



Proceso de vinculación

Acceso al **servicio** de energía **eléctrica**

epm[®]



Para EPM es muy importante que conozcas lo que debes hacer para solicitar el **servicio de energía eléctrica**. Sabemos lo importante que es para ti contar con un servicio seguro, eficiente y confiable.

Te invitamos a identificar el procedimiento a seguir dependiendo del tipo de inmueble para el cual requieres habilitar el servicio.

*Contribuir a la
armonía de la
vida para un mundo
mejor*



Caso 1	Descripción
 Residencial	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos definitivos o provisionales de una y hasta doce (12) cuentas. • Solicitudes para conexión en baja tensión. • Solicitudes hasta 30 kVA de capacidad instalada total en zonas urbanas o hasta 15 kVA en zonas rurales.
 Comercio	

Caso 2	Descripción
 Urbanizaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos definitivos o provisionales de más de doce (12) cuentas. • Solicitudes con más de treinta (30) kVA de capacidad instalada en zonas urbanas y más de quince (15) kVA en zonas rurales • Solicitudes que requieran redes de distribución en baja tensión con más de treinta (30) metros de longitud • Instalaciones que requieran medida Semidirecta o Indirecta* • Instalación de Transformador • Ubicación de medidores en cuarto eléctrico • Cambios de Nivel de Tensión. • Aumentos o disminución de capacidad en transformadores. • nivel de corto circuito superior a los 20 KA • Conexión al sistema de transmisión nacional (STN) o al sistema de transmisión regional (STR) <p>*Se refiere al sistema de medida que requiere elementos adicionales al Medidor de energía (Transformador de Corriente, Transformador de Potencia).</p>
 Industrias	
 Comercio	
 Edificaciones	

Caso 4	Descripción
 <p data-bbox="228 569 528 714">Autogeneradores y Generadores</p>	<p data-bbox="564 473 1356 666">Autogeneradores a Pequeña Escala, Generador Distribuido y Autogeneradores a Gran escala con capacidad instalada menor o igual a 5MW.</p> <p data-bbox="564 724 1356 821">Generadores y Autogeneradores a Gran Escala mayores a 5MW.</p>
Caso 5	Descripción
 <p data-bbox="321 966 528 1014">Temporales</p>	<p data-bbox="664 937 1249 1033">Solicitud de conexión temporal de instalaciones transitorias.</p>

Caso 1

EPM ofrece las siguientes opciones:



Habilitación vivienda - HV



Construcción de red domiciliaria de energía interna o externa, para la prestación del servicio de energía. Comprende el suministro de la acometida, el medidor y en caso de requerirse, una red interna básica dentro de la vivienda.

Aplica para estratos 1, 2 y 3

Conexión al servicio (legalización de la conexión)

Consiste en la conexión de una instalación que tenga el medidor de energía, la acometida y redes internas construidas por un electricista particular. Los tipos de solicitudes que pueden presentarse son:

- Solicitud para instalaciones residenciales y no residenciales.
- Solicitud de reformas.
- Provisionales de obra.



Realiza los pasos siguientes, de acuerdo con el tipo de vivienda y consulta los procedimientos detallados en los respectivos enlaces web:

1. HV o Conexión al servicio de energía eléctrica (residencial o no residencial)
Consulta como puedes realizarlo

 [Clic aquí](#)

Este procedimiento aplica también para las solicitudes de conexiones provisionales de la construcción que NO requieran instalación de transformador.
Consulta como puedes realizarlo

 [Clic aquí](#)

Caso 2



Debes seguir los siguientes pasos y consultar los procedimientos detallados en los respectivos enlaces web:

1. Solicitud del Servicio
(Factibilidad del servicio de
energía eléctrica)
Consulta como puedes
realizarlo

Revisión de estudios o
diseños eléctricos
Consulta como puedes
realizarlo

Recibo de Tecnico de los
proyectos en construcción
Consulta como puedes
realizarlo

 [Clic aquí](#)

 [Clic aquí](#)

 [Clic aquí](#)

Visita de Puesta en Servicio y
Conexión al servicio de energía
eléctrica (residencial o no residencial)
Consulta como puedes realizarlo

 [Clic aquí](#)

Este procedimiento aplica también para las solicitudes de conexiones **provisionales de la construcción** que requieran instalación de transformador. Consulta como puedes realizarlo

 [Clic aquí](#)

Caso 3



Debes solicitar la conexión al servicio teniendo en cuenta la capacidad instalada:

1. Conexión al Servicio de autogeneradores a pequeña escala, generador distribuido y autogeneradores a gran escala con capacidad instalada menor o igual .
Consulta como puedes realizarlo

 [Clic aquí](#)

1. Conexión al servicio generadores y autogeneradores mayores a 5mw
Consulta como puedes realizarlo

 [Clic aquí](#)

Caso 4



Debes solicitar la conexión al servicio temporal:

Solicitud para realizar una conexión temporal a la red de distribución de energía de EPM, en instalaciones transitorias como ferias o [espectáculos](#), montajes de equipos, demoliciones y proyectos de investigación tales como pruebas sísmicas o perforaciones exploratorias. La conexión se realiza por un período corto de tiempo, no superior a seis (6) meses
Consulta como puedes realizarlo



Actividades asociadas al servicio de energía eléctrica



1. Disponibilidad del servicio de energía eléctrica

Consiste en certificar que EPM dispone de la infraestructura eléctrica necesaria para llevar la energía hasta el sitio donde se está solicitando la conexión.

La "Disponibilidad del servicio de energía" se requiere solo en casos puntuales, por ejemplo, para realizar trámites de auxilios en cajas de compensación o pedir licencias de construcción.

Este trámite solo aplica para instalaciones ubicadas en el área urbana. Si la instalación es rural, se debe solicitar "Factibilidad del servicio de energía (punto de conexión)". El detalle del trámite se puede consultarlo:

 [Clic aquí](#)

2. Cambios de mercado y de comercializador

Siguiendo los procedimientos señalados en la gráfica según el caso, el usuario podrá elegir libremente el comercializador que lo represente, o cambiar el mercado al cual pertenece:

Usuario de EPM		Usuario de EPM y usuario de otro comercializador
Cambio de Mercado		Cambio de Comercializador
		EPM ↔ Otro comercializador
Mercado Regulado	Mercado No Regulado	Mercado Regulado Mercado No Regulado

 [Clic aquí](#)

 [Clic aquí](#)

3. Deselle de gabinete, medidor o reubicación de acometida

Procedimiento mediante el cual se realiza el retiro temporal de los sellos de seguridad de un gabinete o de medidores de energía por parte de EPM, a fin de que el usuario pueda realizar mantenimientos o reubicación de los elementos de la instalación domiciliaria (protecciones, medidores y acometidas) por medio de personal calificado. Para conocer en forma detallada como puede acceder a la red:



4. Energía Prepago

Es la solicitud de adecuación de la red domiciliaria para la prestación del servicio de energía en la modalidad de prepago, que busca que usuarios con dificultades económicas puedan disfrutar del servicio a través de un cobro previo, permitiéndoles hacer autogestión de su consumo basado en su real capacidad de pago. Para conocer en forma detallada como puedes acceder a esta oferta:



5. Migración de usuarios a nivel de tensión superior

Es la solicitud de conexión a un nivel de tensión superior al que se encuentra conectado actualmente el cliente/usuario.

Para conocer en forma detallada como puedes acceder a esta oferta:



6. Servicio de calidad extra

Procedimiento mediante el cual, un usuario que requiere condiciones excepcionales del servicio (menor duración y frecuencia de las interrupciones del servicio de energía), solicita realizar un contrato de calidad con EPM. Para conocer en forma detallada como puedes acceder a esta oferta:



7. Servicio de capacidad de respaldo

El servicio de capacidad de respaldo es una solicitud que un usuario puede realizar ante EPM, con el fin de contar con una segunda fuente de alimentación desde el Sistema Interconectado Nacional (SIN). Para conocer en forma detallada como puedes acceder a esta oferta:

 [Clic aquí](#)

8. Mecanismos PQRs y plazos

Se puede establecer contacto con EPM a través de las siguientes modalidades de atención. Para conocer en forma detallada como puedes acceder:

 [Clic aquí](#)

9. Conexión al servicio de usuarios con otros comercializadores

Solicitud para la legalización y puesta en servicio de una instalación nueva, cuyo comercializador de energía será diferente a EPM. Para conocer en forma detallada como puedes acceder:

 [Clic aquí](#)



Disponibilidad del servicio de energía eléctrica



¿Qué es?

Consiste en certificar que EPM dispone de la infraestructura eléctrica necesaria para llevar la energía hasta el sitio donde se está solicitando la conexión.

La disponibilidad del servicio de energía se requiere solo en casos puntuales, por ejemplo, para realizar trámites de auxilios en cajas de compensación o pedir licencias de construcción.

Este trámite solo aplica para instalaciones ubicadas en el área urbana. Si la instalación es rural se debe solicitar "Factibilidad del servicio de energía (punto de conexión)".

Nota: En los municipios de Vigía del Fuerte o Murindó, EPM actualmente no presta el servicio.

¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier persona natural o jurídica que requiere conocer si EPM tiene disponibilidad de redes eléctricas en un predio urbano

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

- Diligenciar el formato de "[solicitud de disponibilidad de energía](#)" (opcional).
- Nota: Si no adjunta el formato es indispensable entregar la siguiente información: datos del solicitante y del predio para el cual está solicitando la disponibilidad.

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

- Canal escrito: diligencia el formato "Disponibilidad del servicio de energía" y radicarlo en la [web aquí](#) o enviarlo a nuestras oficinas.
- Oficinas de Atención: a través de nuestras oficinas de atención al cliente, con la entrega de la información contenida en el formato "Solicitud disponibilidad del servicio". Para conocer su ubicación y horarios puedes consultar el siguiente enlace: [oficinas y horarios](#)

Disponibilidad del servicio de energía eléctrica



- Para constructores enviar solicitud a través de "Proyectos constructivos en la web", para lo cual es necesario registrarse o iniciar sesión en el siguiente enlace: [Portal web constructores](#).
- Llamando en Medellín y Valle de Aburrá al 604 44 44 115 o línea nacional gratuita 01 8000 415 115.

¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento:

1. Se ingresa la solicitud con el respectivo formato de disponibilidad de servicio a través del canal escrito o con el suministro verbal de información en el canal presencial (oficinas de atención).
2. Si la solicitud se hizo por canal escrito, EPM envía respuesta a la "dirección envío de respuesta" o al email autorizado y diligenciado en el formato de la solicitud.
3. Si la solicitud se realiza por el canal presencial, se entregará la respuesta a la solicitud de manera inmediata en la misma oficina.

¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

- Cuando la instalación solicitante no esté ubicada en una zona urbana.
- Cuando la instalación solicitante no se encuentra dentro del área de influencia de EPM como operador de red.

¿Cuál es el costo del trámite?

Este trámite no tiene costo.

¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

No aplica.

Disponibilidad del servicio de energía eléctrica



Información relacionada con los trámites

Formato de solicitud de disponibilidad del servicio ([Anexo 1](#)).

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

La respuesta de la solicitud de "Disponibilidad del servicio de energía" para EPM se emitirá

- Canal escrito: cuatro (4) días hábiles,
- Canal Presencial: inmediata,
- Canal telefónico: en un periodo no mayor a un día

Solicitud del Servicio energía eléctrica



¿Qué es?

La solicitud del servicio de energía cuando es conexión compleja determina a través de la factibilidad del servicio la necesidad de construcción de redes para el transporte de la energía hasta las instalaciones del cliente y describe el procedimiento y/o las especificaciones técnicas que se deben seguir para construirlas.

Así mismo, precisa el nivel de tensión con el cual se debe realizar la conexión del cliente y dependiendo de su complejidad y de sus características, se detalla si se requiere la presentación de un “proyecto eléctrico”. Cuando la conexión del cliente no requiera construcción de redes, la “Factibilidad del servicio de energía” indica los pasos que deberá seguir el cliente para culminar exitosamente su conexión.

Se debe dar respuesta a la factibilidad del servicio de energía – Punto de conexión, cuando se cumpla con al menos una de las siguientes condiciones:

- Cuando el cliente necesita el servicio de energía para más 12 instalaciones residenciales, comerciales o industriales.
- Cuando la capacidad requerida sea más de treinta (30) kVA de capacidad instalada en zonas urbanas y más de quince (15) kVA en zonas rurales.
- Cuando se requiera la conexión a un nivel de tensión superior al que se encuentra conectado un usuario (Migración de Usuarios a Nivel de Tensión Superior - MUNTS).
- Cuando la instalación implica montaje de transformador.
- Cuando la instalación está ubicada en el centro de la ciudad de Medellín (zona de parrilla).
- Cuando la instalación involucra montaje de gabinete.
- Cuando la instalación es trifásica.
- Cuando exista cambio en el tipo de subestación.
- Cuando se cambien equipos de medida existentes que impliquen cambios en relaciones de transformación de TC's o TP's o cantidad de elementos.

Solicitud del Servicio energía eléctrica



- Cuando el cliente quiere contratar un servicio de respaldo de energía.
- Cuando el cliente solicita una reforma por aumento o disminución de capacidad.
- Nota: Si existe alguna duda de si la instalación se enmarca en alguno de los casos anteriores, aconsejamos buscar asesoría de un profesional competente con matrícula profesional vigente (técnico, tecnólogo o ingeniero electricista).

¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier persona natural, jurídica o interesado que requiera el servicio de energía eléctrica.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

Diligenciar el formato de "[Solicitud del Servicio](#)"

Observaciones:

- En el caso de solicitudes de factibilidad para conexiones que se requieran directamente al STR o STN, el usuario o interesado debe adjuntar estudio de conexión con el cual se establece la viabilidad técnica analizando las alternativas de conexión identificadas. Así mismo, se establece la viabilidad económica del proyecto frente a las Unidades constructivas nuevas de nivel de tensión 4 o del STN que deban implementarse para la conexión y que deben ser aprobadas por la UPME. La información relevante para esto, se brinda en la respuesta que EPM emite a la solicitud de la factibilidad del servicio de energía.
- Una vez otorgada la factibilidad de conexión, y en el caso de conexiones que se deban implementar directamente desde una subestación de energía, se deberá firmar un contrato de conexión entre el usuario o interesado y EPM, para pactar las condiciones técnicas específicas, comerciales y de acceso a la subestación.

Solicitud del Servicio energía eléctrica



¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

- Canal telefónico: Comunicarse con la línea de atención 44 44 115 o 018000 415 115, tener presente los datos solicitados en el formato.
- Canal presencial: Oficinas de Atención al Cliente: para conocer su ubicación y horarios [consultar el link](#): oficinas y horarios.
- Canal web , para lo cual es necesario registrarse o iniciar sesión en el siguiente enlace: [Portal web](#).

¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. Ingresa la solicitud del Servicio a través de los canales de atención dispuestos por nuestra empresa para este trámite: Si la solicitud se realiza por el canal telefónico o presencial en las oficinas de atención, es necesario contar con toda la información que se encuentra en el formato "Solicitud del servicio" para suministrarla al momento de la atención (es indispensable tener clara la capacidad eléctrica requerida, el tipo de servicio y el número de cuentas solicitadas). Cuando se realiza a través del portal web, se debe diligenciar y adjuntar el formato.
2. Una vez recibida la solicitud, EPM realiza inspección en terreno con el fin de determinar las condiciones técnicas de la zona donde se encuentra la instalación y definir los parámetros y la viabilidad para la conexión del cliente.
3. EPM genera y envía comunicación de respuesta al cliente, dirigida al correo electrónico o dirección física registradas en el formulario. En ella se especifican los datos técnicos, condiciones, pasos a seguir y la normatividad aplicada para la conexión del servicio.

Solicitud del Servicio energía eléctrica



4. Si el cliente tiene inquietudes frente a la respuesta de EPM, puede solicitar hasta los 30 días calendario siguientes, mediante comunicación escrita, sus preguntas y observaciones sobre las razones por las cuales el servicio no es factible o debe realizarse en otro nivel de tensión.

5. EPM dará respuesta a las inquietudes cuando el cliente este inconforme dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación.

¿Cuáles son las causales de no factibilidad?

El resultado del proceso puede arrojar una conexión no factible, si:

- No cumplimiento de las condiciones definidas en las siguientes Normas: Ley 1228 de 2008 (franjas mínimas de retiro a vías), Ley 76 de 1920 (retiro mínimo a vías férreas), RETIE Artículo 13 (Distancia de seguridad para las líneas de distribución) y Artículo 22 (Distancia de seguridad para las líneas de Transmisión).
- No cumplimiento de las disposiciones del Plan de Ordenamiento Territorial vigente (Ley 388 de 1997).
- Cuando el predio está ubicado en zona ambientalmente protegida.
- Que la instalación esté fuera del área de cobertura del Operador de la Red.
- Para conexiones al STN o STR que exista inviabilidad técnica.

¿Cuál es el costo del trámite?

Este trámite no tiene costo

¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 075 de 2021
- Resolución CREG 070 de 1998
- Resolución CREG 025 del 1995
- Resolución CREG 024 de 2013

Solicitud del Servicio energía eléctrica



Información relacionada con los trámites

Formato de Solicitud del Servicio ([Anexo 2](#)). Diligenciar el formato no es obligatorio cuando se use el canal telefónico, ya que se puede llenar con el asesor al momento de la atención.

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

La respuesta de la “solicitud de servicio de energía” se emitirá en siete (7) días hábiles después de la entrega de la solicitud.

EPM contestará a las inquietudes del cliente posteriores a la entrega de la respuesta a la factibilidad (en caso de que se den), en el término de quince (15) días hábiles.

Revisión de Estudio o Diseño de proyectos eléctricos



¿Qué es?

Solicitud que realiza el cliente y/o usuario para que se revisen los diseños eléctricos realizados por terceros, de las redes de distribución necesarias para llevar la energía hasta el usuario final. El cliente deberá presentar el proyecto de acuerdo con lo establecido en la “Factibilidad del servicio de energía (punto de conexión)”.

Se solicita revisión de proyecto cuando se cumple alguno de los siguientes aspectos:

- Proyectos que requieren red de baja tensión
- Proyectos de alumbrado público
- Proyectos que requieren red de media tensión de niveles 2 y 3
- Proyectos con subestaciones aéreas o en poste
- Proyectos con subestaciones en piso
- Proyectos con subestaciones MT/MT
- Proyectos con conexiones de seguridad especial, bombas de gasolina, antenas de comunicación, etc.
- Proyectos con más de doce (12) cuentas residenciales, comerciales e industriales con equipos que puedan generar alguna distorsión en la red eléctrica.
- Proyectos que requieran transformadores de distribución dedicados y redes de distribución interna, tales como edificios y conjuntos residenciales, centros comerciales, parques industriales y gran industria.
- Proyectos que requieran el diseño y construcción de redes de distribución de baja tensión de más de 30 metros desde punto de conexión.
- Proyectos que requieran el diseño y construcción de redes de distribución con niveles de tensión 2 y 3.
- Proyectos con sistemas de medida distinta a la directa en el cual debido a su capacidad requiere equipos adicionales como CTs y PTs.

¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier persona natural, jurídica o interesado.

Revisión de Estudio o Diseño de proyectos eléctricos



¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

Para la presentación del “estudio o diseño del proyecto eléctrico” se requiere anexar en forma digitalizada los siguientes documentos, en el canal de atención Proyectos Constructivos, cuyo sitio web es: [Portal web constructores](#)

- Plano con el diseño de redes (acorde a la Norma técnica de EPM RA8-001)
- Plano de vías y rasantes (si es necesaria la construcción de redes y éstas a su vez, requieren de la modificación de las vías o andenes).
- Estudio de niveles de corto circuito (en archivo editable – Word o Excel).
- Permiso de conexión a redes de terceros (en los casos que aplique).
- Permiso de paso en terrenos particulares (en los casos que aplique).
- [Formato](#) revisión de estudios o diseños de proyectos eléctricos.
- Cupón de pago cancelado, se cobra la primera revisión y los reingresos pasados los 30 días hábiles después de la devolución (se realizará verificación del pago para proceder con el ingreso del pedido); Para la solicitud de su cupón de pago se habilitaron las líneas 4444115 y 01 8000 415 115 quienes remitirán el cupón de pago a través de un correo electrónico.
- Licencia de construcción para proyectos nuevos o ampliaciones de capacidad con reformas estructurales. No se solicitará licencia de construcción en los siguientes casos:
 - a) Para los municipios que no emitan Licencia de Construcción, se acepta un documento oficial o suscrito por el cliente donde se detalle el número de instalaciones y el uso final de cada una de ellas.
 - b) Para proyectos de movimientos de redes que no involucren legalización de instalaciones nuevas o reforma de existentes, no se requiere la presentación de la licencia de construcción ni la respuesta de factibilidad de punto de conexión.
 - c) Construcción de parques
 - d) Construcción de vías y puentes (incluyendo los casos en los que requieren movimiento de redes)
 - e) Proyectos para reformas que no involucren instalaciones nuevas o modificaciones a la nomenclatura (proyectos de alumbrado público, modificación de subestación, aumentos de capacidad, etc.)

Revisión de Estudio o Diseño de proyectos eléctricos



- f) Instalación de antenas y vallas.
- g) Cultivos
- h) Minas (en este caso aportan permisos de explotación minera) Para el caso de parcelaciones donde el usuario informe que se trata de lotes que aún no cuentan con licencia de construcción, se recibe la licencia de urbanismo o el plano con el loteo.
- i) Cumplir con la norma técnica de EPM RA8-001, la cual puede ser consultada en el siguiente enlace: [Norma técnica](#).

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

A través de proyectos constructivos en la web, para lo cual es necesario registrarse o iniciar sesión en el siguiente enlace: [Portal web constructores](#)

¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. La necesidad de presentar el proyecto de redes, la determina la respuesta a la “factibilidad del servicio de energía eléctrica (punto de conexión)”. Si esta respuesta ha perdido su vigencia por haberse entregado al cliente hace más de 12 meses, se debe ingresar una "Revalidación de la solicitud del servicio", es decir, se debe solicitar de nuevo la factibilidad del servicio, referenciando el número de la solicitud que perdió vigencia.
2. Una vez presentada la solicitud de revisión estudio o diseño de proyectos a través del Portal de Constructores, se revisará el cumplimiento de las condiciones y normas técnicas de EPM y de la regulación vigente. De requerirse aclaración sobre algún tópico del diseño eléctrico entregado por el cliente, se contactará al solicitante.
3. Una vez validado el diseño, se efectúa la aprobación o se da respuesta a la solicitud, con las observaciones y notas asociadas al plano. Esta respuesta que es enviada al correo electrónico indicado en el formato de solicitud de revisión de proyecto.

Revisión de Estudio o Diseño de proyectos eléctricos



4. En los casos que el proyecto de redes tenga observaciones, se devuelve al cliente para su corrección y una vez se efectúen, se ingresa nuevamente la solicitud de revisión de proyecto. Cumplidos los ajustes y avalados, EPM enviará la aprobación del proyecto, para continuar con el trámite de conexión del servicio de energía.
5. Si el cliente tiene inquietudes frente a la respuesta de EPM, puede solicitar, mediante comunicación escrita, aclaración sobre las anotaciones hechas por EPM al proyecto eléctrico.
6. EPM dará respuesta a las inquietudes presentadas por el cliente.

¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

*En caso de existir inconformidades técnicas en el diseño, la solicitud no se niega, sino que se emiten observaciones hasta el cumplimiento total de la normatividad EPM y del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).

¿Cuál es el costo del trámite?

La revisión de proyectos tiene cobro en la primera revisión (un costo del 20% de un SMMLV). Excepciones del cobro:

- Los proyectos residenciales en estratos 1, 2 y 3 están exentos del pago siempre y cuando anexen un documento oficial que certifique la estratificación (como el certificado de estrato expedido por el municipio respectivo o licencia de construcción que contenga este dato).
- Los proyectos para movimiento de redes (DR9 - Movimientos de redes para desarrollos urbanísticos).

En el caso de que se solicite hacer modificaciones o ajustes al estudio o diseño del proyecto, estos deberán realizarse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, por lo que inicia como nuevo y por lo tanto aplica cobro.

Revisión de Estudio o Diseño de proyectos eléctricos



¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 225 de 1997 (donde se define el del cobro)
- Resolución CREG 075 de 2021
- Resolución CREG 070 de 1998
- Resolución CREG 038 de 2014
- Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE (Resolución MinMinas 9-0708 de 2013)
- Normas técnicas de EPM puedes consultarlas en el siguiente link: [norma técnica](#)

Información relacionada con los trámites (formatos)

- Formato Revisión de Proyectos ([Anexo 3](#))

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

La respuesta a la solicitud de “revisión de proyectos eléctricos”, será atendida según el nivel de tensión de la medida:

- Nivel de tensión I: siete (7) días hábiles.
- Nivel de tensión II y III: quince (15) días hábiles.
- Nivel de tensión IV: quince (15) días hábiles.
- EPM contestará a las inquietudes del cliente frente a la respuesta de EPM (en caso de que se den), en el término de quince (15) días hábiles.

Recibo Tecnico conexión



¿Qué es?

Solicitud que consiste en el acompañamiento que EPM realiza a los clientes en la construcción de las redes eléctricas, con el fin de realizar el recibo de las obras eléctricas efectuadas según la factibilidad del servicio de energía y el proyecto aprobado. En esta visita se realizan pruebas a las obras de conexión o se adelantan las verificaciones que prevé la regulación y en general, se revisan las instalaciones eléctricas del proyecto, Además, se valida el cumplimiento de la resolución CREG 038 de 2014 “Código de Medida

¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier persona natural, jurídica o los interesados.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

- Para programar la visita de recibo técnico, la revisión del estudio o diseño del proyecto eléctrico debe estar cumplida y contar con el número del proyecto aprobado ante EPM o el radicado de la respuesta a “Solicitud del servicio“. Esto aplica para proyectos que incluyan el requisito de revisión de proyectos.
- Si el proyecto involucra compra de bien futuro por parte de EPM (compra de activos eléctricos propiedad del cliente), el cliente debe contar con la oferta que EPM le hizo y haber manifestado su conformidad con la misma, mediante comunicación escrita.
- Se debe diligenciar el formato de “Solicitud de Recibo Tecnico”, el cual puede consultarse en el siguiente enlace: [formato recibo técnico](#).
- Presentar una comunicación oficial de elección de comercializador, cuando el cliente defina como comercializador a un agente diferente a EPM. Para solicitar la visita de recibo técnico es necesario que sea atendida por un Ingeniero electricista con Matrícula profesional vigente (dato obligatorio en el formato).

Nota: Se pueden solicitar el número de visitas de recibo técnico que se requieran.

Código de Medida

- Presentar los medidores al laboratorio de EPM para incluirlos en la base de datos de EPM (cuando no son calibrados en el laboratorio de EPM).

Recibo Tecnico

conexión



¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

- Adjuntar formato de información del Sistema de Medida debidamente diligenciado, el cual se puede consultar en el siguiente enlace: [formato sistema de medida](#)
- Anexar certificados del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) de transformación y distribución (cuando se construya redes de distribución y/o se instala un transformador a cargo del usuario).
- Entregar cupón de pago cancelado, por concepto de la visita puesta en servicio.
- Anexar certificado de calibración medidor (cuando los medidores no son calibrados en el laboratorio de EPM).
- Adjuntar matrícula profesional del instalador del sistema de medida.

Documentos Adicionales según el tipo de Media

Medida directa

Opcionales

- Certificado de conformidad de celda o tablero
- Certificado de conformidad de producto medidores
- Catálogo o fichas técnicas de equipos y elementos asociados al sistema de medida

Medida semidirecta

Obligatorios

- Certificado de calibración TC
- Cálculo del burden asociado a los secundarios de los transformadores de corriente

Opcionales

- Certificado de conformidad de bornera de prueba
- Certificado de conformidad de celda o tablero
- Certificado de conformidad de producto TC
- Certificado de conformidad de producto medidores
- Certificado de conformidad del cable de corriente
- Diagrama de conexión del sistema de medida
- Verificación inicial del tercer verificador. (para conexiones con punto de medición 1 y 2 según lo definido en el Artículo 9 de la Resolución CREG 038 de 2014).
- Catálogo o fichas técnicas de equipos y elementos asociados al sistema de medida

Recibo Tecnico conexión



¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

Medida indirecta

Obligatorios

- Certificado de calibración TC
- Certificado de calibración PT
- Cálculo del burden asociado a los secundarios de los transformadores de corriente.
- Cálculo del burden asociado a los secundarios de los transformadores de tensión.
- Memoria de cálculo del error porcentual asociado al cableado en TP.
- Certificado de calibración medidor respaldo. (solo si tu medidor fue calibrado en un laboratorio diferente a EPM).
- Verificación inicial del tercer verificador. se debe solicitar cuando el formato de precarga en el campo de capacidad instalada el usuario diligencie una capacidad mayor o igual (\geq) a 1 MVA o 1000 kVa. (Si el usuario no lo presenta, solicitar autorización para continuar con el trámite.

Opcionales

- Diagrama de conexión del sistema de medida.
- Certificado de conformidad de bornera
- Certificado de conformidad de celda o tablero
- Certificado de conformidad de producto CT
- Certificado de conformidad de producto PT
- Certificado de conformidad de producto medidores
- Certificado de conformidad del cable de corriente
- Certificado de conformidad del cable de tensión
- Catálogo o fichas técnicas de equipos y elementos asociados al sistema de medida.

Nota: Los certificados de pruebas de rutina de CT y PT son solicitados en la orden de código de medida, sí los certificados de calibración de medidor superan los 6 meses de haber sido emitidos

Recibo Técnico

conexión



¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

- Canal telefónico: Comunícate con la línea de atención 44 44 115 o al 018000 415 115.
- Canal escrito: enviar solicitud a través de la web , para lo cual es necesario registrarse o iniciar sesión en el siguiente enlace: [Portal web constructores](#)

¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. Se ingresa la solicitud de recibo tecnico a través de los canales habilitados, contando con la información que se encuentra en el formato "Solicitud de recibo tenico" para suministrarla al momento de la atención.
2. El canal creará el pedido y programará la visita e informará fecha y hora de la misma.
3. El personal técnico de EPM en terreno, una vez terminada la visita, entrega un listado con los pendientes.
4. Una vez el usuario cumpla la totalidad de los pendientes, deberá comunicarse con la línea 44 44115 o al 018000415115 para la programación de una nueva visita o a través del portal web constructores.
5. Con el cumplimiento total de las validaciones técnicas se dará por cumplida la solicitud, para proceder con la puesta en servicio y conexión al servicio de energía eléctrica.

Hay varios tipos de recibo tecnico que se pueden solicitar ante EPM:

1. Planeación de la ejecución del proyecto

Para proceder a agendar una cita por primera vez, la obra eléctrica que se va a iniciar ya debe tener el Estudio o Diseño del Proyecto de redes eléctricas aprobado o contar con la respuesta de “factibilidad del servicio de energía (Punto de conexión)”, donde se especifica que se debe solicitar el recibo tecnico. En esta cita, se realizan el chequeo de materiales, revisión de las obras civiles, solicitudes de cambios en el proyecto y se revisa la ubicación de la subestación.

Recibo Técnico

conexión



2. Ejecución del proyecto

Para proceder a agendar una cita de ejecución, la obra eléctrica ya debe haber tenido la primera cita y debe tener un avance en la construcción de sus redes. En esta visita, se realizan las actividades de revisión de la subestación, de los medidores, se analizan las condiciones de conexión, y en general se revisa la construcción del proyecto.

3. Código de Medida EPM recibe y hace una validación documental del cumplimiento de la resolución CREG 038 de 2014. Si los documentos están completos se continúan los pasos. Si la información no cumple con lo solicitado, se generan solicitud de aclaración al usuario o de nuevos documentos. En esta visita se realiza validación de código de medida por parte de EPM.

4. Valoración de activos existentes

Esta visita aplica cuando el proyecto eléctrico que involucre Compra de Bien Futuro, es decir la venta a EPM de las redes y equipos que se instalarán por parte de un tercero. Esta cita debe ser agendada. En esta cita, se realiza el inventario de cantidades de obra construidas y recibidas a satisfacción por parte de EPM.

¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

- Cuando no se cumplan los requisitos técnicos definidos.
- Cuando no se cumplen lo estipulado en la resolución CREG 38 de 2014.
 - No cumplir con la entrega de la totalidad de documentos exigidos o tener documentos caducados.
 - Cuando los documentos entregados no coinciden con el sistema de medida instalado.

Observaciones:

No se da por terminado el recibo técnico hasta tanto no se hayan solucionado los pendientes determinados por EPM.

Para solicitar el recibo técnico para la "Compra de bien futuro" se debe tener aprobada la oferta de EPM por parte del cliente.

Recibo Técnico conexión



¿Cuál es el costo del trámite?

El recibo técnico no tiene costo.

La validación de código de medida por considerarse como el paso de la visita de puesta en servicio tiene un costo basado en la Resolución CREG 156 de 2011 artículo 24 y utilizando la metodología de la CREG 225 de 1997, los cuales se pueden consultar en el siguiente enlace: [costos](#).

¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 070 de 1998
- Resolución CREG 075 de 2021
- Resolución CREG 038 de 2014
- Resolución CREG 156 de 2011

Información relacionada con los trámites

Formato solicitud de recibo técnico ([Anexo 5](#)). Diligenciar el formato no es obligatorio cuando se use el canal telefónico, ya que se puede llenar con el asesor al momento de la atención.

Formato de información del sistema de medida directa ([Anexo 6](#))

Formato de información del sistema de medida semidirecta e indirecta ([Anexo 6](#))

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

La respuesta de la solicitud de "Recibo Técnico" se finaliza dentro de los siguientes plazos máximos posterior a la entrega total de los requisitos:

Nivel de tensión 1: Siete (7) días hábiles.

Nivel de tensión 2: Quince (15) días hábiles.

Nivel de tensión 3: Quince (15) días hábiles.

Conexión al servicio de energía eléctrica



¿Qué es?

Es la acción de conectar una instalación de un usuario potencial, al sistema de distribución de energía eléctrica, con el fin de acceder al suministro de energía. Hay varios tipos de solicitudes que pueden presentarse:

- a. Para instalaciones residenciales y no residenciales (de uso final)
- b. Para una reforma (modificación a la conexión de la instalación, o modificación al sistema de medida eléctrica)
- c. Conexión Provisional para una construcción

¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier persona natural o jurídica que requiera el servicio de energía eléctrica

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

1. Tener el “Recibo Técnico” del Operador de Red, el cual se otorga en la solicitud de recibo tecnico para las instalaciones que estén asociadas a un Proyecto o una vez culminada la red domiciliaria por medio de un Electricista con Matricula Profesional vigente, para una vivienda individual.
2. Cumplir las condiciones establecidas por la autoridad competente:
 - Debe cumplir con los retiros obligados a quebradas, ríos, poliductos, líneas férreas y demás disposiciones.
 - Cumplir con los retiros establecidos en la Ley 1228 de 2008; en caso de existir alguna vía cerca de la instalación.
 - Lo dispuesto en la Ley 388 de 1997 o en las normas que la modifiquen o sustituyan en lo que respecta a limitaciones en el uso del suelo.
 - La instalación no debe de encontrarse en terrenos de invasión.

Conexión al servicio de energía eléctrica



3. Además se deben cumplir las siguientes condiciones técnicas:
- El inmueble a construir no debe encontrarse dentro de servidumbres o debajo de redes de energía eléctrica (Artículo 13 y Artículo 22 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).
 - La instalación debe demostrar la certificación de conformidad RETIE mediante la Declaración de Cumplimiento RETIE y el Dictamen de Inspección (si aplica).
 - Cumplir con el Plan de Ordenamiento Territorial (P.O.T) del municipio y no encontrarse en Zona de alto riesgo.

4. Cumplidos estos requisitos, se deben presentar los siguientes documentos para todos los tipos de conexión (instalaciones residenciales y no residenciales, reformas y provisional de construcción):

a) Documento de identidad: para persona natural presenta la cédula de ciudadanía. Para extranjeros la cédula de extranjería. Para persona jurídica la Fotocopia de la cédula del representante legal, RUT o el Certificado de Cámara de Comercio.

b) Formato solicitud servicio de energía, completamente diligenciado para instalaciones individuales, el cual se puede descargar en siguiente link: [formato de conexión al servicio](#)

Para 10 o más instalaciones objeto de un mismo proyecto, se debe diligenciar el formato único de constructores, que puede consultarse en [formato de conexión de constructores](#)

c) Cualquier documento en el cual figure la nomenclatura como impuesto predial, ficha o cédula catastral, licencia de construcción, factura de otro servicio público, escritura o compraventa, certificado de tradición y libertad.

Conexión al servicio de energía eléctrica



- d) Para instalaciones en espacio público se debe adjuntar permiso emitido por el municipio respectivo, que contenga el nombre y documento de identidad del usuario y la dirección o ubicación.
- e) Presenta el formato Declaración de cumplimiento retie diligenciado y firmado por un técnico o ingeniero electricista y número de su matrícula clase TE-1.
- f) Si la capacidad instalada supera los 10 kva instalables para uso comercial o industrial supera 20 kva también deberás presentar el dictamen de inspección retie expedido por un ente certificador acreditado por ONAC.
- g) El número de inmuebles a legalizar será el que esté aprobado en el proyecto, independiente al número de inmuebles aprobados en la licencia de construcción.

Nota: Para sectores rurales se recomienda anexar el plano o mapa de localización del predio.

5. Cuando se trate de una instalación de concentradores, armarios (infraestructura utilizada por telefónicas o cableoperadoras), cajeros electrónicos, paneles, vallas publicitarias o antenas, se deberá presentar el permiso de instalación según su ubicación:

- En predio particular debe adjuntar el permiso del dueño del predio.
- En un edificio debe adjuntar permiso de la administración.
- En espacio público se debe adjuntar el permiso emitido por el municipio respectivo.
- Si se trata de una instalación de Alumbrado Público, hay que presentar comunicación escrita firmada por el Alcalde Municipal o el Secretario de Hacienda, autorizando el cobro de la factura en la cuenta establecida para el municipio (indicando dirección de envío) o autorización para agrupar en la suscripción de indirectos del municipio.
- Para instalaciones nuevas dentro de los aeropuertos se requiere Autorización de la Aeronáutica Civil para legalizar servicios públicos.

Conexión al servicio de energía eléctrica



6. Cuando se trate de una instalación de medidores para Cableoperadores, se debe informar:

- Si la instalación tendrá medición o no, lo cual se especifica en el formato. Si no hay medición, se debe informar el número del pedido de punto de conexión, el cual ya debe estar respondido por EPM.
- El número del contrato del indirecto respectivo (código de la factura que integra varias instalaciones cuando el cliente ha requerido dicha unificación)
- Contacto con perfil electricista que atenderá la visita en terreno.

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

- En cualquiera de las [Oficinas](#) de Atención al Cliente
- Canal escrito: radicando la solicitud a través de la página web de EPM [aquí](#).
- Para 10 o más instalaciones producto de un Proyecto Urbanístico, enviar los documentos a través del portal Proyectos Constructivos en la web, para lo cual es necesario registrarse o iniciar sesión en el siguiente enlace: [Portal web constructores](#)

¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. Si la solicitud de conexión al servicio se encuentra asociada a un Proyecto Eléctrico, debe haber cumplido los trámites de Solicitud del servicio (factibilidad del servicio de energía eléctrica), revisión de estudios o diseños de proyectos, recibo técnico.
2. Solicitar la visita de puesta en servicio y conexión al servicio, por medio de los canales habilitados, diligenciando el formato "Solicitud del Servicio" y adjuntando los documentos descritos arriba.

Conexión al servicio de energía eléctrica



3. En los canales de atención (oficina o portal web para Constructores), se evalúa la información suministrada y en caso de estar completa, se genera la solicitud del pedido en el sistema. En caso contrario, se notifica sobre los documentos faltantes.
4. El Equipo técnico de EPM, con el pedido creado en el sistema, contactará al cliente para programar la visita de energización de la instalación.

¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

- Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el Contrato de Condiciones Uniformes que puede consultarse en el siguiente enlace: [CCU](#)
- El predio incumple en lo establecido en la Ley 1228 de 2008 (franjas mínimas de retiro a vías)
- El predio incumple la Ley 76 de 1920 (retiro mínimo a vías férreas)
- El predio incumple el RETIE Artículo 13 (Distancia de seguridad para las líneas de distribución) y Artículo 22 (Distancia de seguridad para las líneas de Transmisión)
- El predio incumple las disposiciones del Plan de Ordenamiento Territorial vigente (Ley 388 de 1997)
- El predio está ubicado en zona ambientalmente protegida.
- El predio está fuera del área de cobertura del Operador de la Red.
- La negación de la conexión al servicio se comunicará por escrito al solicitante, indicando los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante la empresa, y también el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos.

Conexión al servicio de energía eléctrica



¿Cuál es el costo del trámite?

EPM asigna un costo a este trámite con base en la Resolución CREG 225 de 1997, el cual se pueden consultar en el siguiente enlace: [costos](#)

¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 225 de 1997 (donde se define el del cobro)
- Resolución CREG 156 de 2011 (conexión al servicio artículo 30)
- Resolución CREG 108 de 1997 (causales negación)

Información relacionada con los trámites

- Formato de prestación del servicio de energía ([Anexo 7](#))
- Formato Único de Constructores ([Anexo 8](#))

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

- En el Área urbana de cualquier municipio atendido por EPM, la atención se realiza en nueve (9) días hábiles.
- En el Área rural de cualquier municipio atendido por EPM, la atención se realiza en doce (12) días hábiles.

Conexión al servicio de Usuarios de otros comercializadores



¿Qué es?

Solicitud para la legalización y puesta en servicio de una instalación nueva, cuyo comercializador de energía será diferente a EPM.

Obligaciones del comercializador con el OR (Operador de Red):

- Cumplir los pasos ante el operador de red previos a la energización de la instalación. Solicitud del servicio, revisión de estudios o diseños de proyecto, recibo técnico.
- Informar al OR cuando se detecte una posible irregularidad en la instalación del usuario.
- Cumplir oportunamente con los pagos por el uso de STR y SDL.
- Publicar costos eficientes que pueda llegar a cobrar a los OR o atender los pagos que aplique y que el OR tenga publicados.
- Garantizar al OR el acceso a la información del sistema de medida.
- Atender las solicitudes de revisión conjunta.
- Presentar al OR las solicitudes de suspensión, corte, reconexión y reinstalación.
- Definir e informar los mecanismos de comunicación para la atención de todos aquellos trámites que el OR deba solicitar ante él.

¿Quién puede solicitar el servicio?

El comercializador elegido por el cliente

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

1. El formato de “Solicitud de conexión a la red para instalaciones de agentes comercializadores” diligenciado por el comercializador en representación del usuario potencial.
2. Haber cumplido el pedido de recibo técnico (proyectos complejos o conexiones sencillas) ante EPM.

Conexión al servicio de Usuarios de otros comercializadores



3. Certificación RETIE de uso final (Si aplica) y declaración de cumplimiento en todos los casos.
4. Comunicación oficial de elección de comercializador (para los conexiones sencillas).
5. Persona Jurídica: Cámara de comercio y cédula del representante legal.
6. Persona Natural: Cédula del usuario.
7. Procedimiento de control de riesgos: para solicitudes con uso provisional, en este caso no se solicita la certificación RETIE.
8. Presentar el formato Declaración de cumplimiento retie diligenciado y firmado por un técnico o ingeniero electricista y copia de su matrícula clase TE-1.
9. Presentar o informar el número de la respuesta al punto de conexión.
10. Para solicitudes de uso provisional: procedimiento de control de riesgos (en este caso no se solicita la declaración de cumplimiento retie).
11. Si tienes un provisional de la construcción antes de continuar con la conexión debes solicitar el retiro del mismo, para conocer los requisitos da clic aquí [Solicitud de retiro del servicio](#) .

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

Esta solicitud la puedes realizar a través de los siguientes canales de atención:

Canal escrito: remitir la solicitud documentos a través del portal Proyectos Constructivos en la web, para lo cual es necesario registrarse o iniciar sesión en el siguiente enlace: [Portal web constructores](#).

Canal presencial: Oficina de Atención a constructores, ubicada en el sótano 2 del Edificio EPM en Medellín.

Conexión al servicio de Usuarios de otros comercializadores



¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. Cumplir los pasos previos ante el Operador de Red, así:
 - Pedido solicitud del servicio (factibilidad), revisión de Estudios o Diseño de proyectos, recibo técnico para proyectos complejos
 - Solicitud del servicio para conexiones sencillas
2. Con el cumplimiento anterior y la validación de requisitos el canal procede a crear pedido de conexión al servicio para usuario de otro comercializador (ENEOTC) e informará al usuario y contacta el pedido o radicado de la solicitud.
3. Los comercializadores debe solicitar a EPM el formato A33 al buzón fronterascomercialesepm@epm.com.co indicando el pedido o radicado de la solicitud ENEOTC, para los casos en que la instalación solo fue objeto de recibo técnico, deberá adjuntar en esta solicitud los documentos asociados al cumplimiento de código de medida (certificados de calibración del medidor, matrícula del instalador, certificados de conformidad etc.).
4. EPM remitirá el formato A33 diligenciado y firmado adjuntando el NIU asignado para la instalación.
5. El comercializador elegido por el usuario procede a realizar el registro ante Xm.
6. Los funcionarios de atención técnica de clientes de EPM se contactaran con el comercializador con el fin de validar la fecha de registro para programar en esta fecha la energización de la instalación.

Conexión al servicio de Usuarios de otros comercializadores



¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

- Para Usuarios Potenciales que se conecten a los niveles de tensión 1, 2 o 3, dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la fecha de registro de la Frontera Comercial.
- 2 meses hábiles para nivel de tensión IV.

Información relacionada con los trámites

- Formato de “Solicitud de conexión a la red para instalaciones de agentes comercializadores”. (Anexo 16)

Conexión autogenerador pequeña escala, generador distribuido y autogenerador a gran escala con capacidad instalada menor o igual a 5mw



¿Qué es?

Solicitud que puede realizar un cliente Autogenerador con capacidad instalada menor a 5MW o Generador Distribuido para conectarse a la red de energía de EPM.

La resolución CREG 030 de 2018 reguló y definió las reglas que permiten a los usuarios conectarse al Operador de Red (OR) como Autogeneradores o generadores distribuidos y establece las obligaciones usuario-comercializador. Gracias a esta Resolución los clientes podrán producir su propia energía y vender al sistema, la energía que le sobre (excedentes).

Autogeneración a Pequeña Escala (AGPE): Es cuando un usuario decide producir energía eléctrica, principalmente para atender sus propias necesidades y su potencia instalada es inferior o igual a 1 MW. Los AGPE según la Resolución son clasificados en:

- Los que tienen capacidad instalada entre 0.1 MW y 1 MW
- Aquellos con Capacidad instalada inferior o igual a 0.1 MW

Autogenerador a gran escala: Persona natural o jurídica que produce energía principalmente para atender sus propias necesidades, y su potencia instalada es mayor a 1 MW (generalmente grandes comercios e industrias). El procedimiento de conexión que debe seguirse para los Autogeneradores a gran escala con capacidades entre 1 MW a 5 MW corresponde al indicado en el artículo 11 de la Resolución CREG 030 de 2018.

Los Autogeneradores pueden entregar los excedentes a la red del Operador.

Conexión autogenerador pequeña escala, generador distribuido y autogenerador a gran escala con capacidad instalada **menor o igual a 5mw**



Generador Distribuido (GD): Persona jurídica que produce energía cerca de los centros de consumo, que se encuentra conectado al sistema de distribución local (SDL) y tiene una potencia instalada menor o igual a 0.1 MW. Toda la energía generada por el GD es entregada a red del Operador.

¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier persona natural o jurídica con la intención de ser Autogenerador con capacidad instalada inferior a 5MW o persona jurídica que pretenda ser generador distribuido.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

Para la solicitud de conexión:

1. Los AGPE < 0.1MW que vayan a entregar excedentes a la red, se debe verificar la disponibilidad de la red en el siguiente enlace: [disponibilidad de la red](#)
- Si se tiene capacidad instalada ≤ 0.1 MW, se anexa el resultado de la consulta. Si esta consulta arroja un resultado verde, amarillo o naranja, el cliente guarda el resultado en PDF y lo anexa a los documentos. Cuando la consulta arroja un resultado en color rojo, que significa que el circuito está copado y posiblemente deban realizarse modificaciones a la red, se debe realizar y anexar el “Estudio de Conexión Simplificado”.
 - Si la potencia de Generación > 0.1 MW se debe anexar siempre el “Estudio de Conexión Simplificado”.

Conexión autogenerador pequeña escala, generador distribuido y autogenerador a gran escala con capacidad instalada **menor o igual a 5mw**



2. Diligenciar el formulario web de Solicitud “Conexión de Autogeneradores a pequeña escala AGPE, Autogeneradores con potencia ≤ 5 MW y Generadores Distribuidos GD”, cuyo enlace se encuentra en: [solicitud de conexión AGPE](#).

3. Tener los siguientes documentos:

- Diagrama unifilar de la conexión (se debe seguir lo determinado en la Norma RA9-001, publicada en la web de EPM y cumplir con la circular CREG 108 de 2018 (literales j, n y r)) y el acuerdo CNO 1258 de 2019.
- Esquema de protecciones de voltaje y frecuencia en el punto de conexión.
- Documento con las características técnicas del elemento protección anti-isla a instalar.
- Certificado de producto y protocolo de medidor y elementos de medida, si se hace cambio del medidor.
- Memorias de cálculo y selección del sistema de medida: Cuando se requiera cambiar la medida existente y cuando se precise de un diseño complejo.
- Elementos que limitan la inyección de potencia a la red, cuando se trate de Autogeneradores que no entregan energía a la red.
- Resultado de la consulta o Estudio de Conexión Simplificado, según sea el caso (ver punto 1).

Autogenerador con capacidad instalada mayor a 0.1MW, deberá contratar capacidad de respaldo de la red, en la cantidad que defina el usuario y sujeto a la disponibilidad técnica de EPM y suscribir el contrato de Conexión.

Observaciones:

- Si es un AGPE con entrega de excedentes a la red o Generador Distribuido, se debe inscribir como Proveedor en EPM para el pago de los excedentes o de la energía generada, según el caso.
- En el momento de conectar su autogeneración debe inscribirse en Factura WEB.
- Los "Estudios de conexión Simplificados" deben contener lo descrito en los documentos definidos en el siguiente enlace: [estudios de conexión](#)

Conexión autogenerador pequeña escala, generador distribuido y autogenerador a gran escala con capacidad instalada **menor o igual a 5mw**



¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

La solicitud se realiza vía web, en la página www.epm.com.co, a través del enlace: [solicitud de conexión AGPE](#)

¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. Previo al diligenciamiento de formulario de la solicitud de conexión, para los GD y AGPE con capacidad instalada $\leq 0.1\text{MW}$ y que vayan a entregar excedentes de energía, se debe consultar la disponibilidad de la red, a través de la herramienta en línea dispuesta por EPM para este paso y que se encuentra en la dirección: [disponibilidad de la red](#). También puede consultarse un instructivo para el uso de la herramienta en el siguiente enlace [instructivo](#).
2. Si se tiene se tiene una capacidad instalada entre 0.1MW y 5MW, o se tiene una capacidad instalada $\leq 0.1\text{MW}$ y el resultado de la disponibilidad arroja un color rojo (significa que el circuito por el cual se van a entregar los excedentes está copado y posiblemente deban realizarse modificaciones a la red), se debe anexar el “Estudio de Conexión Simplificado”. Para ello se solicita insumos (datos técnicos del circuito de conexión), diligenciando el "formato de solicitud de insumos para estudio de conexión de AG - GD" (Anexo 9), que se encuentra en el enlace: [estudios de conexión](#) y remitiéndolo al buzón corporativo epm@epm.com.co. Posteriormente EPM envía al cliente respuesta con los datos técnicos solicitados para que éste realice el Estudio de Conexión.

Conexión autogenerador pequeña escala, generador distribuido y autogenerador a gran escala con capacidad instalada **menor o igual a 5mw**



En el sitio web se puede consultar el contenido mínimo del Estudio de Conexión, dependiendo de la capacidad que se vaya a instalar:

- * Potencia menor a 0,1MW y Generadores distribuidos: [estudios de conexión](#)
- * Potencia entre 0,1 MW y 1 MW: [estudio de conexión 0,1MW y 1MW](#)
- * Potencia entre 1MW y 5 MW: [estudio de conexión 1MW y 5 MW](#)

3. Diligenciar el formulario de solicitud de conexión en la web: [solicitud de conexión AGPE](#), adjuntando los requisitos. EPM le informará el número de la solicitud, una vez validada la completitud de los requisitos. Con este número se podrá consultar el estado del trámite de conexión en el siguiente enlace [estado solicitud](#).

Se deben anexar al formulario, los documentos descritos arriba en el ítem "requisitos".

4. EPM analiza la información del proyecto, donde se determina la factibilidad de la conexión según lo definido en la resolución CREG 030 de 2018, y remite la respuesta al cliente. Si la respuesta de factibilidad es viable, se realiza una visita coordinada con el usuario, para verificar que las condiciones técnicas se encuentran según la documentación entregada por el cliente. De no ser así, se emiten las observaciones pertinentes para que el cliente ajuste la instalación y se agenda nueva visita. Este proceso se repite hasta que la instalación cumpla las condiciones técnicas requeridas. Las primeras dos visitas no se cobran al cliente, pero a partir de la tercera, se hace un cobro acorde con la Resolución 030. Si la respuesta de factibilidad no es viable, se notifica al cliente especificando qué aspectos se deben mejorar para que pueda realizar los ajustes y enviar nuevamente una solicitud.

5. Una vez superadas las observaciones, se realiza por parte de EPM la conexión a la red de distribución y la respectiva legalización.

Conexión autogenerador pequeña escala, generador distribuido y autogenerador a gran escala con capacidad instalada **menor o igual a 5mw**



¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

- Disponibilidad de la red por incumplimiento a los parámetros descritos en el artículo 5 de la resolución CREG 030 de 2018. Esta indisponibilidad de la red pudiera ser subsanada si el solicitante realiza todas las adecuaciones a la red, por cuenta propia o podrán ser incluidos en el contrato de conexión respectivo.
- La no presentación de los documentos asociados al reglamento técnico de distribución RETI

¿Cuál es el costo del trámite?

La conexión al servicio corresponde al valor definido como "revisión de la instalación" según la publicación de los cargos asociados a la conexión (Res.CREG 225 de 1997).

Adicionalmente, a partir de la tercera visita previa, la regulación CREG 030 de 2018 avala el cobro de la misma, con relación al sistema de medida existe cobro por la parametrización del medidor.

Estos tres costos pueden consultarse en el siguiente enlace: [costos](#)

¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 030 de 2018
- Resolución CREG 015 de 2018 en su capítulo 10
- Resolución CREG 070 de 1998
- Resolución CREG 038 de 2014
- Resolución CREG 157 de 2011

Conexión autogenerador pequeña escala, generador distribuido y autogenerador a gran escala con capacidad instalada **menor o igual a 5mw**



- Resolución CREG 086 de 1996
- Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)
Estándares Internacionales IEEE1547, UL1741 y IEC62109 Norma Técnica NTC 2050

Información relacionada con los trámites (formatos)

- Formulario “Conexión de Autogeneradores a pequeña escala AGPE, Autogeneradores con potencia ≤ 5 MW y Generadores Distribuidos GD”; se encuentra en: [solicitud de conexión AGPE](#)
- Formato de solicitud de insumos para estudio de conexión de AG - GD ([Anexo 9](#))

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

- Si la solicitud es para una capacidad ≤ 0.1 MW y Generador Distribuido, el tiempo de respuesta es 5 días hábiles.
- Si la solicitud es para una capacidad entre 0,1 MW y 1 MW, el tiempo de respuesta es de 7 días hábiles.
- Si la solicitud es para una capacidad entre 1MW y 5MW, el tiempo de respuesta es 7 días hábiles.
- La primera visita previa a la conexión, se agenda dos días hábiles antes de la fecha de conexión informada por el solicitante.
- El tiempo de respuesta para los insumos del estudio de conexión, es de 15 días hábiles.

Cambio de mercado



¿Qué es?

Consiste en el paso de un usuario del mercado de energía eléctrica regulado (MR) al mercado no regulado (MNR) y viceversa. Las condiciones para pasar al MNR son: tener una demanda máxima superior a un valor en 0.1 MW o a un consumo mensual mínimo de energía en 55 MWh y tener los tiempos de permanencia en el mercado regulado definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas en la resolución CREG 131 de 1998 y 183 de 2009. La norma específica:

- Cuando un usuario del mercado no regulado que cumpliendo con los requisitos mínimos para ostentar dicha condición decida pasar al mercado regulado debe mantenerse en este mercado y ser atendido como usuario regulado por un período mínimo de tres (3) años.
- Plazo mínimo de contratos celebrados con usuarios no regulados: Los contratos que celebren los comercializadores con usuarios no regulados no podrán tener un plazo inferior a un año.
- Sin perjuicio de lo anterior, los contratos de prestación del servicio a término fijo que se celebren con usuarios no regulados con un plazo superior a un año se regirán por el plazo que en ellos se establezca.

Se exceptúan de esta forma de cálculo, los usuarios operadores de las Zonas Francas para los cuales seguirá vigente la Resolución CREG-046 de 1996. Igualmente, se exceptúan los usuarios que estaban siendo atendidos por generadores privados bajo condiciones de precios no regulados al momento de entrar en vigencia la Resolución CREG-054 de 1994, quienes podrán contratar su energía en el mercado competitivo sin sujeción a los límites de consumo mensual aquí establecidos.

En virtud de lo establecido en la Resolución CREG 038 de 2014 (Artículo 36), un cliente del Mercado no Regulado puede ser llevado al mercado regulado por el Administrador del Mercado (empresa XM), si se presentan una cantidad máxima de fallas acumuladas al sistema de medida, en los últimos 12 meses.

Cambio de mercado



¿Quién puede solicitar el servicio?

Usuario del servicio de energía atendido por el comercializador EPM.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

Para cambiar del Mercado Regulado (MR) al Mercado No Regulado (MNR): Tener una demanda máxima superior a 0.1 MWh o un consumo mensual mínimo de energía en 55 MWh.

- Haber cumplido con los tiempos mínimos de permanencia que determina la Regulación, enunciados arriba.
- Realizar las adecuaciones para que la instalación sea teledirigida (interrogación remota).
- Solicitar, a través de comunicación escrita, la intención de cambio de mercado, adjuntando: Rut, Cámara y comercio y Cédula del representante legal
- Contar con EPM como comercializador de energía que lo represente en el MNR. En caso de que EPM no cuente con energía para recibirlo en este mercado, el cliente puede acudir a otro comercializador y realizar el procedimiento de cambio de comercializador.

Para cambiar del Mercado No Regulado (MNR) al Mercado Regulado (MR):

- Cumplir con los tiempos de permanencia establecidos en el contrato firmado entre las Partes.
- Solicitar a través de comunicación escrita, la intención de cambio de mercado, adjuntando: Rut, Cámara y comercio y Cédula del representante legal.

Cambio de mercado



¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

Solicitud radicada en la [página web aquí](#) o mediante comunicación escrita radicada en alguna de las Oficinas de Atención de EPM, dirigida a la Gerencia Ofertas Comerciales.

¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

Cambio de Mercado Regulado al Mercado No Regulado:

1. El usuario hace la solicitud adjuntando los documentos requeridos.
2. EPM analiza la disponibilidad de energía en el mercado solicitado y el cumplimiento de las condiciones de consumo y permanencia.
3. Una vez cumplidas las condiciones, un funcionario de EPM (Profesional Comercial), se contactará con el usuario para entregar una oferta escrita (tarifa, servicios de valor agregado, vigencia, condiciones de pago, entre otros aspectos). En caso de que EPM no cuente con energía disponible para atenderlo en el MNR, realizará la notificación respectiva e informará al cliente la posibilidad de hacer un cambio de comercializador.
4. Con la oferta aprobada por el cliente y tras un proceso de negociación conjunta, se procede a la programación de una visita de diagnóstico para definir las actividades de acondicionamiento de la instalación (Frontera). Estas adecuaciones se pueden realizar a través de un portafolio de servicios de EPM o de manera particular por el cliente con otro electricista.
5. Una vez efectuado el acondicionamiento técnico de la instalación, se realiza el registro ante el administrador del sistema (XM) en el mercado no regulado.

Cambio de mercado



Cambio de Mercado No Regulado al Mercado Regulado:

1. El usuario informa su intención de cambio a través de su ejecutivo de cuenta, adjuntando comunicación escrita.
2. El ejecutivo formaliza la solicitud al interior de EPM con el fin de que se proceda a retirar el registro ante el administrador del sistema (XM) como cliente no regulado y se haga el respectivo registro en el mercado regulado.

¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

No cumplir con los consumos y los tiempos de permanencia establecidos en la regulación:

- Consumo para el mercado no regulado: demanda de potencia mínima de 0,1 MW o a un consumo mensual mínimo de energía en 55 MWh
- Tiempo de permanencia en el mercado regulado: 1 año o 3 años cuando por decisión propia del cliente se pasó del mercado no regulado al mercado regulado.

*Que EPM no tenga disponibilidad de energía para el Mercado No Regulado.

¿Cuál es el costo del trámite?

El cambio de mercado no tiene costos asociados.

Los usuarios que cumplan condiciones para estar en el mercado no regulado podrán negociar los componentes de generación y comercialización de la tarifa con EPM, de acuerdo a lo permitido por la Regulación.

Cambio de mercado



¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 156 de 2011
- Resolución CREG 108 de 1997
- Resolución CREG 131 de 1998
- Resolución CREG 038 de 2014
- Resolución CREG 183 del 2009
- Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)

Información relacionada con los trámites (formatos)

- N/A

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

- Respuesta del Ejecutivo de Cuenta para entregar oferta en el MNR de 15 días hábiles.
- Registro ante el Administrador del Mercado (XM) de 15 días hábiles.

Cambio de Comercializador



¿Qué es?

Es cuando un cliente del Mercado Regulado (MR) o del Mercado no Regulado (MNR) decide cambiar de empresa comercializadora de energía. Se puede dar en dos sentidos: el paso de un usuario atendido por EPM hacia Otro Comercializador (EPM Exporta un Cliente), o cuando el cliente pasa de Otro Comercializador al Mercado de EPM (EPM Importa un Cliente).

¿Quién puede solicitar el servicio?

EPM importa: Usuario del MR o MNR que desea ser atendido por el comercializador EPM.

EPM exporta: El comercializador elegido por el cliente, realizará la solicitud ante EPM.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

Documentos para un cliente que EPM importa: Comunicación escrita solicitando a EPM que sea su comercializador, detallando los siguientes datos:

1. Razón social del inmueble
2. NIT ó Cédula
3. Nombres y apellidos del representante legal
4. Dirección
5. Municipio
6. Número del contrato si tienes otro servicio con EPM
7. Número telefónico del contacto
8. Correo electrónico del usuario (si tiene)
9. Adjuntar copia del RUT o cámara de comercio y de la cédula del representante legal.
10. Autorización para que EPM solicite el paz y salvo al comercializador anterior y aval para realizar el trámite.

Cambio de Comercializador



Documentos para un cliente que EPM exporta: Comunicación escrita del comercializador elegido por el cliente, la cual debe incluir los siguientes datos:

1. Razón social del inmueble
2. NIT ó Cédula
3. Nombres y apellidos del representante legal
4. Dirección
5. Municipio
6. Servicio suscrito o contrato actual con EPM
7. Correo electrónico o contacto
8. Para asegurar el pago de los consumos no facturados, informar explícitamente que, en previo acuerdo con el usuario, él como comercializador y representante del cliente, asumirá el pago de los consumos realizados y no facturados por EPM hasta la fecha de registro de la frontera aprobada por el ASIC.
9. En el mismo comunicado solicitar el Certificado de Paz y Salvo de la instalación.
10. Adjuntar comunicación escrita del usuario informando a EPM la decisión de cambio de proveedor de energía, relacionando la(s) instalación(es), autorizando al nuevo comercializador para realizar los trámites ante EPM y ante el ASIC y adjuntando la copia del RUT y/o cámara y comercio y la cédula del representante legal.
11. Finalmente el nuevo comercializador debe realizar solicitud de visita de diagnóstico y visita de puesta en servicio.

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

- Canal escrito radicado por la [página web aquí](#).
- Acércate a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente y radica la carta con la información. Para conocer la ubicación y horarios de nuestras oficinas [haz clic aquí](#).

Cambio de Comercializador



¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

Para usuarios que quieren ser comercializados por EPM (importa)

1. El Usuario comunica de forma escrita a EPM, la intención de que sea su nuevo comercializador, adjuntando los documentos descritos en el numeral requisito.
2. En caso de que el cliente solicite energía para el mercado no regulado, EPM analizará la disponibilidad de energía en este mercado y contestará al cliente en un término de 15 días. Si existe disponibilidad de energía para atenderlo, se entrega una oferta escrita que incluye aspectos como: tarifa, servicios de valor agregado, vigencia y condiciones de pago. Una vez aprobada por el cliente y tras un proceso de negociación conjunta, se pasa al punto siguiente. El ingreso del cliente al mercado regulado no tiene condicionamientos de disponibilidad de energía, siempre y cuando cumpla con los requisitos descritos.
3. EPM informa al comercializador actual la intención de cambio de comercializador, envía los mecanismos de aseguramiento de pago y solicita el paz y salvo. El comercializador actual tiene 5 días hábiles para el envío del paz y salvo, acorde con lo establecido en la Resolución CREG 156 de 2011. Además, remita otra comunicación al comercializador actual, solicitando la hoja de vida técnica del cliente, para lo cual, el comercializador vigente tiene 10 días hábiles, según lo definido en la Resolución CREG 038 del 2014.
4. EPM se comunica con el comercializador actual para coordinar visita de diagnóstico de la instalación. Si se requieren ajustes al sistema de medición, EPM especificará las adecuaciones requeridas (Las cuales pueden ser adelantadas a través del servicio de portafolio que tiene EPM, previa autorización del cliente/usuario) o realizadas por el cliente con otro electricista.

Cambio de Comercializador



5. Con el cumplimiento de condiciones técnicas en el sistema de medición, si el cliente va a ser atendido en el MNR, se procede al registro de la frontera ante el Administrador del Mercado (XM), quién toma 15 días hábiles para hacerlo efectivo (si no existen objeciones de otro agente del mercado).
6. EPM da inicio del suministro del servicio en la fecha y hora definida por el Administrador del Mercado.

Para usuarios que deseen ser atendidos por comercializador diferente a EPM (exporta)

1. Con la comunicación remitida por el nuevo comercializador y los adjuntos requeridos, EPM valida la permanencia en el mercado actual y de ser procedente, emite paz y salvo en un período no mayor a 5 días hábiles.
2. El comercializador elegido radica solicitud de visita de diagnóstico en el portal web ([web aquí](#)) y EPM suscribe acta de la visita realizada con dicho comercializador, donde se consignan las adecuaciones técnicas requeridas para el traslado del cliente.
3. Con los ajustes técnicos efectuados por el cliente, el nuevo comercializador radica la solicitud de puesta en servicio en el portal web. EPM verifica el cumplimiento de condiciones técnicas al sistema de medida. En caso de que exista algún incumplimiento, notifica al comercializador para hacer los ajustes y para que, nuevamente, solicite una visita de puesta en servicio. Cumplidas las condiciones, EPM, como Operador de Red, genera el recibo técnico, indicando que la frontera es apta para registro.
4. Registro por parte del nuevo comercializador ante el administrador del mercado (XM).

¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

No se avala el cambio de comercializador cuando el usuario no a cumplido la permanencia mínima en el mercado del comercializador actual

Cambio de Comercializador



- Un año, en general, para el mercado regulado (excepto cuando se da la condición del siguiente punto).
- Tres años si fue un usuario del mercado no regulado que cumpliendo con los requisitos mínimos para ostentar dicha condición, decidió pasarse al mercado regulado.
- Para los clientes del Mercado No Regulado, si no se ha cumplido la vigencia contractual pactada con el comercializador actual.
- No estar a paz y salvo con el comercializador actual.
- No haber remitido al comercializador actual, el mecanismo de aseguramiento del pago de los saldos pendientes (consumos entre el momento en que se expide el paz y salvo, hasta que se hace efectivo el cambio de comercializador).
- No ser una frontera agrupadora, según Resolución CREG 156, Artículo 14.
- Cumplir con las condiciones técnicas requeridas en la Resolución CREG 038 de 2014 para el sistema de medida.

¿Cuál es el costo del trámite?

El cambio de comercializador es una actividad exenta de pago.

¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 156 de 2011 (capítulo II Cambio de Comercializador y artículo 14)
- Resolución CREG 108 de 1997 (Artículo 15)
- Resolución CREG 131 de 1998
- Resolución CREG 038 de 2014
- Resolución CREG 157 de 2011

Cambio de Comercializador



Información relacionada con los trámites (formatos)

N.A.

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

Los tiempos de respuesta se encuentran asociados al tipo de actividad:

- Emisión del paz y salvo, 5 días hábiles posterior a su solicitud
- Emisión de hoja de vida, 10 días hábiles posteriores a su solicitud
- Visitas en terreno (visita previa o de diagnóstico y visita de puesta en servicio) 15 días hábiles posteriores a la solicitud.
- Respuesta del Administrador del Mercado (XM) ante la inscripción de la nueva frontera, 15 días

Cambio de Comercializador para AGPE (consumos – excedentes)



¿Qué es?

Es cuando un cliente Autogenerador a Pequeña Escala – AGPE que entrega excedentes a la red decide cambiar de empresa comercializadora de energía. Se puede dar en dos sentidos: el paso de un usuario atendido por EPM hacia Otro Comercializador, o cuando el cliente pasa de Otro Comercializador al Mercado de EPM.

¿Quién puede solicitar el servicio?

EPM importa excedentes: Autogenerador a Pequeña Escala – AGPE que desea ser atendido por el comercializador EPM.

EPM exporta excedentes: El comercializador elegido por el Autogenerador a Pequeña Escala – AGPE , realizará la solicitud ante EPM.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

Documentos para un cliente entregará excedentes y consumo a EPM: Comunicación escrita solicitando a EPM que compre sus excedentes, detallando los siguientes datos:

1. Razón social del inmueble
2. RUT
3. Nombres y apellidos del representante legal
3. Cédula del representante legal.
3. Dirección
4. Municipio
5. Número telefónico del contacto
6. Correo electrónico del usuario
7. Comunicación de intención de cambio de comercializador para entrega de excedentes.

Cambio de Comercializador para AGPE (consumos – excedentes)



8. Inscripción como proveedor para el reconocimiento de excedentes.

- [Formato de Matrícula de inscripción de terceros](#)
- [Formulario de Conocimiento de Terceros](#)

9. Certificación bancaria con vigencia inferior a 3 meses.

Documentos para un cliente que entregará excedentes y consumo a otro comercializador: Comunicación escrita del comercializador elegido por el cliente, la cual debe incluir los siguientes datos:

1. Razón social del inmueble
 2. NIT ó Cédula
 3. Nombres y apellidos del representante legal
 4. Cédula del representante legal.
 5. Dirección.
 6. Municipio.
 7. Servicio suscrito o contrato actual con EPM
 8. Número telefónico del contacto
4. Adjuntar comunicación escrita del usuario informando a EPM la decisión de cambio de comercializador para entrega de excedentes, autorizando al nuevo comercializador para realizar los trámites ante EPM y ante el ASIC.
5. Finalmente el nuevo comercializador debe realizar solicitud de visita de diagnóstico y visita de puesta en servicio.

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

- Canal escrito radicado por la [página web aquí](#)
- Acércate a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente y radica la carta con la información. Para conocer la ubicación y horarios de nuestras oficinas [haz clic aquí](#)

Cambio de Comercializador para AGPE (consumos – excedentes)



¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

Para AGPE que quieren entregar sus excedentes a EPM:

1. El AGPE comunica de forma escrita a EPM, la intención de cambio de comercializador para entrega de excedentes a EPM adjuntando los formatos requeridos para la inscripción como proveedor y certificación bancaria.
2. EPM informa al comercializador actual la intención de cambio de comercializador para entrega de excedentes y solicitará claves de acceso para la interrogación de la matriz de exportación.
3. Se realizará la inscripción del AGPE como proveedor a través del correo electrónico comprasenergia@epm.com.co
4. EPM procede al des registro de la frontera de generación e informará al AGPE la fecha de inicio de remuneración de los excedentes a través de EPM.
5. Si el comercializador a recibir los excedentes considera que se requiere visita en terreno para evaluar el estado de la instalación deberá solicitar al representante actual el acompañamiento para la misma.

Para AGPE que quieren entregar sus excedentes a otros comercializadores:

1. Con la comunicación remitida por el nuevo comercializador se activa el control de registro de la frontera de generación por el nuevo comercializador.
2. EPM no retirará el medidor teledorado instalado a estos usuarios con el fin de mantener la interrogación de los consumos de energía eléctrica.
3. Ante la emisión de XM de la comunicación informando el registro se procede a la suspensión del pago de excedente por EPM.
4. Si el comercializador a recibir los excedentes considera que se requiere visita en terreno para evaluar el estado de la instalación deberá solicitar al correo fronterascomercialesEPM@epm.com.co el acompañamiento para la misma.

Cambio de Comercializador para AGPE (consumos – excedentes)



En todos los casos en que exista registro ante XM el operador de red exigirá el cumplimiento regulatorio de la resolución CREG 038 DE 2014 y resolución CREG 015 de 2018.

¿Cuál es el costo del trámite?

El cambio de comercializador para entrega de excedentes es una actividad exenta de pago.

¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 174 de 2021 (capítulo IV Condiciones de medición)

Información relacionada con los trámites (formatos)

N.A.

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

Los tiempos de respuesta se encuentran asociados al tipo de actividad:

- Visitas en terreno (visita previa o de diagnóstico y visita de puesta en servicio) 15 días hábiles posteriores a la solicitud.
- Respuesta del Administrador del Mercado (XM) ante la inscripción de la nueva frontera, 15 días

Migración usuarios a nivel de tensión superior - MUNTS



¿Qué es?

Solicitud de conexión a un nivel de tensión superior al que se encuentra conectado actualmente el cliente/usuario.

En la resolución CREG 015 de 2018 se definen los requisitos necesarios para realizar la migración de nivel de tensión en usuarios existentes. Específicamente el artículo 14, determina que en cualquier momento los usuarios del Sistema de Distribución Local podrán solicitar al Operador de Red (OR) del sistema al cual se conectan, a través de su comercializador, el cambio de nivel de tensión de su conexión. Para ello, el usuario debe pagar los costos asociados a la migración, según se determina en el Capítulo 11 de la misma Resolución.

También se configura una "MUNTS" exenta de cobro, cuando existe una solicitud de aumento de carga instalada debidamente demostrada y en el análisis de factibilidad se resuelve atender en un nivel de tensión superior. En caso de que la cantidad de energía consumida durante el año siguiente al de entrada de la conexión, sea igual o superior a la cantidad de energía del año anterior, se conservará la exención de cobro por MUNTS. De no ser así, se efectuará el cobro correspondiente según lo calculado en el capítulo 11 y descrito en el párrafo anterior.

¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier cliente /usuario existente puede efectuar la solicitud ante el Operador de Red.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

Los requisitos requeridos en su orden para que el OR apruebe la migración son:

Migración usuarios a nivel de tensión superior - MUNTS



1. Diligenciar el formato de Solicitud del Servicio de energía justificando la necesidad.
2. Existencia de capacidad disponible en el punto de conexión de nivel de tensión superior.
3. Pago de los costos asociados con la migración de nivel de tensión, según lo establecido en el capítulo 11 de la Resolución CREG 015 del 2018.

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

Canal Telefónico: Comunicarse con la línea de atención 44 44 115 o 018000 415 115, tener presente los datos solicitados en el formato.

Canal Presencial: Oficinas de Atención al Cliente: para conocer su ubicación y horarios consultar el link: [oficinas y horarios](#)

Para solicitudes a través de la web, es necesario registrarse o iniciar sesión en el siguiente enlace: [Portal web constructores](#).

¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. Diligenciar y adjuntar el formato de " [Solicitud del Servicio](#)".
Si se genera la solicitud a través del canal telefónico, deberá tener disponibles los datos definidos en este formato al momento de la llamada.
2. Una vez recibida la solicitud, EPM realiza inspección en terreno con el fin de determinar las condiciones técnicas de la zona donde se encuentra la instalación y definir los parámetros y la viabilidad para la conexión del cliente.

Migración usuarios a nivel de tensión superior - MUNTS



3. Cuando la migración es por solicitud del usuario, un funcionario de EPM se comunicará con el cliente para coordinar el envío del cupón de pago de los costos asociados a la migración, según lo definido en la Resolución CREG 015 de 2018. En el caso específico de un aumento de carga que genere migración por indisponibilidad de la red, se informará el usuario sobre el control a ejecutar a 14 meses de la conexión y el posible cobro que se generaría si no se cumple con el consumo declarado
4. Una vez se confirme el pago por parte del cliente, EPM emitirá la comunicación de respuesta donde se especifican las condiciones y los pasos a seguir para lograr su conexión: presentación del proyecto eléctrico a EPM, solicitud de recibo técnico y conexión al servicio.
5. Si el cliente tiene inquietudes frente a la respuesta de EPM, puede solicitar, mediante comunicación escrita, sus preguntas y observaciones sobre las razones por las cuales el servicio no es factible o debe realizarse en otro nivel de tensión.
6. EPM dará respuesta a las inquietudes cuando el cliente este inconforme.
Observación: si el pago no es efectuado en un periodo de cinco días hábiles por parte del cliente, se entenderá que no se requiere la migración y se dará respuesta negando la misma.

¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

La causal de negación ante la solicitud de migración por el usuario es el no pago del costo de la migración definido en el capítulo 11 de la resolución CREG 015 de 2018.

¿Cuál es el costo del trámite?

La metodología de cálculo de los costos asociados a la migración de un usuario a un nivel de tensión superior se encuentra definida en la Resolución CREG 015 de 2018, como la diferencia del cargo de distribución en el nivel actual y el del nivel superior, por el consumo promedio, evaluada para un horizonte de 5 años.

Migración usuarios a nivel de tensión superior - MUNTS



¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 015 de 2018 Artículo 14 y Capítulo 11 Costos Asociados a MUNTS
- Resolución CREG 156 de 2011 Capítulo II Conexión de Cargas

Información relacionada con los trámites

Formato de Solicitud del Servicio de Energía ([Anexo 2](#))

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

El Operador de Red emitirá respuesta de la factibilidad del cambio del nivel de tensión dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la solicitud, cuando exista la capacidad en la red, el usuario haya justificado la necesidad y se haya efectuado el pago de los costos asociados con la migración.

EPM contestará a las inquietudes del cliente posteriores a la entrega de la respuesta a la factibilidad (en caso de que se den), en el término de quince (15) días hábiles.

Servicios Temporales



¿Qué es?

Solicitud para realizar una conexión temporal a la red de distribución de energía, a instalaciones transitorias como ferias o espectáculos, montajes de equipos, demoliciones y proyectos de investigación tales como pruebas sísmicas o perforaciones exploratorias. La conexión se realiza por un período corto de tiempo, no superior a seis (6) meses.

¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier persona natural o jurídica que requiera el servicio.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

- Diligenciar el formato de “Solicitud del servicio temporal de energía” que puede consultarse en el link: [formato solicitud del servicio temporal](#)
- Tener el procedimiento de control de riesgos eléctricos firmado por el profesional acreditado que construirá la instalación. (EPM cuenta con un procedimiento sugerido, cuya aplicabilidad deberá ser validada por parte de la persona responsable de la instalación eléctrica del evento y el solicitante. Puede consultarse en la siguiente dirección: [modelo procedimiento control de riesgos eléctricos](#).)
- Copia de la matrícula del Técnico, Tecnólogo o Ingeniero Electricista responsable de las instalaciones del evento, quien debe firmar el documento de control de riesgos eléctricos.
- Si el pago se va a aplicar a una suscripción de energía existente con EPM, se debe adjuntar autorización firmada por quien aparece como responsable (suscriptor), especificando el número del contrato. Dicha cuenta debe estar al día en sus pagos, de lo contrario, se deberá realizar el pago anticipado del servicio temporal.

Servicios Temporales



Observaciones:

- La solicitud debe realizarla como mínimo 7 días hábiles antes de la realización del evento.
- Si desea realizar el pago anticipado, debe indicarlo expresamente en la solicitud.
- Si el servicio de energía lo posee a través de un comercializador diferente a EPM, deberá realiza el pago anticipado del servicio temporal.

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

Esta solicitud la puedes realizar a través de los siguientes canales de atención:

Canal escrito: Ingresa tu solicitud a través de nuestra página web, [haz clic aquí](#)

Canal presencial: Oficinas de Atención al Cliente: para conocer su ubicación y horarios consultar el enlace: [oficinas y horarios](#)

¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. El usuario remite la solicitud por cualquiera de los canales, adjuntando el formato diligenciado y los documentos necesarios.
2. EPM realiza visita en terreno para evaluar la viabilidad de la carga solicitada para el punto requerido e identificar las actividades para la conexión.
3. EPM genera preliquidación del valor del servicio y se contacta con el usuario para la confirmación de los costos y de la actividad. Con el aval del usuario se procede a generar el cobro, ya sea con cargo a un servicio suscrito existente o mediante pago anticipado.

Servicios Temporales



4. El usuario debe remitir el soporte de pago al buzón: epm@epm.com.co
5. EPM realiza la conexión para el periodo solicitado.
6. Una vez cumplidos los tiempos de la solicitud, se realiza la desconexión de la instalación.

¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

- No hacer el pedido antes de 7 días hábiles a la realización del evento.

¿Cuál es el costo del trámite?

La conexión al servicio corresponde al valor definido como "revisión de la instalación" cuya metodología de cálculo se encuentra en la Resolución CREG 225 de 1997 y cuyos valores se pueden consultar en el siguiente enlace: [costos](#)

Adicionalmente el cliente debe asumir los costos del consumo de energía y los trabajos derivados de la solicitud para la conexión del servicio, que son informados en la preliquidación y aprobados previamente por el cliente.

¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 156 de 2011
- Reglamento de instalaciones eléctricas - RETIE numeral 28.2

Información relacionada con los trámites (formatos)

- Formato de "Solicitud del servicio temporal de energía" ([Anexo 10](#))

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

La respuesta de la "Solicitud del servicio temporal de energía", se emitirá en cuatro (4) días hábiles.

Solicitud de energía eléctrica para provisional de la construcción



¿Qué es?

Solicitud de conexión a la red de distribución para suministrar el servicio de energía a una instalación para un provisional de construcción y/o sala de ventas. La condición de provisionalidad se otorgará para periodos no mayores a seis meses (prorrogables según el criterio del OR, previa solicitud del usuario).

Si es para la zona rural de cualquier municipio ubicado por fuera del Valle de Aburrá, y no estas dentro de un centro poblado, antes de hacer esta solicitud requieres la Factibilidad del servicio de energía eléctrica

De acuerdo con la Ley 1228 de 2008 decretada por el Congreso de Colombia, el inmueble debe cumplir con las distancias de retiro a las carreteras que forman parte de la red vial nacional, mínimo 30 metros en vías terciarias, 45 metros en vías secundarias y 60 metros en vías primarias.

¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier persona natural o jurídica que requiera el servicio para iniciar una construcción.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

1. Presentar documento de identidad: Cédula de Ciudadanía o cédula del representante legal, RUT o el Certificado de Cámara de Comercio cuando se trate de una persona jurídica.
2. Diligenciar formato solicitud servicio de energía, completamente diligenciado para instalaciones individuales, el cual puede consultarse en la ruta: [solicitud del servicio de energía](#)
3. Tener el procedimiento de control de riesgos eléctricos firmado por el profesional acreditado que construirá la instalación. (EPM cuenta con un procedimiento sugerido, cuya aplicabilidad deberá ser validada por parte de la persona responsable de la instalación eléctrica del evento y el solicitante. Puede consultarse en la siguiente dirección: [modelo procedimiento control de riesgos eléctricos.](#)

Solicitud de energía eléctrica para provisional de la construcción



4. Para identificación del inmueble se requiere cualquier documento que permita la ubicación del lugar donde se requiere el servicio, ejemplos: impuesto predial, ficha o cédula catastral, licencia de construcción, factura de otro servicio público, escritura, compraventa, certificado de tradición y libertad. Para instalaciones en espacio público solicitadas por particulares o entidades diferentes al municipio se debe adjuntar permiso emitido por el Municipio respectivo, que contenga el nombre y documento de identidad del usuario y la dirección o ubicación (no es necesaria la nomenclatura exacta).

Observaciones:

El inmueble a construir debe cumplir con las distancias de retiro a las carreteras que forman parte de la red vial nacional, mínima 30 metros en carreteras de tercer orden, 45 metros en carreteras de segundo orden y 60 metros en carreteras de primer orden (Ley 1228 de 2008).

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

- Oficinas de Atención al Cliente
- "Portal constructores" para empresas de la construcción que requieren servicio provisional: acceder a "Proyectos Constructivos en la web", registrándose o iniciando sesión en el siguiente enlace: [Portal web constructores](#)

¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. Para solicitar la conexión al servicio provisional de obra que este asociado a un proyecto eléctrico debe haber cumplido los trámites de Solicitud del servicio de energía eléctrica, revisión de estudios o diseño de proyectos, recibo técnico.

2. Una vez cumplidos dichos pasos, se realiza la solicitud del servicio provisional (a través de la oficina de atención al cliente o por medio del Portal Constructores), diligenciando el formato "Solicitud del Servicio de conexión" y adjuntando los documentos descritos arriba en el ítem de requisitos.

Solicitud de energía eléctrica para provisional de la construcción



3. En los canales de atención (oficina o portal web para Constructores), se evalúa la información suministrada y en caso de estar completa, se genera la solicitud del pedido en el sistema. En caso contrario, se notifica sobre los documentos faltantes. En el portal web, si dicha información no es completa, se devuelve al cliente la solicitud mediante correo electrónico, para que sea completada y nuevamente presentada.

4. El equipo técnico de EPM, con el pedido creado en el sistema, contactará al cliente para programar la visita de energización de la obra.

5. Cada 6 meses, el cliente debe remitir comunicación escrita al buzón epm@epm.com.co solicitando prórroga para la conexión al servicio, si así lo requiere. EPM validará en terreno que no existan condiciones de riesgo o prácticas inseguras que pongan en peligro inminente la salud o la vida de las personas, el medio ambiente o los bienes físicos, antes de otorgar la prórroga.

¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

La empresa solo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.
- Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

La negación de la conexión al servicio, se comunicará por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante la empresa, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos.

¿Cuál es el costo del trámite?

La conexión al servicio corresponde al valor definido como "revisión de la instalación" cuya metodología de cálculo se encuentra en la Resolución CREG 225 de 1997 y cuyos valores se pueden consultar en el siguiente enlace: [costos](#)

Solicitud de energía eléctrica para provisional de la construcción



¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 225 de 1997
- Resolución CREG 156 de 2011 (conexión al servicio artículo 30)
- Reglamento de instalaciones eléctricas - RETIE numeral 28.2
- Resolución CREG 108 de 1997 (Artículo 17)

Información relacionada con los trámites (formatos)

Formato de prestación del servicio de energía (Anexo 7)

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

La respuesta de la solicitud provisional de la construcción se emitirá en:

- Área urbana de cualquier municipio atendido por EPM: nueve (9) días hábiles.
- Área rural de cualquier municipio atendido por EPM: doce (12) días hábiles.

Deselle de gabinete, medidor o reubicación de acometida



¿Qué es?

Procedimiento mediante el cual se realiza el retiro temporal de los sellos de seguridad de un gabinete o de medidores de energía por parte de EPM (por un periodo no mayor a 15 días), a fin de que el usuario pueda realizar mantenimientos o reubicación de los elementos de la instalación domiciliaria (protecciones, medidores y acometidas) por medio de personal calificado.

¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier persona natural o jurídica que tenga un servicio de energía eléctrica con EPM.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

- Presentar la solicitud de servicio de valor agregado completamente diligenciada, cuando la diligencia se haga por el canal Oficinas de Atención al Cliente o por medio escrito. Esta solicitud puede ser descargada en el enlace: [formato de servicio de valor agregado](#).
- Presentar el número del contrato del inmueble que se encuentra en la factura.

Observaciones:

Con el deselle no se permite realizar aumento de capacidad de carga en la instalación sin el cumplimiento de los respectivos requisitos (solicitud de reforma); en caso de hacerlo, la instalación entraría en causal de suspensión por incumplimiento del CCU.

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

- Canal Telefónico: Comunicarse con la línea de atención 44 44 115 o 018000 415 115, tener presente los datos solicitados en el formato.
- Canal Presencial: Oficinas de Atención al Cliente: para conocer su ubicación y horarios consultar el link: [oficinas y horarios](#).
- Canal escrito: radicando la solicitud en cualquier oficina de atención o ingresándola a través del portal web en [PQR](#).

Deselle de gabinete, medidor o reubicación de acometida



¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. Para solicitar el deselle de gabinete, medidor o reubicación de acometida, se debe presentar la solicitud de servicio de valor agregado completamente diligenciada en cualquiera de los canales dispuestos para ello.
2. El Equipo técnico de EPM, con el pedido creado en el sistema, contactará al cliente para programar el deselle y ejecutar la actividad en terreno.
3. Una vez el cliente culmina los trabajos al interior de su instalación y según la información registrada en la solicitud, EPM volverá a colocar los sellos.

¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

Incumplir con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes.
Evidenciar en terreno que el deselle fue requerido para una Reforma eléctrica.

¿Cuál es el costo del trámite?

La conexión al servicio corresponde al valor definido como "deselle" cuyos valores se pueden consultar en el siguiente enlace: [costos](#)

¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 038 de 2014
- Resolución CREG 156 de 2011

Información relacionada con los trámites

El formato de “Servicio de Valor Agregado” ([Anexo 11](#))

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

La atención de la solicitud se realiza en cuatro (4) días hábiles por parte de EPM.

Servicio de capacidad de respaldo



¿Qué es?

El servicio de capacidad de respaldo es una solicitud que un usuario puede realizar ante EPM, con el fin de contar con una segunda fuente de alimentación desde el Sistema Interconectado Nacional (SIN). Quién contrata este servicio tiene la posibilidad de realizar una transferencia automática cuando hay ausencia de tensión por el alimentador principal, pasando a un segundo alimentador y mejorando las condiciones de continuidad de energía.

El servicio de capacidad de respaldo es un servicio de carácter regulatorio, y tanto, la prestación de éste, así como sus costos asociados, se encuentran definidos en la Resolución CREG 015 de 2018.

¿Quién puede solicitar el servicio?

Los usuarios del servicio de energía directamente, o a través de su comercializador.

¿Qué Requisitos debe cumplir el cliente?

El primer requisito es surtir el proceso de Factibilidad del servicio de forma completa, paso requerido para evaluar la capacidad de los circuitos aledaños a la instalación del cliente.

Si la disponibilidad de la capacidad de la red permite brindar el servicio de respaldo al cliente, se requiere la firma de un contrato, para lo cual el cliente deberá entregar, junto con la aceptación de la oferta, los siguientes formatos o documentos actualizados (con máximo un mes de expedición):

- * RUT
- * Cámara de Comercio

Servicio de capacidad de respaldo



- * Cédula Representante Legal
- * Formato de Matrícula de inscripción de terceros debidamente diligenciado, el cual puede ser consultado en el siguiente vínculo: [formato de inscripción de terceros](#)
- * Certificado de cumplimiento de Parafiscales
- * Formulario de Conocimiento de Terceros diligenciado (formato de lavado de activos y financiación de terrorismo), el cual puede consultarse en el siguiente vínculo: [formato de laft](#)

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

- Canal presencial entregando carta de aceptación y documentación, en el sótano 2 del Edificio EPM en Medellín o en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente de EPM en las regiones.
- Canal WEB enviando correo electrónico con carta de aceptación y documentación escaneada al enlace: [web aquí](#)
- Buzón de correo: enviando correo electrónico con carta de aceptación y documentación escaneada a la dirección: epm@epm.com.co

¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. El primer paso para acceder al servicio de respaldo es adelantar una solicitud de factibilidad del servicio de energía eléctrica (punto de conexión), indicando la potencia a respaldar en kW y aclarando en la sección de observaciones del formato de factibilidad del servicio, que se trata de una conexión a un segundo alimentador o servicio de respaldo.
2. Una vez se determine que se cuenta con la viabilidad técnica mediante la aprobación del punto de conexión, EPM procederá a

Servicio de capacidad de respaldo



adelantar una oferta comercial para la prestación del servicio de respaldo, cuyo costo mensual dependerá de la capacidad solicitada en kW, del nivel de tensión de la conexión y del punto de la red donde se conecta.

En caso de que el cliente acepte la oferta comercial, debe radicar carta de solicitud de respaldo, aceptando la oferta comercial y adjuntando la documentación contractual mediante alguno de los canales de atención indicados.

Se firma entre EPM y el cliente un contrato de capacidad de respaldo, en el cual se pactarán las condiciones técnicas, jurídicas y comerciales del servicio.

¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

- Que EPM no tenga disponibilidad en la red donde se hace la solicitud

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite de factibilidad de la capacidad de respaldo no tiene costo. En el caso que se contrate el servicio, EPM efectuará cobro según lo definido en la Resolución CREG 015 de 2018 en el capítulo 10 según las particularidades de la ubicación de la instalación y la capacidad que se decida contratar y los cargos de distribución aplicable.

¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 015 de 2018 Capítulo 10 Cargos por respaldo de la red.

Servicio de capacidad de respaldo



Información relacionada con los trámites

- Formato de factibilidad del servicio ([Anexo 2](#))
- Formato de matrícula de inscripción de terceros ([Anexo 12](#))
- Formulario de conocimiento de terceros ([Anexo 13](#))

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

15 días hábiles para el envío de la oferta comercial, contados a partir de la aprobación del punto de conexión.

Servicio de calidad extra



¿Qué es?

Procedimiento mediante el cual, un usuario que requiere condiciones excepcionales del servicio (menor duración y frecuencia de las interrupciones del servicio de energía), solicita realizar un contrato de calidad con EPM. Esto puede ocurrir cuando el cliente posee equipos o procesos productivos muy sensibles a las variaciones de tensión y voltaje en la red.

Mediante el contrato, el usuario y la empresa acordarán unas mejores condiciones del servicio y la forma en que el usuario pagará por esta calidad adicional.

¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier persona natural o jurídica usuario del servicio de energía eléctrica.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

1. Identificación del solicitante: El solicitante debe informar su calidad (propietario, suscriptor usuario o delegado). Si el Solicitante no es el Propietario del inmueble, se deben aportar los datos personales de ambos (nombre, cédula, NIT, Cámara de Comercio).
2. Identificación de la Instalación: El solicitante debe informar la dirección, nomenclatura y número de identificación de usuario (NIU), que se encuentra al respaldo de la factura de energía, en el campo de "Información Técnica".
3. Datos técnicos: El solicitante debe informar la demanda máxima mensual de la instalación, la curva de carga horaria promedio, el número total de interrupciones y duración total de interrupciones esperadas en un periodo de un año (calculadas en horas del servicio de energía eléctrica).
4. [Formato de solicitud de calidad extra.](#)

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

- Canal escrito: Presentar carta de solicitud, con sus anexos, la cual se debe enviar al correo electrónico epm@epm.com.co.
- Canal presencial: Presentar carta de solicitud, con sus anexos y entregarlos físicamente en el sótano 2 del Edificio EPM en Medellín o en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente de EPM en las regiones.
- Canal WEB enviando correo electrónico con carta de aceptación y documentación escaneada al enlace: [web aquí](#)

Servicio de calidad extra



¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. El cliente solicita el servicio diligenciando y entregando en uno de los canales dispuestos, el [formato de Calidad Extra](#), al cual puede acceder a través del siguiente enlace: [formato de solicitud de calidad extra](#).
2. EPM estudia las condiciones de calidad informada por el cliente y las de la red a la que está conectado, para determinar la viabilidad técnica y los costos.
3. Con la viabilidad técnica, EPM procederá a adelantar una oferta comercial para la prestación del servicio de respaldo, cuyo costo mensual dependerá del tipo de trabajos a efectuar sobre la red, la instalación de nuevos equipos, la disponibilidad de recurso operativo por parte de EPM, entre otros.
3. En caso de que el cliente acepte la oferta comercial, debe radicar carta de solicitud de calidad extra, aceptando la oferta comercial y adjuntando la documentación contractual mediante alguno de los canales de atención indicados.
4. Se firma entre EPM y el cliente un contrato de calidad extra, en el cual se pactarán las condiciones técnicas, jurídicas y comerciales del servicio.

¿Cuáles son las Causales de negación de la solicitud?

- Que EPM no encuentre viabilidad técnica para ofrecer el servicio en la red donde está conectada la instalación.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite de la solicitud no tiene costo. El contrato pactado entre las Partes para el suministro de calidad extra contendrá las condiciones de precio a pagar por el cliente para acceder el servicio.

¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 015 de 2018, Artículo 5.2.9. “Contratos de Calidad Extra”.

Información relacionada con los trámites (formatos)

Formato de “Solicitud Calidad Extra” ([Anexo 14](#))

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

La respuesta a la solicitud de “Contrato Calidad Extra”, será atendida dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su radicación.

Solicitud de conexión para generadores y autogeneradores mayores a 5MW



¿Qué es?

Es el procedimiento para determinar la viabilidad técnica y el punto de la red eléctrica, a partir del cual el generador o el Autogenerador con capacidad instalada mayor a 5 MW, se conectará al sistema interconectado de EPM. El procedimiento de conexión que debe seguirse para los Autogeneradores a gran escala con capacidades entre 1 MW a 5 MW corresponde al indicado en el artículo 11 de la Resolución CREG 030 de 2018 y es descrito en otro procedimiento.

De acuerdo con la regulación vigente, para la factibilidad y definición del punto de conexión de estos proyectos, debe cumplirse con lo establecido en la Resolución CREG 106 de 2006.

¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier persona natural o jurídica delegada por el Generador o Usuario Autogenerador (Promotor del proyecto) o interesada en conectarse a la red.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

- El proyecto que solicita la conexión debe ser para generación de energía (no para generación distribuida), o autogeneración mayor a 5MW.
- Formato para la solicitud de información del [Estudio de Conexión diligenciado](#).
- Suministrar Estudio de Conexión en el cual se establece la viabilidad técnica y económica del proyecto analizando las alternativas de conexión identificadas.

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

Solicítalo a través del correo electrónico epm@epm.com.co, indicando en el asunto "Solicitud de conexión para generadores y autogeneradores mayores a

Solicitud de conexión para generadores y autogeneradores mayores a 5MW



5 MW" y adjunta el formato "solicitud de insumos para estudio de conexión" diligenciado y el estudio de conexión.

¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. Realizar una solicitud de información para presentación del estudio de conexión, frente a la cual EPM responde con información técnica de la red de influencia del proyecto de generación o autogeneración y otras consideraciones importantes (parámetros técnicos, topología de la red, datos de demanda, entre otros).

La solicitud se hace diligenciando el formato "Solicitud de insumos para Estudio de Conexión" que puede consultarse en el enlace: estudios de conexión y entregándolo mediante comunicación escrita dirigida a la Unidad Transacciones T&D (C.A. 7502), al buzón corporativo epm@epm.com.co o radicando en el sótano 2 del Edificio EPM en Medellín. Se debe tener presente que, en lo posible, la solicitud de información se debe realizar en una fecha muy próxima a la presentación del Estudio de Conexión, con el fin de que no se desactualice.

2. Con la información técnica suministrada por EPM, el cliente realiza el Estudio de Conexión respectivo, el cual entrega a EPM en las oficinas ubicadas en el sótano 2 del Edificio EPM en Medellín, dirigido también a la Unidad Transacciones T&D (C.A. 7502).

3. EPM analiza el Estudio de Conexión y emite concepto sobre la viabilidad técnica de la conexión o informará al cliente si requiere ajustes. Una vez recibido el informe a satisfacción, EPM enviará el estudio a la Unidad de Planeación Minero-Energética – UPME –, entidad encargada de realizar el análisis de la conexión y dar el respectivo concepto aprobatorio para la factibilidad y conexión del proyecto (definiendo el punto de conexión, la capacidad aprobada y la fecha de puesta en operación).

Solicitud de conexión para generadores y autogeneradores mayores a 5MW



4. Recibido el concepto aprobatorio UPME, con la factibilidad de conexión, se procede a la suscripción de los contratos respectivos:

- Para el caso de Generadores: suscribir un contrato de conexión entre el Generador y EPM.
- Para los Autogeneradores: suscribir entre el usuario y EPM, un contrato de conexión y un contrato de servicio de capacidad de respaldo.

¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

- Que el proyecto no tenga viabilidad, acorde con la información entregada en el Estudio de Conexión.
- Que el proyecto no obtenga concepto aprobatorio por parte de la UPME.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite de factibilidad no tiene costo cuando se trate de conexión a las redes del Operador EPM.

Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 106 DE 2004
- Resolución CREG 024 DE 2015
- Resolución CREG 025 de 1995
- Resolución CREG 015 de 2018, Capítulo 10 Cargos por Respaldo de la Red.
- Resolución CREG 038 de 2014
- Resolución CREG 070 de 1998
- Resolución CREG 024 de 2013

Solicitud de conexión para generadores y autogeneradores mayores a 5MW



Información relacionada con los trámites

Formato Solicitud de insumos para Estudio de Conexión ([Anexo 9](#))

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

La respuesta de la solicitud de "Información para presentación de estudio de conexión de generadores y Autogeneradores mayores a 5MW" se emitirá en quince (15) días hábiles. EPM emitirá concepto sobre el Estudio de Conexión, en un plazo máximo de dos (2) meses a partir del recibo.

Servicio de Energía Prepago



¿Qué es?

Energía Prepago es una modalidad de prestación del servicio de energía, que busca favorecer a los usuarios con dificultades de pago, permitiéndoles disfrutar del servicio a través de un cobro previo que se adapta a la capacidad de pago real (el usuario puede hacer autogestión de su consumo basado en la disponibilidad de su dinero).

Para tener Energía Prepago es necesario realizar adecuación de la red domiciliaria. EPM incluye estas adecuaciones en la prestación del servicio: suministro e instalación del medidor prepago (en comodato) en todos los casos y los demás elementos requeridos para la correcta prestación del servicio dependiendo del tipo de instalación.

Características:

- Medidor entregado en comodato al cliente
- Sin costo de instalación para el cliente
- Financiación deuda de energía a cero intereses y por término indefinido
- Del valor de cada recarga, el 10% se destina al abono de la deuda
- Tarifa igual al pospago
- Aplica subsidios y contribuciones
- Recargas desde \$1.500 hasta \$100.000
- Se aplican cobros de terceros como: Aseo y Alumbrado público.

¿Quién puede solicitar el servicio?

Usuario del servicio que se encuentre dentro del mercado objetivo:

- Usuarios de energía eléctrica que tengan por lo menos cinco (5) meses, consecutivos o no, en estado de suspensión o corte en los últimos doce (12) meses.

Servicio de Energía Prepago



- Usuarios atendidos por medidor comunitario o a través de pila pública de energía, y que, en cumplimiento de las normas vigentes, puedan ser atendidos bajo un esquema individual de medición. La conexión al servicio de energía eléctrica en este caso sería el de servicio público domiciliario de energía eléctrica provisional.
- Usuarios cuyas conexiones a la red de energía no estén legalizadas, que cuenten con la autorización de la autoridad competente para solicitar la conexión, en caso de que ello se requiera según el uso del suelo, y que sean factibles de atender mediante un esquema individual de medición con el sistema prepago. En este caso el servicio podría ser el de servicio público domiciliario de energía eléctrica provisional.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

- Formato de "Solicitud del servicio Energía EPM Prepago" el cual se puede descargar en el siguiente link: [formato solicitud del servicio energía prepago](#)
- Acuerdo de pago diligenciado (se diligencia en la oficina)
- Pagaré diligenciado (se diligencia en la oficina)
- Documento que permita la identificación del inmueble (factura de servicios, Impuesto Predial o Certificado de Libertad y tradición).
- Documento de identidad: para persona natural se presenta fotocopia de la Cédula de ciudadanía. Para Extranjeros la Cédula de Extranjería. Para persona jurídica la Fotocopia de la cédula del representante legal, RUT o el Certificado de Cámara de Comercio. Si no se es el representante legal, se debe presentar adicionalmente el poder debidamente otorgado o la autorización del representante que faculte al interesado para actuar en su nombre; además la comunicación escrita del representante legal donde autoriza la vinculación de la empresa al programa y que la empresa que representa asume la deuda.

Servicio de Energía Prepago



Para solicitar instalación de un Enerpunto (dispensadores de energía con el sistema de prepago que se usan para ventas ambulantes), se requiere:

- Comunicación escrita de la Subsecretaría de Espacio Público del Municipio, en la que da permiso para instalar un módulo comercial en el espacio público. Debe especificarse el nombre del usuario, su documento de identificación y la dirección o ubicación (no es necesaria la nomenclatura).

Cuando se trate de instalaciones nuevas:

- Certificación por parte de la entidad municipal competente donde informe que el inmueble no se encuentra en zona de alto riesgo, o que autorice directamente la conexión al servicio prepago.
- Garantías requeridas de acuerdo con el monto de la deuda, según decreto de financiación vigente.

Observaciones:

- El usuario que se vincula al programa Energía Prepago debe asumir el total de las deudas asociadas al servicio energía que tenga la instalación para la que se solicita el servicio.
- Al instalar el medidor prepago en el inmueble, es retirado el servicio de energía pospago.
- Una vez instalado el servicio prepago, los trabajos de reubicación, retiro, y cambio de la modalidad del servicio generarán cobro.
- En caso de hurto o daño por uso indebido del medidor de energía, la instalación del nuevo medidor generará cobro

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

- Canal Presencial: Oficinas de Atención al Cliente: para conocer su ubicación y horarios consultar en el siguiente enlace: Oficinas de Atención de EPM.
- Para la agendar la cita para la solicitud de Energía Prepago [haz clic aquí](#).

Servicio de Energía Prepago



¿Cómo se solicita el servicio? Procedimiento

1. Solicitar la oferta de energía prepago, por medio de los canales habilitados, diligenciando el formato "Solicitud del Servicio de Energía Prepago" adjuntando los documentos descritos arriba.
2. En los canales de atención (oficina), se evalúa que el usuario cumpla las características del mercado objetivo, la información suministrada y en caso de estar completa, se genera la solicitud del pedido en el sistema. En caso contrario, se notifica sobre los documentos faltantes.
3. El Equipo técnico de EPM, con el pedido creado en el sistema, contactará al cliente para programar las adecuaciones entre 15 y 45 días hábiles.

¿Cuáles son las causales de negación de la solicitud?

No pertenecer al mercado objetivo

¿Cuál es el costo del trámite?

La vinculación, permanencia, uso o retiro de la oferta no tiene costo para el usuario.

Información relacionada con los trámites

Formato de "Solicitud del servicio de energía prepago" ([Anexo 15](#))

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

- Los tiempos de respuesta son entre 15 posteriores a la recepción del pedido.
- Cuando se requiere construcción de redes, 35 días hábiles para zonas urbanas y 45 días hábiles para zonas rurales.

Habilitación Vivienda



¿Qué es?

La oferta de Habilitación Vivienda (HV) consiste en la construcción de red domiciliaria de energía eléctrica interna y/o externa, para la prestación del servicio de energía. Comprende el suministro de la acometida, el medidor y en caso de requerirse, una red interna básica dentro de la vivienda. El programa de Habilitación Viviendas es para estratos 1, 2 y 3 ofrece hasta 10 años de financiación para cubrir los montos de la construcción de las obras de conexión.

Con la ejecución de la red domiciliaria se cumplen los requisitos que el Operador de Red - EPM estipula para la conexión de clientes finales. Se debe tener en cuenta que esta solicitud no sustituye la de Prestación del Servicio de Energía ante el comercializador EPM. Esta última se diligenciará en el momento de la visita técnica previo cumplimiento de los requisitos exigidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y demás regulación aplicable.

Adicionalmente es importante tener en cuenta que:

- La vivienda debe contar con entrada independiente, y al momento de la visita debe estar construida y habitada.
- Si la instalación ya tiene las redes internas construidas de conformidad con lo establecido por el reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE, se deberá presentar la declaración de cumplimiento RETIE, firmada por el profesional competente que construyó las redes internas.
- En el caso de no presentar este documento en la visita que realizará EPM a la instalación, no se realizará la conexión o legalización del servicio de energía.

Habilitación Vivienda



¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier persona natural que requiera la construcción de su red eléctrica en una instalación estrato 1, 2 o 3.

¿Qué requisitos debe cumplir el cliente?

1. Si la solicitud de habilitación vivienda es para una instalación ubicada en el área rural, debe haber cumplido los trámites de factibilidad del servicio de energía eléctrica.
2. Cumplir las condiciones establecidas por la autoridad competente:
 - Debe cumplir con los retiros obligados a quebradas, ríos, poliductos, líneas férreas y demás disposiciones.
 - Cumplir con los retiros establecidos en la Ley 1228 de 2008; en caso de existir alguna vía cerca de la instalación.
 - Lo dispuesto en la Ley 388 de 1997 o en las normas que la modifiquen o sustituyan en lo que respecta a limitaciones en el uso del suelo.
3. Anexar los siguientes documentos:
 - Documento de identidad si hace su trámite de manera presencial: para persona natural presentar la Cédula de ciudadanía.
 - Formato solicitud del servicio de valor agregado , el cual se puede descargar en siguiente link: [formato de servicio de valor agregado](#)
 - Certificado de estratificación expedido por el municipio (este documento garantizará que facturemos con el estrato correcto – presentación opcional).
 - Documento oficial donde figure la nomenclatura del inmueble.
 - Declaración de cumplimiento RETIE, para instalaciones donde EPM construye la red interna, EPM se encarga de suministrarla

Habilitación Vivienda



Observaciones

- Para sectores rurales se recomienda anexar el plano o mapa de localización del predio.
- La vivienda debe estar completamente construida, contar con entrada independiente.

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

- **Canal telefónico:** Comunicarse con la línea de atención 44 44 115 o 018000 415 115, tener presente los datos solicitados en el formato
- **Canal presencial:** Oficinas de Atención al Cliente: para conocer su ubicación y horarios consultar el link: [oficinas y horarios](#).
- **Canal escrito:** Solicitud radicada en el [web aquí](#) o mediante comunicación escrita radicada en alguna de las Oficinas de Atención de EPM.

¿Cómo se solicita el servicio?

Procedimiento

1. Solicitar la oferta de habilitación vivienda, por medio de los canales habilitados, diligenciando el formato "Servicio de Valor Agregado" y adjuntando los documentos descritos arriba.
2. En los canales de atención (oficina o portal web), se evalúa la información suministrada y en caso de estar completa, se genera la solicitud del pedido en el sistema. En caso contrario, se notifica sobre los documentos faltantes para que el cliente tenga oportunidad de suministrarlos.
3. El Equipo técnico de EPM, con el pedido creado en el sistema, contactará al cliente para programar la construcción de las instalaciones.
4. El Equipo técnico de EPM, en terreno levanta las cantidades de obra para informarle al usuario el estimado de cobro.
5. Una vez aprobado por el cliente, EPM proceda a la ejecución de la obra y posterior cobro en la factura.

Nota: Esta solicitud no sustituye la de Prestación del Servicio de Energía ante el comercializador EPM, esta última se diligenciará en el momento de la visita técnica previo cumplimiento de los requisitos.

Habilitación Vivienda



¿Cuáles son las causales de no atención de la oferta?

- Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el Contrato de Condiciones Uniformes que puede consultarse en el siguiente enlace: CCU
- Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
- Se niega la oferta HV para ciertas instalaciones que por sus condiciones técnicas no pueden tener el tipo de redes que incluye EPM dentro de la oferta
- Cuando se requiere montaje de transformador monofásico o trifásico o extensión de redes primarias.
- Cuando se requiere medidor bifásico (tipo parrilla).
- Cuando, en una misma solicitud se incluyan cinco (5) instalaciones o más proyectadas en un mismo predio.
- Cuando se requiera acometida superior al calibre No. 8 THW Cu. (Las instalaciones que está realizando EPM en el servicio de energía a través de habilitación vivienda se pueden realizar a 120 o 240 V)
- Esté localizada en el centro de la ciudad de Medellín (Sistema Parrilla).

Este tipo de instalaciones pueden construir sus propias redes internas con electricista particular y solicitar a EPM el servicio de conexión o legalización.

La negación de la conexión al servicio se comunicará por escrito al solicitante, indicando los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante la empresa, y también el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos.

Habilitación Vivienda



¿Cuál es el costo del trámite?

EPM definió en el decreto 2019-DECGGL-2239 de abril 26 de 2019, la metodología para calcular los precios, relacionados con la vinculación al servicio de energía eléctrica, de los usuarios de legalización particular de los estratos 1, 2 y 3 destinatarios de la oferta Habilitación Vivienda (HV). Dichos precios pueden consultarse en el siguiente enlace: [precios habilitación vivienda](#).

¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

- Resolución CREG 225 de 1997
- Resolución CREG 156 de 2011
- Resolución CREG 108 de 1997

Información relacionada con los trámites

Formato de “Servicios de Valor Agregado” ([Anexo 11](#))

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

La atención a la solicitud se realiza en quince (15) días hábiles.

Urbano 15 días hábiles

Rural 24 días hábiles

Si para la prestación del servicio es necesario la construcción de redes externas debes adicionarle:

Urbano: 20 días hábiles

Rural: 30 días hábiles

Peticiones Quejas y Reclamos (PQRs)



Mecanismos PQRs y Plazos

Se puede establecer contacto con EPM a través de las siguientes modalidades de atención:

Presencial: En nuestras oficinas la persona puede ser atendida de forma directa y solicitar nuestros servicios. Contamos con 23 oficinas distribuidas en el área metropolitana y 128 oficinas en los municipios de Antioquia, dispuestas para mejorar la experiencia como cliente y usuario

Telefónico: tenemos disponibles las siguientes líneas gratuitas:

- En el Valle de Aburrá: 4444 115
- Para las regiones de Antioquia la línea gratuita #987 desde celulares TIGO y al 01 8000 415 115
- Grandes Clientes: 018000 410115.

Escrito: En este canal nuestros clientes pueden realizar peticiones, quejas, reclamos y recursos, a través de comunicación escrita que puede radicar en cualquiera de las oficinas de atención al cliente. Adicionalmente, en nuestro portal web www.epm.com.co se pueden registrar las peticiones, quejas, reclamos o recursos.

Puntos fáciles: Módulos de atención donde se beneficia en términos de agilidad y facilidad realizando transacciones de baja complejidad como generación cupón de pago, separación de cuentas. Estos módulos de atención se encuentran en las estaciones del Metro de Medellín: Parque Berrío, HPTU y Parque de los Deseos. También en las Oficinas de Atención EPM ubicadas en: Belén, Castilla, Miguel de Aguinaga, Envigado, Bello y Edificio EPM.

Peticiones Quejas y Reclamos (PQRs)



EMA: asesora virtual de EPM que ofrece el duplicado de la factura y ayuda en consultas relacionadas con tus servicios públicos y otros. Se puede acceder a este canal a través de la página <https://www.epm.com.co>

Web: En nuestra URL de clientes y usuarios (<https://www.epm.com.co/>), puede realizar trámites como: Pago de factura en línea y PQRs

APP: Se puede consultar allí oficinas de atención al cliente, ingresar a la factura web, validar datos de contacto líneas de atención al cliente y hacer reporte de conexiones irregulares en servicios públicos.

Correo electrónico para notificaciones judiciales: notificacionesjudicialesepm@epm.com.co

Procedimiento para la Atención de PQRs: Todas las PQR que se reciben de los clientes y usuarios surten el mismo proceso de Atención; se suministra información asociada al requerimiento que hace el cliente, se identifica la necesidad y relación con el inmueble sobre el cual se efectúa la solicitud; se registra el requerimiento y si está toda la información disponible, se resuelve la solicitud. En caso de no contar con todos los elementos necesarios para dar una respuesta, se buscan los insumos en las diferentes áreas de la organización, se visitan las instalaciones o se realizan las pruebas necesarias al medidor, según sea el caso. Finalmente, se notifica el resultado de la solicitud al cliente.

Tiempos de atención: Todas las PQR tienen un tiempo de atención de 15 días hábiles según lo definido en la Ley.

