

## Guion

### 1. Introducción a la navegación en el sitio web y consulta del número del contrato del inmueble

Ingresa a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Aquí encontrarás toda la información que requieres para gestionar tus solicitudes y necesidades.

En la parte superior derecha verás dos botones

2. Trámites y servicios
3. Transacciones rápidas



Imagen S1

Selecciona en la parte superior transacciones rápidas:

Aquí podrás conocer y realizar las transacciones de forma rápida y sencilla, según el servicio que necesites, es decir, si tu requerimiento está relacionado con aguas, energía, gas, programa de crédito Somos, consultas o transacciones relacionadas con la facturación, en caso que no identifiques a qué servicio corresponde puedes quedarte en la primera pestaña, en la cual, puedes encontrar todas las transacciones digitales disponibles para ti.



Imagen S2

Para realizar cualquier transacción digital basta con que tengas el número del contrato del inmueble y tu correo habilitado, así de fácil.

En la siguiente imagen puedes ver cómo encontrar el número de tu contrato:

**epm** **\$64.540**  
Valor total a pagar

Factura marzo de 2022  
**Contrato** XXX  
Referente de pago: 831968418-84  
Documento No: 122 1129418  
Cliente:  
Dirección de cobro: XXX  
Medellín - Antioquia Estrato: 1 Ciclo: 16

**Pagar hasta el**  
09/07/2021  
El pago después de esta fecha generará intereses de mora

**Resumen de facturación**

Periodo de consumo: Consumo Del 05 May Al 03 Jun  
Días de consumo: 29

▲ Incrementó ▼ Disminuyó ► Igual

Consumos	Valor a pagar
Acueducto 10 m3	\$ 12.622,25
Alcantarillado 10 m3	\$ 9.838,10
Energía 97 kwh	\$ 20.836,84
Gas 11,8 m3	\$ 9.456,82
Pago a Terceros	\$ 21.786,04
Ajuste al peso	\$ -0,05

Imagen S3

## 2. Generación del cupón de pago

En el caso que hayas perdido tu factura o simplemente quieras pagarla y no tienes el documento físico, puedes generar el cupón de pago y dirigirte al establecimiento de tu preferencia para realizarlo, aunque no es necesario imprimirla, puedes pagar con el código de barras o el nro. del contrato, también puedes pagar por factura web, solo con el número de la factura.

Para generar el cupón de pago, el cual es una versión resumida de tu factura, puedes seleccionar la opción “Todas las transacciones” o “transacciones de factura”.

Todas las transacciones | Aguas | Energía | Gas | Programa Somos Grupo EPM | Consultas | Transacciones de factura

**Pago tu factura**

Ingresar a Factura Web EPM. Paga y consulta consumos e históricos

Realizar transacción

**Generación de cupón de pago**

Aquí puedes generar el resumen de tu factura con el valor a pagar, las fechas de vencimiento y podrás utilizar dicho cupón para pagar

Realizar transacción

**Saldo de factura**

Muestra el valor pendiente por pagar luego de un abono

Realizar transacción

Imagen S4

Das clic al botón “Realizar transacción”, te aparecerá la siguiente pantalla:

Genera tu cupón de pago |

*Imagen S5*

Das clic en la casilla, no soy un robot, digitas tu número de contrato y por último clic en “Consultar”.

Genera tu cupón de pago |

*Imagen S6*

Luego, el sistema te mostrará un mensaje en la parte superior indicando que ya fue generado el cupón de pago exitosamente.



Imagen S7

Ya puedes descargar tu cupón de pago o resumen para realizar el pago.

En el caso que no lo veas en la parte inferior de tu pantalla, lo puedes buscar en la carpeta “Descargas” de tu computador o dispositivo.

Imagen S8

Imagen S9

### 3. Abona a tu factura

Si quieres hacer un abono a tu factura actual, puedes ingresar a esta opción e ir abonando a tu factura mensual.

Para realizarlo puedes seleccionar la opción “Todas las transacciones” o “transacciones de factura”.

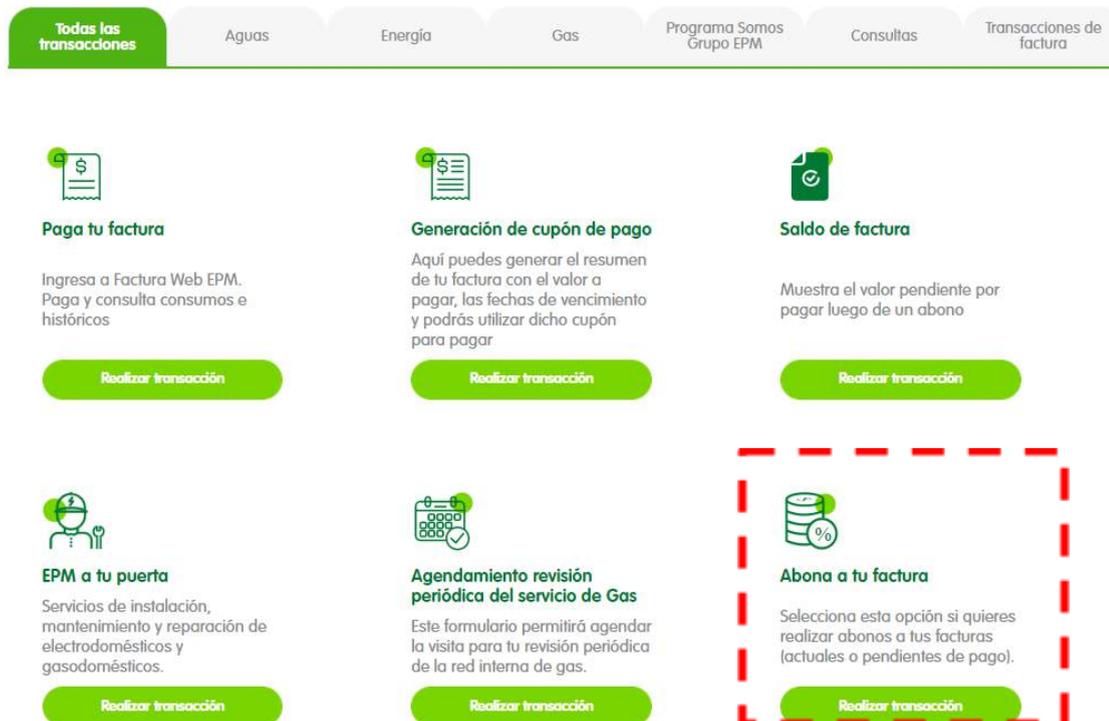


Imagen 10

Selecciona la opción Abona a tu factura, y digita el número del contrato del inmueble del que quieres realizar la transacción.

Recuerda que el abono debe ser mínimo de \$5.000.

## Abono a factura | epm

[Inicio](#) > Abono a factura

### Abono a factura

A continuación podrás abonar fácilmente a tus facturas de servicios públicos. Si tienes cuentas vencidas, debes cancelar el total antes de la fecha de "Pago con recargo", porque la orden de suspensión se genera automáticamente al día siguiente; y en caso que hayas pagado posterior a esta fecha, deberás presentar el soporte de pago al funcionario o contratista de la empresa que te visite para evitar la suspensión.

#### Datos para abonar a tu factura

Número de contrato\*



Confirmar y consultar

Imagen S11

Diligencia toda la información que te solicitamos para así generar el cupón de pago del abono y da clic en generar referente de pago.

### Abono a factura

A continuación podrás abonar fácilmente a tus facturas de servicios públicos. Si tienes cuentas vencidas, debes cancelar el total antes de la fecha de "Pago con recargo", porque la orden de suspensión se genera automáticamente al día siguiente; y en caso que hayas pagado posterior a esta fecha, deberás presentar el soporte de pago al funcionario o contratista de la empresa que te visite para evitar la suspensión.

#### Detalle de contrato

Dirección

CR 47 \*\*\*\*\*  
ITAGUI,  
ANTIOQUIA

Contrato

Valor de la factura

\$252,298

Valor a abonar\*  
50000



Deseo recibir el referente de pago a mi correo.  
[tratamiento de datos personales](#)

Correo electrónico

Generar referente de pago

Imagen S12

A continuación, te aparecerá un mensaje de confirmación con el valor que quieres abonar, si es correcto, seleccionas la opción Confirmar.

**Generar referente de pago**
✕

**i** Con el referente de pago puedes realizar el abono a tu factura desde Factura Web EPM o en los canales físicos autorizados.

**¿Confirmas la generación del referente de pago?**

Valor

Cancelar
Confirmar

*Imagen S13*

Por último, te aparecerá esta pantalla donde te confirmamos el valor del abono y el valor pendiente por pagar, el abono lo puedes pagar en línea a través de Factura web, más fácil, más rápido.

También puedes buscarlo en tu correo electrónico, si no está en la bandeja de recibidos, busca en no deseados.

### Abono a factura

**¡Tu solicitud se realizó con éxito!**



Referencia de pago	Contrato	Saldo pendiente	Valor del cupón
86935328522	[Oculto]	\$202,298.63	\$50,000

Hemos enviado a tu correo electrónico el número de referente para el abono a tu factura. Revisa la bandeja de entrada y si no encuentras nuestro mensaje, revisa tu carpeta de correo no deseado, podría estar allí.

Generar otro referente de pago
Realizar el pago

*Imagen S14*

Para realizar el pago en Factura web, ingresas a la aplicación digitas tu número de contrato y te aparecerán los referentes de pago de los abonos que hayas solicitado y además el valor completo por si cambias de decisión y quieres pagar el valor completo, ¡seleccionas el que quieras realizar en ese momento y listo!

Para ver el instructivo de cómo realizar pagos en Factura web, puedes ingresar a la opción Paga tu factura.

➤ Consulta y paga tu factura

Resultados de tu consulta

En esta emergencia sanitaria la solidaridad de los colombianos ilumina y da esperanza a quienes más lo necesitan. Si la factura que vas a pagar es de un hogar estrato 4, 5, 6, o de cliente comercial o industrial, verás 2 valores diferentes: uno, corresponde al valor total por tus servicios y, el otro, tiene un aporte voluntario sugerido, que se utilizará para aliviar económicamente a las familias más vulnerables, en el pago de los servicios públicos domiciliarios de energía y gas. Tú eliges cuál de las dos facturas vas a pagar. Tu transacción se hará solo por la que escojas, no debes pagar ambas.

Si deseas aportar un valor diferente al sugerido en tu factura, ingresa a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) y haz clic en el botón Transacciones, "Aporte voluntario".

**Nota:** esta iniciativa está enmarcada en el decreto 517 del 4 de abril de 2020.

Nombre personalizado	Referente de pago	Número contrato	Número factura	Vencimiento (día-mes-año)	Pago con recargo (día-mes-año)	Valor factura	Selecciona para pagar
	86935328522		1256602833	03-02-2022	05-02-2022	50.000,00	<input type="checkbox"/>
	86935161901		1256602833	03-02-2022	05-02-2022	252.299,00	<input type="checkbox"/>

Imagen S15

Te llegará un correo electrónico con la confirmación de esta.



Imagen S43

**4. Agendamiento de revisión periódica del gas**

Esta transacción te permitirá agendar la visita para tu revisión periódica de la red interna de gas.

Esta transacción también te permite conocer la fecha de la revisión.

## Agenda la revisión periódica del servicio de Gas

**i** La revisión periódica de la red interna de gas es importante por tu seguridad y la de quienes te rodean.

La revisión periódica es la verificación que debe hacerse cada 5 años a las redes internas de gas en los hogares, comercios y empresas, para garantizar el buen funcionamiento y la seguridad en la instalación. Esta se debe realizar dando cumplimiento a la Resolución 059 de 2012 de la Comisión de Energía y Gas y demás normativa vigente.

Puedes consultar la fecha de vencimiento de tu revisión periódica, haciendo clic [aquí](#)

Puedes saber más sobre el trámite de la revisión periódica, sus tarifas y quién está autorizado para realizarla, haciendo clic [aquí](#)

Puedes consultar y/o cancelar tus agendas haciendo clic [aquí](#)

En caso de no recibir el correo de confirmación de la visita, con el número de requerimiento, debes llamar a la línea de atención 4444115 o verificar a través del portal, dando clic [Aquí](#), si la revisión sí quedó programada. Por favor conserva el correo de confirmación y el número de requerimiento, el cual será solicitado en caso de ser necesario o presentarse alguna novedad.

Si el día pactado no recibes la visita de nuestro personal, por favor comunícalo a la línea de atención 4444115, para poder reprogramar tu revisión lo antes posible.

Volver

Agendar mi revisión con EPM

### Imagen S23

Si quieres consultar la fecha de tu próxima revisión, puedes dar clic en esa opción y te aparecerá la siguiente pantalla

### Consultar cuando se vence el plazo para hacer la revisión periódica de tu red de gas

Cada cinco años debe hacerse una verificación a las redes de gas en los hogares, comercios y empresas, para garantizar el buen funcionamiento y la seguridad en la instalación. Esta revisión se realiza para dar cumplimiento a la [Resolución 059 de 2012 de la Comisión de Energía y Gas](#).

Recuerda que a partir del 1 de mayo del 2014 esta revisión es responsabilidad de los usuarios. Es muy importante que tengas en cuenta la fecha de tu revisión, así aseguras la tranquilidad de tu hogar y evitas posibles suspensiones preventivas por el incumplimiento de la norma.

Realizar consulta por



Número de contrato



Dirección donde se realizará la revisión

Número de contrato

Número de contrato  
TTTTT

### Imagen S24

Te aparecerá la fecha máxima en la que debes realizar la revisión en tu inmueble:



Debes realizar la revisión de tu red de gas natural antes del (dd/mm/aaaa): 18/08/2022

Cerrar

### Imagen S25

De acuerdo con la fecha de la revisión, puedes programar la cita de la misma:

#### Agenda la revisión periódica del servicio de Gas

Este trámite te permite agendar la revisión periódica de tu red de gas, para asegurar que se encuentra en condiciones técnicas seguras y poder seguirte prestando un servicio de la mejor calidad.

##### Datos de la cita

Para brindarte una mejor asesoría, necesitamos confirmar la siguiente información:

Contrato  Dirección donde se realizará la revisión.

##### Contrato

?

Validar contrato

### Imagen S26

El sistema valida que cumplas con los criterios definidos para realizar la revisión y te muestra la siguiente pantalla:



**iAprobado!**

Hemos validado la información registrada y confirmamos que cumples con los requisitos para realizar la inspección del gas.

Continuar con la solicitud

### Imagen S27

Da clic en continuar con la solicitud y diligencia todos los campos con la información de tu inmueble. El sistema te mostrará paso a paso cada etapa del proceso:

## Agenda la revisión periódica del servicio de Gas



**Información de la solicitud**

Número de contrato:

Dirección:

---

**Información de contacto**

La información solicitada a continuación corresponde a la persona que atenderá la visita y no necesariamente al titular del servicio. Todos los campos marcados con (\*) son obligatorios.

Tipo de documento\*

Número de identificación\*

✖ Este campo es requerido

Nombres\*

Apellido(s)\*

Imagen S28

Es sumamente importante, agregar observaciones sobre la atención de la visita.

Con el fin de confirmar la veracidad de la información y asegurar tus datos en todo momento de la transacción, te llegará un código para validar el correcto envío de información al correo electrónico que hayas registrado.



### Verificación de correo electrónico

Acabamos de enviarte un código de seguridad al correo que has registrado, por favor, escríbelo a continuación.

Código de seguridad\*  
248346|

¡No he recibido el código!

[Reenviar código](#)

Imagen S29

Luego de validar la información y verificar el código, continuarás en la selección del día y franja horaria de la cita para tu revisión periódica. Revisa que tus datos sean correctos.



### Agenda tu cita

Selecciona la fecha y hora en la que deseas agendar tu cita

Fecha de la cita  
2022-02-14

07:00:00 - 13:00:00

### Información de contacto

Tipo de documento Cédula de ciudadanía	Número de identificación
Nombre(s)	Correo electrónico

Imagen S30

Igualmente, debes leer y aceptar las condiciones de la transacción y leer y aceptar la política de tratamiento de datos.

*Ayúdanos a llegar fácil a tu dirección brindándonos alguna información adicional. Ejemplo: Punto de referencia: Raza blanca al lado del supermercado, Cerca de..., Unidad residencial..., Novedades: Timbre malo, Llamar antes de ir, Alfienda la señora..., celular: 300 XXXXXXXX*

He leído y acepto los [términos y condiciones](#).

He leído y acepto las [políticas de tratamiento de datos](#).

[Volver](#) [Guardar y continuar](#)

Imagen S31

Luego de dar clic en Guardar y continuar, te aparecerá un mensaje de confirmación de la cita asignada.

**Confirmar cita**
✕

**¿Estás seguro que deseas agendar tu cita con esta información?**

Por favor verifica la información y luego da clic en el botón confirmar cita.

Fecha de la cita <input type="text" value="2022-02-14"/>	Horario disponible* <input type="text" value="Ingresar texto aquí"/>
Tipo de documento <input type="text" value="Cédula de ciudadanía"/>	Número de identificación <input type="text" value="12345678901234567890"/>
Nombre(s) <input type="text" value="Juan Carlos"/>	Correo electrónico <input type="text" value="juan.carlos@ejemplo.com"/>
Teléfono <input type="text" value=""/>	Celular <input type="text" value=""/>

Cerrar
Confirmar cita

Imagen S32



Tu cita ha sido agendada con éxito.

Cerrar

Imagen S33

**Información de la cita**

<b>Fecha</b> <b>lunes, 14 de febrero de 2022</b>	<b>Hora / Jornada</b> <b>De 7:00 am a 1:00 pm</b>
<b>Trámite</b> <b>Revisión Periódica</b>	<b>Dirección</b> <input style="width: 100%;" type="text" value=""/>

Si necesitas cancelar y/o reagendar la cita, puedes acceder en [este enlace](#) o usando las líneas disponibles.

**444 4115** desde el Valle de Aburrá  
**018000 415 115** desde toda Colombia

Entendido

### Imagen S34

Para finalizar la transacción das clic en el botón **Entendido** y te llevará nuevamente al home de nuestro sitio web corporativo.

Después de realizar la transacción, te llegará un correo electrónico con la confirmación de esta.



### Imagen S43

Si quieres cancelar o reprogramar la cita, puedes seleccionar la opción que te aparece en el inicio de la transacción, es decir, vuelves al inicio, realizar transacción y seleccionas la opción para consultar y/o cancelar tus agendas.



#### Agendamiento revisión periódica del servicio de Gas

Este formulario permitirá agendar la visita para tu revisión periódica de la red interna de gas.

Realizar transacción

#### Agenda la revisión periódica del servicio de Gas

1 La revisión periódica de la red interna de gas es importante por tu seguridad y la de quienes la rodean.

La revisión periódica es la verificación que debe hacerse cada 5 años a las redes internas de gas en los hogares, comercios y empresas, para garantizar el buen funcionamiento y la seguridad en la instalación. Esta se debe realizar dando cumplimiento a la Resolución 059 de 2012 de la Comisión de Energía y Gas y demás normativa vigente.

Puedes consultar la fecha de vencimiento de tu revisión periódica, haciendo clic [aquí](#)

Puedes saber más sobre el trámite de la revisión periódica, sus tarifas y quién está autorizado para realizarla, haciendo clic [aquí](#)

[Puedes cancelar o reprogramar tu cita haciendo clic aquí](#)

En caso de no recibir el correo de confirmación de la visita, con el número de requerimiento, debes llamar a la línea de atención 4444115 o verificar a través del portal, dando clic [Aquí](#), si la revisión sí quedó programada. Por favor conserva el correo de confirmación y el número de requerimiento, el cual será solicitado en caso de ser necesario o presentarse alguna novedad.

Si el día pactado no recibes la visita de nuestro personal, por favor comunícate a la línea de atención 4444115, para poder reprogramar tu revisión lo antes posible.

Imagen S35

**Información de la cita**

Fecha <b>lunes, 14 de febrero de 2022</b>	Hora / Jornada <b>De 07:00 a. m. a 13:00 p. m.</b>
Trámite <b>Revisiones Periódicas</b>	Dirección [Redacted]

[Cancelar cita](#)

Imagen S36

¿Estás seguro que deseas eliminar este registro?  
lunes, 14 de febrero de 2022

[No](#) [Sí](#)

Imagen S37

¡Tu cita ha sido cancelada con éxito!

[Cerrar](#)

Imagen S38

Después de realizar la transacción, te llegará un correo electrónico con la confirmación de esta.

EPM - Confirmación de correo ▶ Recibidos x

CloudTecnica Grupo EPM Notificaciones <epmnotificaonline@epm.com.co> 15:50 (hace 5 minutos)  
para mí ▾

Transacciones



Hola

Imagen S43

## 5. Actualización de datos

En caso de que requieres actualizar tus datos personales con nosotros y que se vea reflejado en la factura, puedes seleccionar la opción “Todas las transacciones” o “transacciones de factura” y busca la opción “Actualización de datos Cliente/usuario”.

Ingresa a la transacción y diligencia los datos solicitados:

### Formulario de actualización de datos

Este formulario permitirá actualizar tus datos en EPM, por favor ingresa la información solicitada a continuación:

#### Información del servicio

Por favor indicanos si la actualización es para una empresa o para un hogar (persona natural) \*

Digita el número de contrato del que quieres actualizar la información y haz clic en la lupa \*

Dirección \*

Municipio \*

Tipo dirección \*

Relación con el inmueble \*

Imagen S40

Aquí es **muy importante** tener en cuenta que, al digitar el número del contrato, debes dar clic en la lupa para que traiga la información de este.

También debes tener en cuenta y seleccionar la opción del tipo de relación con el inmueble, propietario, usuario o inquilino.

Para garantizar tu seguridad con la transacción y la veracidad de la información, el sistema te solicitará un código de validación que llegará al correo electrónico que registres en la transacción. Cuando valides el correo y completes la primera parte de la información, se activará una opción que te permite actualizar los datos en tu factura, con unas preguntas de validación que debes

contestar de acuerdo con la última factura que hayas pagado, finalizas la transacción aceptando la política de privacidad y los términos y condiciones y dando clic en el botón Actualizar.

**Actualización datos de facturación**  
¿Deseas modificar tu nombre o el de tu empresa en la factura de EPM?

Sí  No

1 Ten a mano tu última factura que pagaste para validar datos requeridos en la actualización de la información.

**Validaciones de seguridad**

¿Cuál fue la fecha en la que pagaste tu última factura?

¿Cuál fue el valor total pagado en tu última factura?

¿Deseas ver tu nombre y el número de tu documento de identidad en la factura?  
 Sí  No

Acepto la Política de Privacidad y los Términos y Condiciones \*

**Actualizar**

Imagen S41



**El registro fue modificado exitosamente.**

Te enviaremos un mensaje a tu correo electrónico con la información actualizada.

**Aceptar**

Imagen S42

A tu correo electrónico siempre llegará la notificación de la transacción que acabas de realizar, cerciórate de verificar tu bandeja de no deseados en caso de que no te llegue a la bandera de entrada.

EPM - Confirmación de correo  Recibidos x

CloudTecnica Grupo EPM Notificaciones <epmnotificaonline@epm.com.co> 15:50 (hace 5 minutos)  
para mí ▾

Transacciones | 

Hola

*Imagen S43*

Estos cambios se pueden visualizar en la factura, si así lo elegiste, del siguiente periodo de facturación completo.