



Medellín, 15 de julio de 2020

Abecé de las medidas especiales adoptadas por EPM para la comunidad, debido al coronavirus (COVID-19)

- **EPM presenta la modificación en las medidas adoptadas a partir de lo decretado por el Gobierno Nacional y las iniciativas propias dentro del ámbito normativo, posibilitando a la comunidad el acceso a los servicios públicos durante la pandemia del coronavirus (COVID-19)**
- **La Empresa implementa lo dispuesto por el Gobierno Nacional, así como la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)**
- **EPM define también iniciativas propias y que se enmarcan en la normatividad que la rige**
- **La Organización invita a quienes puedan pagar la factura para que lo hagan, así más personas podrán disfrutar de los servicios públicos tan necesarios en esta contingencia**

Desde la declaratoria de emergencia en el país, debido a la pandemia del coronavirus (COVID-19), EPM ha implementado las disposiciones del Gobierno Nacional y los entes regulatorios referentes a los servicios públicos domiciliarios, así como las extensiones, modificaciones y/o anexos que han tenido lugar durante este período. También ha implementado una serie de medidas adicionales propias que han buscado, en todo momento, facilitar el acceso y pago de los servicios públicos domiciliarios a sus clientes y usuarios que más lo necesiten.

1. Diferido a estratos 1 y 2, de los consumos de energía, gas, acueducto y alcantarillado a una tasa del 0% y a 36 meses

Los usuarios de los estratos 1 y 2 que no puedan pagar los consumos de energía y gas para las facturas de abril, mayo y junio tendrán un diferido automático de sus facturas a 36 meses con una tasa del 0% de interés. Para los servicios de acueducto y alcantarillado correspondientes a las facturas emitidas desde el 17 de marzo de 2020 y hasta el 31 de julio se otorgará un plazo de 36 meses y una tasa del 0% de interés. El plazo se aplica de



manera automática, ya que se entenderá que el usuario se acoge a la medida, cuando no realice el pago de la factura dentro de la fecha con recargo que aparece en el documento de cobro.

2. Diferido a estratos 3 y 4 de los consumos de energía, gas, acueducto y alcantarillado

Los usuarios de los estratos 3 y 4 que no puedan pagar los consumos de energía y gas para las facturas de abril, mayo y junio y en acueducto y alcantarillado, correspondientes a las facturas emitidas desde el 17 de marzo de 2020 y hasta el 31 de julio tendrán un plazo de 24 meses con una tasa del IPC. El plazo se aplica de manera automática, ya que se entenderá que el usuario se acoge a la medida, cuando no realice el pago de la factura dentro de la fecha con recargo que aparece en el documento de cobro.

3. Diferido para los estratos 5, 6 y usuarios no residenciales, comercio e industrias del mercado regulado en sus consumos de energía, gas, acueducto y alcantarillado

Los usuarios de los estratos 5 y 6, así como usuarios no residenciales del mercado regulado que no puedan pagar los consumos de energía y gas para las facturas de abril, mayo y junio y en acueducto y alcantarillado sus facturas emitidas desde el 17 de marzo de 2020 y hasta el 31 de julio tendrán la opción de cancelarla a 24 meses y una tasa máxima del 0,71% mes vencido.

Estas medidas se aplican de manera automática, en caso de que el usuario no pueda pagar las facturas dentro de la fecha con recargo que aparece en el documento de cobro. En caso de que el usuario quiera un plazo de pago diferente al establecido, podrá solicitar el cambio de esta condición a través de nuestros canales de atención, dispuestos para tal fin y antes del cumplimiento de la fecha de pago con recargo que aparece en su documento de cobro.

4. Período de gracia para los usuarios residencial de los estratos 1 al 6 y los no residenciales, comercio e industrias

Los usuarios de energía y gas de los estratos 1 al 6, así como los usuarios no residenciales, comercio e industrias del mercado regulado, tendrán un período de gracia, para que el primer pago de las facturas diferidas se efectúe después del 31 de julio de 2020. En las cuotas a pagar por el saldo diferido de las facturas no se cobrarán los intereses ocasionados durante el período de gracia.



Para los servicios de acueducto y alcantarillado, en sus primeras tres facturas emitidas a partir del 17 de marzo, se ofrecerá un período de gracia para que el primer pago de las facturas diferidas se haga partir de la factura expedida en julio de 2020. En las cuotas a pagar por el saldo diferido de las facturas no se cobrarán los intereses ocasionados durante el período de gracia.

Para las siguientes facturas que se emitan después del lapso indicado anteriormente y hasta el 31 de julio de 2020 se ofrecerá un periodo de gracia para que el primer pago de las facturas diferidas se cumpla a partir de la factura expedida en agosto de 2020. En las cuotas a pagar por el saldo diferido de las facturas, no se cobrarán los intereses ocasionados durante el período de gracia.

Los usuarios podrán efectuar el pago de la totalidad en el momento que deseen hacerlo o modificar el número de cuotas, llamando a las Líneas de Atención 44 44 115 o 018000 415 115.

5. Descuento del 10% por pago oportuno de la energía, gas, acueducto y alcantarillado de los estratos 1 y 2

Para los usuarios residenciales de estratos 1 y 2 que hicieron el pago oportuno de sus servicios de energía y gas, antes de la fecha con recargo, se otorgó un descuento del 10%, que aplicó a las facturas emitidas a partir del pasado 4 de abril. Para el caso de los clientes con facturación mensual, el descuento se aplicó a máximo tres facturas. Para clientes con facturación bimestral y trimestral máximo a dos facturas. Para los servicios de acueducto y alcantarillado, el descuento estuvo vigente a partir de las facturas expedidas desde el 7 de abril y se aplicó máximo a tres facturas.

6. Suspensión del cobro de intereses de mora por el no pago de facturas para los estratos 1 al 6 y usuarios no residenciales, comercio e industrias del mercado regulado

Desde el 23 de marzo de 2020 y hasta el 31 de julio de 2020, para todos los usuarios mencionados, se suspenderá el cobro de intereses de mora por el no pago de las facturas expedidas.

7. Reconexión y reinstalación de los servicios de energía, gas, acueducto y alcantarillado para usuarios residenciales



Desde el 23 de marzo de 2020 y hasta el 15 de julio de 2020 se reconectarán y reinstalarán los servicios de energía eléctrica y gas a los usuarios residenciales, esto con el fin de poder asegurar el bienestar y calidad de vida de todos los hogares. Los servicios de acueducto y alcantarillado de los usuarios residenciales se reconectarán y reinstalarán de manera automática, por el término de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

8. No habrá suspensión de los servicios de energía, gas, acueducto y alcantarillado

Desde el 23 de marzo de 2020 y hasta el 31 de julio de 2020 no se procederá con suspensiones de los servicios de energía eléctrica y gas, a los usuarios residenciales y no residenciales. No se harán suspensiones en los servicios de acueducto y alcantarillado de los usuarios residenciales, por el término de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Para los usuarios no residenciales, desde el 23 de marzo de 2020 y hasta el 31 de julio de 2020, no se efectuarán suspensiones de los servicios de acueducto y alcantarillado.

9. Se suspenderá el abono automático del 10% del Programa Energía Prepago y Agua Prepago

Desde el 23 de marzo de 2020 y mientras dure la emergencia sanitaria se suspenderá el abono automático del 10% a la deuda pendiente que se hace en las recargas del Programa Energía Prepago. Esto con el fin de que todo el valor de la recarga se destine al consumo. Desde el 23 de marzo de 2020 y hasta el 22 de julio se suspenderá el abono automático del 10% a la deuda pendiente que se hace en las recargas del Programa Agua Prepago.

10. Facilidades de pago de deudas anteriores a la contingencia para los estratos 1 al 6 y usuarios no residenciales, comercio e industrias del mercado regulado

Para los usuarios que presenten deudas anteriores a la contingencia en los servicios de energía, gas, acueducto y alcantarillado, EPM ofrece facilidades de pago con tasas y plazos especiales a los que podrán acceder hasta el 31 de agosto y que se pueden consultar en www.epm.com.co.

Es importante aclarar que el esquema de plazos y tasas que EPM tiene a sus usuarios aplica para los servicios de energía, gas, acueducto y alcantarillado. No incluye el concepto de otros cobros/otras entidades, como lo son el impuesto municipal de alumbrado público, el



servicio de aseo, entre otros, ya que estos cobros son establecidos por las entidades para las cuales EPM hace el recaudo a través de sus facturas a modo de convenio.

11. Congelamiento de las cuotas de financiaciones y créditos, incluidos los del Programa Somos

Desde el 23 de marzo de 2020 y hasta el 22 de julio de 2020 se congelarán las cuotas de todas las financiaciones y los créditos, incluidos los créditos del Programa Somos, otorgados antes de la declaratoria de aislamiento preventivo obligatorio.

12. Diferido a 36 meses con una tasa del 0% en el servicio de acueducto y alcantarillado para entidades sin ánimo de lucro como zoológicos, tenedores de fauna, aviarios, acuarios y jardines botánicos o entidades afines

Para las entidades sin ánimo de lucro como zoológicos, tenedores de fauna, aviarios, acuarios y jardines botánicos o entidades afines, que no puedan pagar antes de la fecha con recargo los consumos de acueducto y alcantarillado emitidos entre el 17 de marzo y el 6 de julio de 2020, tendrán un diferido a 36 cuotas y sin intereses.

Corresponde a las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible verificar la necesidad del cobro diferido de los servicios públicos a que hace referencia el presente artículo, quienes certificarán ante EPM identificando cuales son las entidades sin ánimo de lucro objeto de este diferido. Igualmente, en caso de que deseen pagar la totalidad del saldo, podrán hacerlo en cualquier momento y sin ningún tipo de sanción.

13. Aporte voluntario de los usuarios como alivio económico para los más necesitados

Se continúa recaudando el aporte voluntario, con el fin de apoyar el pago de los servicios públicos de las familias más necesitadas. Este aporte voluntario es un valor sugerido, de acuerdo con las iniciativas del Gobierno Nacional “Comparto mi energía” enmarcada en el decreto 517 del 4 de abril de 2020 y “Aportes voluntarios de los usuarios” para acueducto y alcantarillado, según el decreto 580 del 15 de abril de 2020. EPM actúa como entidad de recaudo para este aporte voluntario a través de la factura de servicios públicos. Sin embargo, la distribución de los recursos entre quienes más lo necesiten, es la definida por el Gobierno.



14. Otras acciones ya cumplidas por EPM en la contingencia

Durante esta contingencia, la Empresa ha trabajado constantemente para contribuir a la calidad de vida a la comunidad. Esto se refleja en los resultados obtenidos a la hasta el 30 de junio de 2020:

- ✓ Para los clientes con servicios en modalidad de prepago, se habilitaron las Precargas por la vida en Energía Prepago hasta el 30 de junio. Cerca de 195.000 de los clientes recargaron de forma financiada para continuar disfrutando del servicio.
- ✓ En Agua Prepago la Precarga por la Vida está vigente hasta este 15 de julio, de la cual, hasta el momento, 11.000 clientes han estado haciendo uso de esta opción que les permite disfrutar del servicio.
- ✓ Una medida que busca entregar bienestar y calidad de vida durante estos momentos de contingencia es sin duda, el restablecimiento de los servicios de energía, gas y agua, así se beneficia a aquellos clientes que presentan dificultades en el pago. EPM ha reconectado y reinstalado alrededor de 48.000 hogares en uno o varios de los servicios.
- ✓ Las financiaciones congeladas de servicios públicos domiciliarios han logrado beneficiar a 871.000 hogares y 13.000 empresas. Igualmente, el congelamiento de otro tipo de financiaciones como el Programa SOMOS o la conversión a Gas Natural Vehicular, han representado 145.000 beneficiados, en su mayoría hogares.
- ✓ El descuento por pago oportuno aplicado a los hogares de estratos 1 y 2, benefició a 460.000 mil clientes de energía con un valor acumulado cercano a los \$5.156 millones, a 285.000 clientes de gas con un valor acumulado alrededor de \$1.142 millones y a 480.000 clientes de agua con un valor acumulado de aproximadamente \$1.937 millones. Para el estrato 1 el descuento aplicado acumulado ha sido de \$1.193 millones y para el estrato 2 de \$7.042 millones.
- ✓ EPM agradece a todas aquellas empresas, industrias y hogares que a través de su aporte voluntario posibilitaron alcanzar una cifra cercana a \$1.195 millones que benefician a las familias que más lo necesitan durante la pandemia. El aporte se empezó a entregar en junio a 4.166 hogares de estrato 1 y 8.392 de estrato 2, en modalidad pospago y prepago, contribuyendo a facilitarles el pago de los servicios de energía y gas.



Recomendaciones para un uso eficiente de los servicios públicos domiciliarios

Durante el período en el que las familias estén en aislamiento preventivo obligatorio en sus hogares es probable que se registren aumentos en el consumo de los servicios públicos. EPM recomienda un uso eficiente de los mismos. Con pequeñas acciones individuales se suma al bienestar de todos sin impactar las finanzas del hogar.

Es importante señalar que continuamos con la lectura de los medidores y la entrega de la factura, así los usuarios podrán conocer sus consumos y definir acciones personales de control que busquen un uso eficiente de los servicios públicos domiciliarios.

Los clientes y usuarios que así lo deseen, pueden llevar un registro personal de cada uno de sus medidores, así podrán conocer sus consumos y verificar la transparencia en el proceso de lectura y facturación.

Para tener en cuenta

- La Línea de Atención 44 44 115 es en el momento el canal más utilizado durante la contingencia. La Empresa agradece la comprensión y solicita respetuosamente tener paciencia con los tiempos de espera, ya que hay variación. EPM dispone de otros canales alternos que pueden ser utilizados para atender las solicitudes.
- Es importante y necesario por parte del cliente efectuar una revisión de su documento de cobro. Allí se encuentra toda la información asociada a sus consumos y facturación. Se debe considerar que las dinámicas de cada cliente y usuario son diferentes, por lo cual el detalle de cada factura es particular y no general.
- Al visitar las oficinas de atención presencial es necesario hacerlo únicamente en los días de pico y cédula. Además, se deben respetar las restricciones que apliquen en cada municipio.
- Los clientes y usuarios, así como el personal de EPM, deben utilizar siempre el tapabocas, evitar el contacto físico y conservar la distancia mínima requerida durante el tiempo de permanencia en las oficinas.
- EPM trabaja continuamente para que la atención a clientes y usuarios se cumpla con calidad y seguridad para todos, porque cuidándonos, cuidamos a los demás.



La Empresa cuenta con múltiples canales digitales para atender las inquietudes, peticiones, quejas y reclamaciones de sus usuarios, así:

- Líneas de atención 44 44 115 o 01 8000 415 115.
- Si el cliente tiene peticiones, quejas y reclamos (PQR) o requiere adelantar alguna transacción puede hacerlo en www.epm.com.co.
- En la sección de clientes y usuarios del sitio web se puede consultar información de interés para la comunidad, en cada uno de los servicios. El vínculo: https://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/
- Para resolver inquietudes se puede acudir a la asesora virtual Ema, en www.epm.com.co.
- Se puede chatear con un asesor en línea (de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.) en www.epm.com.co.
- Para transacciones en tiempo real se puede descargar la App móvil EPM estamos ahí.