

Cartilla para **USUARIOS** de los servicios **de acueducto y alcantarillado**



epm[®]

Índice

Así son tus servicios de acueducto y alcantarillado

- Redes públicas
- Acometidas
- Redes internas o domiciliarias

Tus derechos y deberes como usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado de EPM

- Derechos
- Deberes

Conceptos que vas a pagar por tus servicios de acueducto y alcantarillado

- Trabajos
- El medidor o contador
- Consumos y cargos fijos

Formas de pagar tu factura

Peticiones, quejas, reclamos y recursos

Mantén en buen estado tus redes internas

Recomendaciones para el uso responsable de los servicios

Otros temas de interés

Tus servicios de acueducto y alcantarillado

EPM está aquí, ofreciéndote agua potable de excelente calidad y la recolección y tratamiento de las aguas residuales.

Agua fresca, cristalina, libre de microbios y bacterias, apta para el consumo humano y un ambiente sano con calidad de vida, gracias a la recolección y tratamiento de las aguas residuales que salen de tu casa o negocio.

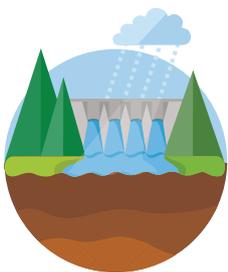
Como usuario, con esta cartilla queremos contarte cómo puedes disfrutar mejor los servicios de acueducto y alcantarillado.



Así son tus servicios de acueducto y alcantarillado

1 Redes públicas

El servicio de acueducto que disfrutas está conformado por:



Fuentes de agua



Plantas de potabilización



Tanques de almacenamiento



Redes de distribución de acueducto

El agua de EPM es captada de las fuentes de agua (ríos y quebradas) por medio de canales y tuberías de grandes diámetros. En algunos casos es almacenada en lagos y embalses para desde allí, ser transportada hasta las plantas de potabilización.

De estas se lleva a unos tanques de almacenamiento para finalmente conducirla hasta tu casa o establecimiento a través de un sistema de redes de distribución de acueducto llamado también redes locales de acueducto.

Las redes de distribución de acueducto son las tuberías que transportan el agua desde las plantas de potabilización hasta los tanques de almacenamiento y desde estos, hasta tu casa o establecimiento.

El servicio de alcantarillado está conformado por los siguientes componentes:



Colectores e interceptores



Planta de tratamiento de aguas residuales

Las redes de alcantarillado son llamadas también redes locales de alcantarillado, son tuberías que recogen el agua usada que sale de las casas y establecimientos y la llevan hasta unas tuberías de mayor diámetro llamadas colectores, las cuales se encuentran generalmente paralelas a las quebradas.

El agua residual que recogen los colectores llega a otras tuberías mucho más grandes llamadas interceptores que la llevan hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales.

2 Acometidas

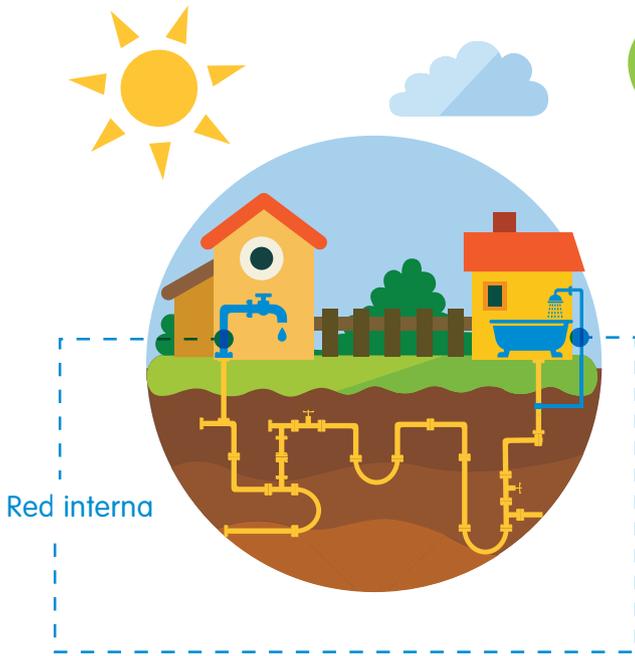
La **acometida de acueducto** es la instalación que **lleva el agua** desde la red de acueducto de EPM, es decir, desde las tuberías que pasan por la calle, hasta tu casa o establecimiento. Está conformada por la tubería que va de **la red al contador, el contador mismo, su caja, su tapa y las llaves de paso.**



Acometidas

La acometida de alcantarillado es la tubería que parte de la caja de inspección de tu casa o establecimiento y llega a la red de alcantarillado de EPM.

Cada usuario paga sus acometidas de acueducto y alcantarillado de EPM y **estas son de su propiedad.** Por lo tanto, si EPM les hace mantenimiento a solicitud del usuario, es este, **como dueño, quien asume los costos de los trabajos.**

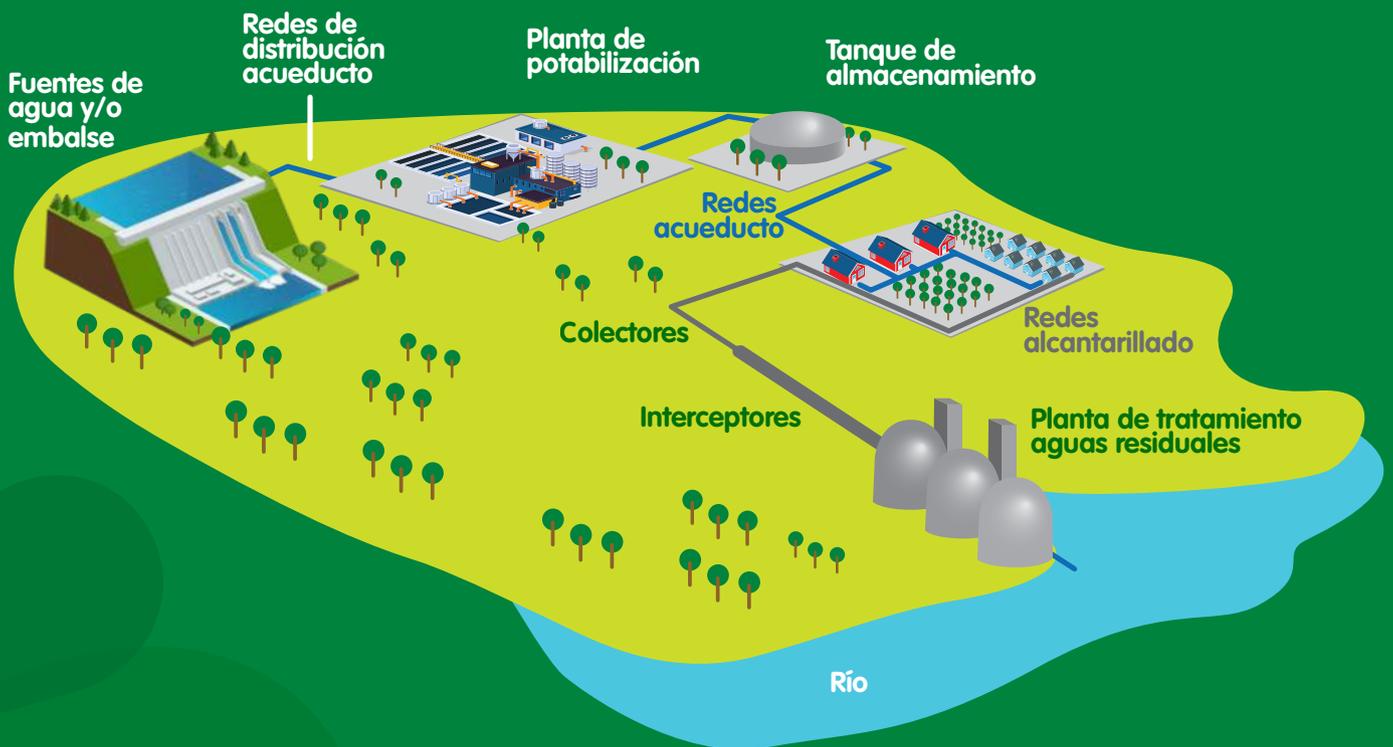


3 Redes internas o domiciliarias

Las tuberías que llevan el agua desde el contador hasta el interior de la casa y los grifos, canillas y duchas, conforman las redes internas de acueducto. Los desagües, sifones, y tuberías de salida de la casa hasta la caja de inspección, hacen parte de las redes internas de alcantarillado.

Tu casa o establecimiento debe contar con dos tuberías internas de alcantarillado: una para aguas lluvias y otra, para aguas usadas.

Proceso de acueducto y alcantarillado



Tus **derechos** y deberes como usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado de EPM

Como usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado de EPM tienes derechos.

EPM se compromete contigo fundamentalmente a:



Suministrarte el servicio de agua potable con la **presión y calidad** adecuada en forma permanente, salvo en casos de fuerza mayor como daños u otras circunstancias ajenas a la operación que afecten el sistema de acueducto.



Mantener en **buen estado las redes de acueducto y alcantarillado** que pasan por las calles, y en general toda la infraestructura para el suministro de estos servicios.



Atender los daños que puedan presentarse en las acometidas. En caso de que elijas a EPM para hacer la reparación, este servicio se facturará en tu cuenta de servicios.



Llevar un **registro preciso** de tus consumos y facturar las cantidades exactas.



Entregarte **oportunamente tu factura** por los servicios prestados.



Ofrecer ayuda para detectar las fugas de agua que no percibas a simple vista (fugas imperceptibles) en tu casa o empresa. Atender tus solicitudes, trámites, quejas y reclamaciones en:

- Línea de atención al cliente de EPM **604 44 44 115** o **01 8000 415 115**.
- Página web **www.epm.com.co**.
- En nuestras oficinas de atención.
- Puedes reportar daños en espacio público, conexiones ilegales y realizar consultas a través de la **APP EPM** estamos ahí.
- Autogestiona tus solicitudes y trámites con Ema nuestra asesora virtual, disponible en nuestra **página web** y en el **WhatsApp 302 3000 115**.



Los demás derechos que contemplan la Ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes, la normatividad y regulación vigente.

Tus derechos y **deberes** como usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado de EPM

Como usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado de EPM tienes deberes.

Como usuario tú también tienes deberes:



1 Evitar la manipulación de tu conexión de acueducto y alcantarillado, el uso inadecuado de las tuberías y el contador.



2 Respetar la llave de control en tu acometida y evitar entorpecer el buen funcionamiento del medidor de acueducto, su lectura o revisiones.



3 Mantener limpia de barro y moho la caja del medidor para facilitar su lectura.



4 Mantener en buen estado y según las normas de EPM, **la instalación interna** de tu casa o establecimiento.



5 Dar al servicio únicamente el uso que fue convenido con EPM. Si necesitas cambiarlo, deberás hacer la solicitud correspondiente.



El servicio está asociado únicamente a tu casa o establecimiento. Haz un **uso responsable, seguro y legal**, y evita compartirlo con otro inmueble pues de hacerlo, tus consumos aumentarán y por ende tu factura también.



Cancelar dentro de los **plazos establecidos la factura** por el suministro del servicio y los demás conceptos que contempla la legislación vigente.



Reportar a la línea de atención al cliente de EPM **604 44 44 115** o **01 8000 415 115** la existencia de fallas o daños en el servicio.



Adquirir, instalar y mantener el medidor de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por EPM.



Evitar realizar construcciones y ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios del sistema de acueducto y alcantarillado; y modificaciones en las construcciones y elementos que conforman el sistema hidrosanitario de las viviendas.



Instalar, mantener y operar de forma permanente los equipos de bombeo que se requieran para la correcta prestación del servicio de acueducto. **Si tu vivienda o establecimiento cuenta con varios pisos o niveles es necesario instalar un sistema de bombeo para garantizar el suministro de agua a partir del cuarto piso.**



Es importante dejar un espacio suficiente en viviendas o establecimientos de varios niveles, para la instalación de un tanque y equipos de bombeo que, a futuro, podrían requerirse para asegurar el suministro del servicio a partir del piso 4.



Los demás deberes que contemplen la Ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes, la normatividad y regulación vigente.

Conceptos que vas a pagar por tus servicios de acueducto y alcantarillado

Disfrutar de las ventajas y garantías del servicio de acueducto y alcantarillado de EPM representa algunos costos, que aparecerán en tu factura.

1. Trabajos

Estos incluyen los **costos de mano de obra y materiales** necesarios para el suministro del servicio. Dentro de los trabajos tú pagas:

La extensión de las redes si estas no existían y EPM tuvo que construirlas para poder prestarte los servicios. Cuando es para varias viviendas o establecimientos, el costo de las redes se distribuye entre todas las casas o instalaciones del sector que van a recibir los servicios.



La acometida, si EPM la construyó. Esta se paga por cada casa o instalación.



EPM financia los trabajos a bajos intereses y con amplios plazos.



2. El medidor o contador

El medidor **lo puedes adquirir a través de EPM** o con un particular, en todo caso, este deberá cumplir las condiciones y especificaciones vigentes y **deberás pagar la calibración y los sellos. El medidor es de tu propiedad.**

El contador es el equipo que mide el consumo de acueducto en metros cúbicos (su unidad de medida). Ten presente que un metro cúbico (m³) es igual a mil litros, y un litro equivale a cuatro vasos de agua.



3. Consumos y cargos fijos

Mensualmente EPM llevará el registro de tu consumo de agua y te lo cobrará en la factura. También te cobrará por recoger el agua usada. Este será el cobro de alcantarillado y la cantidad que deberás pagar estará determinada por el consumo del acueducto. Es decir, si ahorras en tu consumo de agua, también ahorras en el pago de alcantarillado.



Además de los consumos, mensualmente pagarás los **cargos fijos de acueducto y alcantarillado**. Estos son una suma que pagas por la **disponibilidad permanente** de los servicios y que se destina al mantenimiento y buen funcionamiento de todo el sistema.



Ten en cuenta que las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado no son las mismas en todos los municipios. Estas se fijan de acuerdo con el **esquema de subsidios y contribuciones** que cada administración municipal define cada año.



Formas de pagar tu factura



Tienes habilitados diferentes puntos de recaudo, puedes consultarlos en tu factura de servicios públicos.



También puedes hacerlo en **www.epm.com.co**, donde al inscribirte en Factura Web recibirás tu factura por correo electrónico.



Asimismo, dispones de la **APP EPM Estamos ahí que te permite pagar la factura de forma ágil y sencilla**, reportar fraudes y daños de energía, gas y aguas en espacio público; y consultar información de tu interés.



No debes pagar nada en efectivo directamente a contratistas o empleados de EPM ya que todos los cobros te serán facturados donde vives o laboras.



Puedes validar la identidad del personal de EPM o contratistas, con su número de identificación, en la línea de atención al cliente de **EPM 604 44 44 115 o 01 8000 415 115**.

¿Qué son peticiones, quejas, reclamos y recursos?



Petición

Es una solicitud relacionada con tus servicios públicos.



Queja

Es una inconformidad con la forma como te han prestado el servicio o con el comportamiento de un funcionario o contratista de EPM.



Reclamo

Es una inconformidad con los valores de la factura.



Recurso

Es una solicitud de revisión a la respuesta recibida por un reclamo.

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 142 de 1994 - Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, **EPM cuenta con personal calificado para dar respuesta a tus peticiones, quejas, reclamos y recursos** que presentes para el servicio. Podrás encontrar la información relacionada con los trámites y requisitos en:



nuestro sitio web
www.epm.com.co

Si quieres conocer los trámites de acueducto y alcantarillado, puedes consultarlos a través de la línea de atención al cliente **604 44 44 115** o **01 8000 415 115** o en nuestra página web.

Mantén en buen estado tus redes internas

Sigue estas recomendaciones para que puedas disfrutar mejor de tus servicios.

Cuida las redes internas. Si los trabajos te los realizó un tercero, asegúrate de que este haya usado tubería de buena calidad y verifica que los empalmes sean adecuados para soportar la presión del agua de EPM.



Repara inmediatamente cualquier tipo de escapes en canillas y sanitarios.

Mantén en **perfecto estado** todos los empaques, así evitarás un incremento en tu factura por el desperdicio de agua.



Mantén en perfecto estado tapones, flotadores y demás elementos necesarios para su buen funcionamiento. Evita que el agua quede retenida en el tanque por más de **48 horas**.



Si vives en una unidad residencial, coordina con el administrador o la persona a cargo del mantenimiento de tu vivienda la **limpieza periódica de los tanques de almacenamiento de agua, mínimo cada seis meses**. Evita que los tanques de almacenamiento se rebosen.

¡Recomendación!

Mantén tu red y tus equipos hidrosanitarios en buen estado, su reparación es importante así evitará pérdidas de agua, posibles daños y alargas su vida útil, solicita este **servicio en la línea de atención 604 44 44 800**.

Recomendaciones para el uso responsable de los servicios



Al bañarte y afeitarte, **cierra la llave mientras te enjabonas, afeitas o cepillas los dientes.**



Controla las goteras y fugas en las redes internas.



Para lavar pisos, terrazas, patios o aceras **utiliza balde y escoba.** Si lo haces con manguera, utiliza una **pistola de interrupción de chorro.**



Recuerda que el sanitario **no es un bote de basura**, úsalo para lo que fue diseñado.



Recuerda que el consumo de alcantarillado es equivalente a la **misma cantidad de metros cúbicos consumidos en acueducto.**



Para evitar obstrucciones en la red de alcantarillado, deposita el papel higiénico, pañitos húmedos, pañales y toallas higiénicas **en un lugar distinto a la taza del sanitario.**



Al lavar la ropa, usa la lavadora a **su máxima capacidad** y si lavas a mano, remoja la ropa, frota ligeramente y luego enjuaga.



Cuando laves los utensilios de cocina, **cierra la canilla mientras los organizas y enjabonas.**



Reutiliza el agua con la que lavas la ropa o las verduras y úsala para regar las plantas o para limpieza de pisos y patios.



Si tu sanitario es de tanque grande, puedes colocar una o dos botellas plásticas con arena dentro de estas, **así consumirás menos agua en cada descarga.**



Sé cuidadoso. El deterioro y rompimiento de las tuberías también puede ser causado por grasas o tóxicos. **No arrojes estos elementos, ni basuras a las rejillas o desagües de los lavaderos, sanitarios o pocetas.**

Otros temas de interés

Interrupciones del servicio

Las interrupciones del servicio se pueden presentar por dos razones:

Interrupciones programadas

Son aquellas interrupciones que obedecen a eventos programados por EPM para realizar la conexión de nuevos usuarios, expansiones, remodelaciones, ampliaciones, mejoras, mantenimientos preventivos y/o mantenimientos correctivos de las redes. Además, por actividades de corte, suspensión o reconexión.

Interrupciones no programadas

Son aquellas interrupciones que obedecen a eventos no programados por EPM y que suceden por situaciones no preestablecidas por la empresa. Por ejemplo: daños producidos por lluvias, inundaciones, desastres naturales, entre otros.



Si ves actos indebidos del personal de EPM o contratistas, llámanos al **01 8000 522 955** o escríbenos a **contactotransparente@epm.com.co**

epr^m

www.epm.com.co