

Términos y Condiciones EPM a Tu Puerta

V1 - Abril 2021

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 del servicio de instalación, reparación o mantenimiento, es decir, quien realiza el proceso de inscripción y acepta los términos y condiciones del servicio.

“Dirección”: es la dirección de residencia o domicilio donde el tomador requiera que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiendo por tal su casa, 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 y reparación de equipos electrodomésticos y gasodomésticos para Hogares y Empresas con actividad económica comercial.

“Línea de atención” o “contact center”: es la línea telefónica de atención (4) 4444800 para que clientes y 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 del servicio de instalación, reparación o mantenimiento, es decir, quien realiza el proceso de inscripción y acepta los términos y condiciones del servicio.

“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 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. Medio de cobro y pago

El pago de los servicios podrá realizarse solamente con cargo a la factura de EPM, en el caso de servicios por demanda se realiza el cobro donde se prestó el servicio en un único pago por el valor total. Y en la membresía se realizará el cobro del valor anual diferido en doce (12) pagos fijos mensuales en la factura de servicios públicos domiciliarios de EPM-

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.

El valor relacionado en la factura de servicios públicos corresponderá al valor total a pagar por el servicio, y el detalle del cobro se relacionará en la liquidación 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 hacen a través de la factura de servicios públicos.

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.

El cliente será reportado positiva o negativamente según sea el caso a *Centrales de Riesgo y al Boletín de Deudores Morosos del Estado* de acuerdo con la normatividad de la contaduría general de la nación.

3. Cobertura Geográfica

EPM ofrece los servicios en los perímetros urbanos de los municipios que conforman el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y, 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 que se encuentran publicados en la página web www.epm.com.co.

4. Canal para solicitar/cancelar el servicio

La solicitud, modificación y/o cancelación de los servicios podrá realizarse a través de la Línea telefónica 4444800, en el horario de lunes a viernes de 8 am. a las 8 pm. y sábados de 8 am. a las 2 pm. Las cancelaciones o reprogramaciones de agendas ya registradas podrán realizarse hasta 24 horas previas a la ejecución del servicio.

5. 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 la línea de atención al cliente 44 44 800.

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 44 44 800, 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 44 44 800 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 44 44 800, el servicio no podrá ser prestado.

6. 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.

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 se le realice el cobro en la factura de servicios públicos. En caso de que el cliente no acepte la cotización y ejecución del servicio, dicha visita no será cobrada teniendo en cuenta que fue realizada dentro de la atención de una garantía.

El canal a través del cual se pueden solicitar garantías es la Línea telefónica 4444800, en el horario de lunes a viernes de 8 am. a las 8 pm. y sábados de 8 am. a las 2 pm.

7. Autorizaciones

Pago del valor del servicio: el cliente y su autorizado tanto en la llamada telefónica de solicitud del servicio como en la aceptación de los trabajos realizados, deberá autorizar expresamente a EPM a cobrar el valor correspondiente al servicio ejecutado en la factura de servicios públicos.

Servicio elegido: el cliente deberá autorizar expresamente a EPM a prestar los servicios en la dirección registrada durante la solicitud del servicio.

Protección de datos: el cliente deberá autorizar el tratamiento de datos personales en cualquiera de los canales dispuestos para el servicio EPM a tu Puerta.

Términos y Condiciones: el tomador, quien solicita el servicio de EPM a tu Puerta, deberá manifestar que conoce y acepta expresamente los términos y condiciones descritos en el presente documento.

8. 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.

8.1 Canales de recepción de las peticiones

- Canal telefónico: es la línea de atención 4444800. A través de este medio el cliente podrá realizar las solicitudes de EPM a tu Puerta: instalación, mantenimiento, reparación 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.

8.2 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.

9. Política de privacidad y protección de datos personales

El cliente, al pedir un servicio 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 44 44 800.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. Disposiciones varias

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, para la solicitud de los servicios de instalación y mantenimiento incluidos en el plan.

Los servicios de reparación se podrán solicitar, una vez se haya facturado y cancelado por parte del cliente, el primer pago del valor de la membresía y hasta finalizar su vigencia o alcanzar el tope relacionado con el monto anual de reparación al que tiene derecho.

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 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 por 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.

16. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos

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. La solicitud y contratación de cualquier servicio conllevará la aceptación de los presentes términos y condiciones generales.

Para realizar cualquier solicitud del servicio, 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.

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.

16.1. Condiciones para solicitar servicios por demanda

- Ser cliente hogar o empresa con actividad económica comercial que 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, sin ninguna deuda superior a dos (2) meses en cualquiera de estos servicios.

16.2. Características del Servicio

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

Descripción de los 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: 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 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).
- Cambio de filtro cuando aplica en Nevecon (el costo del filtro debe ser asumido por el cliente).
- 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.

Exclusiones: no se considerará para ninguno de los servicios anteriormente descritos:

- 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
- 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´
- No se prestarán servicios en equipos cuando el cliente manifieste que aún se encuentran cubiertos por la vigencia de garantía. La aceptación de cualquier servicio por parte del cliente es transparente para EPM a tu Puerta y significará que los técnicos especialistas tienen vía libre para intervenir los equipos y que estos no se encuentran en periodo de garantía.

16.3. Alcance

Los servicios de instalación, mantenimiento y reparación de electrodomésticos y gasodomésticos, se ofrecerán para los segmentos hogares y pequeñas empresas con actividades comerciales 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.

Para gasodomésticos, el domicilio donde se vaya a prestar el servicio debe contar con instalación del gas natural por red; en caso tal de no contar con dicho servicio, el técnico se podrá negar a la prestación del servicio en la visita.

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.

Particularidades

- 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 bajo el concepto visita de diagnóstico.

- 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.

16.4. Precio

Los precios ofrecidos incluyen IVA del 19%. Durante el registro de solicitud de los servicios de mantenimiento e instalación y, según la información entregada por el cliente, se indicará una estimación según lo establecido en la lista de precios vigente de EPM a tu Puerta publicada [aquí](#). El valor 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 a reemplazar. 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](#).

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.

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 y las piezas a reemplazar en caso de requerirse, el cliente o su autorizado deberán aceptar en forma previa la cotización para proceder a ejecutar el servicio.

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 30 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.

17. Membresía EPM a tu Puerta

El presente documento establece las condiciones bajo las cuales EPM prestará el servicio denominado Membresía, con este, se busca facilitar la adquisición de servicios relacionados con el *mantenimiento* y la *reparación* de electrodomésticos y gasodomésticos y la *revisión básica de la red de gas* a sus clientes, a través de un esquema de suscripción anual que se difiera en (12) pagos fijos mensuales en la factura de servicios públicos domiciliarios de EPM, el cual le permite al tomador tener derecho a unos servicios fijos y otros por ocurrencia.

La contratación del producto *Membresía* conllevará la aceptación de los presentes términos y condiciones.

17.1. Membresía para hogares

Precio: consultar lista de precios vigente de EPM a tu Puerta [aquí](#).

Incluye:

Un (1) *mantenimiento preventivo* de un equipo al año a elección del cliente dentro de los incluidos en el alcance de la oferta.

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.

Reparaciones que incluyen mano de obra y repuestos de un electrodoméstico o gasodoméstico a elegir por el cliente dentro del alcance de la oferta hasta por \$400.000 (IVA incluido) en el periodo de vigencia de la membresía.

EPM ofrecerá dicho servicio si en el diagnóstico del técnico, es factible y es técnicamente adecuado hacer dicha reparación. Si el valor total del servicio supera los \$400.000 IVA

incluido, el excedente será cobrado en la factura de servicios públicos en un solo valor con previa autorización del cliente.

Para los servicios de mantenimiento y reparación incluidos dentro de la membresía, aplican las condiciones y exclusiones descritas en el numeral 16.2 y 16.3 de los presentes términos y condiciones.

Particularidades

- Mantenimiento preventivo: en caso de que el cliente de la membresía decida no ejecutar el servicio durante la visita, el valor del diagnóstico será asumido por éste y cobrado 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](#).
- Reparación de equipos: 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. En caso de que el cliente o persona autorizada decida no ejecutar el servicio durante la visita, el valor del diagnóstico será asumido y cobrado 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](#)

En caso de exceder el monto disponible para reparaciones dentro del paquete, este valor excedente será cobrado y pagado por el cliente en la factura de servicios públicos domiciliarios de EPM.

- Revisión de la red de gas: el objetivo es verificar de forma general si la red opera en condiciones óptimas de seguridad o presenta defectos que generen algún tipo de riesgo. En ningún caso esta revisión, sustituirá 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).

17.2. Membresía para comercios

Precio: consultar lista de precios vigente de EPM a tu Puerta [aquí](#).

Incluye:

- Dos (2) *Mantenimientos preventivos* al año para electrodomésticos o gasodomésticos
- 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.
- *Reparaciones* que incluyen 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. EPM ofrecerá dicho servicio si en el diagnóstico del técnico es factible y es técnicamente adecuado hacer dicha reparación. Si la mano de obra y el repuesto superan los \$700.000, el excedente será cobrado en la factura de servicios públicos en un solo valor con previa autorización del cliente.

Particularidades

- **Mantenimiento Preventivo:** en caso de que el cliente de la membresía decida no ejecutar el servicio durante la visita, el valor del diagnóstico será asumido por éste y cobrado en la próxima factura de servicios públicos en un solo valor de acuerdo a la lista de precios vigente de EPM a tu Puerta en [aquí](#).
- **Reparación de equipos:** 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. En caso de que el cliente o persona autorizada decida no ejecutar el servicio durante la visita, el valor del diagnóstico será asumido y cobrado en la próxima factura de servicios públicos en un solo valor de acuerdo a la lista de precios vigente de EPM a tu Puerta en [aquí](#).

En caso de exceder el monto disponible para reparaciones dentro del paquete, este valor excedente será cobrado y pagado por el cliente en la factura de servicios públicos domiciliarios de EPM.

Para los servicios de mantenimiento y reparación incluidos dentro de la membresía, aplican las condiciones y exclusiones descritas en el numeral 16.2 y 16.3 de los presentes términos y condiciones.

- **Revisión de la red de gas:** el objetivo es verificar de forma general si la red opera en condiciones óptimas de seguridad o presenta defectos que generen algún tipo de riesgo. En ningún caso esta revisión, sustituirá 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).

17.3. Condiciones para pertenecer a la Membresía

- Ser cliente hogar o empresa con actividad económica comercial que 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, sin ninguna deuda superior a dos (2) meses en cualquiera de estos servicios.
- 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.
- Se suscribirá una (1) sola *Membresía* por inmueble a una persona mayor de edad. El tomador de la membresía podrá tener más de una (1) membresía a su nombre para diferentes inmuebles (direcciones).
- El tomador de la *Membresía* puede tener calidad de propietario o inquilino en el inmueble. Si el tomador cambia de dirección, es su deber reportarlo a EPM a Tu Puerta llamando a la línea de atención 44 44 800 para que pueda continuar disfrutando de los servicios incluidos. La nueva dirección a la cual desea trasladar el producto debe encontrarse al día en el pago de la factura de los servicios públicos domiciliarios.

17.4. Identificación de clientes

Los clientes que deseen adquirir la membresía podrán identificarse con cédula de ciudadanía o extranjería. Para el caso de personas jurídicas también podrán hacerlo con el NIT. Únicamente podrá solicitar servicios el tomador de la Membresía o la persona autorizada por el cliente en el momento de la inscripción.

17.5. Otras condiciones aplicables

- 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.

- La *Membresía* solo podrá usarse en los servicios incluidos dentro del paquete elegido por el cliente.
- El tomador *Membresía* podrá solicitar su primer servicio de la siguiente manera:

Para mantenimiento y revisión básica de la red de gas: una vez quede registrada la vinculación en el sistema de información de EPM.

Para reparación: después de facturado y cancelado por parte del cliente el primer pago de la *Membresía*. Una vez registre este primer pago en el sistema de facturación de EPM, los servicios de reparación podrán ser solicitados a necesidad del cliente.

- 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, para la solicitud de los servicios de instalación y mantenimiento incluidos en el plan.
- 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 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* no es transferible a otra cédula o NIT.
- 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 para realizar la actualización de datos para el cobro del valor mensual, lo anterior deberá realizarlo a través de la línea de atención 44 44 800.
- El cliente solo podrá solicitar el cambio de dirección de cobro y de prestación de los servicios una (1) vez en el año a través de la línea de atención al cliente 44 44 800, esta será la nueva dirección de cobro mensual y en la cual se continuarán prestando los beneficios vigentes dentro del paquete contratado.

- El cliente podrá consultar el estado de paquete de *Membresía* en cualquier momento en la línea de atención 44 44 800 dentro del horario de atención del canal.

17.6. Exclusiones

- El servicio se presta únicamente en la dirección asociada a la membresía, que será la registrada durante la inscripción al programa o la que haya sido modificada durante la vigencia de ésta.
- En los servicios de reparación no se incluye cambio de tarjeta de control o tarjeta de potencia.
- Para los servicios de mantenimiento y reparación aplican las exclusiones indicadas en el numeral 16.2 de los presentes términos y condiciones.

17.7. Pagos

- 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 primer pago de la *Membresía* será cobrado en la factura de Servicios Públicos Domiciliarios de EPM del próximo ciclo de facturación según la dirección del cliente, que podrá ser el mes siguiente o hasta dos (2) meses después de la vinculación según la programación de facturación del inmueble.
- 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.

17.8. Vigencia, cancelación y terminación

- La inscripción a la *Membresía* tendrá una vigencia de un (1) año contado a partir de la fecha de inscripción registrada en el sistema de información de EPM.
- Conforme a lo previsto en el Artículo 47 del Estatuto del Consumidor, los clientes podrán ejercer el derecho de retracto dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la inscripción en la *Membresía*.
- El cliente podrá cancelar en cualquier momento su “*Membresía*” comunicándose a la línea de atención al cliente 44 44 800. En cuanto a los pagos mensuales:
 - En caso de haber hecho uso de esta en cualquiera de sus servicios, los cobros mensuales se seguirán facturando y deberán ser pagados por el cliente hasta completar el año de vigencia de la misma.
 - En caso de no haber hecho uso de esta, los cobros mensuales 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.
- 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 según lo indicado en el numeral 17.7 del presente documento.

17.9. Autorizaciones

- **Aceptación:** la aceptación de vinculación anual a la membresía, de sus términos y condiciones y de las autorizaciones que se describen a continuación, son realizadas por el cliente en la llamada telefónica de la línea de atención 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*.
- **Pago mensual y plazo:** el *tomador* autoriza expresamente a EPM a cobrar el valor correspondiente al paquete anual contratado en doce (12) pagos iguales mensuales en la factura de servicios públicos de EPM de acuerdo al precio vigente del paquete contratado.
- **Paquete elegido:** el *tomador* 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.
- **Renovación automática:** el *tomador* autoriza expresamente a EPM la renovación automática al término de la vigencia anual según sea el paquete elegido por el mismo periodo de vigencia.

Dicha renovación se informará al cliente un mes antes del cumplimiento del año de vigencia a través de un mensaje de texto o un correo electrónico a aquellos clientes que hayan suministrado el dato para ello. 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.

En caso de que los paquetes continúen con las mismas características, el precio será para la nueva vigencia será informado dentro de la comunicación que se envíe al cliente. Y se publicará en la lista de precios vigente que el cliente podrá consultar [aquí](#).

- **Protección de datos:** el *tomador* deberá autorizar expresamente el tratamiento de datos personales de EPM en cualquiera de los canales dispuestos para el servicio EPM a tu puerta y el producto *Membresía*.
- **Términos y condiciones:** el *tomador* al inscribirse en la *Membresía*, manifiesta que conoce y acepta expresamente los términos y condiciones de esta.
- **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. En caso que, el cliente no esté de acuerdo con dichas modificaciones, deberá realizar una llamada a la línea de atención 44 44 800 para cancelar la *Membresía*.