam.com.co
Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co

3.3.3. GESTION DOCUMENTAL Y REQUISITOS

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

3.3.4. TIEMPOS DE RESPUESTA

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

3.3.5. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene Costo

3.3.6. ¿REQUIERE FORMATOS?

Formato de Declaración del Cumplimiento del RETIE el formato esta dispuesto en las oficinas de atención al cliente o página web www.enam.com.co, archivos de descarga.

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS

No_____

Yo _____ mayor de edad, identificado con la CC. No. _____, en mi condición de ☐ *Ingeniero,* ☐ *Tecnólogo o* ☐ *Técnico,* portador de la matricula profesional No. _____, declaro bajo la gravedad de juramento, que la instalación *(descripción)* _____
_____
_____
_____
_____,
localizada en *(dirección)* _____, del municipio de _____, de propiedad de_____,
CC. No. o NIT _____, cuya construcción estuvo a mi cargo, cumple con todos y cada uno de los requisitos que le aplican establecidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas **RETIE**, Incluyendo los de producto que verifique con los certificados de conformidad que examine y análisis visual de aspectos relevantes del producto.

(1) ☐ *(Solo si requiere diseño detallado)* Igualmente, declaro que la construcción eléctrica se ciñe al diseño efectuado por el (los) ingeniero(s): _____ _____
con matrícula(s) profesional(es) No: _____ _____, diseño que hace parte de la memoria de la instalación y se reflejan en la construcción de la instalación y los planos finales que suscribo y hacen parte integral de la declaración.

(2) ☐ *(no aplica cuando requiere diseño detallado)* Declaro que la instalación no requiere de diseño detallado y para la construcción me base en las especificaciones generales de construcción de este tipo de instalaciones, las cuales sintetizo en el esquema y memoria de construcción que suscribo con mi firma y adjunto como anexo de la presente declaración.

En constancia se firma en la ciudad de _____ el ____ de _____del _____

Firma: _____
Dirección de domicilio _____ Teléfono _____

Observaciones: _____
_____
_____

Documentos Anexos:
____ _____ No de Folios (____)
____ _____ No de Folios (____)
____ _____ No de Folios (____)
____ _____ No de Folios (____)

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 la sección "34.4 instalaciones que requieren dictamen de inspección" del RETIE, deberá aportase 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 aporta copia de la factura de compra y su respectivo protocolo de pruebas (el cual debe tener una antigüedad no mayor a la establecida en el código de medida)

3.4.2. ORDEN DE CONEXIÓN DEL SERVICIO

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

3.4.3. ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

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

3.4.4. TIEMPOS DE RESPUESTA

Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud si es localidad tipo (1), treinta (30) días hábiles si es localidad tipo (2), cuarenta y cinco (45) días hábiles si es localidad tipo 3 y 4. Si la solicitud es radicada en el portal web o correo de la empresa en días no hábiles

(sábados, domingos y festivos), los términos para dar respuesta comenzarán a partir del siguiente día hábil.

En caso de que se requieran estudios especiales, ENAM SA ESP, contará con un plazo máximo de tres (3) meses para realizar la conexión, acorde con el contrato de concesión Nº 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 del Cumplimiento del RETIE, solamente para los casos en donde se allegue Dictamen de Inspección. el formato esta dispuesto en las oficinas de atención al cliente o página web www.enam.com.co, archivos de descarga.

4. PQRF:

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

4.1. RECLAMOS Y RECURSOS

4.1.1. DETALLE

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

4.1.1.1. FACTURACION

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.

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.

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

4.1.1.1.14. Entrega inoportuna o no entrega de la factura.

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

4.1.1.1.15. Estrato Incorrecto.

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

4.1.1.1.16. Inconformidad con el cambio o con el cobro de 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.

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.

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. PETICION, QUEJA O RECLAMO

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, número de cuenta y dirección.

- Lo que se solicite y la finalidad que se persigue; Las razones en que se apoya; La relación de documentos que se acompañan y La firma del 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 anexarse el respectivo certificado de existencia y representación legal, con vigencia no mayor a treinta (30) días.
- Para los casos de reclamos de facturación, acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de cuestionamiento o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

4.1.2.2. RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION

- Los nombres y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta.
- Si el 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 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 am –11:30 am y de 2:00 pm – 5:30 pm
Viernes: de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 4:30 pm.
Sábados: de 7:30 am – 11:30 am

Puerto Nariño – Amazonas: Calle 6 No. 2-07.
Horario de atención
Lunes de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Martes a jueves de 7:00 a.m. a 11:30 m., y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 11:30 am., y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
Sábados no hay atención.
Virtual: Página web http://www.enam.com.co
Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co
Teléfono: Para reportar emergencias 6085925924/3012984666

4.1.4. TIEMPOS DE RESPUESTA

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

4.1.5. ¿QUE NORMAS LO SUSTENTAN?

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

4.1.6. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

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

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 prorrateo del documento equivalente a la factura comunitaria; cumpliendo los siguientes requisitos:

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

4.2.1.2. ACTUALIZACION DE CLASE DE SERVICIO.

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

- Solicitud directamente realizada por el suscriptor o con autorización firmada por el suscriptor.
- Copia de documentos de identidad de quien autoriza y del autorizado
- Duplicado de documento equivalente a la factura a paz y salvo
- Diligenciar el formato de tratamiento de datos personales
- Formato de Permiso de Autorización uso 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

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
- Diligenciar el formato de tratamiento de datos personales

4.2.1.5. AUTORIZACION DE COBROS.

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

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

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

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

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

- Documento equivalente a la factura debidamente cancelada
- Manifestación de no afectación a terceros, en caso de existir terceros, autorización
- Formato de Declaración de Cumplimiento 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.
- 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 de Declaración de Cumplimiento 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 de Declaración de Cumplimiento RETIE, ubicado en archivos de descarga www.enam.com.co

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 de Declaración de Cumplimiento 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.

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 am –11:30 am y de 2:00 pm – 5:30 pm
Viernes: de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 4:30 pm.
Sábados: de 7:30 am – 11:30 am
Puerto Nariño – Amazonas: Calle 6 No. 2-07.
Horario de atención

Lunes de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Martes a jueves de 7:00 a.m. a 11:30 am., y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 11:30 m., y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
Sábados no hay atención.
Virtual: Página web http://www.enam.com.co
Correo electrónico: t1comercial@enam.com.co
Teléfono: Para reportar emergencias 6085925924/3012984666

4.2.3. TIEMPOS DE RESPUESTA

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

4.2.4. ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

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

4.2.5. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

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

4.2.6. ¿REQUIERE FORMATOS?

No requieren Formatos.

ENAM ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P	CÓDIGO	PROCESO COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A3
	ENAM-GC-FO-001	FORMATO GENERAL PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE ENERGÍA	FECHA	14/10/2022

DATOS DEL SOLICITANTE

TIPO DE IDENTIFICACIÓN			NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL	FECHA DE SOLICITUD
C.C ☐	C.E ☐	NIT ☐			
CALIDAD DEL SOLICITANTE	PROPIETARIO ☐	POSEEDOR ☐	TIPO DE PREDIO	URBANO ☐ RURAL ☐	
DIRECCIÓN DEL PREDIO			BARRIO	N/A	
LOCALIDAD	ESTRATO	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	TELÉFONO CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	

CLASE DE SERVICIO

TIPO DE INSTALACIÓN	CARGA SOLICITADA (KVA)	RESIDENCIAL ☐	COMERCIAL ☐	INDUSTRIAL ☐	OFICIAL ☐	ESPECIAL ☐	OTRO
MONOFÁSICA ☐		CARGA INSTALADA	TRANSFORMADOR MAS CERCANO	TIPO DE ACOMETICA		NÚMERO CASTASTRAL	CUENTA DE REFERENCIA
BIFÁSICA ☐				AÉREA ☐			
TRIFÁSICA ☐				SUBTERRANEA ☐			

CONSENTIMIENTOS: EN CALIDAD DE TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES, OTORGO MI CONSENTIMIENTO EXPRESO A ENAM S.A E.S.P, EN ADELANTE, PARA LA RECOPILACIÓN, USO, RETENCIÓN, Y DIVULGACIÓN DE MIS DATOS PERSONALES CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA LEY 1581 DE 2012 Y EL DECRETO 1377 de 2013.

TIPO DE SOLICITUD	NUEVO SERVICIO	REINSTALACIÓN	INDEPENDIZACIÓN	AUMENTO DE CARGA	SERVICIO PROVISIONAL	CAMBIO NOMBRE Y/O ESTRATO	OBSERVACIONES
SOLICITUD POR ESCRITO FOTOCOPIA DE LA CEDULA	☐	☐	☐	☐	☐	☐	ESPECIFICAR EN CALIDAD DE QUE REALIZA LA SOLICITUD (PROPIETARIO-POSEEDOR- USUARIO), PARA PROVISIONAL ESPECIFICAR DIAS Y HORAS QUE NECESITA EL SERVICO Y ELEMENTOS A UTILIZAR Y LA CARGA SOLICITADA. VERIFICAR DIRECCION DEL INMUEBLE
CERTIFICADO DEL CORREGIDOR CARGA SOLICITADA	☐	☐	☐	☐	☐	☐	FIRMA ORIGINAL, ESPECIFICAR DIRECCION DEL PREDIO Y ESTRATO. NO DEBE ENCONTRARSE EN ZONAS DE ALTO RIESGO, INUNDABLE O DE PROTECCION AMBIENTAL. VERIFICAR DIRECCION DEL INMUEBLE SI ES PARA UNA INDEPENDIZACION SE DEBE INDICAR LA CARGA EXISTENTE.
ULTIMA FACTURA DE SERVICIO DE ENERGIA CANCELADA		☐	☐	☐		☐	SE SOLICITA PARA INDEPENDIZACION, AUMENTO DE CARGA O REINSTALACION.
AUTORIZACION DEL SUSCRIPTOR COMUNITARIO	☐	☐	☐	☐	☐	☐	LA VIGENCIA NO PUEDE SER MAYOR A 30 DIAS, DEBE ESPECIFICAR LA DIRECCIÓN DEL INMUEBLE QUE CORRESPONDA CON LA DIRECCIÓN DE LA SOLICITUD. VERIFICAR DIRECCIÓN DEL INMUEBLE
DISEÑO ELECTRICO Y ANEXOS	☐	☐	☐	☐			DEBE PRESENTARSE EN ORIGINALY COPIA Y COPIA DE LOS DOCUMENTOS DE IDENTIDAD DE QUIEN LO SUSCRIBE Y CON COPIA DE LA MATRICULA PROFESIONAL Y MEMORIAS DE CALCULO SEGUN APLIQUE
DECLARACION DE CUMPLIMIENTO Y DOCUMENTOS DE QUIEN LA SUSCRIBE	☐	☐	☐	☐		☐	DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL Y CON COPIA DE LOS DOCUMENTOS DE QUIEN LA SUSCRIBE, COPIA DE LA MATRICULA PROFESIONAL Y DEBE ESTAR INSCRITO EN EL RUPI DE LA SIC
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE RIESGOS DE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA					☐		DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL Y CON COPIA DE LOS DOCUMENTOS DE QUIEN LO SUSCRIBE, COPIA DE LA MATRICULA PROFESIONAL Y DEBE ESTAR INSCRITO EN EL RUPI DE LA SIC
FIRMA DEL SOLICITANTE							

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

NOTA : En caso de que el solicitante suministre equipo de medida, deberá aportar factura de compra y protocolo de pruebas (antigüedad no mayor a la establecida en el código de medida) al momento de solicitar la conexión. El equipo de medida puede ser suministrado de ENAM SA ESP en el caso que así sea requerido y su valor será cobrado y se verá reflejado en el documento equivalente a la factura de acuerdo al costo de materiales publicados en www.enam.com.co, archivos de descarga.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA ENAM S.A. E.S.P.

OBSERVACIONES	NOMBRE DEL FUNCIONARIO ENAM:
	RADICADO #

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	
PROFESIONAL DE CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	GERENCIA GENERAL	Página 1 de 1

ENAM	CÓDIGO	PROCESO COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN	A1
ENERGIA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P	ENAM-GC-FO-001	FORMATO GENERAL PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE ENERGÍA	FECHA	15/11/2022

DATOS DEL SOLICITANTE

TIPO DE IDENTIFICACIÓN			NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL		FECHA DE SOLICITUD
C.C ☐	C.E ☐	NIT ☐				
CALIDAD DEL SOLICITANTE	PROPIETARIO ☐	POSEEDOR ☐	TIPO DE PREDIO	URBANO ☐	RURAL ☐	
DIRECCIÓN DEL PREDIO				BARRIO		
MUNICIPIO / LOCALIDAD	ESTRATO	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN		TELÉFONO CONTACTO		CORREO ELECTRÓNICO

CLASE DE SERVICIO

TIPO DE INSTALACIÓN	CARGA SOLICITADA (KVA)	RESIDENCIAL ☐	COMERCIAL ☐	INDUSTRIAL ☐	OFICIAL ☐	ESPECIAL ☐	OTRO
MONOFÁSICA ☐		CARGA INSTALADA	TRANSFORMADOR MAS CERCANO	TIPO DE ACOMETICA		NÚMERO CASTASTRAL	CUENTA DE REFERENCIA
BIFÁSICA ☐				AÉREA ☐			
TRIFÁSICA ☐				SUBTERRANEA ☐			

CONSENTIMIENTOS: EN CALIDAD DE TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES, OTORGO MI CONSENTIMIENTO EXPRESO A ENAM S.A E.S.P, EN ADELANTE, PARA LA RECOPILACIÓN, USO, RETENCIÓN, Y DIVULGACIÓN DE MIS DATOS PERSONALES CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA LEY 1581 DE 2012, EL DECRETO 1377 de 2013 Y POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE ENAM SA ESP.

TIPO DE SOLICITUD	NUEVO SERVICIO	REINSTALACIÓN	INDEPENDIZACIÓN	AUMENTO DE CARGA	SERVICIO PROVISIONAL	CAMBIO NOMBRE Y/O ESTRATO	OBSERVACIONES
SOLICITUD POR ESCRITO FOTOCOPIA DE LA CEDULA	☐	☐	☐	☐	☐	☐	ESPECIFICAR EN CALIDAD DE QUE REALIZA LA SOLICITUD (PROPIETARIO- POSEEDOR-USUARIO), PARA PROVISIONAL ESPECIFICAR DIAS Y HORAS QUE NECESITA EL SERVICIO Y ELEMENTOS A UTILIZAR Y LA CARGA SOLICITADA. VERIFICAR DIRECCION DEL INMUEBLE
CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION EXPEDIDO POR PLANEACION MUNICIPAL (SERVICIOS RESIDENCIALES)	☐	☐	☐	☐		☐	DEBE TENER FIRMA ORIGINAL, ESPECIFICAR LA DIRECCION DEL PREDIO Y EN QUE ESTRATO SE ENCUENTRA. EL PREDIO NO DEBE ENCONTRARSE EN ZONAS DE ALTO RIESGO, DE PROTECCION AMBIENTAL, PROTECCION URBANA. SE EXIGE EN CASO DE SERVICIOS NUEVOS Y EN LOS DEMÁS EN CASO DE NO CONTAR CON CERTIFICADO EN LOS ARCHIVOS DE ENAM SA ESP
CERTIFICADO DE LIBERTAD Y TRADICION DEL INMUEBLE (Instrumentos publicos), Si EL INMUEBLE NO CUENTA CON ESTE CERTIFICADO O NO TIENE NOMENCLATURA SE DEBERÁ APORTAR CERTIFICADO DEL IGAC O CERTIFICADO IMPUESTO PREDIAL	☐	☐	☐	☐	☐	☐	LA VIGENCIA NO DEBE SER MAYOR A 30 DIAS EN CERTIFICADO DE TRADICION, DEBE ESPECIFICAR LA DIRECCION DEL INMUEBLE QUE CORRESPONDA CON LA DIRECCION DE LA SOLICITUD. VERIFICAR DIRECCION DEL INMUEBLE
FACTURA DE UN RECIBO DE ENERGIA DE UN VECINO	☐						SE SOLICITA SOLO PARA SERVICIOS NUEVOS EN ZONA RURAL.
CARGA SOLICITADA	☐	☐	☐	☐	☐		SI ES PARA UNA INDEPENDIZACION SE DEBE INDICAR LA CARGA EXISTENTE.
ULTIMA FACTURA DE SERVICIO DE ENERGIA CANCELADA	☐	☐	☐	☐		☐	SE SOLICITA PARA INDEPENDIZACION, AUMENTO DE CARGA O REINSTALACION.
AUTORIZACION DEL CURACA Y ACTA DE POSESION	☐	☐	☐	☐	☐		SOLO SE SOLICITA PARA SERVICIO EN COMUNIDADES INDIGENAS.
RESOLUCION DE RECONOCIMIENTO DEL RESGUARDO ANTE EL MINISTERIO DEL INTERIOR O DOCUMENTO EQUIVALENTE	☐	☐					SOLO SE SOLICITA PARA SERVICIO EN COMUNIDADES INDIGENAS.
COPIA DE LA LICENCIA DE CONSTRUCCION O JUSTIFICACION 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, EN EL CASO DE SERVICIOS PROVISIONALES EN DONDE SE OCUPE ESPACIO PÚBLICO DEBERÁ APORTARSE ADEMÁS AUTORIZACIÓN DEL MUNICIPIO.
PERMISO DE LA ALCALDIA					☐		SI SE OCUPA UN ESPACIO PUBLICO.
CERTIFICADO DE DEFUNCION	☐	☐	☐	☐		☐	SI EL TITULAR DE LA CUENTA ESTA FALLECIDO.
CERTIFICADO DE PARENTESCO	☐	☐	☐	☐		☐	PARA VERIFICAR EL PARENTESCO DEL SOLICITANTE CUANDO EL TITULAR DE LA CUENTA ESTA FALLECIDO.
DISEÑO ELECTRICO Y ANEXOS	☐	☐	☐	☐			ATENDIENDO LO ESTABLECIDO EN LA SECCION "10.1 DISEÑO DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS" DEL RETIE, DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL Y COPIA, JUNTO CON LA COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y DE LA MATRICULA PROFESIONAL DE QUIEN SUSCRIBE EL DISEÑO ELÉCTRICO. DE TRATARSE DE DISEÑOS DE INSTALACIONES ESPECIALES CONTEMPLADOS EN EL NUMERAL 28.3 DEL RETIE, DEBERÁ CANCELARSE EL COSTO DE LA REVISIÓN DEL DISEÑO, DE ACUERDO A LA MANO DE OBRA PUBLICADA EN LA PAGINA WEB, PARA SOLICITUDES DIFERENTES A SERVICIOS RESIDENCIALES ESTRATO 1, 2 Y 3.
DECLARACION DE CUMPLIMIENTO Y DOCUMENTOS DE QUIEN LA SUSCRIBE	☐	☐	☐	☐			DEBE PRESENTARSE EN ORIGINAL, JUNTO CON LA COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y DE LA MATRICULA PROFESIONAL DE QUIEN LA SUSCRIBE, QUIEN DEBE ESTAR INSCRITO EN EL RUPI DE LA SIC.
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE RIESGOS DE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA					☐		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 RUPI DE LA SIC.
FIRMA DEL SOLICITANTE							

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

NOTA : En caso de que el solicitante suministre equipo de medida, deberá aportar factura de compra y protocolo de pruebas (antigüedad no mayor a la establecida en el código de medida) al momento de solicitar la conexión. El equipo de medida puede ser suministrado de ENAM SA ESP en el caso que así sea requerido y su valor será cobrado y se verá reflejado en el documento equivalente a la factura de acuerdo al costo de materiales publicados en www.enam.com.co, archivos de descarga.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA ENAM S.A. E.S.P.

OBSERVACIONES	NOMBRE DEL FUNCIONARIO ENAM:
	RADICADO #

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	
PROFESIONAL DE CALIDAD	GERENCIA COMERCIALIZACIÓN	GERENCIA GENERAL	Página 1 de 1

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