



# Guía para usuarios de Enel Colombia

**¡Bienvenido!**

Ahora eres uno de nuestros clientes en Bogotá y Cundinamarca.

En esta guía encontrarás algunas recomendaciones prácticas para que la energía sea un facilitador en tu hogar, en tu empresa y en tu vida. Aquí te contaremos:

1.

Nuestros canales de atención, para que siempre estemos en contacto

2.

Consejos para prevenir y reaccionar frente a accidentes eléctricos

3.

Recomendaciones prácticas relacionadas con el manejo de tus electrodomésticos

4.

Cómo y dónde reportar emergencias que se presenten dentro o fuera de tu predio

5.

Las condiciones principales de nuestra relación

6.

Qué es la cadena eléctrica o ciclo de la energía

7.

Lo que debes saber sobre las nuevas conexiones de energía

8.

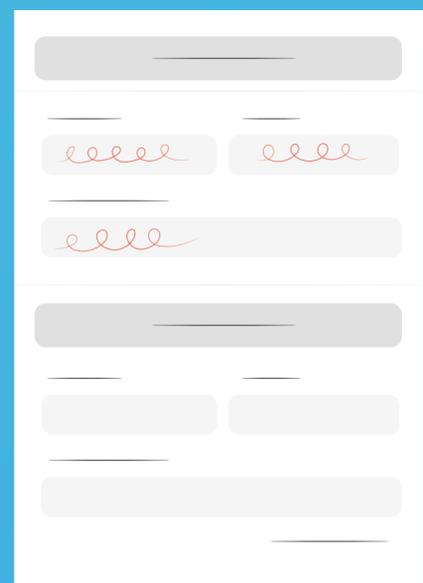
Nuestra oferta más allá del servicio de energía, con Enel X

# Nuestros canales de atención, para que siempre estemos en contacto

Lo primero que recomendamos es que te registres en nuestra página web: [bit.ly/3J5swwE](https://bit.ly/3J5swwE)



Contar con **tus datos actualizados** nos permite conocerte para responder de mejor manera a tus necesidades, y en la zona privada de nuestra página web podrás acceder a la información de tu cuenta y realizar trámites o consultas del servicio de energía, como el progreso de tus nuevas conexiones en tiempo real y la factura digital, **desde donde estés.**



## Canales de atención



### WhatsApp

Con el número 316 890 6003 puedes escribirle a Elena, nuestra asistente virtual, las 24 horas del día los 7 días de la semana.



### App Enel Clientes

Descárgala en tu celular para acceder a la información de tu cuenta y realizar trámites y consultas del servicio de energía en cualquier momento.



### Chat de atención en [www.enel.com.co/es/personas.html](https://www.enel.com.co/es/personas.html)

Solo debes ingresar tus datos para iniciar sesión y solicitar lo que necesites.



### Redes sociales

Síguenos en Facebook e Instagram como **@EnelColombia** y en X/Twitter como **@EnelClientesCO**, para recibir novedades sobre el tu servicio de energía.



### Líneas de atención

Gratuita nacional: 018000 912 115

Línea de servicio: 601 5 115 115

Línea de emergencia por riesgo eléctrico: 115, desde teléfonos fijos.

Para agendar citas presenciales y consultar puntos de atención:

[www.enel.com.co/es/personas/agendar-citas-distribucion.html](https://www.enel.com.co/es/personas/agendar-citas-distribucion.html)

[www.enel.com.co/es/personas/servicio-al-cliente/horarios-centros-servicio.html](https://www.enel.com.co/es/personas/servicio-al-cliente/horarios-centros-servicio.html)



## Beneficios de tener tus datos actualizados:

- Te mantendremos informado sobre cualquier novedad del servicio como mantenimientos, infraestructura, fallas y más.
- Te daremos consejos sobre el uso adecuado y eficiente de energía, para cuidar el valor de tu factura.
- Conecta, el programa de relacionamiento de Enel Colombia, que tiene más de 100 alianzas para premiarte con lo que te gusta.

## ¿Qué hacer si me han suspendido el servicio de energía?

- 1.** Ingresa a [www.enel.com.co](http://www.enel.com.co)
- 2.** Haz clic en el botón de pagos ubicado al lado derecho de la página para realizar el pago de tu factura.
- 3.** Inmediatamente se reporte el pago se generará la orden de reconexión, y en un plazo de 24 horas o menos, podrás disfrutar el servicio de nuevo.

A través de estos canales, Enel Colombia le informa a sus usuarios la suspensión del servicio.



 Correo electrónico

 IVR notificaciones escritas

## En casos especiales, como las Peticiones, Quejas y Reclamos:

Todos los usuarios del servicio de energía pueden generar una radicación y la zona privada de nuestra página web está disponible para hacerlo, por motivos de interés general o particular.

Contáctanos en ese u otro de nuestros canales de atención teniendo a la mano tu factura y demás soportes; así, podremos brindarte una atención más efectiva y acertada.

Nosotros nos comprometemos a responder tu solicitud en un tiempo no mayor a 15 días hábiles y a concederte recursos de reposición una vez se identifiquen las causales, según el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Te invitamos a consultar nuestra página web para obtener más información al respecto:

[www.enel.com.co/es/personas/radicaciones.html](http://www.enel.com.co/es/personas/radicaciones.html)

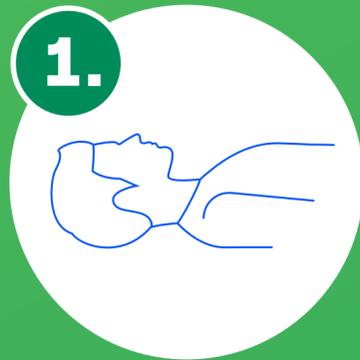
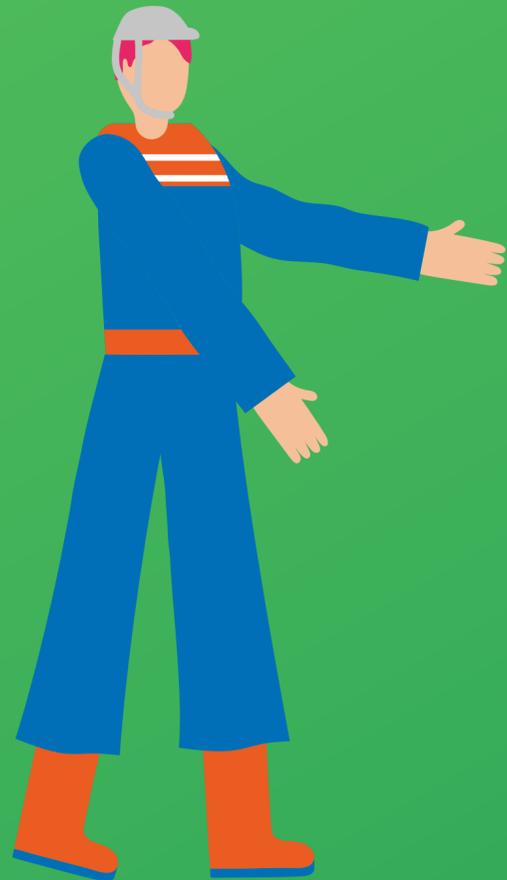
## Consejos para prevenir y reaccionar frente a accidentes eléctricos

### Estos son los pasos a seguir:

- 1.** Llama al **123**
- 2.** Evita tocar al accidentado hasta verificar que ya no esté en contacto con una fuente eléctrica.
- 3.** Desconecta la corriente de energía. Si se dificulta llegar al interruptor, aleja a la víctima de la zona de peligro utilizando un objeto aislante como madera o plástico, o cualquier elemento no conductor que esté totalmente seco.
- 4.** Cuando te asegures de que la persona accidentada ya no está en contacto con el elemento energizado, comprueba la presencia de pulso y respiración.
- 5.** Si detectas ausencia de respiración, verifica que la persona no tenga elementos obstruyendo sus vías respiratorias. Si la persona respira, ubícala en posición lateral de seguridad hasta que lleguen los expertos.



## Si necesitas realizar una maniobra de reanimación, sigue estas indicaciones:



**1.** Ubica a la víctima boca arriba, sobre una superficie dura (piso o tabla).



**2.** Localiza el esternón. Acomoda en el centro el talón de una mano y pon la otra mano encima.



**3.** Entrelaza los dedos y aplica presión con las manos. Repite las compresiones a ritmo rápido y sostenido.



**4.** Abre la vía aérea, levanta la barbilla y verifica la presencia de algún cuerpo extraño.



**5.** Cubre la boca de la víctima con tu boca, cierra su nariz con tus dedos y exhala hasta expandir su tórax.



**6.** Verifica que el aire que ingresó a la víctima también salga. Después, repite el procedimiento hasta que su respiración se restaure.

Sin embargo, lo mejor es prevenir; por eso, tenemos algunas recomendaciones básicas que te ayudarán a evitar accidentes eléctricos:

## Medidas de prevención de riesgos eléctricos en tu vivienda

-  Revisa periódicamente las instalaciones **eléctricas internas**, como los tomacorrientes.
-  Cambia los elementos y las **conexiones que se encuentren en mal estado**, siempre con el respaldo de expertos.
-  Evita tocar directamente los **tomacorrientes** y ten precaución especialmente con los niños.
-  **No manipules cables desnudos o pelados**, es decir, sin aislamiento. Los puedes reconocer porque tienen visible la parte conductora, de color cobre o aluminio.
-  **No sobrecargues** los cables ni las tomas conectando muchos dispositivos a la vez.
-  Procura no dejar **el cableado a la intemperie**.
-  Asegura que los aparatos eléctricos no entren en **contacto con el agua**.
-  Si tienes el **cuerpo mojado**, no uses artefactos electrónicos que estén conectados.



## ¿Cómo prevenir los riesgos eléctricos en exteriores?

- **No ingreses** a instalaciones eléctricas, como subestaciones, sin autorización de **Enel Colombia**.
- **Respetar** las zonas de servidumbre o de seguridad eléctrica.
- Si encuentras una conexión expuesta, **no la manipules**.
- En caso de ver un cable caído, conserva una distancia prudente y reporta inmediatamente a través de nuestro **WhatsApp 316 890 6003** o la línea **601 5 115 115**
- **No manipules** los medidores de energía.
- Cuando trabajes en la fachada de una edificación, **respetar la distancia de la red** y asegúrate de que los andamios no toquen las redes.
- **No toques** las redes eléctricas con materiales metálicos.
- Si vas a realizar una construcción, **vigila que esta cumpla la distancia de seguridad frente a las redes**, recuerda que son **2,30 metros**.





- **Reporta** las conexiones ilegales.

- En temporada de cometas, **no eleves** cerca de las redes y en caso de que una se enrede, no intentes bajarla.

- **No construyas debajo de redes eléctricas** ni uses las estructuras de torres como elementos soporte de construcción.

- Al utilizar mangueras de agua, **evita mojar cables, armarios eléctricos y contadores de energía.**

- **No siembres árboles de porte alto bajo las redes eléctricas**, estos pueden causar serios daños y afectar la continuidad del servicio.

- Si encuentras cables cortados o caídos, **no los toques ni intentes removerlos**, tampoco permitas que una persona no calificada lo haga **¡pueden estar energizados!**

- **No te subas a torres o postes que sostengan la red eléctrica**, esto representa un alto riesgo.

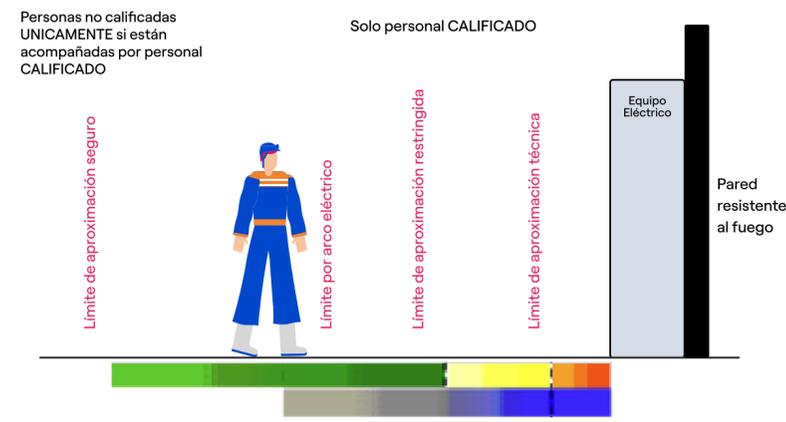


Antes de iniciar una construcción en tu predio, consulta las distancias mínimas de seguridad y los factores de riesgo eléctrico que se podrían presentar en el camino. **Entrando a esta página:**



Anexo General Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE

Según RETIE las personas no calificadas deben cumplir las distancias mínimas de aproximación a equipos energizados (3 metros).

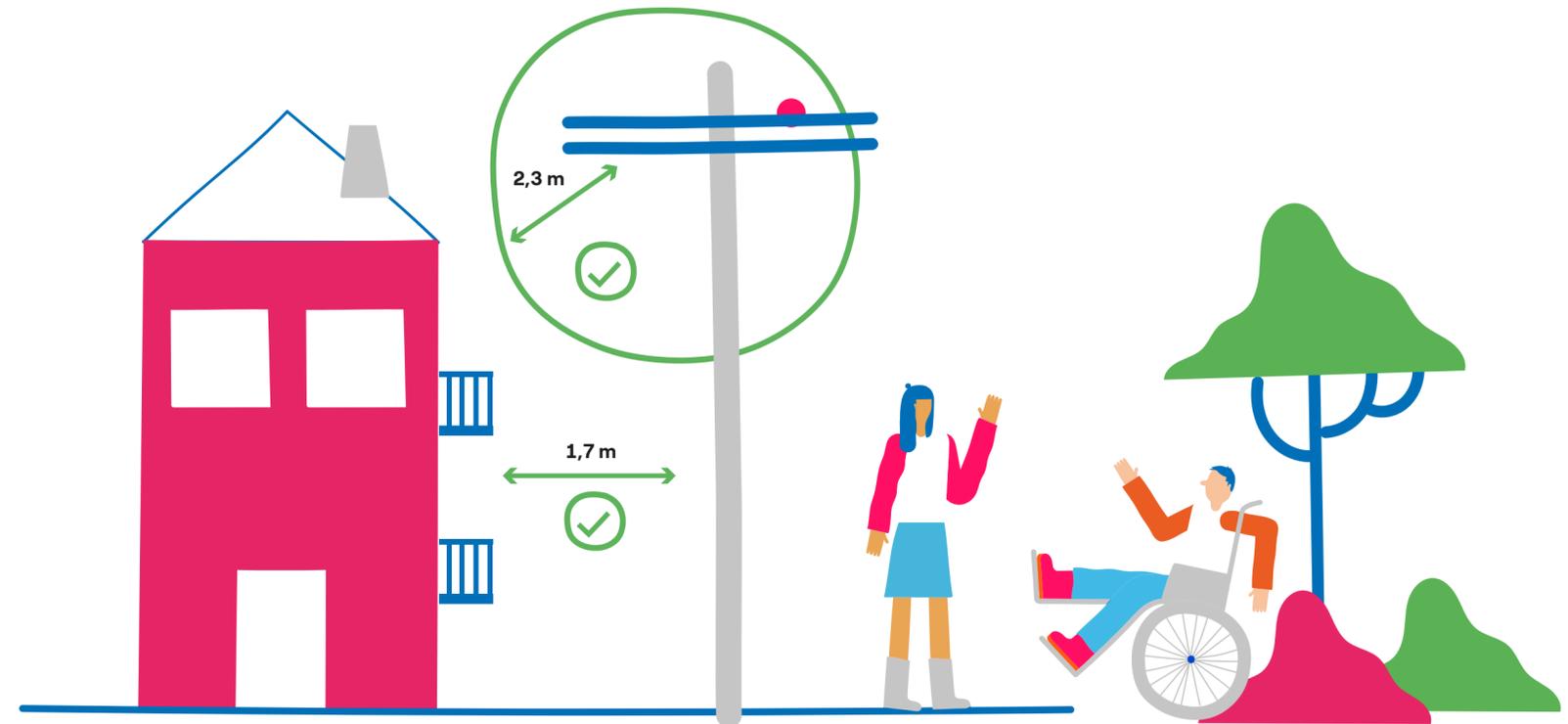


+Solo personal CALIFICADO  
+EPP para contacto directo con partes energizadas  
+Autorización requerida

Figura 13.4. Límites de aproximación

Tensión nominal del sistema (fase-fase)	Límite de aproximación seguro (m)		Límite de aproximación restringida (m) Incluye movimientos involuntarios. <b>Evitar contacto</b>	Límite de aproximación técnica (m) <b>Evitar contacto</b>
	Parte móvil expuesta	Parte fija expuesta		
50 V - 300 V	3,0	1,0	0,30	0,025
301 V - 750 V	3,0	1,0	0,7	0,2
751 V - 15 kV	3,0	1,5	0,8	0,3
15,1 kv - 36kv	3,0	1,8	0,8	0,4
36,1 kV - 46 kV	3,0	2,5	1,0	0,7
46,1 kV - 72,5 kV	3,0	2,5	1,0	0,8
72,6 kV - 121 kV	3,3	2,5	1,2	1,0
138 kV - 145 kV	3,4	3,0	1,3	1,1
161 kV - 169 kV	3,6	3,6	1,7	1,6
23 kv -242 kv	4,0	4,0	2,8	2,6
345 kV - 362 kV	4,7	4,7	3,6	3,5
500 kV - 550 kV	5,8	5,8		

Tabla 13.7. Distancias mínimas para trabajos en o cerca de partes energizadas en corriente alterna.



Según RETIE la distancia mínima en fachadas a la red de media tensión y baja tensión deben ser de 2,3 y 1,7 metros diametral respectivamente, tal como se observa en el gráfico.

Si vas construir o a realizar adecuaciones ten en cuenta la necesidad de contar con la licencia de construcción respectiva y tener presente las recomendaciones incluidas en la siguiente cartilla: [Link GUÍA ELÉCTRICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA.](#)

# Recomendaciones prácticas relacionadas con el manejo de tus electrodomésticos

## Uso de electrodomésticos

Elige electrodomésticos de bajo consumo, etiquetados con la letra A cuando tengas la oportunidad.

Gradúa los electrodomésticos que funcionan por temperatura, como la nevera, el horno y la plancha.

Realiza mantenimientos periódicos en todos tus equipos, ya que algunas fallas pueden aumentar tu consumo de energía.

Apaga los equipos y luces que no estés utilizando en el momento.

Desconecta tus electrodomésticos cuando vayas a estar fuera de tu casa por periodos largos de tiempo.

### Adicionalmente:

- Si hay niños en casa, mantén cubiertos todos los tomacorrientes.
- Evita usar extensiones, ya que pueden producir una sobrecarga eléctrica.
- Apaga los electrodomésticos antes de desconectarlos.
- Cuando un equipo deje de funcionar, emane un olor desagradable, emita ruidos extraños o se caliente, desconéctalo y contacta a un experto.
- Para cambiar bombillos, espera a que se enfríen y toca únicamente el bulbo, no la parte metálica.
- Intenta usar agua fría en tu lavadora y procura limpiar los filtros después de cada ciclo.
- Siempre que necesites reparar o instalar un equipo eléctrico, contrata a personal calificado.



## Cómo y dónde reportar situaciones que se presenten dentro o fuera de tu predio

Frente a una situación de riesgo eléctrico como: manipulación incorrecta, construcciones cercanas a redes de distribución y cables desnudos o caídos, entre otros, informa a las siguientes entidades para atender emergencias internas y externas a tu domicilio:



**Emergencias 123**  
**Enel 115:** desde teléfonos fijos  
**Policía 112**  
**Bomberos 119**  
**Defensa Civil 144**  
**Cruz Roja 132**

### Reporta y haz seguimiento de las fallas en el **servicio de energía**

-  **App Enel Clientes**  
Ingresa al módulo de Reportes, opción Falla en Suministro
-  **WhatsApp 316 890 6003**  
Digita la opción 2
-  **Chat de atención**  
Digita la opción 2

- 1. Selecciona o digita el número de cliente\*** que quieres reportar, según el canal.
- 2. Confirma** la información solicitada.
- 3. Recibe** un número de caso.

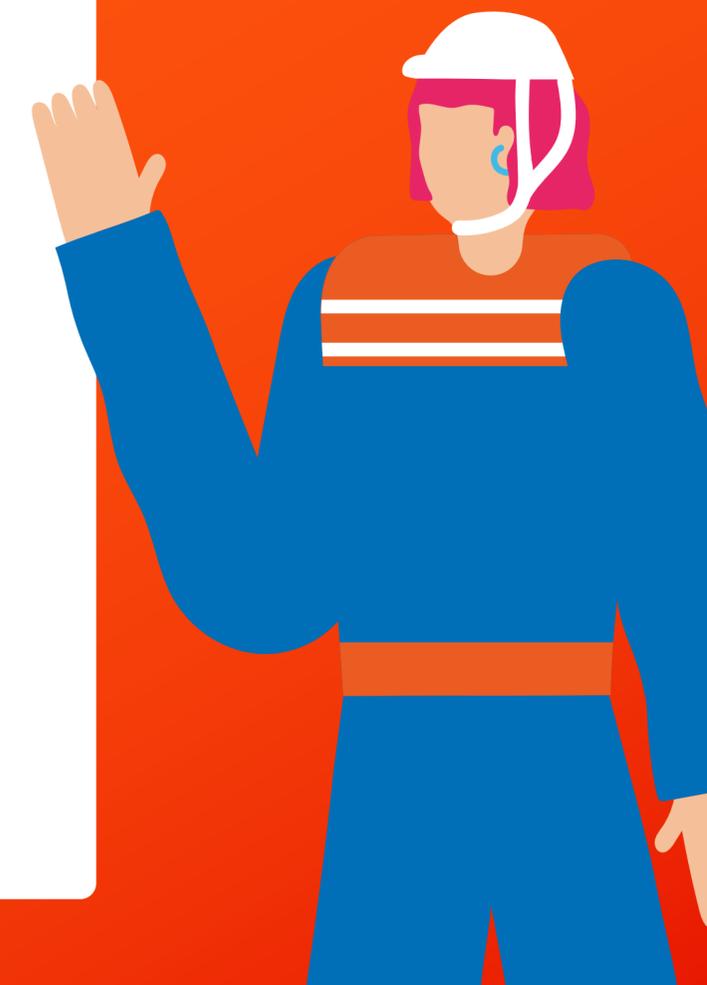
\*Con el número de cuenta, el sistema valida si en tu zona está programado un mantenimiento. Si está programado, no te permitirá pasar al siguiente paso y te mostrará la etapa en la que está el proceso de restablecimiento del servicio

### Así puedes reportar y hacerle seguimiento a las fallas en el **alumbrado público:**

A través de estos canales:

-  **WhatsApp 316 890 6003**  
Digita la opción 3. Ten a la mano tu dirección, barrio, localidad y municipio
-  **Chat de atención**  
Digita la opción 3. Ten a la mano tu dirección, barrio, localidad y municipio

- 1. Identifica la zona** en la que quieres reportar la falla.
- 2. Confirma** la información solicitada.
- 3. Recibe** un número de caso.





## Las condiciones principales de nuestra relación

Como cliente de **Enel**, uno de tus derechos es conocer el **Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica** y obtener una copia cuando la requieras;

**¡Siempre podrás encontrarlo aquí!**  
**[bit.ly/3rEHqo2](https://bit.ly/3rEHqo2)**



Sigue leyendo para descubrir más derechos y algunos deberes que nos permiten exigir y brindar un mejor servicio todos los días; así, nos ayudarás a llevar energía segura y de calidad a tu comunidad.

Este contrato define las condiciones de nuestro acuerdo, y enmarca la relación entre Cliente y empresa en tres principios que garantizan transparencia e igualdad:



### LEGALIDAD E IGUALDAD

Los Derechos y obligaciones que rigen la relación Cliente-Empresa, están enmarcados por las exigencias legales y el trato equitativo y en igualdad de condiciones.



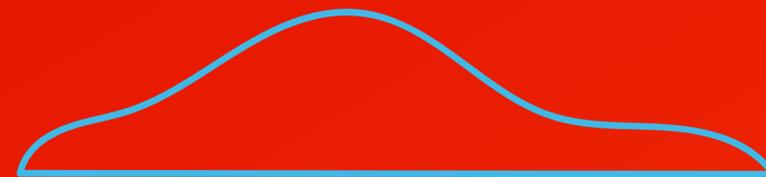
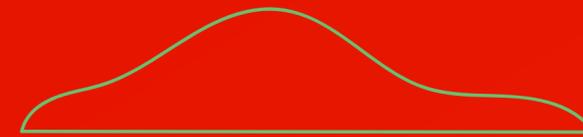
### ANTITRÁMITES

La Empresa únicamente exige la documentación estrictamente necesaria y ordenada por la Ley para la realización de trámites.



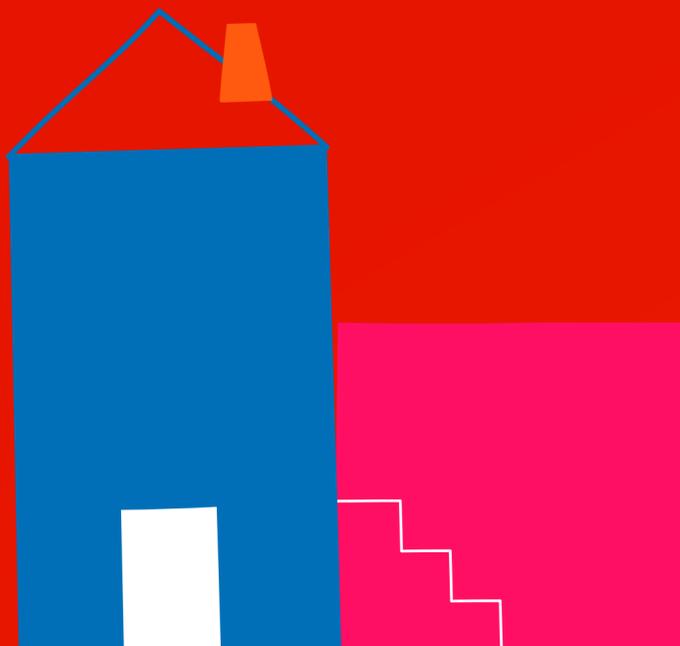
### DEBIDO PROCESO

La Empresa garantiza al cliente el Ejercicio del Derecho de Defensa.



## DERECHOS:

- Disfrutar de un **servicio de calidad**, de acuerdo con las normas vigentes.
- Que la medición de tu consumo se haga con los **instrumentos adecuados**.
- Recibir la factura **mínimo 5 días** antes de la fecha de pago.
- Tener conocimiento de la ubicación de todos los **puntos disponibles para el pago** de la factura.
- Presentar peticiones, quejas o reclamos por motivos de **interés general o particular** sobre temas relacionados con el **Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica**.
- **Elegir libremente** al proveedor de bienes o trabajos que requieras para la prestación del servicio de energía.
- Obtener un **trato igualitario** por parte de Enel Colombia S.A. E.S.P.
- Recibir toda la **información, orientación y asesoría** que necesites para realizar cualquier trámite ante Enel Colombia S.A. E.S.P.
- Que se apliquen **correctamente** las tarifas en la factura.
- Ejercer tu **Derecho de Defensa** en la sede de la Empresa.



También, existe el derecho de reposición para los casos en los cuales nuestros clientes sufren daños relacionados con la gestión de Enel. Aquí explicamos todo lo que debes saber:

### Primero, ¿qué es un daño?

Se considera como daño eléctrico cualquier desperfecto que esté relacionado con cortes o fluctuaciones del servicio eléctrico.

### ¿Qué debo hacer si tengo un daño?

Empieza por validar el paso anterior., si consideras que la reclamación aplica, puedes radicar tu solicitud en uno de nuestros canales de atención (centros de servicio, página web, etc.).

### ¿Qué respuesta puedo esperar de Enel?

Enel te dará una respuesta por escrito que puede ser la reposición del daño o que no accede a tu reclamación.

### ¿Qué daños cubre Enel?

Fallas originadas por falta de mantenimiento a nuestros activos (degradación de material) redes, postes, transformadores y maniobras no informadas a la comunidad.

### ¿Qué documentos debo tener listos para hacer una reclamación por daños?

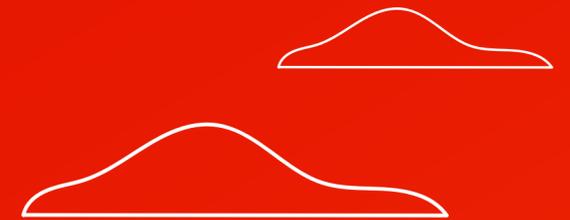
- Nombre completo de quien reclama
- Documento de identidad
- Teléfono
- Correo electrónico
- Número de cuenta de cliente
- Dirección completa del lugar donde se presentaron los hechos
- Fecha de los hechos (día-mes-año-hora) y número de reporte (si se tiene)
- Descripción de los hechos: daños, cuantía de reclamación y características del equipo
- Tipo de daño

Ten en cuenta que en la reposición del artículo se verifican la calidad, antigüedad y condiciones generales del bien mueble para tasar su valor final.



## DEBERES:

- Utilizar el servicio de energía eléctrica bajo las características establecidas en el **Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica**.
- Informar a Enel Colombia sobre cualquier **cambio en la propiedad del inmueble** donde recibes el servicio de energía.
- **Permitir la revisión y lectura** de los medidores, instalándolos en lugares visibles y de fácil acceso para nuestro personal.
- Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos, el **mantenimiento y uso adecuado**, para evitar daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.
- Cumplir con el **pago oportuno** de los servicios de conexión y las facturas.
- Permitir a Enel Colombia la **desconexión del equipo de medida y de la acometida** en caso de que se requiera para la suspensión o el corte del servicio.
  - Cuidar y **mantener en buen estado** el medidor, la acometida, los interruptores termomagnéticos (tacos) y el poste que lleva energía a tu predio, para recibir el servicio adecuadamente, evitando suspensiones por una interrupción en la conexión entre el predio y la red de **Enel**.
  - **Abstenerse de intervenir y alterar** los equipos de medición o realizar conexiones directas a la red.
  - **Cuidar de tus mascotas mientras nos acercamos** a leer tu consumo de energía, entregarte la factura o realizar maniobras; así, podremos evitar accidentes.



Además, te pedimos que reportes todos los casos de hurto de energía que identifiques, de manera anónima si lo deseas, al teléfono **601 5140000** o haciendo clic aquí: <https://enelsud.info-enel.com/enel-reporte-anonimo>

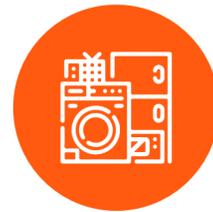
Esta es una práctica ilegal que se presenta con frecuencia, poniendo en peligro la vida de quien comete el delito y de toda la comunidad cercana. Conoce algunas de sus consecuencias:



**Riesgo de electrocución**



**Peligro de incendio alrededor de la red**



**Daños en electrodomésticos**

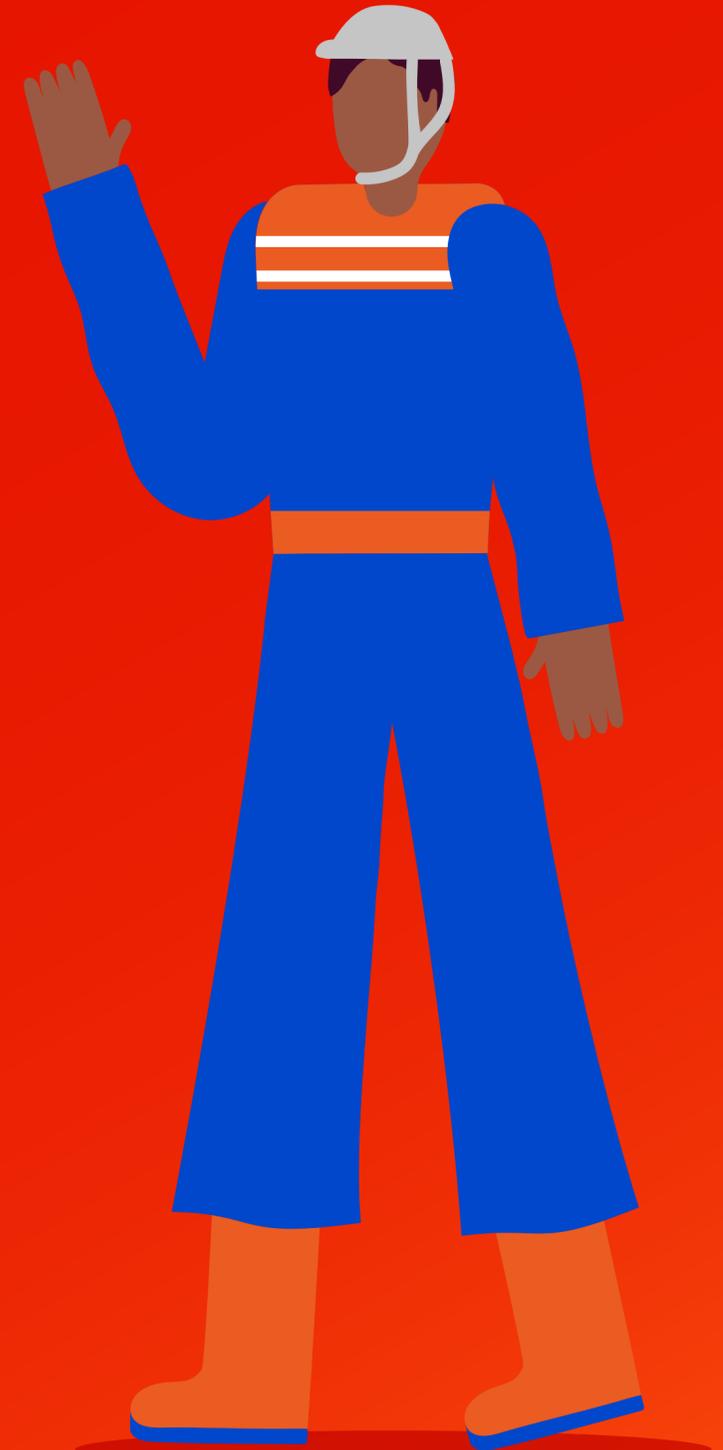


**Aumento en el valor de la factura**

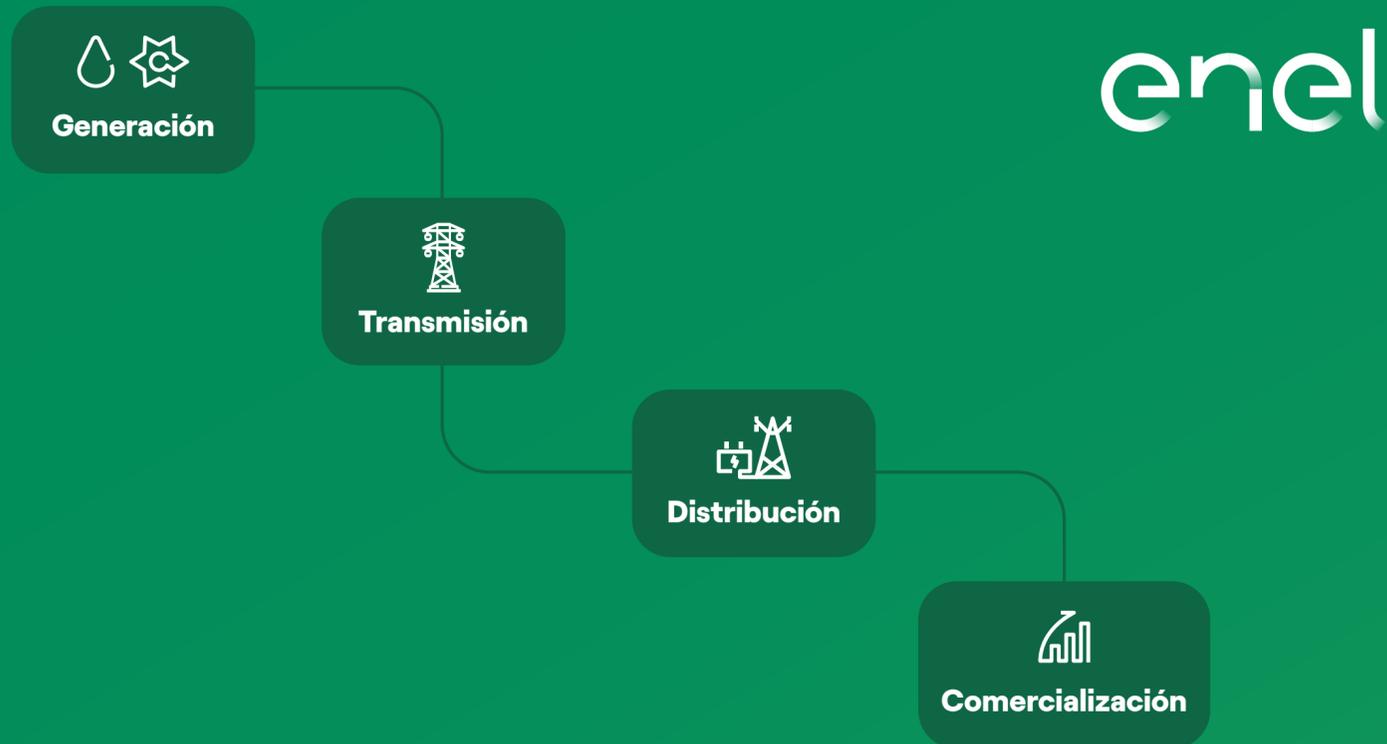
Por eso, para mantenernos a salvo, la infraestructura eléctrica solo debe ser manipulada por Enel Colombia.

**¡Unidos podremos combatirlo!**

Amplia la información aquí:  
<https://enelsud.info-enel.com/formulario-cultura-legalidad>



# ¿Qué es la cadena eléctrica o ciclo de la energía?



enel

La cadena eléctrica es el proceso por el que pasa la energía para que podamos usarla en nuestras casas, oficinas y demás lugares en los que la disfrutamos.

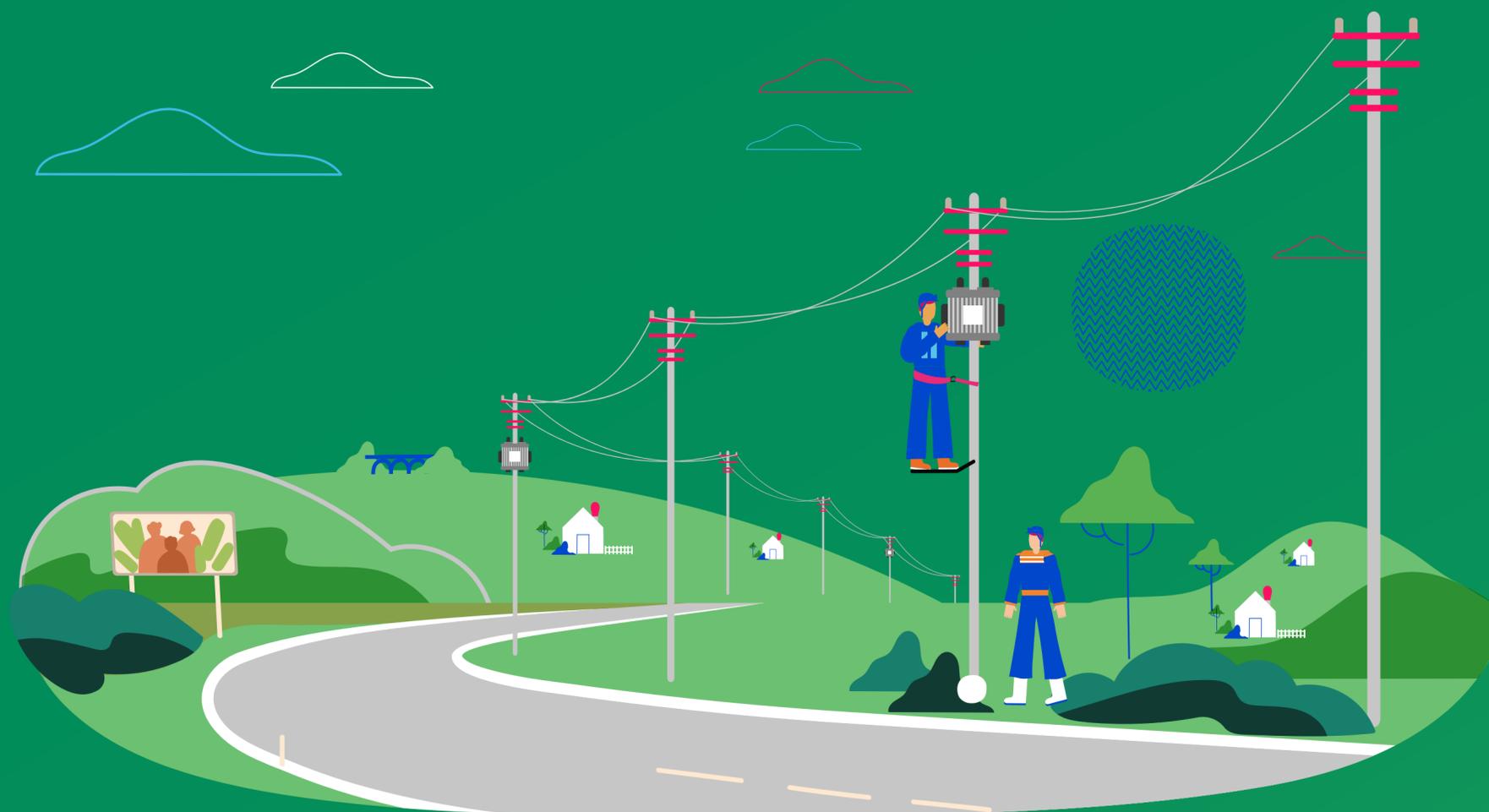
En Enel, cuentas con un equipo de personas que trabajan a diario para entregar el mejor servicio a lo largo de todo este ciclo, que empieza con la generación de energía.

Como ves, el último paso es la comercialización, y ahí llegamos a un punto clave de nuestra relación: **la factura. Debes saber que tu tarifa está regulada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)**, y que son varios los factores que influyen en ella. Puedes encontrar más información sobre este proceso en:

<https://www.enel.com.co/es/personas/valor-factura-de-energia.html>

Si tienes dudas sobre la manera de leer la factura, consulta esta página:

<https://www.enel.com.co/es/personas/entendimiento-de-factura.html>



## Lo que debes saber sobre las nuevas conexiones de energía

Se pueden clasificar como una conexión simple o una conexión especial.

Todos los requerimientos de

- Cuentas nuevas
- Independizaciones
- Aumento o disminución de carga
- Y, en general, cualquier modificación a tu conexión

### Conexiones simples

Se hacen para proyectos residenciales individuales, pequeños comercios, semáforos, cámaras de seguridad, antenas de telecomunicaciones y expansiones de alumbrado público. Este es el proceso que debes seguir:

#### Solicita información de tu trámite a través de nuestros asesores

En la línea de atención:  
**601 5115115**

#### Verificación de documentos

Pueden variar según el tipo de solicitud

#### Conexión e instalación del medidor



01

02

03

04

05

06

#### Radica los documentos requeridos en nuestros canales de atención

- Correo electrónico: [clientescolombia@enel.com](mailto:clientescolombia@enel.com)
- Centros de servicio al cliente

#### Recibo técnico de obra

A través de una visita virtual o en sitio

#### PRIMERA FACTURA



Conoce más aquí:

<https://www.enel.com.co/es/nuevas-conexiones/conexiones-simples.html>

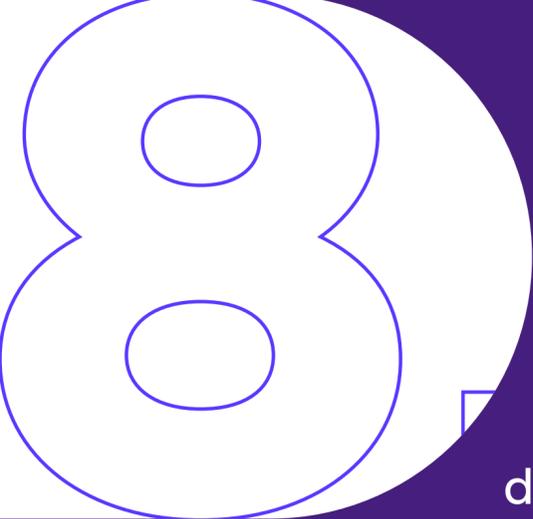
## Conexiones especiales

Se hacen para proyectos residenciales en edificios o urbanizaciones, proyectos de tipo comercial, industrial y productores de energía. Este es el proceso que debes seguir:



Conoce más aquí:

<https://www.enel.com.co/es/nuevas-conexiones/conexiones-especiales.html>



## Conoce Enel X



Con esta línea de negocio de Enel, queremos hacer de la energía la mejor forma de abrazar un futuro lleno de oportunidades para todos, donde las ciudades, empresas y personas se desarrollen a través de la digitalización, la sostenibilidad y la innovación. Te presentamos parte de nuestro portafolio:



### B2G

- Alumbrado Público
- e-Buses
- Iluminación arquitectónica
- Eficiencia energética y servicios digitales
- Mobiliario urbano Inteligente



### Movilidad

- Infraestructura de recarga
- Asesoría en proyectos eléctricos



### Financial Services

- Tarjeta CFC
- Micropréstamos



### B2C

- Asistencias
- Instalaciones Eléctricas



### B2B

- DDV
- Infraestructura Eléctrica
- Fotovoltaicos
- Energía (Enel)

Encuentra más soluciones en esta página: <https://www.enelx.com/co/es>



- **Asistencias:** Ponemos a tu disposición productos y servicios que aseguran la tranquilidad de nuestros clientes y sus familias, a través de un interesante portafolio de asistencias, con un respaldo confiable que los apoya y les proporciona soluciones reales 24/7, los 365 días del año.
- **Adecuaciones eléctricas:** Cuando planeas una remodelación en tu hogar, la calidad y seguridad de las instalaciones y los trabajos realizados son fundamentales. Por eso, Enel X ofrece técnicos especializados y seguimiento riguroso del proyecto, proporcionando un diseño eléctrico que se ajuste a tus necesidades.





## Financial Services

**Tarjeta Crédito Fácil Codensa:** Puedes usarla en más de 8.400 establecimientos comerciales. Para solicitarla, solo debes tener entre 18 y 72 años, mostrando ingresos desde  $\frac{1}{2}$  SMMLV vigente y vivir en Bogotá o un municipio que cuente con el servicio de Enel Colombia. Lo mejor es que liberas cupo cada vez que pagas las cuotas.





## Movilidad

Ofrecemos diferentes tipos de cargadores inteligentes, tanto para recarga pública como para recarga particular residencial y empresarial.

**JuiceBox:** es una estación de recarga doméstica que permite recargar el vehículo directamente en casa. La estación es capaz de detectar el consumo de los demás electrodomésticos conectados al contador de la vivienda, para no superar nunca la capacidad máxima disponible.

**JuicePole:** recarga al aire libre, diseñada para el uso público urbano en lugares de movilidad estratégica o en parqueaderos de empresas.

**JuicePump:** recarga rápida para la movilidad en carreteras, ¡puede cargar un vehículo en 20 minutos!



enel