



Peticiones, Quejas y Recursos

Tus peticiones y quejas pueden ser presentadas de forma verbal o escrita en los términos del artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, a través de los Canales de Atención de Enel Colombia.

Podrás presentar solicitudes de tu interés, como requerimientos de información, trámites de la prestación del servicio público de energía y gas, consultas relacionadas con tu Contrato de Suministro de Energía Eléctrica y Gas, y en general cualquier aspecto relacionado con los bienes y servicios que ofrece Enel Emgesa.

Puedes radicar tus peticiones en:

- Email: pqr-mnr@enel.com
- Contacto vía teléfono:
 - Call center: 601 636 43 79
 - Nivel nacional: 018000- 110 -128
- Dirección de correspondencia física: Calle 93 No. 13 45 (Bogotá) lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m
- Punto de radicación físico: Centros servicio Enel Colombia

La respuesta a tu solicitud se dará en los términos de Ley, esto, por regla general, es dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación de tu petición si es una solicitud de información y 15 días hábiles si se trata de otro tipo de requerimiento.

Es importante tener en cuenta que, cuando a Enel no le sea posible resolver la petición en los 15 días hábiles, se puede extender el tiempo de respuesta hasta por treinta (30) días hábiles de conformidad con la Ley 1437 de 2011 C.P.A.C.A.

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Recursos de Reposición y Apelación.

- ✓ De conformidad con el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y la Ley 1437 de 2011 C.P.A.C.A., el Suscriptor o Usuario tienen derecho a presentar Recurso de Reposición y en Subsidio Apelación para que Enel Emgesa revise sus decisiones que afectan la prestación del servicio y/o la ejecución del Contrato de Suministro de energía Eléctrica, si dichas decisiones están asociadas con la negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación, corte y facturación.
- ✓ Los Recursos deben interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión empresarial, a través de los Canales De Atención.
- ✓ Enel Emgesa resolverá el Recurso de Reposición en los términos de Ley y, de ser procedente, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que resuelva en instancia de apelación.

