

# Guía para usuarios empresariales de Enel Colombia

**¡Bienvenido!**

Ahora eres uno de  
nuestros clientes en  
Bogotá y Cundinamarca.

Estimado cliente empresarial:

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

1.

Conoce nuestros canales de atención empresariales.

2.

¿Cómo y dónde reportar emergencias de tu empresa?

3.

Consejos para prevenir y reaccionar frente a accidentes eléctricos.

4.

Recomendaciones prácticas relacionadas con el manejo de tus equipos eléctricos, fallas internas y externas.

5.

Condiciones principales de nuestra relación.

6.

¿Qué es la cadena eléctrica o ciclo de energía?

7.

Lo que debes saber sobre las nuevas conexiones de energía.

8.

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

9.

Conoce e inscríbete a nuestro programa de relacionamiento Conecta Empresas.

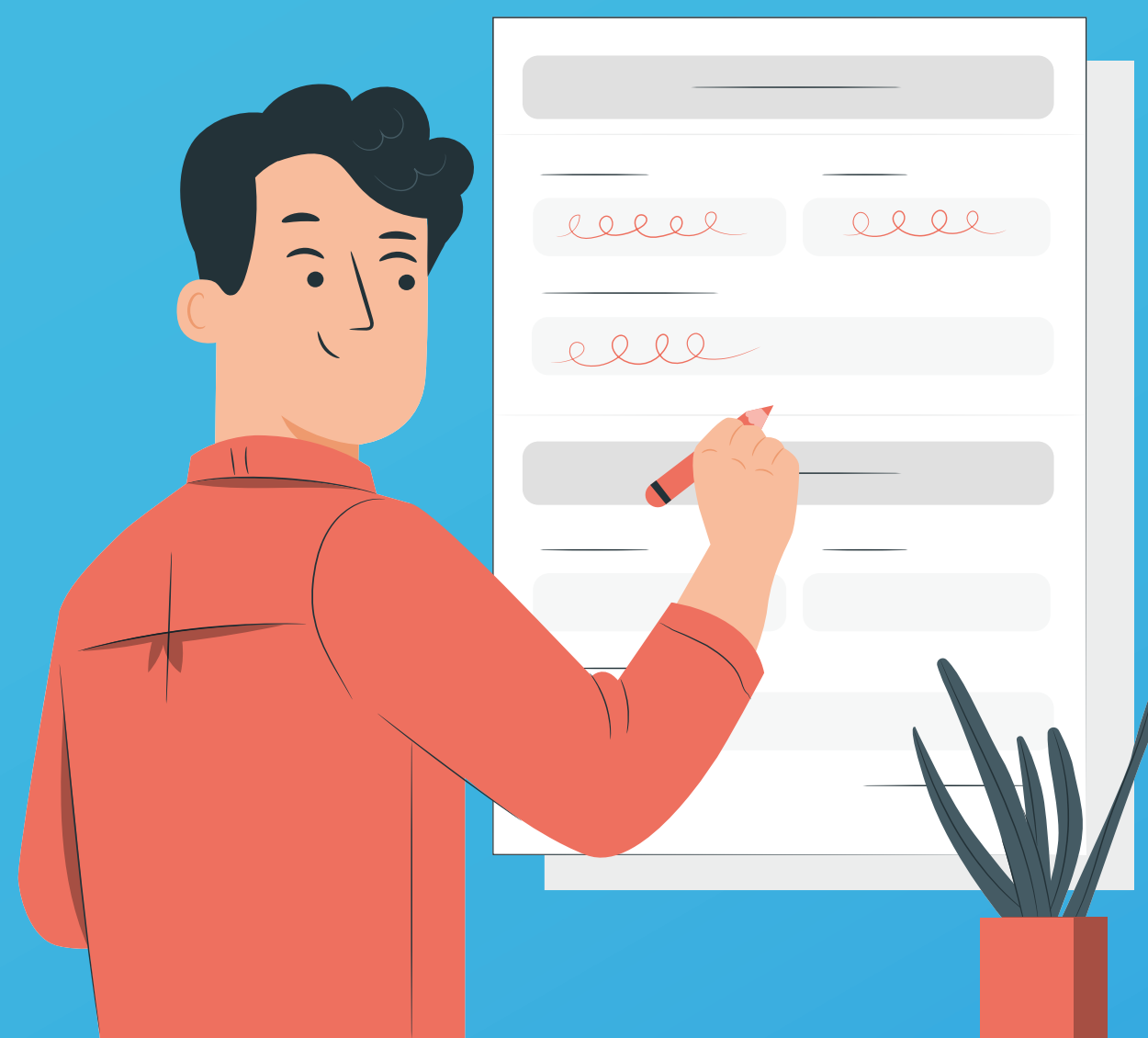
# Nuestros canales de atención, para que siempre estemos en contacto

Lo primero que recomendamos es que te registres en nuestra página web:



<https://www.enel.com.co/es/empresas/registro.html>

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 virtual, desde donde estés.



## Canales de atención



### WhatsApp

Al 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 empresarial:

<https://www.enel.com.co/es/empresas/chat-de-atencion.html>  
Solo debes ingresar tus datos para iniciar la atención.



### Videollamada:

<https://enelb2b.luzyahorros.com/>  
Ingresas a la sesión y expones tu caso.



### 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 24x7

Servicio: 601 5801000  
Reporte de emergencias: Opción 1

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)



## 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:

<https://www.enel.com.co/es/empresas/enel-distribucion/radicaciones.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.



## ¿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.



# ¿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 empresa:



- 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 empresarial

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 empresarial

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.





## Consejos para prevenir y reaccionar frente a accidentes eléctricos

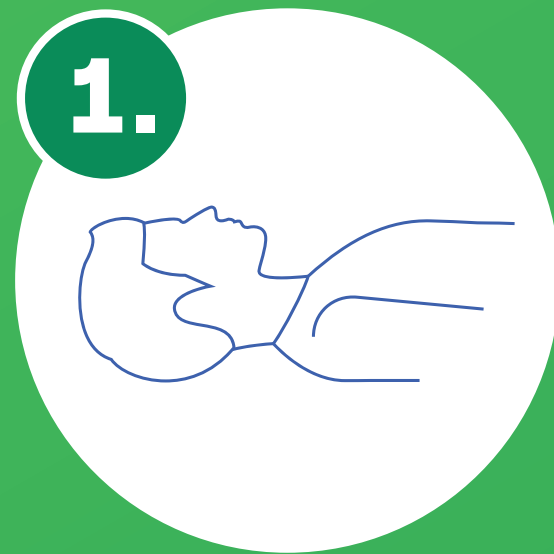
enel

Estos son los pasos a seguir:

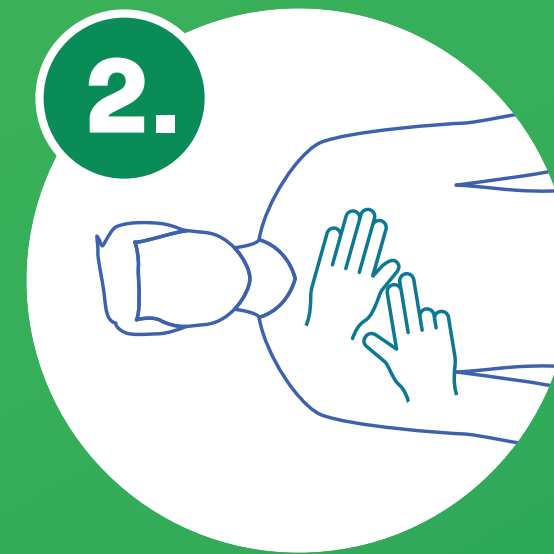
- 1.** Llama al **123**
- 2.** Evita tocar al accidentado hasta verificar que ya no esté en contacto con una fuente eléctrica.
- 3.** Desconecta la corriente de energía. Si se dificulta llegar al interruptor, aleja a la víctima de la zona de peligro utilizando un objeto aislante como madera o plástico, 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:



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



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



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



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



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



**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 empresa.



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 o manipular las **conexiones eléctricas**, esto solo lo debe hacer personal experto.



Asegúrate de **distribuir las cargas** en las diferentes fases de tu red interna para evitar sobrecargas



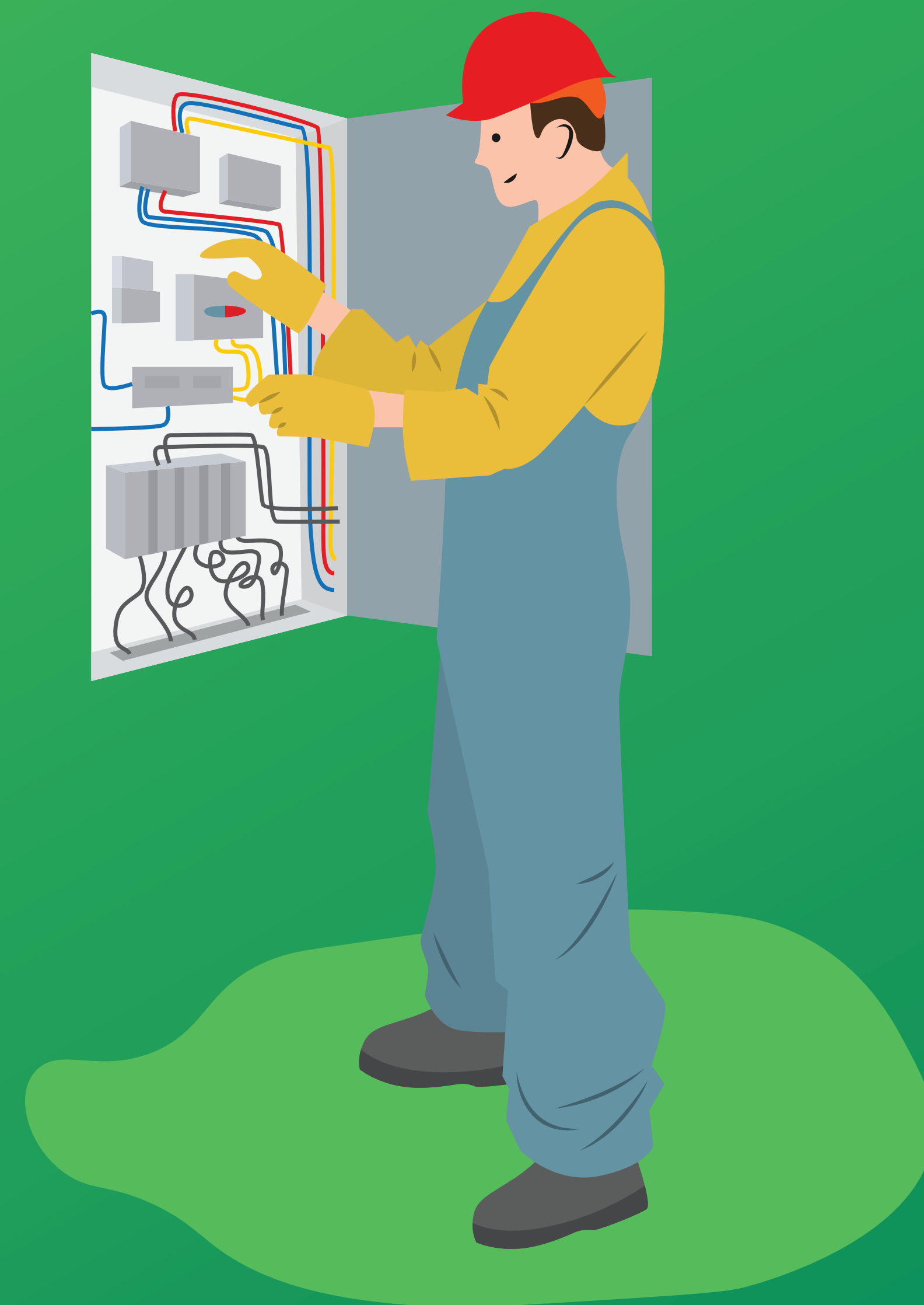
Procura no dejar **el cableado a la intemperie**.



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 5801000**
- **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.

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

- **Evita mojar cables, armarios de medidores y conexiones** eléctricas en general.

- **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, no 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.

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

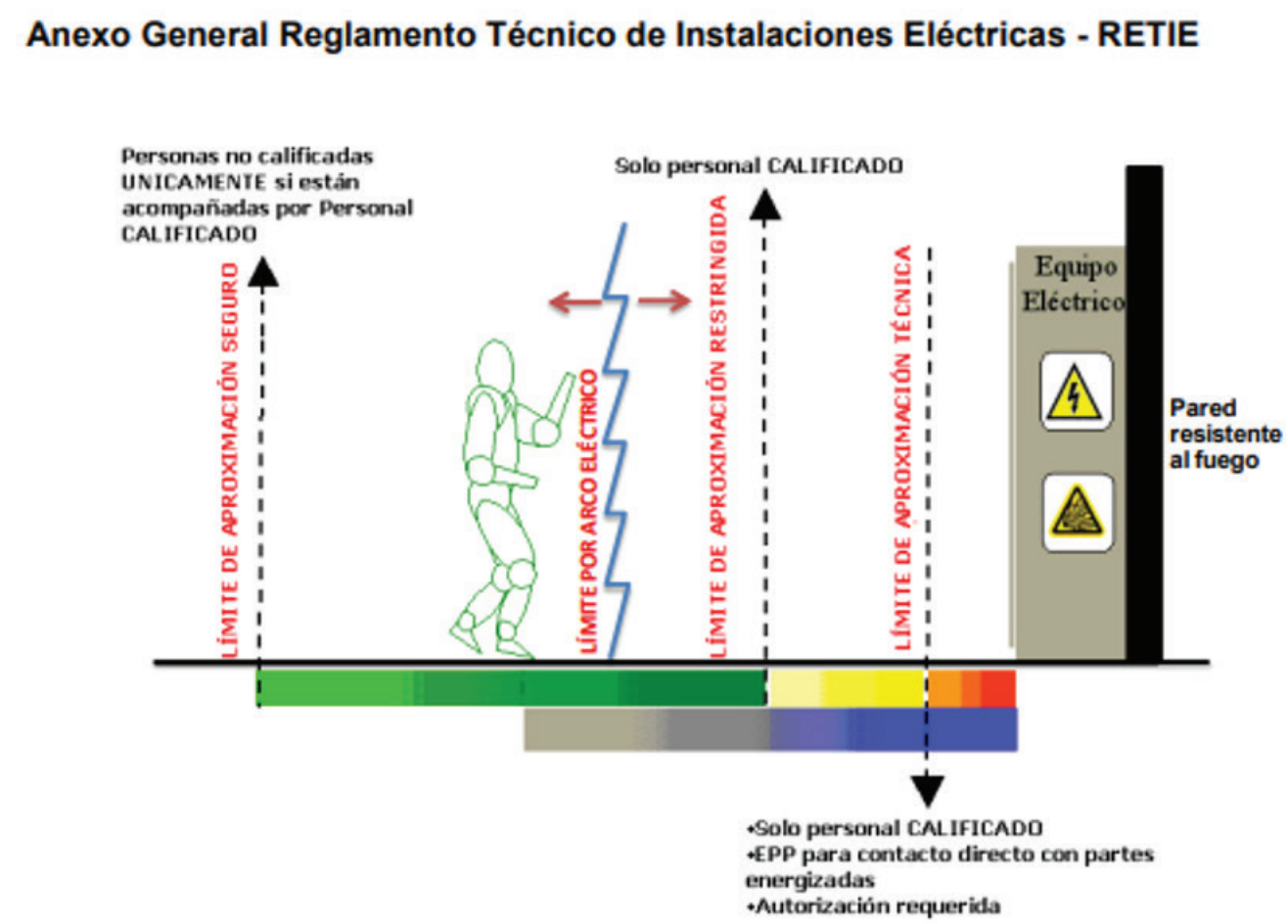
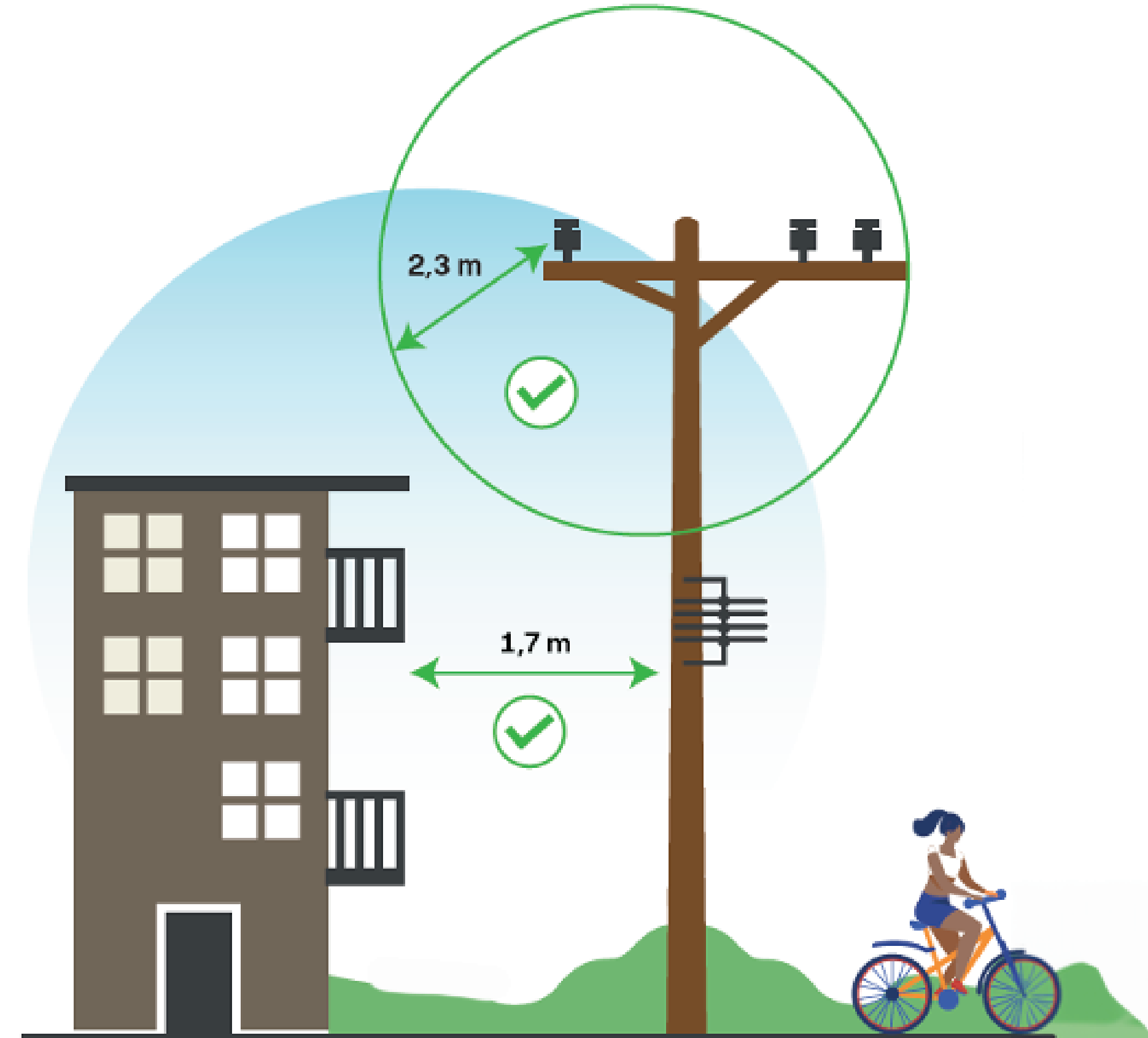


Figura 13.4. Límites de aproximación

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

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 equipos eléctricos, fallas internas y externas.

Estos algunos de los factores que pueden afectar el servicio de energía de tu empresa

### Factores Internos:

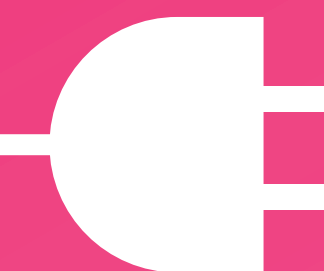
- Falta de mantenimiento en infraestructura eléctrica.
- Generación de energía reactiva que pueda llegar a causar perturbaciones.
- No contar con la carga suficiente.
- Mal estado de los equipos eléctricos.

### Factores Externos:

- Fenómenos climáticos
- Tormentas
- Inundaciones
- Afectaciones arbóreas entre otras.

### Algunos consejos para evitar problemas de energía en tu empresa:

- Tener en óptimas condiciones la infraestructura y equipos.
- Proteger la infraestructura eléctrica implementado un estudio de calidad de potencia.
- Revisar el sistema de puesta a tierra.
- Implementar compensadores dinámicos y filtros para mejorar la calidad de la potencia.
- Contar con plantas eléctricas para contrarrestar fallas en el suministro
- Sistemas fotovoltaicos garantizando respaldo eléctrico.





## 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)

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.



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.



## 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.

### ¿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.



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>

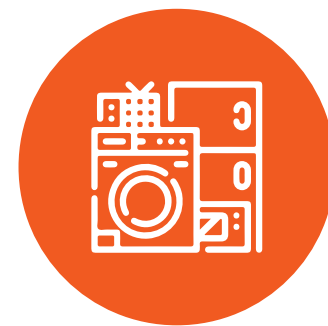
Esta es una práctica ilegal que se presenta con frecuencia, poniendo en peligro la vida de quien comete el delito y de toda la comunidad cercana. Conoce algunas de sus consecuencias:



**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!**





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

enel



La cadena eléctrica es el proceso mediante el cual se conduce la energía eléctrica alrededor del país hasta tu hogar o empresa.

**Generación:** Es la producción de la energía mediante la utilización de diferentes fuentes primarias como la hidráulica, térmica, solar o eólica.

**Transmisión:** Servicio de transporte de energía por redes de alta tensión, desde los lugares donde se genera hasta la entrada de regiones o ciudades.

**Distribución:** Servicio de transporte de energía desde la entrada a las regiones o ciudades hasta los domicilios finales.

**Comercialización:** Servicios asociados a gestión de la compra de energía, lectura de medidores, facturación y atención a usuarios, entre otros.

Si tienes dudas sobre cómo se calcula el valor de tu factura de energía, aquí tienes más información:

<https://www.enel.com.co/es/empresas/aprende-con-enel/valor-factura-de-energia.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:

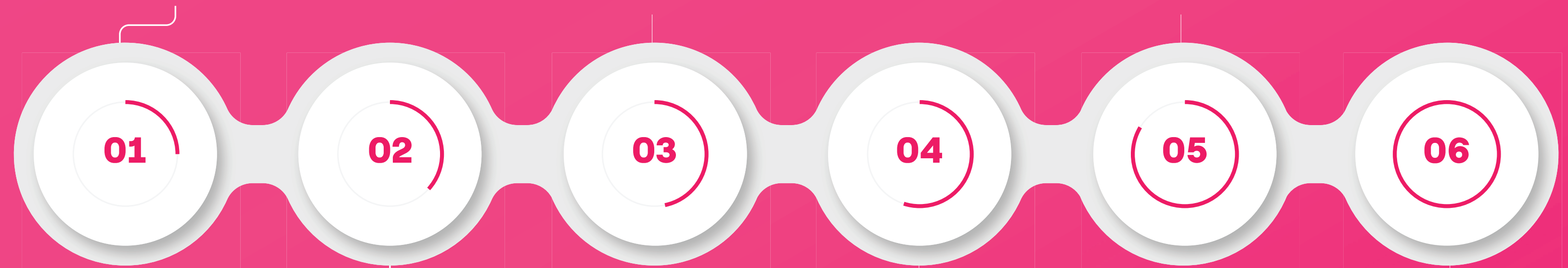
#### Solicita información de tu trámite a través de nuestros asesores

En la línea de atención:  
**601 5801000 Opción 5**

#### Verificación de documentos

Pueden variar según el tipo de solicitud

#### Conexión e instalación del medidor



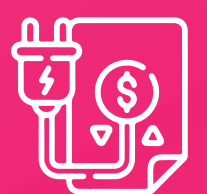
#### Radica los documentos requeridos en nuestros canales de atención

- Correo electrónico: [servicioalcliente.empresarial@enel.com](mailto:servicioalcliente.empresarial@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>



## Nuestra oferta más allá del servicio de energía con 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



### B2C

- Asistencias
- Instalaciones Eléctricas



### B2B

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

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

## Conoce e insíbete a nuestro programa de relacionamiento Conecta Empresas.



**Conecta**  
E M P R E S A S

Desde Enel sabemos que las buenas relaciones se forman con el tiempo y que, trabajando juntos podremos encontrar alternativas de crecimiento para tu compañía. **Conecta Empresas** es una forma de expresarte que, con nosotros, tendrás un aliado estratégico para tus planes empresariales.

• Cuando eres parte de **Conecta Empresas** recibes información oportuna en cuanto a cambios en el mercado, uso eficiente de la energía, oportunidades de ahorro, entre otros. Además, obtienes beneficios como charlas especializadas con nuestro programa de capacitaciones **Energy Partner** eventos empresariales, guía en tus procesos con Enel, asesoría en productos diferentes a energía y mucho más.

Conoce más información aquí:

<https://www.enel.com.co/es/empresas/enel-distribucion/programa-de-lealtad-conecta>

enel