

**Términos y Condiciones EPM a Tu Puerta**  
**V10 05062025**  
**Servicios en modalidad por demanda**

EPM se reserva el derecho de modificar o adicionar el presente documento. Los Términos y Condiciones aplicables a la relación entre EPM y el Cliente serán los que se encuentren vigentes al momento en que el Cliente realice el pedido.

EPM podrá pronunciarse sobre aquellas situaciones no previstas en estos Términos y Condiciones a través de los mecanismos que tiene dispuestos para la comunicación con los Clientes. EPM no asumirá ninguna responsabilidad por el incumplimiento de sus obligaciones, cuando tal incumplimiento total o parcial se produzca por causas o circunstancias constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito, calificadas de conformidad con la Ley. EPM podrá iniciar acciones legales contra las actividades fraudulentas detectadas de acuerdo con lo estipulado por las leyes colombianas.

## **1. Apreciaciones y definiciones generales**

Para efectos de este documento se entenderá por:

**“Cliente”**: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario por parte de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. - EPM, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor/usuario directo del servicio (Artículo 14.33 Ley 142 de 1994) que para esta oferta es el Tomador de los servicios de instalación, reparación y mantenimiento de gasodomésticos y electrodomésticos; reparación de fugas perceptibles e imperceptibles; reparación de daños de energía y/o servicios especializados de energía, es decir, quien realiza el proceso de inscripción y acepta los Términos y Condiciones del servicio. También denominado Tomador.

**“Dirección”**: es la dirección de residencia o domicilio donde el Tomador o Cliente requiera que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiéndose por tal su casa, local comercial, apartamento o inmueble de habitación o vivienda que se encuentre dentro del listado de municipios de cobertura. La confirmación de la dirección se realiza al momento de tomar un servicio por demanda.

**“EPM”:** corresponde a Empresas Públicas de Medellín E.S.P., empresa industrial y comercial del Estado del orden distrital, identificada con el NIT. 890.904.996-1, creada como establecimiento público del orden municipal mediante el Acuerdo 058 de 1955, expedido por el Consejo Administrativo de Medellín, con domicilio en la ciudad de Medellín, y transformada mediante el Acuerdo 69 del 23 de diciembre de 1997 del Concejo Municipal de Medellín.

**“EPM a tu Puerta”:** es el nombre de la oferta de EPM para la prestación de los servicios de instalación, mantenimiento y reparación de equipos electrodomésticos y gasodomésticos; reparación de fugas perceptibles e imperceptibles; reparación de daños de energía y servicios especializados de energía, para Hogares y Empresas con actividad económica comercial.

**“Línea de atención” o “contact center”:** es la línea telefónica de atención 604 44 44 800 opción 2 para que los Clientes accedan a la información que requieran del servicio EPM a tu Puerta; así como también: solicitar servicios, modificar una cita agendada, interponer una PQR, entre otras transacciones.

**“Términos y Condiciones”:** Corresponde a las reglas que se definen en el presente documento, las cuales dan cuenta de las condiciones que debe reunir el Cliente o Tomador para acceder a los servicios, las obligaciones que asume EPM, los derechos del Cliente o Tomador, las autorizaciones que debe emitir al momento de la compra, así como los demás elementos necesarios para el perfeccionamiento de la relación contractual, la ejecución del servicio, su pago y las garantías otorgadas por EPM. La aceptación de los Términos y Condiciones debe ser emitida en forma voluntaria por el Cliente o Tomador al momento de la compra, de acuerdo con el canal seleccionado. La aceptación de estos Términos y Condiciones implica, además, (i) que el Cliente o Tomador se compromete durante la vigencia de la relación jurídica a efectuar un manejo adecuado y transparente del origen y uso de los bienes y/o recursos destinados al cumplimiento de la relación jurídica, con fundamento en los principios de honestidad, eficiencia, eficacia y legalidad, y a respetar la normativa jurídica y reglamentaria vigente en el ordenamiento jurídico en materia de actos contra la Corrupción, el Lavado de Activos, la Financiación del terrorismo y la Extinción de Dominio. Y (ii) que el Cliente o Usuario declara que no se encuentra incluido en la lista OFAC (Clinton), listas de la ONU, listas de la Unión Europea de organizaciones terroristas ni en las listas de terroristas de Estados Unidos de América; ni vinculado a ningún proceso penal por Lavado de Activos o cualquiera de sus delitos conexos o subyacentes. Si se incumple estas

declaraciones y/o compromisos, EPM se reserva el derecho a terminar la relación jurídica.

**“Tomador”**: es el Cliente de EPM que se inscribe para tomar los servicios de EPM a tu Puerta de instalación, reparación y mantenimiento de equipos electrodomésticos y gasodomésticos; reparación de fugas perceptibles e imperceptibles; reparación de daños de energía y/o servicios especializados de energía, es decir, quien realiza el proceso de inscripción y acepta los Términos y Condiciones del servicio. También se denomina Cliente.

## **2. Servicios del programa y formas de acceso**

El Cliente puede acceder a los servicios del programa en la modalidad denominada *servicios por demanda*, para solicitar servicios de instalación, mantenimiento y reparación de electrodomésticos y gasodomésticos; reparación de fugas perceptibles e imperceptibles; reparación de daños de energía en redes internas y servicios especializados de energía.

Los servicios prestados por EPM a tu Puerta son ejecutados por personal experto contratista de EPM, quienes actúan en nombre y representación de EPM.

## **3. Condiciones para acceder**

Para solicitar cualquiera de los servicios de EPM a tu Puerta, es requisito esencial que el Cliente (i) tenga al menos uno (1) de los servicios públicos domiciliarios prestados por EPM en modalidad pospago: acueducto, saneamiento, gas natural y energía eléctrica, que se encuentren en estado de conexión; (ii) no tener ninguna deuda superior a dos (2) meses con cualquiera de los servicios prestados por EPM; y (iii) tener un comportamiento de pago oportuno de la factura de servicios públicos durante los últimos seis (6) meses.

## **4. Cobertura Geográfica**

EPM ofrece los servicios de instalación, mantenimiento y reparación de electro y gasodomésticos en los perímetros urbanos de los municipios que conforman el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y en los municipios de Rionegro, El Retiro, Guarne, Marinilla y La Ceja.

Para los servicios de reparación de fugas perceptibles o imperceptibles y reparación de daños de redes internas de energía se tiene cobertura en los perímetros urbanos y rurales de los municipios que conforman el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y en los municipios de Rionegro, El Retiro, Guarne, Marinilla y La Ceja.

Los servicios especializados de energía se prestan en los municipios que conforman el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y en otros municipios de Antioquia y de algunos departamentos de Colombia, los cuales se detallan a continuación:

Cobertura Servicios de mantenimiento de Subestaciones		
Departamento	Región	Municipio
Antioquia	Bajo Cauca	Caucasia
	Magdalena Medio	Nechí
		Puerto Berrío
		Puerto Nare
	Norte	Puerto Triunfo
		Entrerrios
		DonMatías
		Remedios
	Nordeste	San Pedro de los Milagros
		Santa Rosa de Osos
		Toledo
		Yarumal
		Amalfi
	Occidente	Cisneros
		Guatapé
		Peñol
	Oriente	Santo Domingo
		Segovia
Oriente Cercano	Yolombó	
	Buriticá	
Cundinamarca	Cañasgordas	
	Frontino	
	Girardo	
	San Jerónimo	
	Abejorral	
	El Carmen de Viborata	
	El Retiro	
	El Santuario	
	Guarne	
	La Ceja	
La Unión		
Boyacá	Marinilla	
	Rionegro	
	San Luis	
	Sonsón	
	Amagá	
	Angelsópolis	
	La Pintada	
	Santa Bárbara	
	Titiribí	
	Urabá	
Santander	Urabá	
	Apartadó	
	Arboletes	
	Carepa	
	Chigorodó	
	Necoclí	
	San Pedro de Urabá	
	Turbo	
	Barbosa	
	Bello	
Caldas		
Caldas	Capacabana	
	Envigado	
	Girardota	
	Itagüí	
	La Estrella	
	Medellín	
	Sabaneta	
	Bogotá, D.C.	
	Cajicá	
	Chía	
Cogua		
Facatativá		
Funza		
Girardot		
Madrid		
Mosquera		
Puerto Salgar		
Sesquile		
Soacha		
Sopó		
Tenjo		
Tocancipá		
Boyacá	Duitama	
	Puerto Boyacá	
	Sogamoso	
	Tunjá	
	Meta	
	Puerto Gaitán	
	Puerto López	
	Vitancencia	
	Santander	
	Albania	
Barrancabermeja		
Bucaramanga		
Floridablanca		
Girón		
Lebrija		
Piedecuesta		
Puerto Wilches		
Arauca		
Sabana de Torres		
Norte de Santander	Cúcuta	
	Ocaña	
	Villa del Rosario	
	Los Patios	
	Tibú	
	El Zulia	
	Barranquilla	
	Atlántico	
	Galapa	
	Soledad	
Botivar		
Cartagena de Indias D. T. y C		
Turbaco		
Santa Catalina		
Montería		
Córdoba		
Ciénaga de Oro		
La Apartada		
Planeta Rica		
Magdalena		
Santa Marta		
Guajira		
Riochica		
Urbía		
Sucre		
Cowata		
Cesar		
Valledupar		
Aguachica		
Gomara		
La Jagua de Ibirico		
Casanare		
Yopal		
Caquetá		
Solano		
Anserma		
Chirichiná		
La Dorada		
Manizales		
Neira		
Salamina		
Supía		
Armenia		
Quindío		
Catacá		
Quimbaya		
La Tebaida		
Montenegro		
Risaralda		
Dosquebradas		
Pereira		
Santa Rosa de Cabal		
Huila		
Neiva		
Campoalegre		
Rovira		
Ibagué		
Tolima		
Lerida		
San Sebastian de Mariquita		
Espinal		
Valle del Cauca		
Cañi		
Palmira		
Tuluá		
Yumbo		
Candelaria		
Cartago		
Bugalagrande		
Buga - Guadalupe de Buga		
La Unión		
Cauca		
Catoto		
Popayán		
Puerto Tejada		
Villa Rica		
Nariño		
Pasto		

Cobertura Servicios de Calidad Energética		
Departamento	Región	Municipio
Antioquia	Bajo Cauca	El Bagre
	Magdalena Medio	Caucasia
		Puerto Berrío
		Puerto Nare
	Norte	Puerto Triunfo
		Entrerrios
		Don Matías
		Gómez Plata
	Nordeste	Guadalupe
		Remedios
		San Pedro
		Santa Rosa de Osos
		Toledo
	Occidente	Yarumal
		Amalfi
	Oriente Cercano	Segovia
		Yolombó
	Cundinamarca	Buriticá
San Jerónimo		
El Carmen de Viborata		
El Retiro		
El Santuario		
Guarne		
La Cija		
La Unión		
Marinilla		
Rionegro		
San Luis		
Sonsón		
Boyacá	Amagá	
	Angelsópolis	
	La Pintada	
	Santa Bárbara	
	Titiribí	
	Urabá	
	Apertadó	
	Arboletes	
	Carepa	
	Chigorodó	
Necoclí		
San Pedro de Urabá		
Turbo		
Barbosa		
Bello		
Caldas		
Copacabana		
Envigado		
Girardota		
Itagüí		
La Estrella		
Medellín		
Sabaneta		
Boyacá	Bogotá, D.C.	
	Cajicá	
	Chía	
	Cogua	
	Facatativá	
	Funza	
	Girardot	
	Madrid	
	Mosquera	
	Puerto Salgar	
Sesquile		
Soacha		
Sopó		
Tenjo		
Tocancipá		
Zipacná		
Boyacá	Duitama	
	Puerto Boyacá	
	Sogamoso	
	Tunjá	
	Meta	
	Puerto Gaitán	
	Puerto López	
	Vitancencia	
	Atlántico	
	Barranquilla	
Galapa		
Malambo		
Sabanalarga		
Soledad		
Botivar		
Cartagena de Indias D. T. y C		
Santa Catalina		
Córdoba		
Montería		
Ciénaga de Oro		
La Apartada		
Planeta Rica		
Magdalena		
Santa Marta		
Guajira		
Urbía		
Sucre		
Cowata		
Cesar		
Valledupar		
Aguachica		
Gomara		
La Jagua de Ibirico		
Norte de Santander		
Cúcuta		
Ocaña		
Villa del Rosario		
Los Patios		
Tibú		
Zulia		
Santander		
Barrancabermeja		
Bucaramanga		
Floridablanca		
Girón		
Piedecuesta		
Puerto Wilches		
Arauca		
Rionegro		
Sabana de Torres		
Caldas		
Agudás		
Anserma		
Chirichiná		
La Dorada		
San José		
Vitarte		
Manizales		
Supía		
Quindío		
Armenia		
Catacá		
Quimbaya		
La Tebaida		
Montenegro		
Risaralda		
Dosquebradas		
Pereira		
Santa Rosa de Cabal		
Huila		
Neiva		
Ibagué		
Tolima		
Espinal		
Lerida		
Mariquita		
Casanare		
Yopal		
Caquetá		
Solano		
Valle del Cauca		
Cañi		
Guadalajara de Buga		
Palmira		
Tuluá		
Yumbo		
Candelaria		
Cartago		
Jamundí		
La Unión		
Cauca		
Catoto		
Popayán		
Puerto Tejada		
Villa Rica		
Nariño		
Pasto		

Por consiguiente, podrá negarse a la aceptación de una solicitud del servicio cuando el domicilio registrado por el Cliente para su prestación, no se encuentre dentro de la mencionada zona geográfica; aun así, EPM podrá realizar modificaciones o excepciones a esta condición, las cuales serán previamente informadas mediante la correspondiente modificación de estos Términos y Condiciones, de acuerdo con lo que se indica en el Numeral 21 Disposiciones Varias. [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).

## **5. Precio**

Los precios vigentes pueden ser consultados en <https://www.epm.com.co/epmatupuerta> e incluyen IVA del 19%.

Para servicios de mantenimiento, el valor indicado en la lista de precios incluye la mano de obra y el desplazamiento del personal técnico hasta el domicilio del Cliente.

Para servicios de reparación, se informarán los precios una vez el técnico realice el diagnóstico y la cotización de las piezas, repuestos y demás elementos a reemplazar, así como del trabajo a realizar.

En cualquier caso, siempre se informará el valor de la visita de diagnóstico al momento de agendar el servicio, el cual puede ser consultado en la lista vigente de precios de EPM a tu Puerta publicada en <https://www.epm.com.co/epmatupuerta>.

Para los servicios especializados de energía, los precios serán informados al cliente después de realizada la visita de diagnóstico; esta visita no tendrá cobro.

En el caso de la revisión y cotización de reparación de fugas perceptibles e imperceptibles, puede detectarse en la visita que se requiere una revisión adicional a la solicitada por el Cliente, toda vez que el Cliente puede solicitar una visita para la revisión de fuga perceptible y encontrarse que, adicionalmente, existe una fuga imperceptible, lo que requiere una revisión adicional. En este caso, esta revisión adicional será cobrada de forma independiente, pues requiere elementos diferentes para realizar la revisión.

Los precios definitivos por los distintos servicios ofrecidos serán detallados en las respectivas cotizaciones y/o liquidaciones, una vez realizado el diagnóstico en función del tipo de equipo, el modelo, la complejidad del servicio a ser prestado, el impacto en metros a intervenir para la reparación de la fuga imperceptible o el daño

eléctrico en conductor eléctrico y las piezas, repuestos o elementos a reemplazar en caso de requerirse. El Cliente o su autorizado deberán aceptar en forma previa la cotización para proceder a ejecutar el servicio.

## **6. Medio de cobro y pago**

El pago de los servicios se realizará únicamente con cargo a la factura de EPM y podrá realizarse así:

Servicios por demanda **para hogares se cuenta con 2 modalidades:**

**a. Financiado a través de SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA (sujeto a la disponibilidad de dicha financiación según la fecha en la que se haga la solicitud):** para acceder a esta opción es necesario que esta se encuentre activa para los servicios de EPM a tu Puerta al momento de la solicitud del servicio. Adicionalmente, es necesario que el Cliente al momento de la solicitud de agendamiento del servicio, indique que requiere financiación. Cuando el Cliente no tenga habilitadas alguna de las opciones de los créditos de **SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA** al momento de agendar el servicio, puede realizar el proceso de solicitud de crédito a través de la Línea de atención 604 44 44 800, opción 1, previo al agendamiento y prestación del servicio con el fin de verificar que cuente con el crédito aprobado y cupo disponible. Esta financiación solo aplica siempre y cuando esté activa para la oferta de EPM a tu Puerta.

Para cambiar la forma de pago, de contado a financiado o viceversa, después de la solicitud del servicio, se requiere tener aprobada la financiación con **SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA** previo a la petición del cambio, y hacerse máximo hasta la fecha de prestación del servicio, a las 6:00 pm, si es de lunes a viernes, o hasta las 12 del mediodía, si es sábado (días que labora el contact center). Este cambio de forma de pago solo puede realizarse a través de la Línea telefónica 6044444800 opción 2.

En caso de no hacerse cambios en la forma de pago en las condiciones anteriores, de lo cual se conservará como soporte la llamada telefónica, el cobro quedará en la factura de servicios públicos EPM en la modalidad de pago indicada al momento de la solicitud del servicio.

**b. Pago a una (1) cuota** en la siguiente factura de servicios públicos.

Los **Servicios por demanda para empresas** únicamente se podrán pagar **a una (1) cuota** en la factura de servicios públicos domiciliarios siguiente a la prestación del servicio de EPM a Tu Puerta.

Cuando el valor del servicio supere los cinco (5) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV), EPM podrá solicitar al Cliente el otorgamiento de un pagaré, de conformidad con el Anexo 1.0 del presente documento. Una vez pagada la obligación, el pagaré será devuelto por EPM.

El valor relacionado en la factura de servicios públicos corresponderá al valor total a pagar por el servicio.

En cualquiera de las formas de pago, el detalle del cobro se relaciona al Cliente en la cotización y liquidación del servicio que entrega el técnico al Cliente en la visita una vez prestado el servicio, la cual deber ser firmada por el Cliente en señal de aceptación y de recibido a entera satisfacción.

Ningún funcionario o contratista de EPM está autorizado para solicitar ni para recibir dinero en efectivo ni otro medio de pago por los servicios que ofrece. Todos los cobros se realizan a través de la factura de servicios públicos domiciliarios de EPM.

El pago de los servicios podrá realizarse por cualquiera de los medios establecidos por EPM para el pago de la factura de servicios públicos domiciliarios y en los mismos términos de vencimiento de dicha factura.

## **7. Canal para solicitar, modificar o cancelar un servicio**

La solicitud, modificación y/o cancelación de los servicios de EPM a tu Puerta podrá realizarse a través de la Línea telefónica 604 44 44 800, opción 2, en el horario de lunes a viernes, de 8 am. a 6 pm.; y sábados de 8 am. a 12 m.; o las 24 horas del día a través de los canales digitales:

- a. WhatsApp 3023000115, opción 4, y siguiendo instrucciones.
- b. En el link <https://www.epm.com.co/epmatupuerta>.

Para el caso de las personas jurídicas que así lo dispongan, después de la visita de diagnóstico, EPM remitirá al Cliente una oferta mercantil con todas las condiciones del servicio, en la cual se incluirán las condiciones particulares necesarias por los requerimientos del Cliente, de sus instalaciones y/o de la magnitud de los servicios,

y adicionales a estos Términos y Condiciones. Si la oferta es satisfactoria para el Cliente, esta deberá ser aceptada de manera pura y simple, mediante el envío, por el medio electrónico que se indique en la oferta y durante el término de su validez, de la respectiva orden de compra, un certificado de existencia y representación legal con una fecha de expedición no mayor a tres (3) meses y las demás autorizaciones que se describen en estos Términos y Condiciones.

Las cancelaciones o reprogramaciones de agendas ya registradas podrán realizarse las 24 horas del día a través de la Línea telefónica 604 44 44 800 opción 2, a través de WhatsApp 3023000115, opción “EPM a tu Puerta”, o a través del link <https://www.epm.com.co/epmatupuerta>.

## **8. Condiciones para la prestación de los servicios**

Este apartado establece las condiciones bajo las cuales EPM prestará servicios de instalación, mantenimiento y reparación de equipos electrodomésticos y gasodomésticos; reparación de redes internas de energía; reparación de fugas perceptibles e imperceptibles y servicios especializados de energía a sus Clientes, personas naturales y jurídicas bajo modalidad de servicios por demanda.

### **8.1. Servicios por demanda de instalación, mantenimiento y reparación de electrodomésticos y gasodomésticos**

Los servicios de instalación, mantenimiento y reparación se ofrecen sobre las siguientes categorías de equipos, en todas las líneas y marcas: refrigeración doméstica, refrigeración comercial (congelador y refrigerador horizontal y vertical), aires acondicionados, lavadoras y secadoras, lavavajillas, calentadores, campanas y línea de empotrar (estufa, cubierta, campana de empotrar, mesón y horno). Dentro del alcance no se incluyen electro-menores ni aparatos electrónicos.

A continuación, se describen los diferentes servicios:

**Instalación:** servicio en el que un técnico especialista realiza la inspección física del producto, verifica que las condiciones físicas del lugar donde será ubicado sean adecuadas, realiza la instalación del equipo y ejecuta pruebas básicas de funcionamiento luego de instalado. En el servicio no incluye adecuaciones de infraestructura para la instalación (obras civiles) ni accesorios o piezas requeridas para la instalación y en caso de requerirse serán cobradas como un valor adicional al servicio.

Principales actividades:

- Validación de las condiciones del producto a instalar e identificación de faltantes o defectos físicos (validación que se realiza en presencia del Cliente).
- Validación de las condiciones del recinto con relación al cumplimiento de las normas aplicables y recomendaciones del fabricante del equipo.
- Preparación del equipo con conectores, mangueras y dispositivos (cuando aplique).
- Posicionamiento del producto en el punto de instalación.
- Verificación de hermeticidad de las conexiones de agua, verificación de voltaje (cuando aplique) y detección de fugas para la red de gas (cuando aplique).
- Ejecución de pruebas para verificar el correcto funcionamiento del equipo en presencia del Cliente.
- Indicación de instrucciones de uso, cuidados, manejo y seguridad sobre el equipo.

**Mantenimiento preventivo:** servicio en el que un técnico especialista verifica el adecuado funcionamiento del equipo y de las condiciones de cómo encuentra instalado según normatividad vigente.

Principales actividades:

#### En Electrodomésticos

- Verificación del cumplimiento de condiciones de instalación.
- Pruebas funcionales para determinar el estado actual del equipo.
- Medición de las variables eléctricas (voltaje, corriente, frecuencia).
- Limpieza del equipo y sus componentes (no incluye cambio de repuestos).
- Ejecución de pruebas para verificar el correcto funcionamiento del equipo en presencia del Cliente.

#### En gasodomésticos

- Revisión de las condiciones de instalación.
- Medición de las variables eléctricas, de la presión de gas y la presión de agua para asegurar el correcto funcionamiento de los gasodomésticos.
- Pruebas funcionales para determinar el estado actual del equipo.

- Limpieza del equipo y sus componentes (no incluye cambio de repuestos).
- Medición de las emisiones de monóxido.
- Ejecución de pruebas para verificar el correcto funcionamiento del equipo en presencia del Cliente.

#### En refrigeración

- Medición de las variables eléctricas, la presión de agua y verificación de las temperaturas para asegurar el correcto funcionamiento de los electrodomésticos.
- Pruebas funcionales para determinar el estado actual del equipo.
- Limpieza del equipo y sus componentes (no incluye cambio de repuestos).
- Ejecución de pruebas para verificar el correcto funcionamiento del equipo en presencia del Cliente.

#### En lavado

- Medición de las variables eléctricas, la presión de agua y la presión de gas cuando aplique para asegurar el correcto funcionamiento de los electrodomésticos.
- Pruebas funcionales para determinar el estado actual del equipo.
- Limpieza del equipo y sus componentes (no incluye cambio de repuestos).
- Lubricación de partes móviles como amortiguadores para evitar ruido durante el centrifugado.
- Ejecución de pruebas para verificar el correcto funcionamiento del equipo en presencia del Cliente.

**Reparación:** servicio en el que un técnico especialista verifica el funcionamiento del equipo e identifica las fallas o daños y las necesidades para la reparación de estas. Realiza una cotización y explicación al Cliente de los trabajos a realizar para que sean aprobados previo a la ejecución del trabajo.

#### Principales actividades:

- Medición de las variables que pueden afectar el correcto funcionamiento del equipo: Red eléctrica, suministro de agua y suministro de gas, cuando aplique.
- Diagnóstico, cotización y ejecución de la reparación de la falla que presenta (mano de obra y repuestos o piezas requeridas).

- Validación de fugas en las uniones expuestas de las salidas.
- Ejecución de pruebas para verificar el correcto funcionamiento del equipo en presencia del Cliente.
- Explicación de instrucciones de uso, cuidados, manejo y seguridad sobre el equipo.

## **8.2. Servicios por demanda de reparación de fugas perceptibles e imperceptibles**

Los servicios de reparación de red interna de acueducto se realizan mediante un **diagnóstico que permite la reparación de fugas imperceptibles o perceptibles**, evitando desperdicio de agua, deterioro de la infraestructura y problemas de salud.

La reparación de fugas imperceptibles se ejecuta en redes con tubería de diámetro de igual o inferior a ½ pulgada (media pulgada).

En la reparación de fugas perceptibles siempre se hace sustitución del elemento que presente la fuga.

La reparación de fugas perceptibles e imperceptibles sobre redes internas de acueducto se atenderá en redes empotradas y expuestas.

En la visita de revisión y cotización puede determinarse que la fuga no puede ser reparada o detectada, esto se presenta en casos muy particulares derivados de situaciones propias de la red interna del Cliente. El Cliente deberá pagar el valor de la revisión.

Los servicios siempre se prestarán de forma integral, es decir, incluyendo mano de obra, insumos y elementos necesarios para reparar la fuga o el daño.

Incluye: mano de obra y materiales asociadas a la corrección de la fuga, entrega en obra gris.

A continuación, se describen los diferentes servicios:

### **8.2.1 Servicios por demanda de reparación fugas imperceptibles**

**Fuga Imperceptible:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble, no es evidenciada por los sentidos y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

Principales actividades:

- Verificación de inexistencia de fuga perceptible, antes de iniciar con el diagnóstico de la fuga imperceptible.
- Diagnóstico de la fuga con uso de geófono, cotización y ejecución de la reparación de la fuga que presenta (mano de obra y elementos requeridos).
- Información al Cliente de la posible afectación de vecinos. En caso de existir, el Cliente acepta que fue debidamente informado de posibles afectaciones a sus vecinos con ocasión o en razón de los trabajos que se describen en la visita de revisión y diagnóstico. En tal sentido, reconoce que cualquier daño y/o perjuicio que se ocasione a los vecinos, propio del servicio prestado en el inmueble para el cual fue solicitado el servicio de EPM a tu Puerta, será del Cliente y no está incluido en la oferta.
- Ejecución de pruebas para verificar la corrección de la fuga.
- Los elementos cambiados durante la reparación deben dejarse en la casa/negocio del Cliente. Para ejecución de garantía no aplica.
- Explicación de entrega del servicio.

### **8.2.2. Servicios por demanda de reparación fugas perceptibles**

**Fuga Perceptible:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

La reparación de fugas perceptibles sobre las que tiene alcance esta oferta son: reparación de grifería de entrada y salida de sanitario, reparación de acople con válvula de control de sanitario, lavamanos, lavaplatos para una salida, reparación de llave de lavamanos y lavaplatos sencilla y doble, reparación de llave de ducha sencilla y doble con mezclador, reparación de llaves para pocetas, jardineras, lavaderos y llave de paso o de corte.

Principales actividades:

- Verificación de inexistencia de fuga imperceptible, antes de iniciar con el diagnóstico de la fuga perceptible.

- Diagnóstico de la fuga, cotización y ejecución de la reparación de la fuga que presenta (mano de obra y elementos requeridos).
- Información al Cliente de la posible afectación de vecinos. En caso de existir, el Cliente acepta que fue debidamente informado de posibles afectaciones a sus vecinos con ocasión o debido a los trabajos que se describen en la visita de revisión y diagnóstico. En tal sentido, reconoce que cualquier daño y/o perjuicio que se ocasione a los vecinos, propio del servicio prestado en el inmueble para el cual fue solicitado el servicio de EPM a tu Puerta, será del Cliente y no está incluido en la oferta. Los elementos cambiados durante la reparación deben dejarse en la casa/negocio del Cliente. Para ejecución de garantía no aplica.
- Ejecución de pruebas para verificar la corrección de la fuga.
- Explicación de entrega del servicio.

### **8.3. Servicios por demanda de reparación de red interna de energía**

Los servicios de reparación de red interna de energía se realizan mediante un diagnóstico que permite la reparación de daños eléctricos, para evitar desperdicio de energía y accidentes.

La reparación de daños eléctricos sobre la red interna de energía se atenderá en redes empotradas y expuestas.

**Incluye:** mano de obra y materiales asociadas a la corrección de la fuga, entrega en obra gris.

La reparación de daños eléctricos sobre las que tiene alcance esta oferta son:

- Reparación daño eléctrico en red expuesta o empotrada en: pase, en toma sencillo y doble, en punto de iluminación, Cambio de caja de 2 y 3 circuitos.
- Cambio de protección (Breaker de 20-30-40 Amp) y corrección de conductor eléctrico en red expuesta o empotrada.

Principales actividades:

- Identificar el lugar donde está ubicado el daño eléctrico en el circuito (Pases, tomas sencillos, dobles, interruptores sencillos dobles, puntos de iluminación, Protecciones Breaker).

- Suspensión temporal del servicio de energía en el circuito a intervenir. El Cliente deberá contemplar esta acción requerida para la prestación del servicio de reparación, por lo tanto, en caso de presentarse situaciones como personas oxígeno dependientes o máquinas que no puedan tener suspensión de fluido eléctrico, no podrá prestarse el servicio y deberá pagar la visita de revisión y cotización.
- Diagnóstico, cotización y ejecución de la reparación del daño que presenta (mano de obra y elementos requeridos).
- Información al Cliente de la posible afectación de vecinos. En caso de existir, el Cliente acepta que fue debidamente informado de posibles afectaciones a sus vecinos con ocasión o debido a los trabajos que se describen en la visita de revisión y diagnóstico. En tal sentido, reconoce que cualquier daño y/o perjuicio que se ocasione a los vecinos, propio del servicio prestado en el inmueble para el cual fue solicitado el servicio de EPM a tu Puerta, será del Cliente y no está incluido en la oferta. Los elementos cambiados durante la reparación deben dejarse en la casa/negocio del Cliente. No aplica para ejecución de garantía.
- Ejecución de pruebas para verificar la corrección del daño.
- Explicación de entrega del servicio.

#### **8.4. Servicios especializados de energía**

##### **8.4.1. Servicios de mantenimiento de subestaciones de energía**

**8.4.1.1. Pruebas predictivas:** Son pruebas que se realizan sobre los transformadores de corriente, para determinar el estado en el cual se encuentran los equipos y evitar fallas operativas, así como aumentar la fiabilidad en los sistemas de protección.

**8.4.1.1.1. Pruebas sobre Transformador con Aceite:** En esta prueba se realizan las siguientes actividades:

##### **Análisis Dieléctrico y Fisicoquímico (ADFQ)**

Diagnosticar la condición del papel aislante en cuanto a su porcentaje de agua y grado de impregnación de productos de oxidación generados por el aceite aislante del transformador.

##### **Cromatografía de gases disueltos**

Detectar la presencia de gases combustibles tales como Hidrógeno, Monóxido de Carbono, Metano, Etileno, Acetileno y otros como Dióxido de Carbono y así predecir o descartar la presencia de fallas de tipo termino y/o eléctrico como descargas internas, efectos corona y sobrecalentamientos del aceite o de la celulosa.

#### **Análisis de PCB's (Análisis de contenido de bifenilos policlorados)**

Mediante cromatografía de gases identificar el contenido de PCB (ASKAREL) en el aceite de transformadores y determinar la concentración de PCB en partes por millón (ppm).

#### **Inspecciones termográficas**

Analizar de manera oportuna y en tiempo real fallas que presenten equipos mecánicos, eléctricos, sistemas térmicos y líneas de transmisión en su operación normal.

**8.4.1.1.2. Prueba sobre Transformador Seco:** En esta prueba se realiza las siguientes actividades:

#### **Inspecciones termográficas**

Analizar de manera oportuna y en tiempo real fallas que presenten equipos mecánicos, eléctricos, sistemas térmicos y líneas de transmisión en su operación normal.

#### **8.4.1.2. Mantenimiento preventivo**

##### **Acompañamiento SISO y/o HSE**

Profesional en Gestión Integrada de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad (HSEQ), con experiencia en cuanto al mantenimiento preventivo, predictivo, correctivo, de equipos electromecánicos y/o mantenimiento de instalaciones industriales, de transformadores secos e inmersos en aceite. El mantenimiento de la subestación requiere de este acompañamiento SISO y/o HSE.

#### **Mantenimiento a subestación Nivel II + Pruebas eléctricas a un (1) transformador en día ordinario diurno y festivo diurno**

Elementos de la subestación y pruebas eléctricas que están incluidas en el mantenimiento subestación nivel II

- Celda de medida: TC, TP (revisar iluminación).
- Puesta a tierra.
- Protecciones del transformador.
- Transformador principal.
- Seccionador del transformador principal.
- Gabinete principal, en el que se aloja el totalizador.
- Interruptores
- Banco de condensadores.
- Tableros de distribución

#### **Pruebas eléctricas al transformador:**

Las pruebas eléctricas se realizarán en el TAP en el que se encuentre el transformador. En caso de que el cliente requiera el cambio de TAP, se hará indicándole el riesgo en el que se incurre y trasladando la responsabilidad de la maniobra a este en la firma de un formato de descargo de responsabilidades.

Las pruebas eléctricas a ejecutar son las siguientes:

- Relación de transformación (TTR)- IEEE C57.12.90 – 2015 Numeral 7.3.1 / C57.152 – 2013 Numeral 7.2.10
- Resistencia de devanados - ANSI/IEEE C57.12.90 – 2015 Numeral 5.3.1 / C57.152 – 2013 Numeral 7.2.7
- Resistencia de aislamiento - ANSI/IEEE C57.12.90 – 2015 Numeral 10.11 / C57.152 – 2013 Numeral 7.2.13

#### **Mantenimiento a subestación Nivel III + Pruebas eléctricas a un (1) transformador en día ordinario diurno y festivo diurno**

Elementos de la subestación y pruebas eléctricas que están incluidas en el mantenimiento subestación nivel III:

- Seccionador principal (pórtico)
- Pararrayos
- Equipos de medida: Transformadores de corriente y potencial
- Interruptores

#### **8.4.2. Servicios de calidad en energía**

Servicios que buscan mejorar la confiabilidad y la seguridad industrial de los servicios de energía, con criterios de análisis, diseño e implementación de soluciones a la medida para clientes no residenciales.

El Cliente puede solicitar o varios servicios de calidad, tanto en el contacto inicial como en la visita de diagnóstico.

#### **8.4.2.1. Diagnóstico de la calidad de la energía**

Se evalúa el conjunto de características físicas de las señales de tensión y corriente, para un tiempo dado y un lugar determinados con el propósito de satisfacer la necesidad del cliente (NTC 5000), identificar los problemas relacionados con la calidad de la energía que ocasionen alteraciones en los procesos o equipos eléctricos de las instalaciones e identificar las variables que ocasionan fenómenos eléctricos relacionados con la calidad de la energía, como:

- Transitorios electromagnéticos (de Impulso y Oscilatorio)
- Variaciones de corta duración (Sags, Swells, Interrupciones de corta duración: ausencia de tensión)
- Variaciones de larga duración (Sobretensión, Subtensión)
- Desbalance de tensión
- Distorsión en la forma de onda (C.D. Adicional, Armónicos, Interarmónicos, Muecas (Notches), Ruido)
- Flicker
- Variación de frecuencia
- Variación del factor de potencia
- Para este tipo de mediciones se requiere de un equipo Clase A.

#### **8.4.2.2. Estudio de cargabilidad**

Analizar los diferentes porcentajes de cargabilidad y eficiencia que poseen los transformadores de una planta. Para este tipo de trabajos se utilizará equipo analizador de redes.

#### **8.4.2.3. Actualización diagrama unifilar**

Cuando se requiera esta información para llevar a cabo alguna actividad, se debe indagar acerca de la actualización del plano. En caso de que se encuentre

desactualizado, se ofrece la actualización del mismo; y, en caso de que no se disponga de planos eléctricos, se levanta según norma.

#### **8.4.2.4. Estudio de coordinación de protecciones**

Realizar un diagnóstico y a partir del mismo, garantizar que la operación del sistema de protecciones se realice en un tiempo mínimo, con un orden específico (aguas arriba de la falla) y aislando la falla del sistema de potencia, en la menor proporción de área y tiempo posible. Para la elaboración del estudio, es necesario realizar visitas de inspección para considerar las protecciones instaladas, solicitar plano eléctrico de la instalación y realizar el modelado de la red, para visualizar el comportamiento de las protecciones ante cortos monofásicos y trifásicos.

Cuando se encuentren opciones de mejora en ajuste de las protecciones instaladas, se plasman por escrito las recomendaciones para evidenciar el ajuste actual y el ajuste recomendado. Se usa como referencia la norma *IEEE recommended practice for protection and Coordination of industrial plants and commercial Power Systems. IEEE STD. 242, 1986.*

#### **8.4.2.5. Estudio de corto circuito**

El estudio de corto circuito se realizará en las redes eléctricas de los clientes, desde la alimentación de la empresa hasta las protecciones de los circuitos y cargas; se parte de la información suministrada por el Cliente y se realizarán visitas para complementar lo que haga falta, dimensionar el estudio y el número de simulaciones que se requiera para garantizar la condición más crítica del sistema. Se realiza un modelado de la red para calcular los niveles de cortocircuito trifásico y monofásico en los gabinetes y celdas que sean requeridos por el Cliente bien sea para adquisición de equipos, definición de niveles de riesgo, coordinación de protecciones, entre otros. El estudio se realiza de acuerdo con la Norma ANSI C-37.

#### **8.4.2.6. Estudio de arco eléctrico**

Calcular las fronteras de acercamiento definidas por el riesgo a la presencia de un arco eléctrico, determinando la clase de implementos y protección que debe portar. Para ello, es necesario modelar el sistema bajo diferentes escenarios e identificar la condición más crítica del sistema. Por cada tablero de baja tensión, se presenta una etiqueta de seguridad con las respectivas indicaciones, la cual debe contener como mínimo la siguiente información: energía incidente, categoría del equipo de

protección personal requerido, distancias de acercamiento. El cálculo de las indicaciones debe estar acorde con las indicaciones del RETIE, la norma *NFPA 70E 2009 “Standard for Electrical Safety in the Workplace”* y IEEE 1584 – 2002 *“Guide for Performing an Arc Flash Hazard Analysis”*.

#### **8.4.2.7. Estudio del sistema de puesta a tierra**

Consiste en un diagnóstico del sistema de puesta a tierra, siguiendo las indicaciones del RETIE, la norma ANSI/IEEE Std. 80 *“IEEE Guide for Safety in A.C. Substation Grounding”* y la ANSI/IEEE Std 1100-1992 *“Recommended Practice for Powering and Grounding sensitive Electronic Equipment”*. Se evalúa la distribución del cableado de tierras y calibres; y se efectúan mediciones de resistividad y continuidad eléctrica, de acuerdo con las recomendaciones realizadas en la norma ANSI/IEEE Std 81 *“IEEE Guide for Measuring Earth Resistivity, Ground Impedance, and Earth Surface Potentials of a Ground System”*, garantizando la interconexión de todos los puntos.

#### **8.4.2.8. Compensación de energía reactiva**

En caso de presentarse un problema de compensación de reactiva, bien sea detectado en la medición del analizador de redes, manifestado por el Cliente o evidenciado en la facturación, se dispondrá de las mediciones, análisis de ingeniería y cálculos necesarios que permitan determinar con precisión en qué equipo o parte de la instalación se deben instalar la compensación de reactivos y el equipo indicado para que permita compensar sin ocasionar sobretensiones, problemas de armónicos, resonancia, ni problemas asociados con la calidad de la potencia.

Evaluar, verificar y calcular un método de compensación de potencia reactiva adecuado para las necesidades de cada instalación y que corresponda a un análisis de la red eléctrica que determine los parámetros necesarios para realizar una correcta compensación. Este análisis incluye los siguientes aspectos:

- Tensión en la red.
- Potencia total consumida.
- Corriente en el neutro
- Distorsión armónica en tensión (THD V).
- Distorsión armónica en corriente (THD I).
- Armónicos preponderantes (3°, 5°, 7°...)
- Factor de potencia (FP) de la instalación.

- Potencia en Kvar, necesario a instalar.

En el análisis de carga serán considerados en cada una de las fases, ya que se debe tener en cuenta la posible existencia de desbalance en el sistema. En la compensación en todos los casos posibles se determinarán las consideraciones del sistema en el que se debe instalar la compensación. Se limitará la cantidad de unidades de compensación preestablecidas en un gabinete para la compensación. Se limitará la capacidad de compensación de potencia reactiva para los estados de máxima demanda. Se contemplará la capacidad máxima de compensación a instalar en un gabinete teniendo en cuenta la instalación de filtros de armónicos. Los efectos sobre la tensión del sistema (baja o alta) deberán ser considerados en el análisis de modo que tal que no se excedan los límites de desviaciones establecidos en las normas. De esta manera, se podrá determinar con exactitud la capacidad en KVAR necesaria y adecuada a instalar.

#### **8.4.2.9. Estudio de apantallamiento y protección contra descargas atmosféricas**

La metodología empleada para el diseño del apantallamiento contra descargas atmosféricas corresponde a dimensionar el sistema de protección externo e interno cumpliendo los requerimientos del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y normas nacionales e internacionales como NTC 4552, IEC 62305 y NFPA 780. La metodología adoptada para el diseño del apantallamiento externo corresponde al uso del modelo electrogeométrico, por medio de una rutina que involucra el nivel cerámico de la zona, las distribuciones de probabilidad de corrientes de descarga y la caracterización espacial de la instalación.

Posteriormente se simula el sistema de apantallamiento y la interacción con edificaciones vecinas, se definen las bajantes y se diseña el sistema de puesta a tierra teniendo en cuenta la resistividad del sitio. Para el diseño del sistema de protección interno se considera el resultado de la evaluación del riesgo ante rayos y se hace la selección y coordinación de los Dispositivos de Protección contra Sobretensiones (DPS).

#### **8.4.2.10. Estudio de ferorresonancia**

Estudio del fenómeno oscilatorio estacionario no lineal que se presenta en un sistema eléctrico AC debido a la interacción entre un condensador y una inductancia con núcleo ferromagnético saturable. Para lo cual el sistema eléctrico es modelado

utilizando el programa ATP y se realizan simulaciones tendientes a verificar el comportamiento de los equipos en cuanto a su saturación y respuesta en frecuencia.

#### **8.4.2.11. Estudio de conexión**

Consiste en el análisis del sistema de potencia que incluye diferentes alternativas de conexión; los análisis de estado estacionario en condiciones normales y de contingencia, para condiciones de demanda máxima, media y mínima; el estudio de cortocircuito monofásico y trifásico; el análisis de confiabilidad en forma determinística y el estudio de estabilidad del sistema.

#### **8.4.2.12. Diseño de sistema eléctricos**

Elaborar los diseños para los sistemas de potencia de media tensión y baja tensión, utilizando herramientas de cálculo y software en cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), el Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público (RETILAP) y normas nacionales e internacionales como la NCT2050 y NFPA70.

De acuerdo con el Artículo 10.1 “Diseño de las instalaciones eléctricas del RETIE, se considera: *“10.1 DISEÑO DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS Toda instalación eléctrica a la que le aplique el RETIE, debe contar con un diseño realizado por un profesional o profesionales legalmente competentes para desarrollar esa actividad. El diseño podrá ser detallado o simplificado según el tipo de instalación.*

*Diseño Detallado.*

*El Diseño detallado debe ser ejecutado por profesionales de la ingeniería cuya especialidad esté relacionada con el tipo de obra a desarrollar y la competencia otorgada por su matrícula profesional, conforme a las Leyes 51 de 1986 y 842 de 2003. Las partes involucradas con el diseño deben atender y respetar los derechos de autor y propiedad intelectual de los diseños. La profundidad con que se traten los temas dependerá de la complejidad y el nivel de riesgo asociado al tipo de instalación y debe contemplar los ítems que le apliquen de la siguiente lista:*

- a. Análisis y cuadros de cargas iniciales y futuras, incluyendo análisis de factor de potencia y armónicos.*
- b. Análisis de coordinación de aislamiento eléctrico.*

- c. Análisis de cortocircuito y falla a tierra.*
- d. Análisis de nivel de riesgo por rayos y medidas de protección contra rayos.*
- e. Análisis de riesgos de origen eléctrico y medidas para mitigarlos.*
- f. Análisis del nivel tensión requerido.*
- g. Cálculo de campos electromagnéticos para asegurar que en espacios destinados a actividades rutinarias de las personas, no se superen los límites de exposición definidos en la Tabla 14.1*
- h. Cálculo de transformadores incluyendo los efectos de los armónicos y factor de potencia en la carga.*
- i. Cálculo del sistema de puesta a tierra.*
- j. Cálculo económico de conductores, teniendo en cuenta todos los factores de pérdidas, las cargas resultantes y los costos de la energía.*
- k. Verificación de los conductores, teniendo en cuenta el tiempo de disparo de los interruptores, la corriente de cortocircuito de la red y la capacidad de corriente del conductor de acuerdo con la norma IEC 60909, IEEE 242, capítulo 9 o equivalente.*
- l. Cálculo mecánico de estructuras y de elementos de sujeción de equipos.*
- m. Cálculo y coordinación de protecciones contra sobrecorrientes. En baja tensión se permite la coordinación con las características de limitación de corriente de los dispositivos según IEC 60947-2 Anexo A.*
- n. Cálculos de canalizaciones (tubo, ductos, canaletas y electroductos) y volumen de encerramientos (cajas, tableros, conduletas, etc.).*
- o. Cálculos de pérdidas de energía, teniendo en cuenta los efectos de armónicos y factor de potencia.*
- p. Cálculos de regulación.*
- q. Clasificación de áreas.*
- r. Elaboración de diagramas unifilares.*
- s. Elaboración de planos y esquemas eléctricos para construcción.*
- t. Especificaciones de construcción complementarias a los planos, incluyendo las de tipo técnico de equipos y materiales y sus condiciones particulares.*
- u. Establecer las distancias de seguridad requeridas.*
- v. Justificación técnica de desviación de la NTC 2050 cuando sea permitido, siempre y cuando no comprometa la seguridad de las personas o de la instalación.*
- w. Los demás estudios que el tipo de instalación requiera para su correcta y segura operación, tales como condiciones sísmicas, acústicas, mecánicas o térmicas.*

*Nota 1. La profundidad con que se traten los ítems dependerá del tipo de instalación, para lo cual debe aplicarse el juicio profesional del responsable del diseño.*

*Nota 2. El diseñador deberá hacer mención expresa de aquellos ítems que a su juicio no apliquen.”*

#### **8.4.2.13. Auditorías RETIE**

Verificación en general de las instalaciones, equipos, documentación, cumplimiento de criterios mínimos establecidos en el RETIE, distancias de seguridad, protecciones, señalización, todo encaminado a cumplir los objetivos del RETIE: La protección de la vida humana, la protección de la vida animal y vegetal, la preservación del medio ambiente y la prevención de prácticas que puedan inducir a error al usuario.

#### **8.4.2.14. Diseño de banco de condensadores**

Analizar las necesidades de cada instalación, teniendo en cuenta la capacidad, el cálculo de la potencia, el tipo de condensador, el regulador de paso, la capacidad de los equipos de protección y el sistema de puesta a tierra.

#### **8.4.2.15. Diseño e interventoría de proyectos eléctricos**

El servicio hace referencia al diseño de instalaciones eléctricas, teniendo en cuenta la planeación y ejecución del diseño del proyecto eléctrico; el diseño de ampliaciones y/o remodelaciones de instalaciones eléctricas existentes y la interventoría a los mismos.

#### **8.4.2.16. Acompañamiento SISO y/o HSE**

Profesional en Gestión Integrada de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad (HSEQ), con experiencia en los servicios que se prestan en el contrato. Este acompañamiento se requiere en los estudios de cargabilidad.

### **9. Exclusiones y particularidades**

#### **9.1. Exclusiones**

##### **9.1.1. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos**

No se encuentra dentro del alcance:

- Servicios de montaje y desmontaje de elementos como muebles u otros que impidan el libre acceso al equipo o sus componentes, con el fin de prestar los servicios de instalación, mantenimiento y reparación, en cuyo caso la respectiva contratación y pago será responsabilidad del Cliente.
- Adecuaciones en instalaciones y conexiones eléctricas y de gas u obras civiles.
- Servicios sobre equipos que aún se encuentran cubiertos por la vigencia de garantía del fabricante o vendedor. La aceptación de cualquier servicio por parte del Cliente implica que los técnicos especialistas de EPM a tu Puerta tienen autorización para intervenir el equipo agendado y que este no se encuentra en periodo de garantía.

### **9.1.2 Reparación de fugas perceptibles e imperceptibles**

No se encuentra dentro del alcance de la oferta:

- Acabados en obra blanca; las reparaciones, en caso de requerir obra civil, se entregan en obra gris.
- Atención de urgencias, es decir, sucesos de fuga de acueducto que deban atenderse de forma inmediata.
- Reparación de fugas sobre redes internas de acueducto con diámetro igual o superior a media pulgada.
- Reparación de fugas sobre redes de acueducto que tengan elementos avanzados como: sistemas de bombeo, tanques, entre otros.
- En caso de que en la visita de revisión y cotización se encuentre posible afectación a vecinos, será informado al Cliente, pues en caso de que, al ejecutar la reparación de la fuga en la red interna de acueducto, se presente afectación a los vecinos esto no será asumido por EPM a tu Puerta y no hará parte de la cotización realizada.

### **9.1.3. Reparación de redes internas de energía**

No se encuentra dentro del alcance:

- Acabados en obra blanca de las reparaciones de daños eléctricos; en caso de requerirse obra civil se entregará en obra gris.
- Atención de urgencias, es decir, sucesos de daños eléctricos que deban atenderse de forma inmediata.

- En caso de que en la visita de revisión y cotización se encuentre posible afectación a vecinos, será informado al Cliente, pues en caso de que, al ejecutar la reparación del daño eléctrico de la red interna, se presente afectación a los vecinos, esto no será asumido por EPM a tu Puerta y no hará parte de la cotización realizada.

## **9.2. Particularidades**

### **9.2.1. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos**

- EPM podrá negarse a prestar servicios en instalaciones que, por su ubicación y las condiciones de seguridad e higiene en las que se encuentren, puedan poner en peligro la seguridad, salud e integridad física de los contratistas y empleados.
- Las visitas deberán ser atendidas por una persona mayor de edad, autorizada de manera previa por el solicitante del servicio, en caso de no ser la misma persona, el solicitante deberá indicarlo en la llamada de solicitud del servicio.
- Cuando después de la visita de diagnóstico y por una situación particular de la marca, del estado del equipo o de un repuesto que no es posible conseguir en el mercado, se identifique que no es factible prestar el servicio, EPM informará al Cliente y dicha visita será cobrada al Cliente como visita de diagnóstico dentro de la factura de servicios públicos.
- Cuando después de la visita y ejecución del servicio en el domicilio del Cliente quede pendiente por parte de EPM la instalación de un repuesto u otro pendiente asociado a una herramienta o material, la visita inicial no se cobrará al Cliente y la nueva visita se facturará con el precio del ítem que corresponda al servicio solicitado y ejecutado de acuerdo con la tabla de servicios y precios vigentes.
- Cuando la prestación del servicio requiera el traslado del equipo al taller dadas las condiciones del equipo o del espacio, se informará previamente al Cliente para recibir autorización de aceptación del traslado y de la cotización de prestación del servicio. En caso de que el Cliente no acepte la cotización para el traslado, la visita será cobrada al Cliente bajo el concepto visita de diagnóstico.
- Cuando el Cliente decida aprobar la ejecución del trabajo en la misma visita no se cobrará el diagnóstico sino el valor de servicio ejecutado según cotización aprobada por el Cliente.

- Cuando se realice el diagnóstico y cotización del servicio y el Cliente decida no autorizar la ejecución del servicio en la misma visita, la visita será cobrada al Cliente bajo el concepto visita de diagnóstico.
- La cotización realizada tiene vigencia de 15 días calendario a partir de la fecha en que se elaboró y entregó al Cliente; tiempo dentro del cual el Cliente podrá agendar y solicitar la ejecución del servicio cotizado y, en dicho caso, el valor del diagnóstico realizado en la primera visita le será descontado del valor total a pagar después de ejecutado el servicio.
- Para el cobro de los repuestos, EPM procederá con la búsqueda y cotización de la pieza en el mercado e informará previamente al Cliente el precio para que éste autorice la programación y ejecución del servicio.

### **9.2.2. Reparación de fugas perceptibles e imperceptibles.**

- EPM podrá negarse a prestar servicios de reparación de fugas imperceptibles ante la imposibilidad en instalaciones que, por su ubicación y las condiciones de seguridad e higiene en las que se encuentren, puedan poner en peligro la seguridad, salud e integridad física de los contratistas y empleados.
- Las visitas deberán ser atendidas por una persona mayor de edad, autorizada de manera previa por el solicitante del servicio; en caso de no ser la misma persona, el solicitante deberá indicarlo en la llamada de solicitud del servicio.
- En caso de destapar y encontrar una tubería galvanizada en mal estado, el Cliente deberá tomar la decisión de una reparación sin garantía, o no tomar el servicio. En este último caso deberá pagar la visita de diagnóstico.
- En caso de que en la visita de revisión y cotización se encuentre posible afectación a vecinos, el Cliente acepta que fue debidamente informado de posibles afectaciones a sus vecinos con ocasión o debido a los trabajos que se describen en la visita de revisión y diagnóstico. En tal sentido, reconoce que cualquier daño y/o perjuicio que se ocasione a los vecinos, propio del servicio prestado en el inmueble para el cual fue solicitado el servicio de EPM a tu Puerta, será del Cliente y no está incluido en la oferta.
- En caso de que en la visita de revisión y cotización se encuentre imposibilidad en la detección de la fuga (ejemplo: ubicación de la vivienda/negocio con altos niveles de ruido que no permiten la detección de la fuga) o situaciones que no correspondan a una fuga explícitamente (consumo compartido con otra instalación y el Cliente no lo había detectado), será informado al Cliente y dicha visita será cobrada al Cliente como visita de revisión y cotización dentro de la factura de servicios públicos.

- Cuando después de la visita de revisión y cotización y por una situación particular de un repuesto que no es posible conseguir en el mercado, se identifique que no es factible presar el servicio, EPM informará al Cliente y dicha visita será cobrada al Cliente como visita de diagnóstico dentro de la factura de servicios públicos.
- Cuando después de la visita y ejecución del servicio en el domicilio del Cliente quede pendiente por parte de EPM la instalación de un repuesto u otro pendiente asociado a una herramienta o material, la visita inicial no se cobrará al Cliente y la nueva visita se facturará con el precio del ítem que corresponda al servicio solicitado y ejecutado de acuerdo con la tabla de servicios y precios vigentes.
- Cuando el Cliente decida aprobar la ejecución del trabajo en la misma visita no se cobrará la revisión y cotización, sino el valor de servicio ejecutado según cotización aprobada por el Cliente, la cual podrá sufrir variaciones después de ejecutado el trabajo.
- Cuando se realice la revisión y cotización del servicio y, el Cliente decida no autorizar la ejecución del servicio en la misma visita, la visita será cobrada al Cliente bajo el concepto visita de revisión y cotización de fuga perceptible o fuga imperceptible.
- La cotización realizada tiene vigencia de quince (15) días calendario a partir de la fecha en que se elaboró y entregó al Cliente; tiempo dentro del cual el Cliente podrá agendar y solicitar la ejecución del servicio cotizado y, en dicho caso, el valor de la revisión y cotización realizadas en la primera visita le será descontado del valor total a pagar después de ejecutado el servicio.

### **9.2.3. Reparación redes internas de energía**

- EPM podrá negarse a prestar servicios de reparación de fugas imperceptibles ante la imposibilidad en instalaciones que, por su ubicación y las condiciones de seguridad e higiene en las que se encuentren, puedan poner en peligro la seguridad, salud e integridad física de los contratistas y empleados.
- Las visitas deberán ser atendidas por una persona mayor de edad, autorizada de manera previa por el solicitante del servicio; en caso de no ser la misma persona, el solicitante deberá indicarlo en la llamada de solicitud del servicio.
- En caso de destapar y encontrar una tubería galvanizada en mal estado, el Cliente deberá tomar la decisión de una reparación sin garantía, o no tomar el servicio. En este último caso deberá pagar la visita de diagnóstico.

- En caso de que en la visita de revisión y cotización se encuentre imposibilidad en la detección de daños eléctricos en la red interna o situaciones que no correspondan a un daño explícitamente (consumo compartido con otra instalación y el Cliente no lo había detectado), será informado al Cliente y dicha visita será cobrada al Cliente como visita de revisión y cotización dentro de la factura de servicios públicos.
- En caso de que en la visita de revisión y cotización se encuentre posible afectación a vecinos, el Cliente acepta que fue debidamente informado de posibles afectaciones a sus vecinos con ocasión o debido a los trabajos que se describen en la visita de revisión y diagnóstico. En tal sentido, reconoce que cualquier daño y/o perjuicio que se ocasione a los vecinos, propio del servicio prestado en el inmueble para el cual fue solicitado el servicio de EPM a tu Puerta, será del Cliente y no está incluido en la oferta.
- Cuando después de la visita de revisión y cotización y por una situación particular de un repuesto que no es posible conseguir en el mercado, se identifique que no es factible presar el servicio, EPM informará al Cliente y dicha visita será cobrada al Cliente como visita de diagnóstico dentro de la factura de servicios públicos.
- Cuando después de la visita y ejecución del servicio en el domicilio del Cliente quede pendiente por parte de EPM la instalación de un repuesto u otro pendiente asociado a una herramienta o material, la visita inicial no se cobrará al Cliente y la nueva visita se facturará con el precio del ítem que corresponda al servicio solicitado y ejecutado de acuerdo con la tabla de servicios y precios vigentes.
- Cuando el Cliente decida aprobar la ejecución del trabajo en la misma visita no se cobrará la revisión y cotización, sino el valor de servicio ejecutado según cotización aprobada por el Cliente, la cual podrá sufrir variaciones después de ejecutado el trabajo.
- Cuando se realice la revisión y cotización del servicio y el Cliente decida no autorizar la ejecución del servicio en la misma visita, la visita será cobrada bajo el concepto visita de revisión y cotización.
- La cotización realizada tiene vigencia de quince (15) días calendario a partir de la fecha en que se elaboró y entregó al Cliente; tiempo dentro del cual el Cliente podrá agendar y solicitar la ejecución del servicio cotizado y, en dicho caso, el valor de la revisión y cotización realizadas en la primera visita le será descontado del valor total a pagar después de ejecutado el servicio.

#### **9.2.4 Servicios especializados de energía**

- En todos los casos de tipo de servicios, después de la visita de diagnóstico, EPM remitirá al Cliente una oferta mercantil con todos las condiciones del servicio, en la cual se incluirán las condiciones particulares necesarias por los requerimientos del Cliente, de sus instalaciones y/o de la magnitud de los servicios, y adicionales a estos Términos y Condiciones. Si la oferta es satisfactoria para el Cliente, esta deberá ser aceptada de manera pura y simple, mediante el envío, por el medio electrónico que se indique en la oferta y durante el término de su validez, de la respectiva orden de compra, un certificado de existencia y representación legal con una fecha de expedición no mayor a tres (3) meses y las demás autorizaciones que se describen en estos Términos y Condiciones.
- En caso de que la instalación requiera la apertura desde los estribos de conexión en las redes aéreas, se comunicará al Cliente dicha novedad para que realice los trámites correspondientes ante el Operador de Red de manera previa a la ejecución de las actividades de mantenimiento.
- En caso de requerirse deselle del medidor y el comercializador de energía sea EPM, se debe adelantar el procedimiento respectivo y los pagos definidos para dicha labor por parte de EPM, lo cual no hace parte de esta oferta.
- En caso de requerirse apertura desde los estribos de conexión y el Operador de red sea EPM, se debe cursar el procedimiento definido para dicha transacción en EPM y realizar el pago anticipado mediante cupón de pago, lo cual no hace parte de esta oferta.
- Si un transformador no dispone de válvula para la extracción de la muestra de aceite, será necesario un cobro adicional para la instalación de la misma.
- En caso de que la extracción de la muestra requiera que el transformador esté apagado (esto se define el día de la visita), la maniobra y coordinación con el Operador de Red estará a cargo del Cliente, al igual que el sobrecosto por el valor de la prueba si es en horario nocturno ordinario y/o festivo.
- Una vez lleguen los resultados de las muestras de aceite y se detecten novedades que requieran una contramuestra o análisis adicionales, este valor será asumido por el Cliente.
- Cuando en las actividades de mantenimiento preventivo se corrijan los puntos calientes según el informe de termografía, sólo se incluye la corrección de elementos que necesiten ajuste mecánico. En caso de que el punto crítico no se elimine con ajuste mecánico y requiera un cambio de elemento ya sea protecciones, cables, barras u otro, este será cobrado de manera adicional. De igual manera si se presenta un desbalance de cargas.

- Las pruebas eléctricas se realizarán en el TAP en el que se encuentre el transformador. En caso de que el Cliente requiera el cambio de TAP, se hará indicándole el riesgo en el que se incurre y trasladando la responsabilidad de la maniobra a éste con la firma de un formato de descargo de responsabilidades.

Las pruebas eléctricas que se realizan son las siguientes:

- Relación de transformación (TTR)- IEEE C57.12.90 – 2015 Numeral 7.3.1 / C57.152 – 2013 Numeral 7.2.10
- Resistencia de devanados - ANSI/IEEE C57.12.90 – 2015 Numeral 5.3.1 / C57.152 – 2013 Numeral 7.2.7
- Resistencia de aislamiento - ANSI/IEEE C57.12.90 – 2015 Numeral 10.11 / C57.152 – 2013 Numeral 7.2.13

Si se requiere alguna otra prueba no contemplada, se cobrará de manera adicional y se deberá programar antes del mantenimiento.

**Elementos de la subestación y pruebas eléctricas que están incluidas en el mantenimiento subestación nivel II:**

- Celda de medida
- Celda de seccionamiento
- Transformador
- ML principal
- Banco de condensadores

En caso de tener elementos diferentes a los descritos, se cobrará de manera adicional.

**Elementos de la subestación y pruebas eléctricas que están incluidas en el mantenimiento subestación nivel III:**

- Pórtico
- Patio de la subestación
- Celda de medida
- Celda de seccionamiento
- Transformador

- ML principal
- Banco de condensadores

En caso de tener elementos diferentes a los descritos, este se cobrará de manera adicional.

- El Cliente deberá suministrar la tensión auxiliar de alimentación en el punto de instalación de los equipos, esto significa, tensión 120 V AC  $\pm 10$ VAC. Esta alimentación deberá ser de forma continua, sin desconexión, asegurando la correcta toma de medidas, de lo contrario se podría ocasionar días adicionales a lo cotizado.
- El lugar donde se instalarán los equipos debe estar cubierto bajo techo y ser seguro. El Cliente debe garantizar que los equipos no van a estar expuestos a derrames de fluidos o aplastamiento. La responsabilidad (hurto o daño accidental) del equipo de medida será 100% del Cliente mientras el equipo se encuentre en sus instalaciones instalado, tomando registros. En caso de ser aplicable.

## **10. Identificación de Clientes**

Los Clientes que deseen solicitar los servicios de EPM a tu Puerta deberán identificarse con cédula de ciudadanía o de extranjería. Para el caso de comercios, si está constituido como persona jurídica, la solicitud deberá ser presentada por el representante legal o por la persona debida y expresamente autorizada por este para solicitar el servicio; si no se encuentra constituido como persona jurídica, el servicio deberá ser solicitado por el dueño del establecimiento de comercio que conste en el registro mercantil o en el RUT.

Con tal propósito, las personas jurídicas deberán remitir a [epmatupuerta@epm.com.co](mailto:epmatupuerta@epm.com.co) o al buzón de correo electrónico del profesional de EPM que envíe la oferta, el certificado de existencia y representación legal con una fecha de expedición no mayor a tres (3) meses, así como la autorización mencionada. Al mismo medio electrónico, los establecimientos de comercio deberán remitir la matrícula mercantil o el RUT vigente.

## **11. Autorizaciones**

Cuando se solicitan servicios por demanda, el Cliente y su autorizado tanto en la llamada telefónica de solicitud del servicio como en la aceptación de los trabajos

realizados, deberán manifestar su aceptación frente a los siguientes aspectos. En el caso de personas jurídicas, las autorizaciones deberán ser emitidas por el representante legal.

#### Autorizaciones particulares

**Pago del valor del servicio:** autoriza expresamente a EPM a cobrar el valor correspondiente al servicio ejecutado en la factura de servicios públicos domiciliarios de la dirección donde se presta el servicio.

**Servicio elegido:** autoriza expresamente a EPM a prestar los servicios en la dirección registrada durante la solicitud del servicio.

**Distancia adicional:** cuando la dirección de la solicitud de servicio quede en un área rural se cobrará un valor correspondiente a distancia adicional.

#### Autorizaciones Generales

**Consulta y/o reporte en Centrales de Riesgo:** el Cliente autoriza a EPM para que la información comercial, crediticia, financiera y de servicios, de la cual son titulares, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen), al comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de los hábitos de pago, pueda ser consultada y administrada por EPM y, en especial, capturada, tratada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación, así como aquella información que se refiera a la información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito, celebración de un contrato o un acuerdo de pago. Con estos mismos alcances, atributos y finalidad, autorizan expresamente para que tal información sea reportada en las bases de datos y centrales financieras de riesgo.

**Autorización de tratamiento y datos personales:** en los términos que se indican más adelante en este documento.

## 12. Horarios y promesa de servicio

Los servicios serán prestados en el domicilio registrado al momento de la solicitud, previo acuerdo de la agenda con el Cliente durante la llamada o contacto de solicitud

del servicio, las visitas serán confirmadas de manera previa a la visita. En caso de presentarse eventos ajenos a la voluntad de EPM, o que no le sean imputables, que pudieran retrasar la prestación del servicio, como una fuerza mayor o caso fortuito, EPM dará aviso al Cliente para acordar una nueva cita. Cuando el Cliente requiera realizar modificaciones a una cita previamente pactada debe comunicarse con los canales de atención habilitados para la oferta: Línea de atención al Cliente 604 4444 800, opción 2, EMA, WhatsApp o a través del micrositio <https://www.epm.com.co/epmatupuerta>

Los servicios se prestarán de lunes a viernes de 8 am. a 6 pm. y sábados de 8 am. a 3 pm. No se prestarán servicios los domingos ni días festivo, salvo en situaciones excepcionales y previo acuerdo entre EPM y el Cliente. Por seguridad, el Cliente podrá verificar la identidad del personal técnico y si se encuentra o no autorizado por EPM para prestar el servicio a través de la Línea de atención al Cliente 604 44 44 800, opción 2, indicando el número de cédula del personal que se encuentra en la dirección de prestación del servicio.

El horario de atención de los servicios especializados de energía será acordado con el Cliente y, en caso de requerirse su ejecución en horario nocturno y/o festivo, se cobrarán los recargos respectivos en el precio del servicio.

Para garantizar la calidad de los servicios prestados por el personal contratista, EPM podrá acompañar algunas visitas o realizar visitas posteriores de verificación de calidad, previo contacto con el Cliente para obtener su autorización.

En la solicitud del servicio, el Cliente debe informar la persona autorizada para recibir la visita del técnico, persona en quien delega la aceptación de la cotización, la recepción a satisfacción de los trabajos realizados y la autorización de cobro en la factura de servicios públicos domiciliarios. EPM verificará al momento de la visita que la persona que recibe el servicio es la persona que se encuentra autorizada por el solicitante del servicio. En caso de que el Cliente desee modificar los datos de la persona autorizada antes de la visita, deberá comunicarse con la Línea de atención 604 44 44 800, opción 2, para registrar la novedad.

Cuando, la persona que se registra como autorizada no es quien se encuentra en el domicilio en el momento de la visita, y no es posible que el solicitante realice la actualización a través de la Línea 604 44 44 800, opción 2, el servicio no podrá ser prestado.

### 13. **Garantías**

Según lo establecido en la Ley 1480 de 2011, Estatuto de Protección al Consumidor, y demás normas aplicables, todos los servicios prestados tendrán una garantía de seis (6) meses en mano de obra y de tres (3) meses en los repuestos, excepto para los servicios de mantenimiento de subestaciones de energía, en los cuales la garantía en los repuestos será de seis (6) meses.

Dichos términos comenzarán a contar a partir de la firma del documento de recibo a satisfacción por parte del Cliente.

Quien solicite una garantía deberá ser quien haya solicitado el servicio o su autorizado y los datos del equipo objeto de la garantía deberán ser los mismos que fueron registrados en los sistemas de información de EPM durante la prestación del servicio.

Cuando el equipo al que se ha ejecutado el servicio haya sido trasladado posteriormente por el Cliente e instalado en un domicilio diferente al de la prestación del servicio inicial, no se cubrirá la garantía si la causa de la afectación del óptimo funcionamiento obedece a dicho traslado e instalación posterior a la ejecución del trabajo realizado por EPM.

En caso de destapar y encontrar una tubería galvanizada en mal estado, el Cliente deberá tomar la decisión de una reparación sin garantía, o no tomar el servicio. En este último caso deberá pagar la visita de diagnóstico.

EPM tiene un plazo de 48 horas hábiles a partir del ingreso de la solicitud de garantía y según la disponibilidad del Cliente, para analizar el caso y establecer contacto telefónico con el solicitante o realizar visita al domicilio para la atención de la garantía.

Cuando sea necesario, y después de realizar una visita técnica al domicilio dentro de la atención de una garantía, si se identifica que el equipo presenta fallas no atribuibles a la intervención inicial realizada por parte de EPM, el técnico realizará el diagnóstico y cotización del servicio de reparación para que el Cliente tome la decisión de ejecutar el servicio y que:

- Cliente servicios por demanda (electrodomésticos/gasodomésticos y reparación fugas perceptibles e imperceptibles y reparación de daños

eléctricos en redes internas): se le realice el cobro en la factura de servicios públicos, valor que para el caso de hogares podrá ser financiado siempre y cuando se cuenta con la oferta de financiación en el momento.

- Cuando el Cliente no acepte la cotización y ejecución del servicio, y hayan transcurrido 15 o más días calendario después de prestado el servicio que generó la visita de garantía, dicha visita será cobrada como visita de diagnóstico teniendo en cuenta que la conclusión de la visita técnica se indica que no corresponde a un servicio de garantía.

El canal a través del cual se pueden solicitar garantías es la Línea telefónica 604 44 44 800, opción 2, en el horario de lunes a viernes de 8 am. a las 6 pm. y sábados de 8 am. a las 12 pm.

#### **14. Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRs**

La atención de PQRs relacionadas con EPM a tu Puerta se atienden como una petición, de conformidad con los Artículos 23 y 74 de la Constitución Nacional, los Numerales 1.3 y 1.5 del Artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 - Estatuto de Protección al Consumidor, y el Lineamiento 2021-LINGG-70 del 4 de mayo de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Las peticiones son aquellas solicitudes por parte de Clientes o autoridades que buscan obtener un pronunciamiento de EPM, sobre asuntos que interesen al peticionario relacionado con EPM a tu Puerta. Se entiende que cualquier solicitud hecha por los ciudadanos o Clientes constituyen una petición, sin que sea necesario indicarlo.

Las orientaciones no constituyen presentación de una petición.

Las personas naturales podrán ejercer el derecho de petición por sí mismas y las jurídicas a través del representante legal. Ambas podrán hacerlo por intermedio de apoderado legalmente constituido.

##### **14.1 Canales de recepción de las peticiones**

**Canal telefónico:** Es la Línea de atención 604 44 44 800, opción 2. A través de este medio el Cliente podrá realizar las solicitudes de EPM a tu Puerta: servicios por demanda de instalación, mantenimiento, reparación de electrodomésticos y/o

gasodomésticos, reparación de fugas perceptibles e imperceptibles de acueducto y reparación de redes internas de energía y servicios especializados de energía.

**Canal presencial:** Son las oficinas de atención al Cliente ubicadas en los diferentes municipios.

**Canal escrito:** Portal PQR Web y comunicaciones radicadas en las oficinas de atención Clientes.

La petición verbal podrá responderse de la misma manera, dejando constancia de la respuesta en el soporte escrito o tecnológico dispuesto por EPM para ello.

No son canales oficiales para la recepción de peticiones: el buzón electrónico corporativo, las redes sociales, los medios de participación ciudadana como la línea ética, contacto transparente, boletines de prensa, consulta a la ciudadanía, ni canales distintos a los acá previstos.

Toda petición debe ser respetuosa, so pena de rechazo. Sólo cuando no se comprenda el objeto de la petición, se devolverá al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, lo cual será comunicado al peticionario.

En relación con peticiones reiterativas ya resueltas, EPM podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones antes negadas por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

Quienes hablen una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones en su lengua. Si estas se presentan verbalmente, se dejará grabación para proceder a su posterior traducción y respuesta.

Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar la sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio.

Si la petición presentada versa sobre asuntos que no son competencia de EPM, se informará en el acto al solicitante, si la petición fue presentada verbalmente; o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, si la petición se presentó por escrito.

Si para la atención de una petición, EPM requiere información o documentación adicional que deba suministrar el peticionario, lo requerirá dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el solicitante aporte los documentos o información requeridos se reactivará el término para resolver la petición, de conformidad con lo previsto en estas reglas. Vencidos los términos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, EPM entenderá que ha desistido de su petición y dispondrá su archivo.

## **14.2 Respuesta a las peticiones**

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, EPM podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, lo pondrá en la página web y entregará copias a quienes la soliciten.

g

Toda petición debidamente presentada deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su recepción. Salvo las siguientes:

- Las que requieran documentos y/o información dentro de diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su recepción.
- Cuando una autoridad formule petición de información, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción, salvo que la autoridad determine un término perentorio inferior a este.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a cargo del servicio EPM a tu Puerta, deberán resolverse dentro de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción.
- Las solicitudes de información que se reciban de congresistas, en el ejercicio de sus funciones, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición dentro de los plazos señalados, EPM informará al peticionario antes de que se cumpla el término, expresando los motivos de la demora y señalando el nuevo plazo en que se dará respuesta, de acuerdo con los límites señalados para el efecto en las normas vigentes.

## **15. Autorización de tratamiento y datos personales**

El Cliente, al solicitar un servicio por demanda, declara de manera libre, expresa, inequívoca e informada y de conformidad con la Ley 1581 de 2012 (Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales) y sus decretos reglamentarios, que autoriza a Empresas Públicas de Medellín E.S.P.-EPM- y a quien actúe en su nombre para el tratamiento de sus datos personales. Estos datos podrán ser comunicados o compartidos con otras empresas del Grupo Empresarial EPM para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) finalidad(es) abajo descrita(s) cuando así se requiera.

Dicho tratamiento incluye las siguientes finalidades:

- Envío de información comercial, publicitaria, de mercadeo, administrativa, institucional y educativa de los productos y / o servicios de EPM, así como de sus actividades y eventos.
- Notificaciones, ofertas económicas, investigaciones de mercado.
- Dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en los contratos de condiciones uniformes, entre otras finalidades necesariamente conexas con la prestación del servicio público; así como las obligaciones derivadas de otras relaciones contractuales.
- Comunicación de información sobre el estado de cartera y alternativas de pago de: (i) los contratos de los servicios públicos en los cuales actuó en calidad de propietario, suscriptor, usuario o poseedor del inmueble; y (ii) otros productos, servicios, conceptos y ofertas comerciales en los cuales actuó como solicitante.
- Realizar futuras actualizaciones y validaciones de sus datos. Esto significa, entre otros, que EPM puede consultar, actualizar y poblar sus bases de datos haciendo uso de bases de datos públicas o privadas legítimas de terceros para las finalidades y tratamientos enunciados en esta autorización.

El contacto determinado por los distintos fines antes indicados podrá realizarse a través de cualquier medio o canal. Para la comunicación comercial publicitaria y gestión de cobro, el contacto se hará por los canales autorizados.

Así mismo, he sido informado que los datos serán tratados de manera segura y confidencial, que cualquier consulta y/o reclamación sobre el tratamiento de mis datos personales y que, para acceder, actualizar, rectificar, modificar o suprimir estos, podré realizarlo a través de los siguientes canales: sitio web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), buzón [protecciondedatos@epm.com.co](mailto:protecciondedatos@epm.com.co), Línea telefónica (604) 4444115, Línea nacional 01 8000 415115. Adicionalmente, que como Cliente fue

informado de la política de tratamiento de datos personales que tiene EPM, esto es, Decreto del Gerente General 1946 de 2013 publicado en su sitio web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) en su parte inferior.

## **16. Transmisión de información**

La información no personal que los Clientes registren en el sitio web de EPM, por e-mail o cualquier otro medio, incluyendo datos, preguntas, comentarios, sugerencias o similares, es y será tratada como no confidencial y, puede ser utilizada por EPM para cualquier finalidad, incluyendo, la reproducción, acceso, transmisión, publicación, emisión y colocación de contenidos en cualquier medio.

EPM, en consecuencia y de acuerdo con las normas legales aplicables a cada caso, es libre de usar, para cualquier finalidad que estime oportuna, las ideas, sugerencias o conceptos en general contenidos en cualquier comunicación no personal que los Clientes envíen. Dicho uso no tendrá compensación para la parte que ha facilitado la información. Al suministrar información no personal, EPM entiende que el Cliente que lo haga garantiza que es el propietario de la misma, que no es información personal susceptible de protección, que no es de carácter difamatorio y que su uso por parte de EPM no violará derechos de terceras personas ni comportará un incumplimiento a la legislación aplicable. EPM no tiene ninguna obligación de utilizar la información facilitada.

## **17. Derechos de propiedad intelectual y marca registrada**

Todos los derechos de autor y demás derechos de propiedad intelectual referentes a los signos distintivos, textos, imágenes, marcas y materiales en general de EPM a tu Puerta son propiedad de EPM o han sido incluidos con la autorización de su correspondiente propietario.

Los Clientes pueden navegar por el sitio web, realizar descargas a un disco duro o distribución a otras personas. Todo esto con la condición de mantener intactas todas las notas relativas a derechos de autor y a la propiedad del sitio. No se debe vender o distribuir ninguna reproducción de dicha información con fines de lucro comercial, ni tampoco podrá ser modificada o incorporada a alguna publicación u otro sitio.

Los logotipos, caracteres y marcas de EPM a tu Puerta incorporadas en los diferentes medios de comunicación pertenecen a EPM. No se debe interpretar, en ningún caso, que alguno de los contenidos pueda significar la concesión de alguna

autorización o derecho a utilizar alguna de las marcas comerciales incorporadas en los medios. El uso de las marcas o denominaciones mostradas tanto en el sitio web como en cualquier otro medio de comunicación, salvo lo previsto en estos Términos y Condiciones, está prohibido.

## **18. Responsabilidad**

Cualquier material contenido en sitios web u otros canales de atención, está sujeto a cambios sin previo aviso. EPM podrá notificar estos cambios por los diferentes medios dispuestos para comunicarse con los Clientes, como la línea de atención o mensajes de texto. Se exceptúan de esta disposición aquella información que, según lo expresado en estos Términos y Condiciones, requiere previo aviso para su modificación.

EPM no tendrá ningún tipo de responsabilidad, en ningún caso, por cualquier daño sufrido a consecuencia de algún virus que pueda haber infectado el ordenador u otros dispositivos por causa del acceso de los Clientes, uso o descargas de cualquier material de los sitios digitales. Si el Cliente opta por descargar material, esa acción se realizará por exclusiva cuenta y riesgo de él mismo.

## **19. Actividades prohibidas**

Está prohibido realizar cualquier acto que, a juicio de EPM, se pueda considerar inapropiado e ilegal o que esté prohibido de acuerdo con la legislación aplicable al sitio web o cualquier otro canal de contacto, incluso:

- Difamar o calumniar a EPM, sus empleados u otras personas, o actuar de tal manera que se desacredite el buen nombre de EPM y su oferta EPM a tu Puerta.
- Transferir al sitio digital (incluida la página web de EPM) archivos que contengan virus que puedan causar daños a la propiedad de EPM o a la propiedad de personas; y colocar o transmitir cualquier material no autorizado incluyendo, sin carácter limitativo, material que probablemente cause, a juicio de EPM, molestias o perjuicios, o bien, violando los sistemas o la seguridad de la red de EPM o de terceras personas, material que sea difamatorio, racista, obsceno, amenazador, de contenido pornográfico, que incite a la violencia de cualquier tipo, o que presente cualquier forma de ilegalidad en general.

## **20. Deberes del Cliente**

Mantener los datos generales y de contacto actualizados en la base de datos; dicha actualización se puede hacer a través del canal de atención telefónico comunicándose al 604 44 44 800. EPM se reserva el derecho de validar y verificar la identidad del Cliente que pretende realizar la actualización. El Cliente debe garantizar la exactitud de la información suministrada y es el único responsable de cualquier dato erróneo, incompleto o caducado en su registro. No es responsabilidad de EPM, que el Cliente haya suministrado a EPM documentos o información falsa, errada o incompleta.

## **21. Disposiciones varias**

EPM se reserva el derecho de modificar, suspender, terminar y/o cancelar de manera parcial o total, individual o a un colectivo de personas, en cualquier momento y con efectos hacia futuro, los servicios; así mismo podrá modificar, suprimir o adicionar los Términos y Condiciones, para todo lo cual comunicará a los Clientes previamente la modificación, supresión, terminación o adición usando como mínimo el portal web de EPM y el correo electrónico de aquellos Clientes que hayan suministrado este dato. Además, podrá usar la Línea de atención 604 44 44 800 y/o mensajes de texto. EPM no será responsable si los Clientes no reciben esta información debido a que no hayan informado oportunamente sobre el cambio de sus datos de contacto.

EPM actualizará a través del portal web, de la línea de atención y/o a través de mensajes de texto (a aquellos Clientes que hayan suministrado este dato), estos Términos y Condiciones cada que surtan modificación, lo cual se comunicará previamente por los mismos medios.

## Anexo 1.0. Formato Pagaré EPM a tu puerta

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.  
NIT. 890.904.996-1



Pagaré No. \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio o en representación legal de \_\_\_\_\_ con NIT. \_\_\_\_\_, pagaré incondicional e indivisiblemente a la orden de **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**, en su sede principal ubicada en la ciudad de Medellín, el \_\_\_\_\_ (fecha de vencimiento), las siguientes sumas dinerarias:

1. \_\_\_\_\_  
(S. \_\_\_\_\_).
2. \_\_\_\_\_  
(S. \_\_\_\_\_).

A partir de la fecha de vencimiento de este título valor, sobre la suma consignada en el numeral 1, pagaré intereses moratorios liquidados a la tasa máxima legal permitida.

Adicionalmente, a partir de la fecha de presentación de la demanda ejecutiva o del inicio del procedimiento administrativo de cobro coactivo, y siempre que llevare más de un año de mora, pagaré intereses moratorios, liquidados a la tasa máxima legal permitida, sobre la suma dineraria identificada en el numeral 2 de este título valor.

Otorgado en la ciudad de Medellín en la siguiente fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del deudor o Re. Legal		Nombre del avalista	
Firma deudor		Firma avalista	
C.C. No. _____	Huella	C.C. No. _____	Huella

Carta de instrucciones para llenar pagaré en blanco

Los espacios dejados en blanco en el Pagaré No. \_\_\_\_\_, otorgado en la ciudad de Medellín en la siguiente fecha: \_\_\_\_\_, deberán ser diligenciados conforme a las siguientes instrucciones:

1. La fecha de vencimiento del título valor será la fecha en que se diligencien los espacios en blanco del pagaré.
2. En el numeral 1 se consignará la suma total adeudada por las obligaciones facturadas y/o financiadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios con número de suscripción \_\_\_\_\_, con relación a los servicios prestados bajo la oferta comercial "EPM a tu puerta". Asimismo, dicho numeral podrá diligenciarse con cualquier monto dinerario que, a cualquier título, adeude el otorgante del título valor a **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**
3. En el numeral segundo del título valor se indicará el monto total adeudado por concepto de intereses moratorios y remuneratorios, causados hasta la fecha de diligenciamiento, con ocasión de las obligaciones facturadas y/o financiadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios con número de suscripción \_\_\_\_\_, con relación a los servicios prestados bajo la oferta comercial "EPM a tu puerta".
4. Los intereses moratorios causados sobre las sumas dinerarias establecidas en los numerales 1 y 2 del título valor, serán liquidados a la tasa máxima legal establecida en la legislación mercantil.
5. El diligenciamiento de los espacios en blanco del título valor podrá realizarse por su legítimo tenedor, en cualquier tiempo y sin necesidad de requerimiento previo al deudor o a su avalista, en los siguientes casos:
  - a) Exista o haya existido mora en el cumplimiento de las obligaciones facturadas y/o financiadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios con número de suscripción \_\_\_\_\_, con relación a los servicios prestados bajo la oferta comercial "EPM a tu puerta".
  - b) Exista o haya existido mora en el cumplimiento de otras obligaciones establecidas, a cualquier título, a cargo del deudor y en favor de **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**
  - c) Cuando se decreten y/o inscriban medidas cautelares sobre el patrimonio del deudor, o, cuando a juicio de **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**, se evidencia riesgo sustancial de deterioro sobre el mismo.
6. Cualquier tasa, contribución, impuesto o suma dineraria que se cause con ocasión del otorgamiento o cobro del pagaré, podrá ser incluida en el numeral primero del título valor.

Nombre del deudor o Re. Legal	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 80px;"></div>	Nombre del avalista	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 80px;"></div>
Firma deudor		Firma avalista	
C.C. No. _____	Huella	C.C. No. _____	Huella