



**Programa EPM a Tu Puerta**  
**Términos y Condiciones**  
**Descuentos mantenimiento en electro/gasodomésticos para**  
**clientes con fecha próxima de vencimiento de la revisión periódica a las**  
**instalaciones internas de gas natural y**  
**clientes de recompra**

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. (en adelante EPM) presenta a continuación los términos y condiciones que rigen la campaña “**Descuentos mantenimiento en electro/gasodomésticos por revisión periódica y clientes recompra**”, en adelante mencionada como “campaña”.

La campaña es una actividad realizada por EPM y dirigida a clientes y usuarios que cumplan con los requisitos establecidos en el Numeral 3 “Condiciones para acceder” de los términos y condiciones del Programa Epm a Tu Puerta, que se encuentran publicados en <https://www.epm.com.co/epmatupuerta/terminos-y-condiciones/>

**1. Actividades promocionales dentro de la campaña**

Descuento del 10% en la mano de obra de los siguientes servicios:

- Mantenimiento de calentadores.
- Mantenimiento de cubierta/estufa.
- Mantenimiento de horno.
- Mantenimiento en campana extractora de empotrar o tipo isla/península para hogares.
- Mantenimiento de nevera, nevecones o equipos de refrigeración (no aplica para aires acondicionados).
- Mantenimiento de lavadoras carga superior.

**2. Vigencia**

La campaña estará vigente desde las 00:00 horas del 16 de abril de 2026 hasta las 23:59 horas del 30 mayo de 2026.



### **3. Quienes pueden acceder a los beneficios de esta campaña**

Clientes de EPM que contacten a la línea de atención 604 44 44 800 opción 2, que soliciten un servicio en modalidad por demanda de EPM a tu Puerta y que al momento de solicitarlo cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

3.1 Que la dirección donde se solicite el servicio tenga el servicio de gas natural de EPM con una fecha de vencimiento de la revisión periódica de las instalaciones internas, entre el momento de la llamada y 31 de mayo de 2026.

3.2 Que el cliente haya adquirido cualquier servicio de EPM a tu Puerta, en modalidad por demanda, en los últimos 24 meses.

Los clientes que accedan a los beneficios de esta campaña promocional por reunir la condición del numeral 3.1, **no quedan excluidos de cumplir con la revisión periódica de las instalaciones internas de red gas natural en los términos exigidos por la regulación.**

### **4. Mecanismo para acceder a los descuentos**

**Descuentos mantenimiento en electro/gasodomésticos por revisión quinquenal y clientes recompra** aplica únicamente para servicios solicitados a través de la línea de atención de EPM a tu Puerta, a través de EMA WhatsApp, agregando o escribiendo al 3023000115, opción 5: “Compra con asesoría en línea” o en las oficinas de atención EPM en las zonas de cobertura indicadas en el numeral 5 de este documento.

### **5. Cobertura**

Los descuentos de esta campaña aplican en esta cobertura:

- Los descuentos del Numeral 1. de estos Términos y Condiciones (servicios de mantenimiento) aplican en Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, así como en (6) municipios de oriente cercano: Rionegro, La Ceja, Guarne, Marinilla, Carmen de Viboral y El Retiro.



## **6. Condiciones de aplicación del descuento**

El descuento indicado se aplica sobre el valor de la mano de obra de los servicios que cotiza el técnico al cliente en la visita de diagnóstico; cotización que es entregada a la persona autorizada por el solicitante del servicio para recibir la visita. En la cotización NO se indicará por parte del técnico el valor del descuento, ya que este proceso de aplicación se realizará de forma posterior por parte de EPM en el proceso de gestión de cierre de pedidos y facturación de los servicios.

En caso de no poder realizar el mantenimiento preventivo porque el equipo presente fallas y deba ser reparado, el valor de la cotización de reparación no tendrá descuento y SOLO se podrá ejecutar el mantenimiento adquirido, una vez sea reparado el equipo. Este mantenimiento es el que tiene el descuento y deberá ejecutarse dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la primera visita de diagnóstico; si no se define esta realización, será cobrado el valor de visita diagnóstico indicado en la lista de precios de <https://www.epm.com.co/epmatupuerta/listado-de-precios/>

Si en la visita de diagnóstico, el cliente manifiesta no querer tomar el servicio cotizado, será cobrado el costo de dicha visita, según el área de cobertura y los precios indicados en <https://www.epm.com.co/epmatupuerta/listado-de-precios.html>

El descuento no es aplicable para cobros que se generen de servicios derivados de la atención de garantías de acuerdo a lo indicado en el Numeral 13 Garantías de los Términos y Condiciones del Programa EPM a Tu Puerta, que pueden ser consultados en el link indicado en el párrafo 2 de este documento.

Los descuentos de esta campaña NO son acumulables con otros descuentos.

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

La atención de las PQRs relacionadas con la campaña serán atendidas de acuerdo con lo indicado en el Numeral 14 de los Términos y Condiciones del Programa EPM a Tu Puerta que pueden ser consultados en [www.epm.com.co/epmatupuerta](http://www.epm.com.co/epmatupuerta), en el apartado “Consulta términos y condiciones”.



## **8. Forma y medio de pago**

Todos los servicios de EPM a Tu Puerta serán cobrados en la factura de servicios públicos que recibe en su inmueble. Aplica las financiaciones que se tienen vigentes para la oferta EPM a tu puerta, al momento de solicitar el servicio.

**Fin del documento**