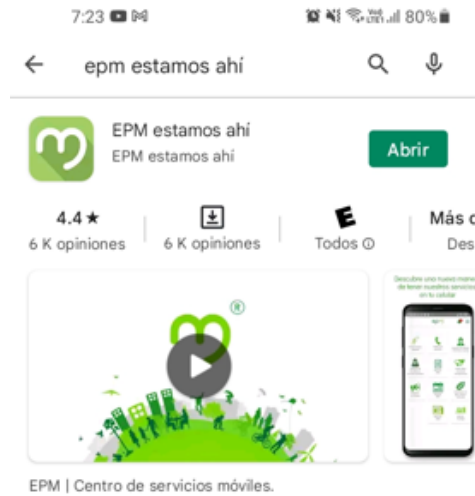




Guía para orientar el taller de uso de canales y transacciones digitales

Lo primero que debemos hacer es ingresar a la aplicación Play Store o App Store de acuerdo con tu preferencia y descargamos la aplicación, la cual puedes encontrar como EPM Estamos ahí.



Aquí podemos ver la gran aceptación de la instalación de la aplicación móvil, contamos con más de 400.000 descargas y una puntuación de 4.4 sobre 5.0. algunos de los comentarios son: “la aplicación es fácil de usar y rápida”, “Desde el momento que instale la aplicación de EPM, puedo visualizar la factura y pagar sin necesidad de salir de la casa, se me ha facilitado la vida, así de esta forma me cuido y cuido a mi familia que no se contagie del Covid-19, gracias por facilitarme la vida. Dios me los bendiga”.

Vas al botón **Abrir** y de inmediato puedes ver las opciones que tenemos para ti:

- Transacciones rápidas
- Líneas de atención
- Servicio al cliente: trámites y turnos
- Factura web



En este taller nos vamos a centrar en las opciones:

- Transacciones rápidas
- Líneas de atención
- Servicio al cliente y turnos
- Factura web

Ahora vamos a ingresar a la opción de **Transacciones rápidas**

Aquí puedes:

- Descargar el duplicado de tu factura
- Ver el saldo de tu factura
- Abonar a tu factura
- Consultas de recarga de energía y aguas prepago
- Precargas de energía prepago
- Descargar el certificado de conexión de aguas o energía prepago
- Generar cuota mensual del crédito Somos
- Modificar el valor de la cuota mensual del crédito Somos
- Solicitar la factura electrónica del tanqueo de gas natural vehicular



- Separación de cuentas



Usarlas es muy fácil, vamos a entrar una a una:

- ✓ **Duplicado de factura y saldo de factura:** Digita el número del contrato y listo, el documento se descarga directamente en tu celular.

La diferencia entre estas dos opciones es que el duplicado es la copia idéntica a la factura del mes en curso y el saldo de factura muestra el valor a pagar luego de haber realizado un abono, por ejemplo.

El número del contrato de tu servicio está en la parte de la factura de tu domicilio. Recuerda que este número es fijo. No se modifica



Te invitamos a registrarte en factura web para que nunca pierdas tu contrato y mes a mes tengas la factura en tu correo electrónico.



Escribe tu número de contrato

Lo encuentras en tu factura en la parte superior izquierda

Número de contrato

↓ Descargar PDF



- ✓ **Consultas de recarga de energía y aguas prepago:** puedes conocer o recordar el pin para activar el servicio de energía y aguas prepago, para esta transacción debes tener a la mano



el número del medidor. Este número lo puedes ubicar en el dispositivo instalado en tu vivienda o negocio.

Puedes descargar el número de los pines de las últimas 3 recargas.

← epm 🔔 ☰

Recargas Prepago

Deseo consultar la información de:

Energía Prepago

Aguas Prepago

Por dirección / Número del medidor prepago

Departamento ✓

Municipio ✓

Dirección *

Número del medidor prepago

Fecha inicio * ▼

Fecha fin * ▼

Consultar

Privacidad + Condiciones



- ✓ **Certificados de aguas o energía prepago:** permite descargar el certificado de que tienes agua y/o energía prepago. Tienes la opción de descargarlos ingresando el número de contrato o la serie del medidor.

Certificados de aguas y energía prepago



- ✓ **Generar cuota mensual del crédito Somos:** te permite descargar la factura con el valor mensual a cancelar. Puedes descargarla ingresando el número de contrato o el número de la tarjeta Somos.



Ahora bien, sigamos navegando por nuestra aplicación móvil.

Entremos a línea de atención, aquí puedes encontrar los distintos números de contacto telefónico a tu disposición



Las llamadas desde esta opción generar consumos en tu celular, por eso, te invitamos a realizar tus trámites digitales en tanto sea posible.

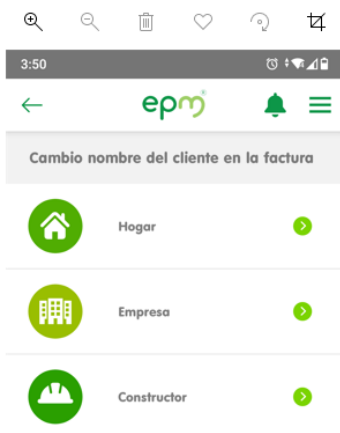
Si requieres conocer los requisitos para realizar algún trámite, lo puedes hacer por la sección **Servicio al cliente: trámites y turnos**. Allí puedes encontrar la información de los 10 trámites más frecuentes y los canales de atención: números telefónicos, ubicación de las oficinas de atención presencial y la opción para solicitar un turno de manera virtual que próximamente estarán disponibles.



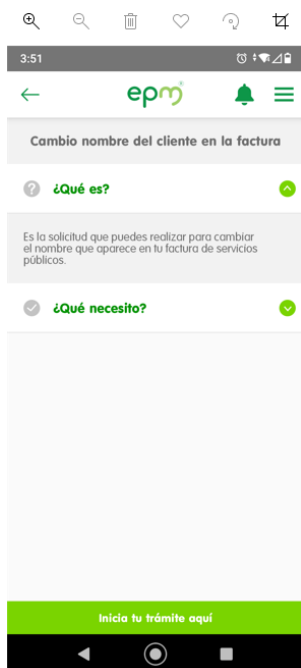
En **información de trámites** encuentras los requisitos para los 10 trámites más frecuentes:

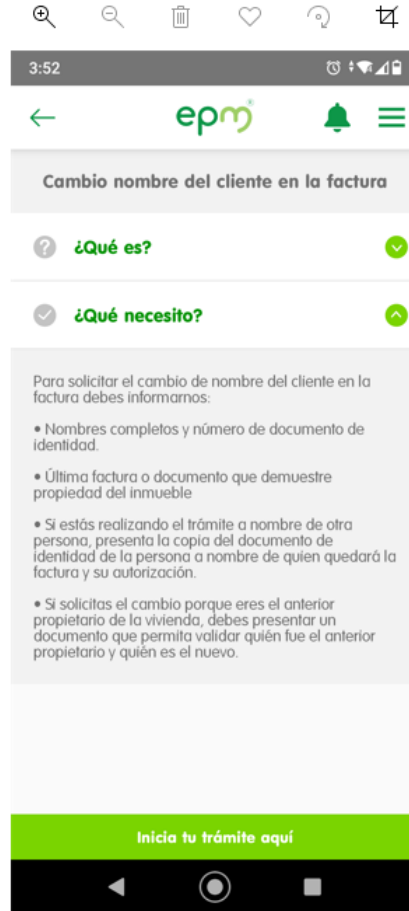
1. Cambio de uso del servicio
2. Cambio de nombre del cliente en la factura
3. Cambio de estrato
4. Corregir dirección de prestación del servicio
5. Queja
6. Duplicado
7. Financiación
8. Reclamo
9. Daños
10. Separación temporal de cuentas

Para consultar la información de cada trámite, debes seleccionar qué tipo de cliente eres:



Luego la aplicación te va entregando la información paso a paso, primero te explica qué es y luego qué necesitas para realizarla, si se puede realizar de forma virtual te va a aparecer la opción “Inicia tu trámite aquí”.





En la opción **nuestros canales de atención**, puedes encontrar los números telefónicos para comunicarte con nosotros y de las que hablamos anteriormente y además puedes encontrar la dirección de nuestras oficinas de atención al cliente. Esta opción te brinda un mapa que te permite ubicarte geográficamente.

Próximamente, a través de esta opción también podrás reservar un turno para asistir a nuestras oficinas de atención al cliente, de acuerdo con tu ubicación. Es de anotar que esta opción te permite reservar el turno, no es una cita para días posteriores, es un turno para ese mismo día, también es importante destacar que puedes revisar la ocupación de oficinas cercanas para identificar en cuáles hay menor número de turnos pendientes y dirigirse a la menos ocupada.





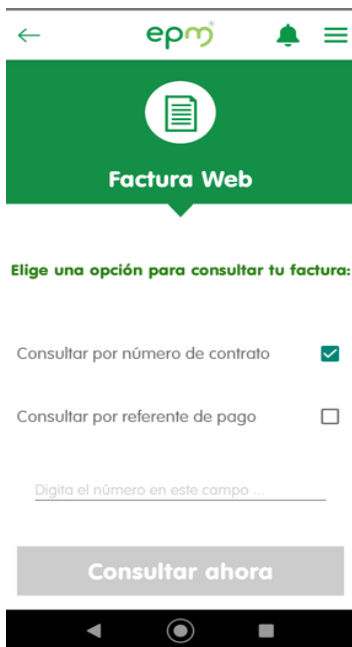
Recuerda que debes tener tu ubicación encendida en el teléfono celular, en caso de que no sepas cómo hacerlo debes consultar el manual del teléfono o si es primera vez que la instalas la aplicación EPM Estamos ahí, debes aceptar que la aplicación acceda a tu ubicación, así se te facilitara esta tarea.

Factura web:

En esta opción puedes consultar tu factura de servicios públicos, pagar y además estando inscrito puedes consultar el histórico de tu facturación.

Recuerda que tu aporte al medio ambiente es muy importante, por eso, te invitamos a inscribirte en factura web, así la factura te puede llegar digitalmente y consultar tus consumos mes a mes sin tener que recibir una factura física, también puedes ver gráficamente la evolución de tus consumos.

En factura web puedes pagar por contrato o por referente de pago, el referente de pago lo puedes encontrar en la parte superior izquierda en color verde.



Ahora que conoces todo lo que la Aplicación móvil tiene para ti, qué esperas para descargarla ¿?