

## Envío de factura a través de Ema Asesora Virtual de EPM

### Aspectos generales

#### Ema

Es la asistente virtual de EPM, que tiene como propósito atender, de una forma más humana, las necesidades multiperfiles de cada usuario en particular y de manera integrada, con el fin de brindarle una experiencia omnicanal, buscando ampliar la presencia de marca y aprovechar cada canal con sus posibilidades de complemento e integración con los demás canales.

Los canales digitales de EPM son canales de auto atención que la empresa dispone para sus clientes con el objetivo de facilitarles la vida. Actualmente estos canales no están diseñados para recibir peticiones, quejas o reclamos, por lo que es necesario usar los demás canales dispuestos para esto.

#### Acceso a Ema

Para atender a los usuarios de forma rápida y ágil, EPM cuenta actualmente con tres puntos de contacto digital con Ema:



Robot ubicado en algunas de las oficinas de atención al cliente para facilitar y agilizar los trámites.



Chatbot comercial en el sitio web de EPM donde los clientes se pueden auto atender de forma inmediata.



Bot de WhatsApp donde los clientes ya tienen sus transacciones de autogestión e información de valor con EPM, en sus celulares.

#### Envío de factura a través de Ema

Es otra manera cómoda, fácil y segura, de recibir y pagar las facturas de EPM en el celular o en la web, aprovechando las transacciones de autogestión e información de valor de EPM, por medio de estos canales.

#### Acceso a Ema a través del sitio web de EPM

Para acceder a la asesoría de Ema a través de este canal, se debe ingresar a la página web: [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) donde se desplegará automáticamente el icono de Ema. Para iniciar una conversación con Ema, se da clic sobre la imagen y se selecciona la opción **“Inscríbete a Tu factura por WhatsApp”**. Esta opción se encuentra disponible 24 horas al día los 7 días de la semana.

#### Acceso a Ema a través de WhatsApp

Para acceder a la asesoría de Ema a través de este canal, se requiere guardar como contacto de WhatsApp la línea de celular 302 3000 115 e iniciar una conversación con ella. En el menú inicial se selecciona la opción **“Inscríbete a Tu factura por WhatsApp”**. Esta opción se encuentra disponible 24 horas al día los 7 días de la semana.

#### **Procedimiento para el envío de factura a través de Ema:**

1. Para solicitar el envío de factura a través de Ema por el sitio web de EPM y pagarla por la plataforma Factura Web, el usuario debe:

- Ingresar a la página web: [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) donde se desplegará automáticamente el ícono de Ema.
- Iniciar una conversación con Ema dando clic sobre la imagen (ícono).
- Revisar la política de privacidad y autorizar la recolección y tratamiento de datos personales.
- Aceptar los términos y condiciones.
- Seleccionar la opción **“Inscríbete a Tu factura por WhatsApp”**.
- Seleccionar la opción de inscribir un contrato.
- Registrar el número de celular en el cual desea recibir la factura.
- Ingresar el código de verificación que se envía por mensaje de texto al número de celular registrado. El mensaje puede tardar un poco en llegar (máximo 3 minutos)
- Digitar el nombre completo de la persona que está haciendo la inscripción.
- Digitar el número de contrato del cual desea recibir la factura por este canal.
- Validar la dirección asociada a ese número de contrato.

1.1.El usuario tiene la opción de inscribir un número máximo de cuatro (4) contratos por número de celular.

1.2.El usuario tiene la opción de eliminar los contratos asociados a su número de celular.

1.3.Vincularse al servicio de Ema Web no genera un costo adicional para el usuario.

1.4.El usuario seguirá recibiendo la factura de servicios públicos a través del canal que tenga habilitado en el momento de registrarse para recibir la factura a través de Ema Web.

1.5.El uso de este servicio no sustituye la impresión y envío de la factura a la dirección de prestación del servicio.

1.6.El usuario puede pagar la factura directamente a través de la plataforma Factura Web de EPM. El pago es aplicado en línea.

2. Para solicitar el envío de factura a través de Ema por WhatsApp, y pagarla por la plataforma Factura Web, el usuario debe:

- Guardar como contacto de WhatsApp la línea de celular 302 3000 115 – Ema Asesora Virtual EPM.
- Iniciar una conversación con Ema enviando un mensaje.
- Revisar la política de privacidad y autorizar la recolección y tratamiento de datos personales.

- Aceptar los términos y condiciones.
- Seleccionar la opción **“Inscríbete a Tu factura por WhatsApp”**.
- Seleccionar la opción de inscribir un contrato.
- Registrar el número de celular en el cual desea recibir la factura.
- Ingresar el código de verificación que se envía por mensaje de texto al número de celular registrado. El mensaje puede tardar un poco en llegar (máximo 3 minutos)
- Digitar el nombre completo de la persona que está haciendo la inscripción.
- Digitar el número de contrato del cual desea recibir la factura por este canal.
- Validar la dirección asociada a ese número de contrato.

2.1.El usuario tiene la opción de inscribir un número máximo de cuatro (4) contratos por número de celular.

2.2.El usuario tiene la opción de eliminar los contratos asociados a su número de celular.

2.3.Vincularse al servicio de Ema WhatsApp no genera un costo adicional para el usuario.

2.4.El usuario seguirá recibiendo la factura de servicios públicos a través del canal que tenga habilitado en el momento de registrarse para recibir la factura a través de Ema WhatsApp.

2.5.El uso de este servicio no sustituye la impresión y envío de la factura a la dirección de prestación del servicio.

2.6.El usuario puede pagar la factura directamente a través de la plataforma Factura Web de EPM. El pago es aplicado en línea.

## **Términos y Condiciones**

Empresas Públicas de Medellín EPM se reserva el derecho de modificar o ajustar el contenido de los términos y condiciones del uso de WhatsApp y del sitio web EMA en cualquier momento sin previo aviso, por lo cual, es responsabilidad de los usuarios consultarlos periódicamente.

### **Obligaciones del usuario:**

- El usuario acepta y es consciente de preservar el uso de su teléfono celular. En caso de pérdida o hurto, EPM no asume ninguna responsabilidad por las transacciones o movimientos efectuados a través de Ema WhatsApp.
- El usuario acepta y es consciente que WhatsApp es una aplicación de un tercero y cualquier falla, intermitencia, vulnerabilidad o actualización de esa aplicación es responsabilidad de WhatsApp y no de EPM.
- El usuario, al autorizar la entrega de su factura a través de Ema, acepta que en el eventual caso de no recibir la factura por este canal, tiene la responsabilidad de contactar a EPM a través de cualquiera de los canales definidos, toda vez que la falta de recibo de la factura no lo exime del pago.
- En caso de seleccionar el envío de factura a través de Ema WhatsApp, y durante el proceso de envío no sea posible la entrega por causas como: el mensaje fue rechazado por el operador, el número rechazó el mensaje, el mensaje no se pudo entregar, el

mensaje fue rechazado debido a su contenido, EPM enviará la factura física en el próximo periodo de facturación, a con el fin de garantizar su entrega. Asimismo, si la falla de entrega se presenta durante tres (3) periodos de facturación consecutivos, EPM procederá a inactivar el envío a través de Ema WhatsApp.

- EPM es responsable del funcionamiento y disponibilidad de la aplicación Ema en el sitio web de EPM. Para ello trabajará sobre interrupciones, fallas, errores o violaciones de seguridad. Sin embargo, el usuario se compromete a hacer uso adecuado del mismo y no utilizar software especializados o herramientas maliciosas para comunicarse con Ema Asesora Virtual en cualquiera de sus canales y retirar contenidos e información no autorizada o afectar el funcionamiento de esta. Para el correcto funcionamiento de la línea de celular 302 3000 115 – Ema, EPM se acogerá a lo definido por WhatsApp, teniendo en cuenta que es una aplicación de un tercero, y cualquier falla, intermitencia, vulnerabilidad o actualización de esa aplicación es responsabilidad de WhatsApp y no de EPM.
- El usuario se hace responsable de ejecutar con periodicidad una verificación del equipo de cómputo en el cual utilice el sitio web y/o del teléfono celular en el que utilice WhatsApp y efectúe sus pagos, con el fin de prevenir las vulnerabilidades o fraudes que se presentan a diario.
- El usuario se hace responsable de tener conexión a internet ya sea a través de wifi o plan de datos para la correcta recepción de la factura a través de Ema WhatsApp, con el fin de garantizar el proceso de envío de la factura de manera correcta.

#### **Propiedad de la información:**

- La propiedad intelectual del sitio web de EPM y de la línea de WhatsApp de Ema Asesora Virtual es de EPM. Esto incluye: el desarrollo, la marca, el nombre, el logo, y/o cualquiera de sus demás componentes.
- EPM no otorga derecho al usuario para licenciar, vender o sacar provecho comercial alguno de Ema en el sitio web de EPM y de la línea de WhatsApp de Ema Asesora Virtual, por ende, será él quien asuma toda la responsabilidad civil y penal que este acarree.

#### **Tratamiento de los datos personales**

EPM® realiza tratamiento de los Datos Personales con fines de consulta, procesamiento y uso, con los siguientes objetivos específicos:

- Diseñar y ofrecer nuevos productos y servicios mediante la gestión de análisis permanente de sus preferencias, gustos, perfilamiento de sus clientes en aspectos demográficos, geográficos, hábitos de consumo y consultas, entre otros.
- Innovar, mejorar, desarrollar e implementar nuevas campañas promocionales de productos y servicios.
- Realizar tareas básicas de gestión administrativa.
- Comunicar a través de cualquier canal destinado para tal propósito, las promociones, novedades, productos y servicios relacionados con los productos y servicios ofrecidos y

comercializados por EPM®. Dicho uso se realizará únicamente si los terceros deciden voluntariamente registrar la información y dan su autorización expresa al respecto.

- Tener registro de estadísticas de uso y manejo tanto de Ema web como de Ema WhatsApp.
- Efectuar consultas en las bases de datos para la atención de peticiones, quejas, reclamos o solicitudes.
- Efectuar acciones enfocadas en recordación de pago, cobros de facturas (contratos), sobre las cuales realizó el pago y para las cuales dejó registro de los datos solicitados, u otra acción en dicho orden.

El uso, determinado para los fines antes indicados y que incluyen el envío de información comercial y publicitaria relacionada con los productos y/o servicios que EPM® ofrece, podrá ejercerse a través de (i) correos electrónicos, (ii) mensajes de texto (SMS) y/o (iii) llamadas telefónicas (celulares o teléfonos fijos).

El titular de los datos podrá conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información suministrada, igualmente podrá ejercer su derecho a revocar la autorización suministrada para su tratamiento a EPM®, siempre que aplique a través de los siguientes canales de servicio al cliente dispuestos en el sitio web: [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Al visitar los sitios web de EPM o Aplicaciones Móviles, cierta información se almacena automáticamente en los servidores para la administración del sistema, su procesamiento, fines estadísticos o para mantener copias de seguridad. Esta información comprende el nombre del proveedor de servicio de Internet utilizado, en algunos casos la dirección de protocolo de Internet (IP), la versión de software de búsqueda (browser software), el sistema operativo del computador usado para tener acceso a los portales que estás siendo visitados, e inclusive cualquier antecedente de búsqueda que se haya venido utilizando para encontrar dichos portales.

Para facilitar el uso de los sitios web de EPM®, la Compañía utiliza "Cookies", que son pequeñas unidades de información almacenada temporalmente en el disco duro del computador del usuario, útiles para navegar en el sitio. La información contenida en las 'Cookies' sirve para el control de sesiones, en particular navegación mejorada y para obtener un alto desempeño como usuario amigable de un sitio web, y para almacenar información personal relativa a identificación. La mayoría de los 'browsers' de la red aceptan las 'cookies' automáticamente. El usuario puede evitar esto cambiando la configuración de su 'browser'. Puede eliminar las 'cookies' almacenadas en el PC o dispositivo móvil en cualquier momento suprimiendo los archivos de Internet temporales ("Herramientas/Extras" de la barra del 'Browser' -"Opciones de Internet").

EPM® se reserva el derecho a modificar esta política en cualquier momento y sin previo aviso. Toda modificación entrará en vigor y tendrá efectos frente a los terceros relacionados desde su publicación en el canal correspondiente. En consecuencia, se recomienda a los clientes visitar y consultar frecuentemente los sitios web de EPM® para conocer de estos cambios.

La presente política de privacidad entra en vigencia desde el día de su publicación en el sitio web: [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) o Aplicación Móvil de EPM®.

Para conocer el Lineamiento de Protección de Datos Personales, haz [clic aquí](#).