



Bienvenido a nuestro
**servicio prepago
de acueducto
y alcantarillado**

Por ti, estamos ahí

epm[®]

Índice

✂ Así son tus servicios de acueducto y alcantarillado

- ✂ Redes públicas
- ✂ Acometidas
- ✂ Red interna o domiciliaria

✂ ¿Qué es Agua Prepago?

✂ Tu medidor de Agua Prepago

✂ La tarjeta de recarga

✂ ¿Dónde puedes recargar?

✂ Conceptos que vas a pagar cuando recargues tu tarjeta

✂ Tus recargas

✂ La información que te mostrará tu medidor cuando pases tu tarjeta recargada

✂ ¿Cómo sabes que debes recargar el medidor?

✂ Tus derechos y deberes como usuario de Agua Prepago

✂ Mantén en buen estado tus redes internas

✂ Recomendaciones para el uso responsable del agua

Te damos la bienvenida a nuestro Servicio de Agua Prepago

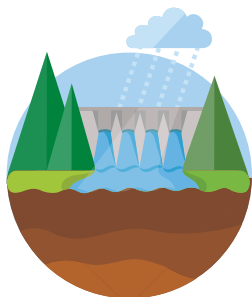
Ahora podrás comprar **el agua que necesitas según tu capacidad de pago** y recibir el servicio con la misma **calidad e infraestructura** que ofrecemos con la opción pospago: agua fresca, cristalina, libre de microbios y bacterias, apta para el consumo humano, que garantiza un ambiente sano con calidad de vida, gracias a la recolección y tratamiento de las aguas residuales que salen de tu casa o negocio.

Así son tus servicios de
acueducto y alcantarillado

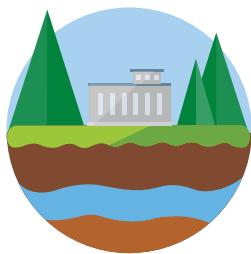


1 Redes publicas

El servicio de acueducto que vas a empezar a disfrutar bajo la modalidad prepago está conformado por:



Fuentes hídricas



Plantas de
potabilización



Tanques de
almacenamiento



Redes de distribución
de acueducto

El agua de **EPM** es captada de las fuentes (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, llamadas también redes locales de alcantarillado, son las 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 o sucia que recogen los colectores llega a otras tuberías mucho más grandes llamadas interceptores que la llevan hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales. Allí se descontamina en un 80% y se vierte posteriormente al río Medellín.

2 Las 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, la tapa y **las llaves de paso.**

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 tanto, si **EPM** les hace mantenimiento a solicitud del usuario, es este como dueño **quien asume los costos de los trabajos.**

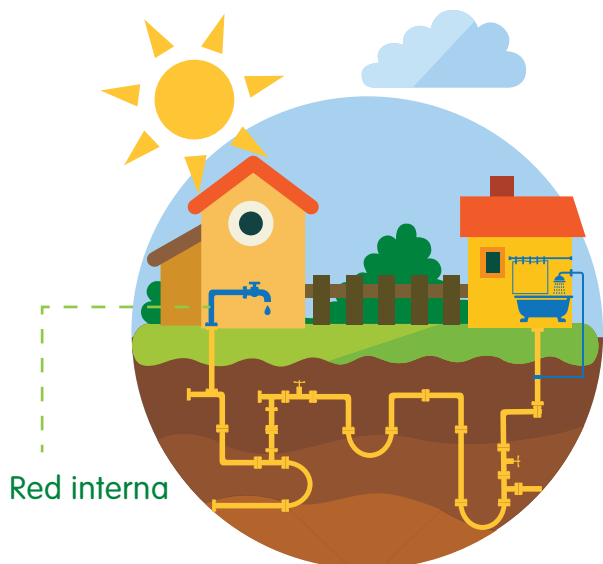


Acometidas

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.**

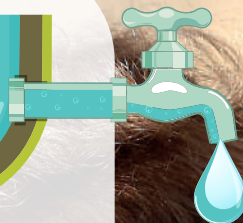
Tu instalación debe contar con dos tipos de redes internas de alcantarillado: una para aguas lluvias y otra, para aguas usadas que salen de tu cocina y baño.



Red interna

¿Qué es Agua Prepago?

Es un servicio de EPM que te permite pagar por adelantado una cantidad de metros cúbicos (m³) de acueducto y alcantarillado hasta alcanzar el consumo correspondiente al valor comprado.



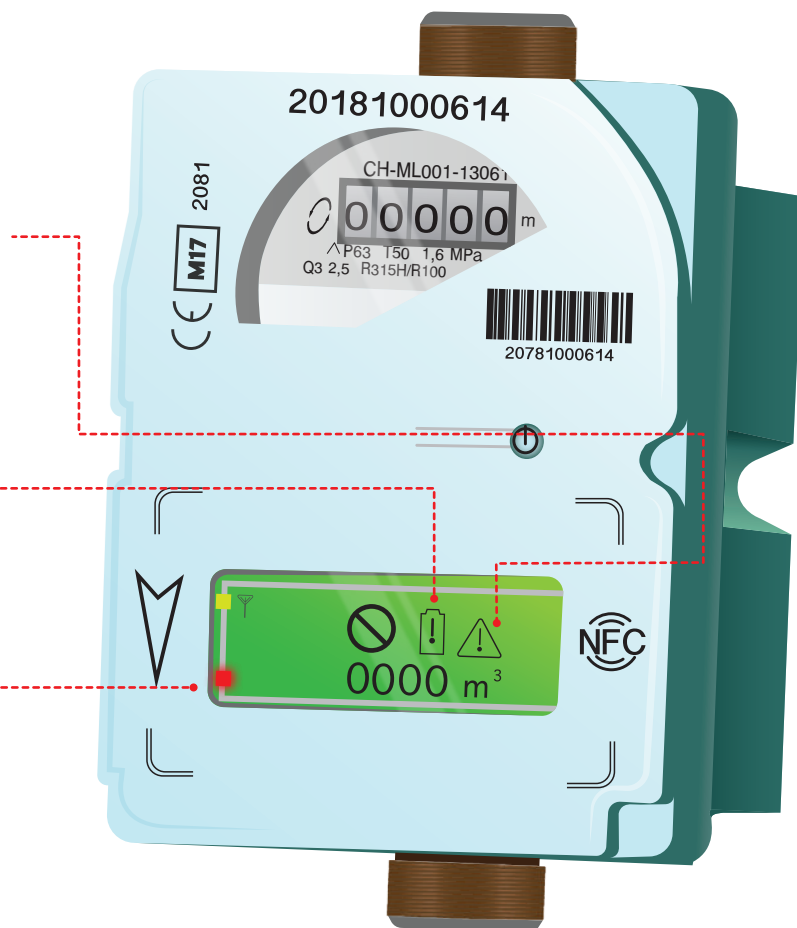
La válvula del medidor se encuentra cerrada
Haz una nueva recarga para continuar disfrutando
de los servicios de acueducto y alcantarillado



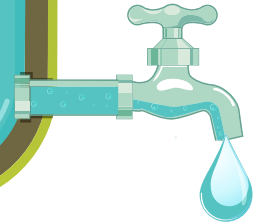
0000 m³

Si observas alguna de estas señales
en el medidor **comúnicate con EPM**
al 604 44 44 115

- A** El símbolo de alerta significa que el medidor tiene fallas.
- B** El símbolo de batería con signo de admiración significa que la batería está próxima a terminarse.
- C** El medidor muestra la **luz roja** a pesar de haberle pasado varias veces la tarjeta sobre la pantalla y la zona donde se encuentran las letras "NFC".



Tu tarjeta de recarga Agua Prepago



Esta tarjeta es un elemento **asociado exclusivamente** a tu medidor prepago que te permite ingresar en el contador, la información de lo que has recargado.



Indicaciones para su cuidado y conservación:

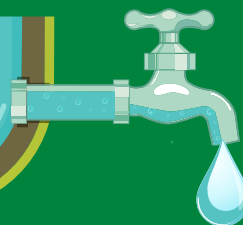


No guardarla en la billetera, contra cierres metálicos o monedas.



No doblarla, rasparla, cortarla, perforarla o plastificarla, ni escribir sobre ella.

¿Dónde puedes recargar?

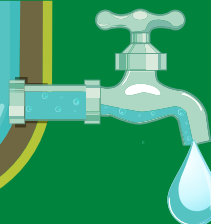


Conoce nuestros puntos de recarga, llamando a nuestra **línea 604 44 44 115**, acrcate a ellos y solicita una recarga de **Agua Prepago de EPM a partir de \$5.000**.

Cuando hayas recargado, debes **pasar tu tarjeta encima de la pantalla del medidor** durante dos (2) segundos aproximadamente, para que la **recarga quede registrada en tu medidor**.



Conceptos que vas a pagar cuando recargues tu tarjeta:



En **Agua Prepago**, **tú serás quien lleve el registro de tu consumo de agua** que será cobrado por EPM en cada recarga que hagas, en la cual también pagarás por la recolección del agua sucia que sale de tu casa o establecimiento. **Este será el cobro de alcantarillado** y la cantidad que debas pagar estará determinada por el consumo del acueducto. Es decir, si ahorras en tu consumo de agua, también ahorras en el pago del alcantarillado.

Además en tu recarga **pagas los cargos fijos de acueducto y alcantarillado**; estos los debes asumir **para contar con la disponibilidad permanente de los servicios**. El pago que tóe y los demás usuarios hacen se destina al mantenimiento y buen funcionamiento de todo el sistema requerido para la prestación de los servicios.

Ten en cuenta que las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado son las mismas en todos los municipios, pero varían de acuerdo con el esquema de subsidios y contribuciones que cada administración municipal define cada año.

Por ley, a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3 se les subsidia el cargo fijo y los primeros 13 m³ del consumo de acueducto y alcantarillado.

Los porcentajes máximos de subsidio que las administraciones municipales pueden dar para el cargo fijo y los primeros 13 m³ de consumo de acueducto y alcantarillado son:

- 💧 Estrato 1: hasta el 70 %
- 💧 Estrato 2: hasta el 40 %
- 💧 Estrato 3: hasta el 15 %

El estrato 4 no tiene subsidio, ni contribución, paga la tarifa al costo.

Los estratos 5 y 6 y los sectores comerciales e industriales pagan contribuciones. Los porcentajes mínimos de contribución son:

- 💧 Estrato 5: mínimo del 50 %
- 💧 Estrato 6: mínimo del 60 %
- 💧 Sector comercial: mínimo del 50 %
- 💧 Sector industrial: mínimo del 30 %

Las contribuciones son utilizadas para subsidiar a los estratos 1, 2 y 3.

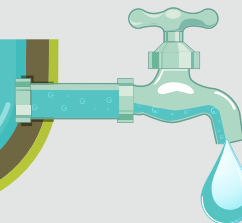


Un 10% de tu recarga será destinado al pago de la deuda que tienes con EPM y que podrás consultar en nuestra línea de atención al cliente 604 44 44 115.

Ten presente

¡Todos los cobros se hacen a través de tu recibo de recarga!
¡No pagues nada directamente a contratistas o empleados de EPM!

Tus recargas



En tus comprobantes de recarga verás la siguiente información:

Agua prepago NIT 890.904.996-1

- | | |
|--|------------------------|
| 1 Fecha: 05/03/2018 | 2 Hora: 14:26:15 |
| 3 Medidor: Watertech_Sirus_20172099999 | |
| 4 Canal: 1005 | 5 Punto de venta: 5787 |
| 6 Categoría: RSD | 7 Subcategoría: 3 |

Información Tarifas

	Acueducto	Alcantarillado
Cargo Fijo:	8 8.556,4	9 4.591,0
Consumo:	10 2.046,9	11 1.760,7
Costo Medio Ambiental:		12 0,0
Tarifa Aseo:		13 11374,0

Información de recarga

- | | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| 14 Valor recarga: 20.000 | 15 Consumo promedio: 9m ³ |
| 16 Aplicado en deudas: 2.000 | 17 Saldo en deudas: 1.578.694 |

	Acueducto	Alcantarillado
Cargo Fijo:	18 4.102,8	19 2.201,4
Consumo:	20 7852,1	21 6.754,0
Sub/contr:	22 -4782,0	23 -3.582,2
Costo Medio ambiental:	24 0,0	
Tarifa Aseo:	25 5.453	
Compensaciones:	26 0,0	27 0,0
M ³ recargados	28 3,84	

pagos pendientes

	Acueducto	Alcantarillado
Cargo Fijo:	29 2.672,1	30 1.433,7
Aseo pendiente de pago:		31 5920,1

Mayor información Línea EPM:	604 44 44 115
Operador Aseo:	Emvarias 32
Atención Canal Recaudo:	604 44 44 987

- 1 Fecha de la recarga
- 2 Hora de la recarga
- 3 Número de serie del medidor
- 4 Código del canal de recaudo
- 5 Código del punto de venta
- 6 Uso del servicio en el inmueble. Residencial, comercial, industrial, oficial
- 7 Estrato de tu vivienda / categoría
- 8 Tarifa cargo fijo acueducto
- 9 Tarifa cargo fijo alcantarillado
- 10 Tarifa consumo acueducto
- 11 Tarifa consumo alcantarillado
- 12 Tarifa costo medio ambiental
- 13 Tarifa servicio de aseo
- 14 Valor total de la recarga
- 15 Consumo promedio de tu vivienda / establecimiento
- 16 Valor de la recarga destinado para pagar la deuda
- 17 Saldo de la deuda pendiente de pago después de la recarga
- 18 Valor de la recarga destinado al cargo fijo de acueducto
- 19 Valor de la recarga destinado al cargo fijo de alcantarillado
- 20 Valor de la recarga destinado al consumo de acueducto
- 21 Valor de la recarga destinado al consumo de alcantarillado
- 22 Valor de la recarga destinado al subsidio o contribución de acueducto
- 23 Valor de la recarga destinado al subsidio o contribución de alcantarillado
- 24 Valor de la recarga destinado al costo medio ambiental
- 25 Valor de la recarga destinado al servicio de aseo
- 26 Compensación aplicada sobre el servicio de acueducto
- 27 Compensación aplicada sobre el servicio de alcantarillado
- 28 Cantidad de metros cúbicos recargados
- 29 Pago pendiente del mes del cargo fijo acueducto
- 30 Pago pendiente del mes de cargo fijo alcantarillado
- 31 Pago pendiente del mes del servicio de aseo
- 32 Operador del servicio de aseo

Ten presente ¡Tanto los consumos como los cargos fijos se te cobrarán de acuerdo con las tarifas establecidas para tu nivel socioeconómico y municipio de residencia!



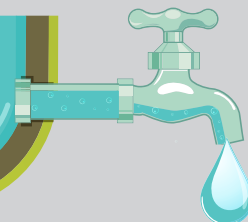
La información que te mostrará tu medidor cuando pases tu tarjeta recargada

Después de recargar tu tarjeta de Agua Prepago sigue los siguientes pasos para habilitar su consumo. Ten en cuenta que cada código aparecerá en la pantalla del medidor por aproximadamente tres segundos.

- 1** Pulsa el botón del medidor para encenderlo
- 2** Cuando aparezca el icono de la antena, el medidor estará listo para leer la tarjeta
- 3** Pasa la tarjeta durante un par de segundos sobre la pantalla del medidor
- 4** La **luz verde** indica que la lectura de la tarjeta se ha realizado de forma correcta y que la recarga ha sido exitosa
La **luz roja** indica que la lectura de la tarjeta se ha realizado de forma incorrecta o que el medidor presenta fallas
- 5** El medidor indica el valor disponible de agua potable



Tu medidor de Agua Prepago



El contador **es el equipo que mide el consumo de acueducto** en metros cúbicos (su unidad de medida). Ten presente que un metro cúbicos (m^3) **es igual a mil litros, y un litro equivale a cuatro vasos de agua.**

1 metro cúbico



1.000 Litros



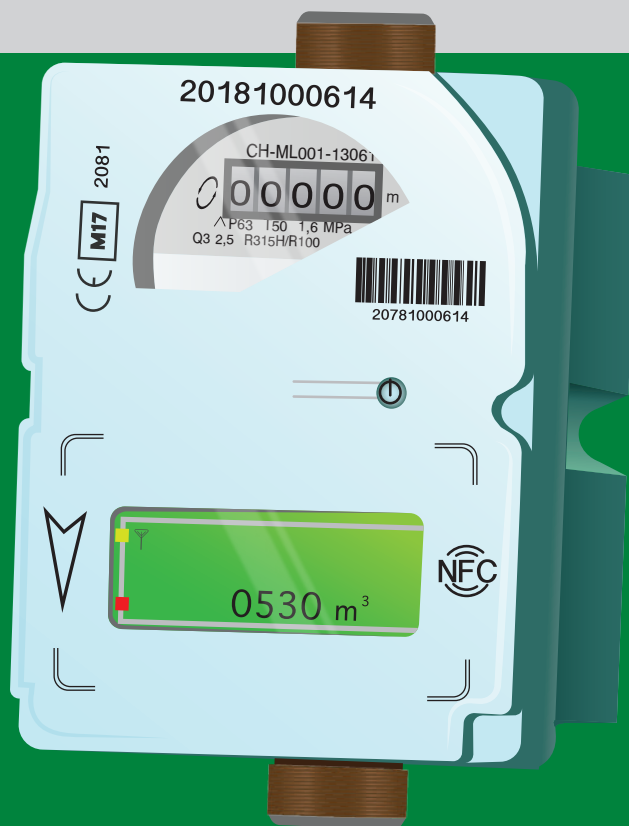
1 Litro



4 vasos de agua

Tu medidor está totalmente sellado, tiene una estructura electrónica que controla el flujo de agua potable (m^3) de acuerdo con el monto de la recarga que realices.

Tu medidor te anunciará mediante señales auditivas, visuales y el corte temporal del suministro de agua potable, cuando el saldo de tu recarga está próximo a agotarse.





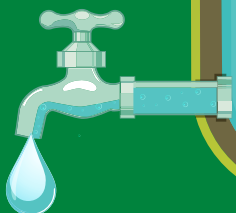
Cuando tu recarga se está acabando verás

Indicador de volumen remanente:



El saldo de volumen remanente es una **alarma que el medidor genera** cuando el volumen - saldo - de agua que te queda de la recarga corresponde a 1 m^3 , es decir a **1000 litros o 4000 vasos**.

Con dicha alarma **la válvula se cierra cuando llega a este volumen de agua** por consumir (es decir 1 m^3), el medidor emite un pito durante algunos segundos. La válvula se abre nuevamente, para suministrar ese saldo de agua, cuando presiones nuevamente el botón de encendido del medidor.

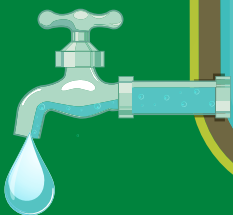


¿Cómo sabes que debes recargar el medidor?

El medidor **te anunciará cuando el monto de la recarga esté próximo a agotarse**, mediante señales auditivas, visuales y el corte temporal de suministro de agua potable.

Cuando notes el corte temporal del suministro de agua, solo debes **presionar el botón de encendido del medidor** para poder consumir el resto de la recarga que te queda en el medidor.

Sin embargo te recomendamos **validar frecuentemente** en el medidor los metros coebicos disponibles.



Como usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado de EPM, bajo la modalidad prepago, tienes derechos

EPM se compromete contigo fundamentalmente a:

-  1 Suministrarte el servicio de **agua potable** con la presión 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.
-  2 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.
-  3 Si lo solicitas, atender los da- os que puedan presentarse en las acometidas. En caso de que elijas a EPM para hacer la reparación, **este servicio puede ser facturado en la cuenta de servicios o como mayor valor de la deuda que tienes en el servicio de Aguas Prepago.**
-  4 **Informarte** acerca de las condiciones de operación del medidor prepago y los procedimientos para su recarga.
-  5 Entregarte tu **recibo de recarga.**
-  6 **Atender** tus solicitudes y reclamaciones.
-  7 Los demás derechos que contempla la legislación vigente (**Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 640 de 2013**) y el **Contrato de Condiciones Uniformes.**

Para **mayor información** ingresa a nuestra página web www.epm.com.co, con nuestra **asesora virtual EMA** o en **nuestras líneas de atención al cliente 604 44 44 115** en donde obtendrás respuesta a tus requerimientos y podrás consultar la ubicación de las oficinas de atención más cercanas a tu vivienda o establecimiento.



Como usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado de EPM, bajo la modalidad prepago, tienes deberes:



1 Evitar la manipulación de tu conexión de acueducto y alcantarillado y el uso inadecuado de la infraestructura hídrica.



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



3 Mantener limpia de barro y moho la caja del medidor para que puedas ver tus consumos, cuántos metros cúbicos tienes disponibles y proteger el medidor de posibles inundaciones.



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 realizar la solicitud correspondiente.



6 Hacer uso responsable, seguro y legal del servicio y evitar compartirlo con otro inmueble pues está asociado únicamente a tu casa o establecimiento.



7 Reportar a nuestra línea de atención 604 44 44 115 la existencia de fallas o daños en el servicio.



8 Informar a EPM por escrito cualquier cambio en la dirección o en las condiciones del inmueble que puedan afectar el servicio.



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



10 Instalar, mantener y operar de forma permanente, los equipos de bombeo que se requieran para la correcta prestación del servicio de acueducto.



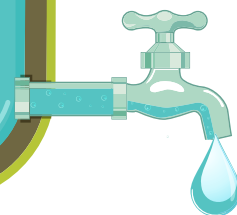
11 Realizar recargas de manera frecuente para disfrutar del servicio de Agua Prepago, en tu vivienda o establecimiento, por ello debes ser responsable en su uso.

Los demás deberes que contempla la legislación vigente (**Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 640 de 2013**) y el Contrato de Condiciones Uniformes.



12 No manipular, alterar, retirar o usar de forma incorrecta el medidor de prepago. Recuerda que lo que le ocurra al equipo puede generar el cobro del medidor por parte de EPM.

Mantén en buen estado tus instalaciones internas



Sigue estas recomendaciones para que puedas disfrutar mejor tu servicio de Agua Prepago

- 🔹 **Repara inmediatamente cualquier tipo de escapes** en canillas, sanitarios, tubos y empaques. Trata de mantenerlos en buen estado, así evitarás tener que recargar con mayor frecuencia, por el desperdicio de agua.
- 🔹 Ten cuidado con **el material que arrojas a los desagües**. Estos están diseñados para evacuar el agua usada y no para recibir papeles, pañitos húmedos, objetos duros, grasas y líquidos fuertes.
- 🔹 Realiza un **mantenimiento periódico** de las canoas y desagües de aguas lluvias.





Recomendaciones para el uso responsable del agua

- 💧 Al bañarte y afeitarte, **cierra la llave** mientras te enjabonas, afeitas o cepillas los dientes.
- 💧 Cuando laves los utensilios de cocina, **cierra la canilla** mientras los organizas y enjabonas.
- 💧 Si lavas tu ropa a mano, remójala y frótala ligeramente, luego enjuaga. Si tienes lavadora, cárgala a su máxima capacidad.
- 💧 Para lavar pisos, terrazas, patios o aceras **utiliza balde y escoba**. Si lo haces con manguera, utiliza una pistola de interrupción de chorro.
- 💧 **Controla las goteras** y fugas en las redes internas.

