

Apreciado **Usuario - Cliente**:

En EPM nos importan las personas, ¡nos importas Tú! Es por eso por lo que trabajamos día a día con **compromiso y dedicación**, para **contribuir a tu** calidad de vida a través **de la prestación de** nuestros servicios de energía, aguas y gas natural. Como cliente y usuario, eres muy importante, pero como persona ¡eres invaluable!

Nos **esforzamos por brindarte** un trato digno, respetuoso, amable y cercano, que **trasciende el cumplimiento** de las leyes y las normas*.

Nuestro propósito es ofrecerte una atención incluyente, libre de discriminación y basada en el respeto por la diversidad, reconociendo las particularidades y necesidades de cada persona.

Como parte de la sociedad y como cliente de EPM **cuentas con** Derechos y Deberes. **Te los** recordamos a continuación para que, juntos sigamos construyendo los territorios sostenibles que queremos.

Derechos	Deberes
Recibir un trato amable, respetuoso y cortés	Brindar un trato amable y respetuoso a los funcionarios que te atienden.
Ser informado de manera clara, completa y oportuna sobre tus requerimientos.	Cuidar y hacer uso racional de los servicios públicos y de la infraestructura asociada.
Tener una comunicación clara, comprensible e incluyente .	No destinar los servicios públicos domiciliarios a usos diferentes a los acordados con EPM.
Recibir la prestación de los servicios de agua potable, energía y gas, de forma continua, conforme a los estándares de calidad, eficiencia y seguridad.	Efectuar el pago por conexión y el valor de los excedentes cuando haya cambiado el uso, de acuerdo con la estructura tarifaria definida.
Contar con instrumentos adecuados para medir o calcular los consumos reales, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Servicios Públicos.	Adquirir, presentar a EPM para su calibración, instalar, mantener, reparar o reemplazar, los equipos de medición de consumos cuando sea requerido, conforme a las condiciones técnicas establecidas .
Recibir la factura del servicio con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de vencimiento, de acuerdo con los parámetros y en los periodos señalados por la ley.	Permitir el retiro, cambio, revisión o reparación de acometida y medidor, cuando no cumpla las condiciones técnicas definidas para el servicio que se presta. Los valores derivados de estos trabajos deberán ser pagados por el usuario - cliente .
Recibir orientación para detectar fugas imperceptibles de agua en el inmueble.	Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
Que se investiguen desviaciones significativas en el consumo y se facture por promedio mientras se establece la causa.	Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando sea requerido .
Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos y recibir respuesta dentro un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.	Pagar oportunamente las facturas.
Que el servicio sea restablecido una vez superadas las causas de suspensión o corte.	Informar oportunamente si no recibes la factura o si detectas situaciones que afecten el servicio .
Recibir reparaciones o reconocimiento monetario cuando haya afectaciones en la prestación del servicio por parte de EPM.	Informar sobre aquellos hechos que afecten la prestación normal de los servicios.
Elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por las autoridades competentes.	Garantizar con un título valor el pago de los valores adeudados, cuando el trámite con EPM lo requiera.
Los demás contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.	

*(Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011).

¡Estamos para atenderte!

Si tienes alguna inquietud o requieres más información, consulta con un asesor de esta oficina, también puedes comunicarte con nosotros a la línea de atención 604 44 44 115, ingresa a www.epm.com.co, chatea con nuestra asesora virtual Ema a través de la página web o del WhatsApp 302 300 01 15 o descarga y utiliza la APP EPM.