

Términos y Condiciones EPM a Tu Puerta

V7 24032023

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 de realizar el pedido por parte del Cliente.

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 la Membresía o de los servicios de instalación, reparación o mantenimiento de gasodomésticos y electrodomésticos, reparación de fugas perceptibles e imperceptibles y/o reparación de daños de energía, es decir, quien realiza el proceso de inscripción y acepta los términos y condiciones del servicio. También se 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, entendiendo 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 en el momento de la inscripción a la Membresía o al momento de tomar un servicio por demanda sin estar afiliado a la Membresía.

“EPM a tu Puerta”: es el nombre de la oferta de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. - EPM para la prestación de los servicios de instalación, mantenimiento, reparación de equipos electrodomésticos y gasodomésticos, reparación de fugas perceptibles e imperceptibles y reparación de daños 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, afiliarse a la Membresía; modificar una cita agendada, interponer una PQR, entre otras transacciones.

“Tomador”: es el Cliente de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. - EPM que se inscribe en la Membresía del servicio EPM a tu Puerta o de los servicios de instalación, reparación o mantenimiento de equipos electrodomésticos y gasodomésticos, reparación de fugas perceptibles e imperceptibles y reparación de daños de energía, es decir, quien realiza el proceso de inscripción y acepta los términos y condiciones del servicio. También se denomina Cliente.

“Membresía EPM a tu Puerta” o “Membresía”: es el esquema de inscripción anual con pago fijo mensual en la factura de servicios públicos domiciliarios que le permite al Cliente acceder a un paquete de servicios, en el cual pueden estar incluidos todos o algunos de los servicios que hacen parte de Epm a tu Puerta. En adelante Membresía.

“Vigencia Membresía”: período en el cual el Tomador de la Membresía tiene derecho a obtener los servicios del paquete elegido descrito en el presente documento. Para este caso el período de vigencia para la prestación de servicios es de 12 meses, a partir del momento de registro de vinculación en el sistema de información de EPM.

2. Servicios del programa y formas de acceso

El Cliente cuenta con dos formas de acceder a los servicios del programa la cual elige libremente al momento de solicitarlos:

Sin cláusula de permanencia: modalidad denominada *servicios por demanda*, en esta modalidad el Cliente puede solicitar servicios de instalación, mantenimiento y/o reparación de electrodomésticos y gasodomésticos, reparación de fugas perceptibles e imperceptibles y reparación de daños de energía de forma individual.

Con cláusula de permanencia: modalidad denominada *Membresía*, se trata de un plan de suscripción con vigencia de un año y pago mensual que permite al Cliente acceder a

servicios de mantenimiento y reparación de electrodomésticos y gasodomésticos y revisión básica de la red de gas que le representa un beneficio sustancial.

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 tenga al menos uno (1) de los servicios públicos domiciliarios prestados por EPM en modalidad pospago: acueducto, saneamiento, gas natural y energía eléctrica, y que se encuentren en estado de conexión; y no podrá tener ninguna deuda superior a dos (2) meses con cualquiera de los servicios prestados por EPM, excepto deudas asociadas al programa SOMOS. Y que tenga un comportamiento de pago oportuno de la factura de servicios públicos durante los últimos 6 meses.

Para el servicio de reparación de fugas perceptibles e imperceptibles deberá ser Cliente de acueducto en la modalidad pospago y cuyo diámetro de la tubería de su medidor sea igual o inferior a media pulgada

Para el servicio de reparación de daños de redes internas de energía deberá ser Cliente de energía en la modalidad pospago.

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 tendrá cobertura únicamente en perímetros urbanos y rurales de los municipios que conforman el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Por consiguiente, podrá negarse a la aceptación de una solicitud del servicio cuando el domicilio registrado por el Cliente para la prestación del mismo, 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.

5. Precio

Los precios vigentes pueden ser consultados [aquí](#) e incluyen IVA del 19%.

Servicios por demanda:

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 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 de precios vigente de precios de EPM a tu Puerta publicada [aquí](#).

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 adicionales 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:

Financiado a través de SOMOS: para acceder a esta opción, es necesario que el Cliente al momento de la solicitud de agendamiento del servicio, indique que requiere financiación. Cuando el Cliente no tenga disponible alguna de las opciones de crédito de SOMOS habilitadas al momento de agendar el servicio, debe realizar 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.

Para cambiar la forma de pago, de contado a financiado o viceversa, después de la solicitud del mismo; solo podrá hacerlo si tiene aprobada la financiación con SOMOS previo a la petición del cambio y hacerse máximo, hasta la fecha de prestación del servicio a las 6:00 pm de lunes a viernes o sábado hasta las 12 del medio día (días que labora el contact center). Este cambio de forma de pago SOLO puede realizarse a través de la línea telefónica 6044444800 opción 1.

En caso de no hacerse cambios en la forma de pago en las condiciones anteriores, que genera una llamada y esta queda de soporte; el cobro quedará en factura de servicios públicos EPM en la modalidad de pago indicada al momento de la solicitud del servicio.

- **Pago a 1 cuota** en la siguiente factura de servicios públicos.

Para negocios una única opción:

- **Pago a 1 cuota** en la siguiente factura de servicios.

El valor relacionado en la factura de servicios públicos corresponderá al valor total a pagar por el servicio si es a una cuota o si es financiado aparecerá bajo la sección de SOMOS dentro de la factura de servicios públicos.

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 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.

Membresía

Se realizará el cobro del valor anual diferido en doce (12) pagos fijos mensuales en la factura de servicios públicos domiciliarios de EPM.

Esta opción no está habilitada para los servicios de reparación de redes internas de acueducto y energía.

Tanto para la Membresía o servicios por demanda el cobro aparece en la factura de servicios públicos domiciliarios del próximo ciclo de facturación del Cliente, que podrá ser el mes siguiente o dentro de los dos (2) meses siguientes, según la programación de facturación del periodo correspondiente después de prestado el servicio o de vinculado a la suscripción para el caso de servicios por demanda y Membresía respectivamente.

7. Canal para solicitar/cancelar el servicio

La solicitud, modificación y/o cancelación de los servicios 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 las 6 pm. y sábados de 8 am. a las 12 m. o a través de la opción web habilitada en este [link](https://aplicaciones.epm.com.co/serviciosdigitales/#/) <https://aplicaciones.epm.com.co/serviciosdigitales/#/>

Las cancelaciones o reprogramaciones de agendas ya registradas podrán realizarse hasta 24 horas previas a la ejecución del servicio.

8. La solicitud del servicio también podrá realizarse, modificarse o cancelarse a través del sitio web en el formulario de auto-agendamiento o a través de WhatsApp en el número 302 3000115. **Alcance y descripción de los servicios**

Este apartado establece las condiciones bajo las cuales EPM, prestará servicios de instalación, mantenimiento y reparación de equipos electrodomésticos y gasodomésticos a sus Clientes, personas naturales y jurídicas bajo modalidad de servicios por demanda o *Membresía*.

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 está incluido 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 aplica).
- 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 aplica).
- 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:

Electrodomésticos

- Verificación 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.
- Se realiza la 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 aplica.

- 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, no se realizan pequeños ajustes como cambios de empaques.

La reparación de fugas perceptibles e imperceptibles sobre redes internas de acueducto y reparación de daños eléctricos sobre la red interna de energía se atenderán 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, derivadas 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 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: 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.
- 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.**

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.
- Ejecución de pruebas para verificar la corrección del daño.
- Explicación de entrega del servicio.

8.4. Membresía.

Membresía: es el esquema de inscripción anual con pago fijo mensual en la factura de servicios públicos domiciliarios que le permite al Cliente acceder a un paquete de servicios. En el primer año de la suscripción incluye:

Primera vigencia

Hogares:

- Un (1) *mantenimiento preventivo* de un equipo al año a elección del Cliente dentro de los incluidos en el alcance de la oferta descritos en el presente numeral. Incluye mano de obra.
- Una (1) *revisión básica de la red de gas* al año. Esta revisión no reemplaza la revisión periódica del gas cada 5 años obligatoria por ley indicada por la Resolución 059 de 2012 de la Comisión de Energía y Gas. Incluye mano de obra.
- *Reparaciones* dirigidas a resolver daños o fallas funcionales de los equipos incluidos en el alcance de la oferta descritos en el presente numeral, es decir, aquellas fallas que afectan su correcto funcionamiento. Incluye mano de obra y repuestos hasta por \$400.000 (IVA incluido) en el periodo de vigencia de la Membresía. Las reparaciones de redes internas de acueducto y energía no están incluidas.

Negocios:

- Dos (2) *Mantenimientos preventivos* al año de dos equipos al año a elección del Cliente dentro de los incluidos en el alcance de la oferta descritos en el presente numeral. Incluye mano de obra.
- Una (1) *revisión básica de la red de gas* al año. Esta revisión no reemplaza la revisión periódica del gas cada 5 años obligatoria por ley indicada por la Resolución 059 de 2012 de la Comisión de Energía y Gas. Incluye mano de obra.
- *Reparaciones* dirigidas a resolver daños o fallas funcionales en los equipos incluidos en la oferta, es decir, aquellas fallas que afectan el correcto funcionamiento. Incluye mano de obra y repuestos de los equipos dentro del alcance en la oferta hasta por \$700.000 (IVA incluido) durante la vigencia de la Membresía.

Segunda vigencia

En el segundo año de la suscripción, cuando el cliente haya autorizado a expresamente a EPM realizar la renovación automática al término de la vigencia del primer año, la membresía de este segundo periodo incluye:

Hogares:

- Dos (2) *mantenimientos preventivos* de dos equipos al año a elección del Cliente dentro de los incluidos en el alcance de la oferta descritos en el presente numeral. Incluye mano de obra.
- Una (1) *revisión básica de la red de gas* al año. Esta revisión no reemplaza la revisión periódica del gas cada 5 años obligatoria por ley indicada por la Resolución 059 de 2012 de la Comisión de Energía y Gas. Incluye mano de obra.
- *Reparaciones* dirigidas a resolver daños o fallas funcionales de los equipos incluidos en el alcance de la oferta descritos en el presente numeral, es decir, aquellas fallas que afectan su correcto funcionamiento. Incluye mano de obra y repuestos hasta por \$400.000 (IVA incluido) en el periodo de vigencia de la Membresía. Las reparaciones de redes internas de acueducto y energía no están incluidas.

Negocios:

- Tres (3) *mantenimientos preventivos* al año de tres equipos al año a elección del Cliente dentro de los incluidos en el alcance de la oferta descritos en el presente numeral. Incluye mano de obra.
- Una (1) *revisión básica de la red de gas* al año. Esta revisión no reemplaza la revisión periódica del gas cada 5 años obligatoria por ley indicada por la Resolución 059 de 2012 de la Comisión de Energía y Gas. Incluye mano de obra.
- *Reparaciones* dirigidas a resolver daños o fallas funcionales en los equipos incluidos en la oferta, es decir, aquellas fallas que afectan el correcto funcionamiento. Incluye mano de obra y repuestos de los equipos dentro del alcance en la oferta hasta por \$700.000 (IVA incluido) durante la vigencia de la Membresía.

El precio será para la primera y segunda vigencia (renovación automática) será informado al cliente al momento que entregue su autorización para la vinculación a la suscripción y en la autorización de renovación respectivamente. Y se publicará en la lista de precios vigente que el Cliente podrá consultar [aquí](#).

A continuación, se presenta cuadro comparativo de los servicios incluidos en la primera vigencia de la suscripción y en el segundo periodo (renovación automática) en la modalidad de acceso al servicio con cláusula de permanencia (membresía):

Servicios incluidos Membresía Hogares	Año 1 Suscripción	Año 2 Renovación suscripción
Mantenimiento preventivo de equipos	1	2
Revisión básica de la red interna de gas	1	1
Reparaciones de equipos	Hasta por \$400 mil en el año	Hasta por \$400 mil en el año

Servicios incluidos Membresía Empresas	Año 1 Suscripción	Año 2 Renovación suscripción
Mantenimiento preventivo de equipos	2	3
Revisión básica de la red interna de gas	1	1
Reparaciones de equipos	Hasta por \$700 mil en el año	Hasta por \$700 mil en el año

9. Exclusiones y particularidades

9.1. Exclusiones.

8.1.1. 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 es transparente para EPM a tu Puerta e 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 perceptibles utilizando elementos como empaques y otros elementos pequeños. Todas las reparaciones incluyen reposición de la pieza.
- 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.

9.1.4. Membresía

No se encuentra dentro del alcance de los servicios incluidos:

- Servicios agendados y que pretendan ser prestados en direcciones diferentes a la asociada en la Membresía en los sistemas de información de EPM, dirección que es registrada durante la inscripción del Cliente al programa o la que haya sido actualizada posteriormente por el Tomador en los medios establecidos para tal fin durante la vigencia de la Membresía.

- Reparaciones cuyo objetivo sea resolver asuntos estéticos del equipo (no funcionales).
- Repuestos asociados a cambio de tarjeta de control o tarjeta de potencia de los equipos.
- Revisión de la red de gas para sustituir las certificaciones normativas exigidas a las redes internas de gas o la revisión periódica obligatoria por ley cada 5 años (Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible Resolución 9 0902 de 2013).
- Revisión de la red de gas cuando se tengan indicios de una fuga o falla en la red. En dichos casos, el Cliente debe comunicarse a la línea 604 44 44 115 de EPM y solicitar el reporte de un daño para que este sea debidamente gestionado y atendido en caso de emergencia, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables. Este tipo de reportes no son atendidos dentro del servicio de revisión básica de la red de gas contemplado en la Membresía ya que no se encuentra dirigida a la atención de emergencias.
- Revisión de la red de gas si el Cliente no cuenta con gas natural por red, o si cuenta con gas natural por red, pero el servicio se encuentra en estado suspendido o cortado.
- Revisión y reparación de fugas perceptibles e imperceptibles, así como daños eléctricos en redes internas de las viviendas/negocios.

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 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 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.

9.2.1. 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 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.

9.2.4. Membresía

- Los términos y condiciones referentes a la oferta de membresía indicados en éste documento tienen aplicabilidad para clientes vinculados o renovados hasta el 1 de septiembre de 2022. La vinculación o renovación de clientes no está habilitada actualmente.
- El Tomador de la Membresía podrá solicitar el primer servicio desde el momento en el que se vincula a la suscripción y queda activo en el sistema de información de EPM.
- La *Membresía* solo podrá usarse en los servicios incluidos dentro del paquete en la vigencia en la que se encuentre el cliente: primer año o segundo año de la suscripción (renovación automática).
- La vigencia de cada paquete de la Membresía será de doce (12) meses, a partir de la fecha de vinculación a la misma en el sistema de información de EPM. Los servicios incluidos en la Membresía serán prestados durante la vigencia de esta. Si

por razones no imputables a EPM, los servicios incluidos no se solicitan en el período de vigencia, no se podrán combinar con los servicios de la vigencia siguiente (en caso de renovación del contrato), y el Cliente no podrá solicitar que se le proporcionen fuera del alcance del contrato, ni exigir su reembolso de ninguna manera.

- La Membresía podrá terminarse o suspenderse por parte de EPM en cualquier momento y por cualquier causa, lo cual deberá ser previamente informado a los Clientes a través del portal web de EPM y de mensajes de texto o correo electrónico a aquellos Clientes que hayan suministrado el dato para ello.
- Los servicios y beneficios se mantienen, siempre y cuando el Cliente tenga menos de dos (2) valores pendientes de pago del cargo mensual por concepto de la Membresía en la factura de servicios de EPM.
- La Membresía no es transferible a otro Tomador (cédula o NIT).
- Cada Membresía se suscribe a una sola dirección que es en la cual se prestarán los servicios incluidos en el paquete. Si el Tomador de la Membresía cambia de domicilio, deberá informarlo oportunamente a EPM con el fin de actualizar la dirección donde se continuarán prestando los servicios vigentes de la Membresía y *donde se* continuará realizando el cobro mensual, a través de la línea de atención 604 44 44 800 opción 2. El Cliente solo podrá solicitar el cambio de dirección de la Membresía una (1) vez en el año a través de la línea de dicha línea de atención al Cliente.
-
- El Cliente podrá consultar el estado de consumo de los servicios incluidos en la Membresía comunicándose a la línea de atención 604 44 44 800 opción 2.
- Un mismo Tomador podrá suscribir varias *Membresías* en diferentes direcciones.
- El Tomador de la Membresía puede tener calidad de propietario o inquilino en el inmueble.
- El Tomador podrá consultar en cualquier momento los términos y condiciones vigentes que rigen la Membresía en la página web de EPM y con autorización previa se enviará de forma automática un correo electrónico con el enlace de consulta a la dirección de correo registrada por el Tomador durante la inscripción.
- El Tomador de la Membresía será responsable del pago mensual a través de la factura de servicios públicos domiciliarios de EPM. No se condonan pagos por incapacidad del Tomador, fuerza mayor o caso fortuito ni por ninguna otra razón.

- El incumplimiento en el pago de la Membresía no genera suspensión y/o corte de los servicios públicos domiciliarios prestados por EPM. Aun así, por incumplimiento en:
 - ✓ Dos (2) pagos de periodos consecutivos de la Membresía, será bloqueado el uso de los servicios incluidos vigentes en las misma. Una vez el Cliente realice el pago y se encuentre registrado en el sistema de facturación de EPM, podrá nuevamente disfrutar de los beneficios vigentes del paquete.
 - ✓ Tres (3) pagos de periodos consecutivos de la Membresía, se realiza por parte de EPM a la cancelación del producto. En este caso, si el Cliente desea volver a disfrutar de la Membresía tendrá que solicitar una nueva siempre y cuando cumpla las condiciones para solicitarla indicadas en los presentes términos y condiciones. Esta nueva Membresía no acumula los beneficios dejados de utilizar en el producto anterior cancelado por falta de pago.

- Conforme a lo previsto en el Artículo 47 del Estatuto del Consumidor, los Clientes vinculados a la Membresía podrán ejercer el derecho de retracto dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la inscripción en la Membresía siempre y cuando no haya utilizado ninguno de los servicios incluidos dentro del paquete. De lo contrario sería aplicada la cláusula de permanencia que se describe en el siguiente párrafo del presente documento.

- Conforme a lo previsto artículo 41 del Estatuto del Consumidor, en caso de que el consumidor dé por terminado el contrato estando dentro del término de Vigencia de la cláusula de permanencia mínima está obligado a pagar el valor proporcional del subsidio otorgado por los periodos de facturación que le hagan falta para su vencimiento, por tal razón el Cliente de Membresía podrá cancelar en cualquier momento su Membresía comunicándose a la línea de atención al Cliente 44 44 800 y le aplicará lo siguiente, según su situación al momento de cancelar el producto:
 - En caso de haber hecho uso de la *Membresía* en cualquiera de sus servicios, le será facturado en un único valor el saldo restante correspondiente a los pagos faltantes para completar los 12 periodos en la siguiente factura de servicios públicos domiciliarios de la dirección donde se encuentra suscrita la *Membresía*.
 - En caso de no haber hecho uso de la *Membresía*, los cobros periódicos que no se hayan generado posterior a la cancelación del producto le dejarán de ser facturados.

El Cliente no podrá exigir el reembolso de los pagos realizados, de ninguna manera, por no haberse solicitado o ejecutado los servicios incluidos en el paquete elegido.

- Conforme a lo previsto en el parágrafo 1 del artículo 41 del Estatuto del Consumidor, una vez vencido el término de la cláusula mínima de permanencia de la primera vigencia de la suscripción, durante el mes previo a la fecha de finalización del primer año de vigencia de la suscripción, se establecerá comunicación por parte de EPM con el Cliente a través de los datos de contacto que el Tomador haya suministrado, con el fin de consultar si desea realizar renovación automática de la membresía informándole los nuevos beneficios que contiene la suscripción en el segundo periodo de vigencia, y:
 - Si se logra comunicación efectiva con el cliente hasta un día hábil antes del vencimiento de la primera vigencia, y con su autorización expresa, EPM realizará la renovación automática de la suscripción en la que se pacta una nueva cláusula de permanencia mínima con las mismas condiciones de aplicación de la primera vigencia por tener nuevas condiciones que representan una ventaja sustancial para el cliente frente a las condiciones ordinarias del contrato inicial.
 - Si no se logra comunicación efectiva con el Tomador al momento del vencimiento de la primera vigencia, EPM no realizará la renovación automática de la suscripción. En este caso, a partir del vencimiento de la primera vigencia, el Cliente podrá acceder posteriormente a los servicios del portafolio a través de las modalidades descritas en el numeral 2 “Servicios del programa y formas de acceso”. Si la modalidad que elige el Cliente es con cláusula de permanencia, es decir, membresía, tendrá que suscribir una nueva en la cual tendrá derecho a los servicios incluidos en el paquete para el año 1 (clientes nuevos).

El Cliente podrá en cualquier momento, de forma proactiva y hasta un día hábil antes de la fecha de vencimiento de la primera vigencia de la suscripción, comunicarse con la línea de atención 604 44 44 800 opción 2 para manifestar de forma expresa su deseo de renovar o no automáticamente la membresía.

- EPM podrá terminar o suspender en cualquier momento y por cualquier causa el producto Membresía, esto será informado a los Clientes con dos meses de anterioridad a la terminación, a través del portal web y de mensajes de texto o correo electrónico a aquellos Clientes que hayan suministrado el dato para ello. En caso de no haber hecho uso de esta, el Cliente podrá hacer uso durante estos dos meses. En ningún caso EPM hará devolución de los valores mensuales pagados por el Cliente. La anterior condición no aplica a cancelaciones automáticas que realiza EPM cuando el Cliente acumule tres (3) periodos consecutivos pendientes de pago.

Además de las anteriores particularidades, aplican las siguientes por tipo de servicio incluido dentro de la Membresía:

Mantenimiento preventivo:

- En caso de que el Cliente solicite dentro de la Membresía un servicio de mantenimiento y tome la decisión de no ejecutarlo durante la visita del técnico, el valor del diagnóstico le será cobrado por fuera de la Membresía en la próxima factura de servicios públicos en un solo valor de acuerdo a la lista de precios vigente de EPM a tu Puerta [aquí](#).
- Cuando en la visita se detecte imposibilidad técnica de ejecución del servicio asociada a la situación particular de la marca o del estado del equipo, el valor de la visita de diagnóstico NO le será facturado aparte al Cliente sino que le será restado de la bolsa de reparación disponible dentro de la Membresía siempre y cuando tenga aún saldo disponible, de lo contrario le será cobrado por fuera de la Membresía en la próxima factura de servicios públicos en un solo valor.
- En caso de que, el técnico durante la visita detecte la necesidad de cambio de piezas (mantenimiento correctivo) o si el equipo presenta fallas y requiere reparación, el servicio de mantenimiento no podrá ser prestado hasta que no se realice la reparación requerida. El técnico le informará y cotizará al Cliente el trabajo de reparación para que tome la decisión de realizar o no dicho trabajo. En caso de aceptar su ejecución, el Cliente deberá asegurarse de solicitar la creación de una solicitud de reparación dentro de la Membresía a través de la línea 604 44 44 800 opción 2 para que el valor de la reparación que se le va a realizar le sea descontada del saldo que tenga disponible en la Membresía. De lo contrario, esta reparación le será facturada por fuera de la Membresía en la próxima factura de servicios públicos en un solo valor.

Una vez se ejecute el servicio de reparación, se podrá ejecutar el servicio de mantenimiento preventivo solicitado por el Cliente dentro de la Membresía.

Cuando el Cliente decide no ejecutar el servicio de reparación y ante la imposibilidad de prestarle el servicio de mantenimiento, el valor del diagnóstico realizado sobre el equipo le será cobrado por fuera de la Membresía en la próxima factura de servicios públicos en un solo valor.

Reparación:

- En caso de que el Cliente solicite dentro de la Membresía un servicio de reparación y tome la decisión de no ejecutarlo durante la visita del técnico, el valor del diagnóstico le será cobrado por fuera de la Membresía en la próxima factura de servicios públicos en un solo valor de acuerdo a la lista de precios vigente de EPM a tu Puerta [aquí](#).
- EPM podrá prestar el servicio si el diagnóstico indica que es factible y técnicamente adecuado realizar dicha reparación. Si el valor total del servicio sumado al valor de los servicios de reparación que el Cliente haya utilizado previamente dentro de la Membresía, supera los \$400.000 IVA incluido en el caso de hogares o \$700.000 IVA incluido en el caso de negocios (tope máximo durante la vigencia de la suscripción), el excedente será cobrado en la factura de servicios públicos. En el caso de hogares el Cliente podrá elegir que se le financie siempre y cuando cuente con cupo disponible en la línea de crédito de SOMOS habilitada al momento de agendar el servicio o realice el proceso de solicitud y aprobación del crédito previo a la ejecución del servicio. De lo contrario, el excedente le será facturado en un único pago en la factura de servicios públicos. Para negocios, el valor del excedente le será cobrado en un único pago en la factura de servicios públicos. La reparación se ejecuta y se descuenta del monto total vigente que tenga el Cliente dentro del paquete de la *Membresía*, previa aceptación de la cotización y ejecución del servicio por parte del Cliente o persona autorizada, siempre y cuando el Cliente cuente con saldo disponible. En caso de que el Cliente o persona autorizada decida no ejecutar el servicio durante la visita, el valor del diagnóstico será cobrado por fuera de a Membresía en la próxima factura de servicios públicos en un solo valor de acuerdo a la lista de precios vigente de EPM a tu Puerta [aquí](#).

Revisión básica de la red de gas:

- Esta revisión tiene como objetivo verificar de forma preventiva y general el funcionamiento adecuado de la red y solamente se presta dentro de la suscripción, no se presta a demanda.

10. Identificación de Clientes

Los Clientes que deseen solicitar los servicios de EPM a tu Puerta podrán identificarse con cédula de ciudadanía o extranjería. Para el caso de comercios, si está constituido como persona jurídica la solicitud podrá ser solicitada por el representante legal, si no se encuentra constituido como persona Jurídica, podrá solicitar el servicio el dueño del establecimiento de comercio registrado en el RUT. Para el caso de la Membresía,

únicamente podrá solicitar servicios el Tomador de la Membresía o la persona autorizada por el Cliente en el momento de la inscripción.

11. Autorizaciones

Particulares Membresía

Cuando el Cliente elija la modalidad de plan de suscripción anual denominado Membresía, e/ Tomador:

Aceptación: realiza la aceptación de la vinculación anual, sus términos y condiciones y las autorizaciones que se describen a continuación a través de llamada telefónica en la línea de atención 604 44 44 800 donde el Tomador realiza el proceso de inscripción. Llamada que se encuentra grabada como soporte de dicha aceptación por parte del Tomador.

Términos y condiciones: al inscribirse en la Membresía, manifiesta que conoce y acepta expresamente los términos y condiciones de esta.

Cláusula de permanencia mínima: autoriza a EPM a realizar los cobros mensuales del plan durante el periodo de vigencia de la suscripción. Si el Cliente decide retirarse de forma anticipada y ha hecho uso de alguno de los servicios del paquete, deberá cancelar en un solo pago el valor restante para completar los 12 periodos, los cuales le serán cobrados en la siguiente factura de servicios públicos posterior al retiro de la suscripción.

Renovación automática: autoriza expresamente a EPM a realizar la renovación automática al término de la primera vigencia anual cuando este sea el deseo manifestado por el cliente.

Paquete elegido: autoriza expresamente a EPM a prestar los servicios incluidos en el paquete contratado en la dirección registrada en el sistema de información de EPM asociada a la Membresía.

Modificaciones: el Tomador autoriza a EPM a realizar adecuaciones a las condiciones de la Membresía siempre y cuando éstas no estén relacionadas con el precio del periodo contratado o con los servicios incluidos en el paquete elegido, dichas adecuaciones se notificarán con mínimo (30) treinta días de anticipación a la fecha de inicio de estas en la página web de EPM y a la dirección de correo electrónico indicada por el Tomador en el momento de la inscripción o la actualizada más reciente que haya realizado de sus datos de contacto. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con dichas modificaciones, deberá realizar una llamada a la línea de atención 604 44 44 800 para cancelar la Membresía teniendo en cuenta las condiciones de la cláusula de permanencia aplicables.

Particulares servicios por demanda

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:

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

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

Generales

Protección de datos: el Cliente autoriza el tratamiento de datos personales en cualquiera de los canales dispuestos para los servicios de EPM a tu Puerta.

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.

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 44 44 800 opción 2, EMA Whatsapp o a través del micrositio <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/epm-a-tu-puerta>.

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.

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.

Durante la llamada telefónica de 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

Todos los servicios prestados tendrán una garantía de seis (6) meses en mano de obra y de tres (3) meses en los repuestos, cuando aplique, según lo establecido en la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, y demás normas aplicables. Dicho término comenzará 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 *Membresía*: se le descuenta del saldo disponible de la bolsa de reparación para lo cual el Cliente deberá asegurarse de solicitar la creación de una solicitud de reparación dentro de la Membresía a través de la línea 604 44 44 800 opción 2 para que el valor de la reparación que se le va a realizar le sea descontada del saldo que tenga disponible en la Membresía. De lo contrario, esta reparación le será facturada por fuera de la Membresía en la próxima factura de servicios públicos en un solo valor.
- 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 el Cliente se comunique con la línea de atención 604 44 44 800 opción 2 previo a la ejecución del servicio con el fin de verificar que cuente con cupo disponible en la línea de crédito SOMOS habilitada al momento de agendar el servicio o que realice el proceso de solicitud del crédito.

En cualquiera de los dos casos, 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 indica que no corresponde a un servicio de garantía. En el caso de Clientes de *Membresía*, el valor del diagnóstico le será descontado de su bolsa de reparación si cuenta con saldo disponible.

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 8 pm. y sábados de 8 am. a las 2 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 2017-LINGG-23 del 13 de septiembre de 2017, 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 vinculación a la *Membresía*.
- 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. Vencido 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.

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

- a. Las que requieran documentos y/o información dentro de diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su recepción.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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. Política de privacidad y protección de datos personales

El Cliente, al solicitar un servicio por demanda o inscribirse a la *Membresía*, manifiesta que conoce y acepta expresamente los términos y condiciones. Así mismo acepta la política de tratamiento de datos personales de EPM y autoriza el uso de sus datos personales enviados a los sitios digitales del servicio EPM a tu Puerta o entregados en cualquiera de los canales dispuestos para ello. El tratamiento de tales datos personales se rige por la Ley 1581 de 2012 - Ley de Protección de Datos Personales, así como por las normas posteriores la modifiquen, adicionen o sustituyan, por las normas que la reglamenten y por los lineamientos de protección de datos personales de EPM, adoptados mediante el Decreto 2013-DECGGL-1946 del 26 de julio de 2013 o aquel que lo modifique, adicione o sustituya. Cualquier modificación que el Cliente haga de su información se realizará por su cuenta y riesgo.

La autorización del uso de datos personales por parte del Cliente, habilita a EPM, o a quien actúe en su nombre, a utilizar los datos personales suministrados, con el propósito de enviarle información comercial, registrarlo como Tomador, darle a conocer el estado de relaciones o programas previos a los cuales haya sido vinculado, como: notificación de cuentas, ofertas económicas, encuestas, entre otros y efectuar gestión de cobro, en caso que aplique, a través de EPM o a quien se encargue para dicha labor.

El Cliente inscrito entiende expresamente que, para el logro de los fines señalados, EPM podrá utilizar cualquier canal de comunicación. De igual forma, podrá conocer, actualizar y rectificar el uso de la información, así como revocar esta autorización, dirigiéndose al contact center 604 44 44 800.

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 de lo anterior 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 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 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 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

La vigencia de cada paquete de la Membresía será de doce (12) meses, a partir de la fecha de vinculación y activación de ésta en el sistema de información de EPM, el Cliente podrá solicitar cualquiera de los servicios incluidos en el paquete.

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, la Membresía; 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.