

Cartilla para usuarios del servicio de energía

Seguridad y uso de la energía eléctrica



epm[®]

epm[®]



Índice

Así es tu servicio de energía eléctrica	Pág. 5
Derechos y deberes como usuario	Pág. 7
Conceptos a pagar - Peticiones, quejas, reclamos y recursos	Pág. 9
Factores de riesgo eléctrico	Pág. 12
Uso seguro y responsable con las líneas de transmisión y las redes de distribución	Pág. 14
Uso seguro de la energía eléctrica y electrodomésticos	Pág. 19
Primeros auxilios en caso de accidentes de origen eléctrico	Pág. 21
Uso eficiente de la energía eléctrica y de tus electrodomésticos	Pág. 28
Otros temas de interés	Pág. 30
• Alumbrado público	
• Consumos estacionales	
• Interrupciones del servicio	





Tu servicio de energía eléctrica

Con esta cartilla **queremos contarte cómo disfrutar mejor este servicio**, las medidas de seguridad que debes conservar para el uso de la energía eléctrica y tus electrodomésticos y **darte algunas recomendaciones que debes tener presentes** al estar cerca de las redes de energía.

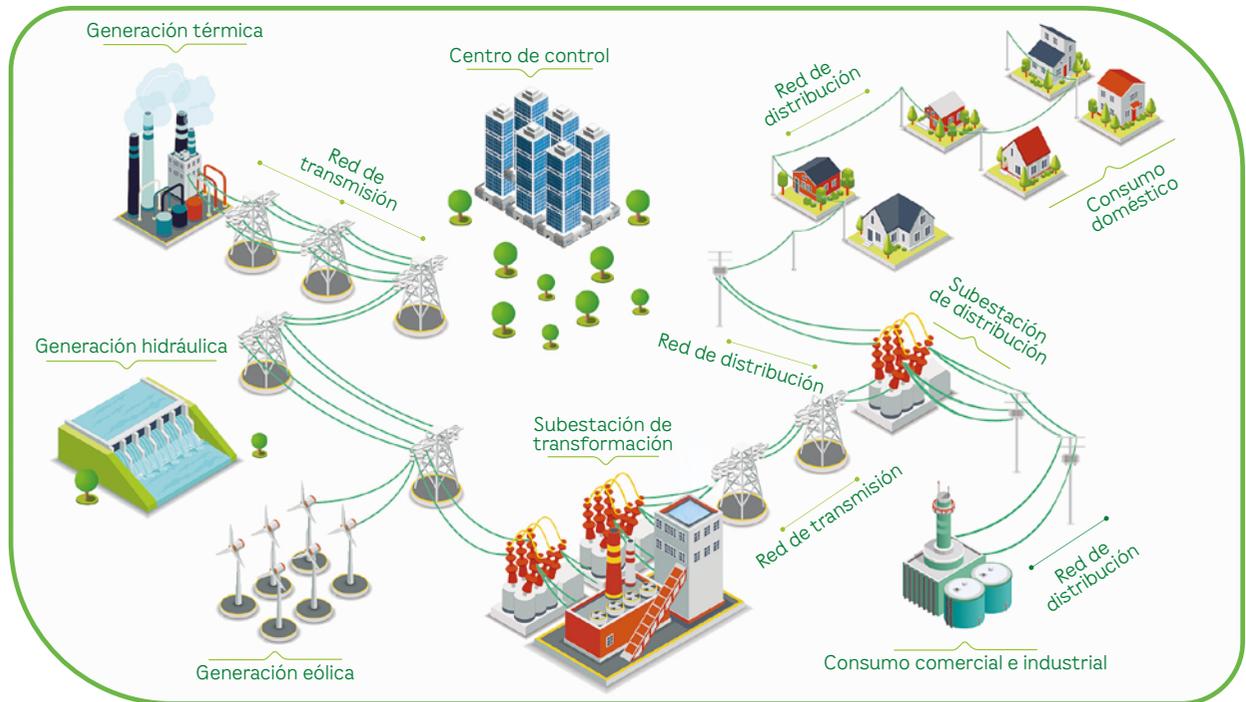
Incluimos información de interés con **recomendaciones sobre prevención de accidentes** para asegurar tu bienestar, el de tu familia y el de tu comunidad.



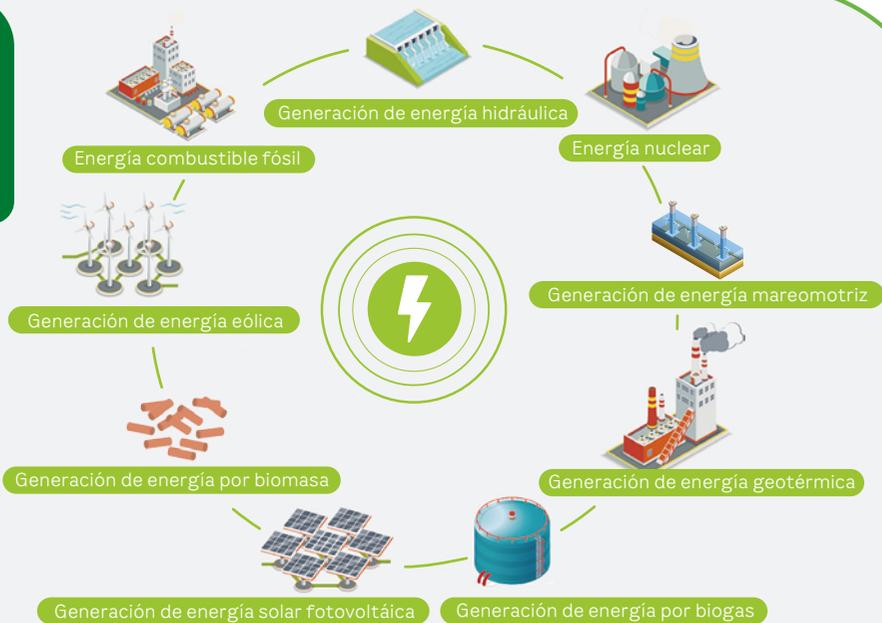
Así es tu servicio de energía eléctrica

Sistema eléctrico

El sistema de energía eléctrica se compone de los procesos de: **generación, transmisión, transformación, distribución, uso final y comercialización de la energía eléctrica.**



Tipos de generación de energía

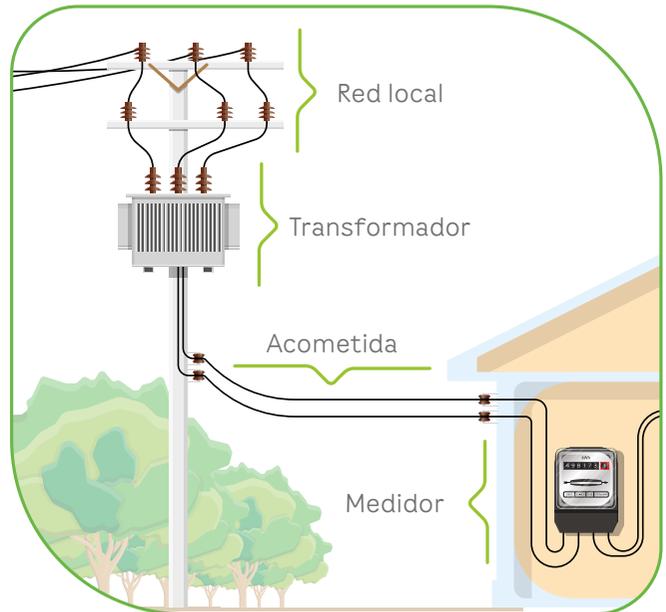


Infraestructura eléctrica

Acometida

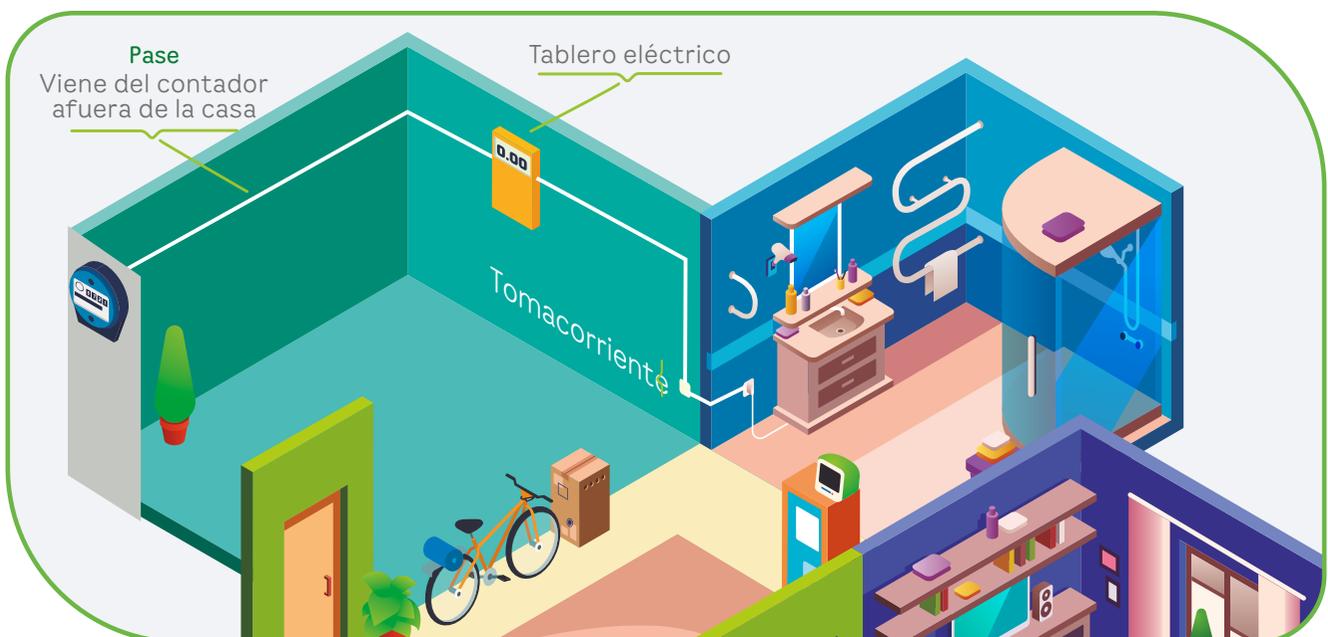
La acometida está compuesta por los cables que van desde las redes de energía de la empresa prestadora del servicio, hasta la protección principal y medidor de cada vivienda, comercio o industria donde se usará el servicio de energía eléctrica.

Acometida eléctrica para una vivienda



Red interna

La red interna es toda la instalación eléctrica ubicada en el interior de tu vivienda, empresa o industria. Incluye el tablero general de protecciones, los cables, los tomacorrientes, suiches y plafones.



Derechos y deberes como usuario del servicio de energía eléctrica de EPM

Derechos como usuario



Atender tus solicitudes, trámites, quejas y reclamaciones:



Línea de atención al cliente

018000 415 115

Esta línea gratuita estará disponible únicamente para la atención de daños.

604 44 44 115

Esta línea atenderá todas las transacciones que hoy están disponibles en el Contact Center (incluyendo daños)



Página web
www.epm.com.co



En nuestras oficinas de atención.



APP EPM: puedes reportar daños en espacio público, conexiones ilegales y realizar consultas.



Ema, asesora virtual: autogestiona tus solicitudes y trámites. Disponible en nuestra página web y el WhatsApp 302 300 0115



Mantener en buen estado la infraestructura eléctrica: torres, postes, cables, transformadores y demás elementos de las líneas de transmisión y redes de distribución.



Entregar oportunamente tu factura y solo por los servicios suministrados y autorizados.



Llevar un registro de tus consumos y facturar exactamente lo que corresponde.



Atender los daños que se puedan presentar en la acometida eléctrica.

Este servicio será facturado, pero en caso de hacerlo por tu cuenta, es necesario que EPM te autorice el deselle (retiro del sello) del contador o medidor para la realización del trabajo, previa solicitud en la línea de atención al cliente.

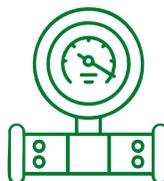


Los demás derechos que contemplen la **Ley 142 de 1994**, el contrato de condiciones uniformes, la normatividad y regulación vigente.

Deberes como usuario



No hacer conexiones ilegales a las redes de energía eléctrica. Esto puede causarte graves accidentes e incluso la muerte. Además, es un delito que trae sanciones penales.



Respetar el sello del medidor y no entorpecer su buen funcionamiento.



Dar al servicio únicamente el uso convenido con EPM. Si necesitas cambiarlo, deberás hacer la solicitud correspondiente.



No suministrar ni compartir el servicio con otras viviendas o empresas.



Cancelar dentro de los plazos establecidos la factura por suministro del servicio y los demás conceptos que contempla la legislación vigente.



Los demás deberes que contemplan la **Ley 142 de 1994**, el contrato de condiciones uniformes, la normatividad y regulación vigente.



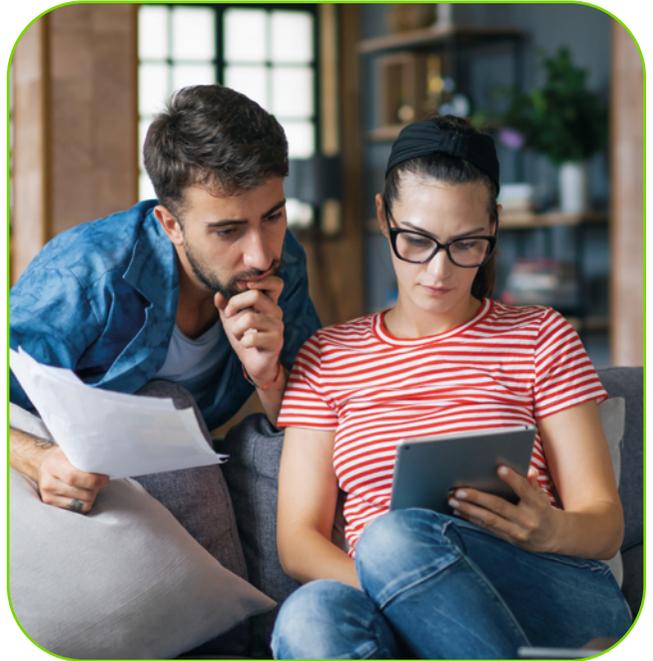
Conceptos a pagar por tu servicio de energía eléctrica

Disfrutar las ventajas y garantías del servicio de energía representa algunos costos que aparecerán en tu factura.

¡Ten presente!

Servicio público domiciliario es aquel que reciben las personas en su domicilio o lugar de trabajo, para la satisfacción de sus necesidades básicas de bienestar. Prestado por el estado, comunidades organizadas o particulares.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ejerce el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que lo prestan.



1 Trabajos

Se incluyen los costos de mano de obra y materiales necesarios para ejecutar las labores que requieren el suministro del servicio de energía eléctrica.

Acometida

Este valor se paga por cada casa o establecimiento y también se financia y difiere a cuotas cuando EPM la instala.

El medidor o contador

El medidor lo puedes adquirir a través de EPM o con un particular. En todo caso, este deberá cumplir las condiciones y especificaciones vigentes y deberás pagar la calibración y los sellos.



Tu consumo de energía se mide en kilovatios hora (kWh) y estos se registran en el medidor.

Los kilovatios por hora expresan la cantidad de energía que consumen los electrodomésticos y equipos electrónicos, durante el tiempo que permanecen encendidos y de acuerdo con la potencia de los mismos. Ten en cuenta que algunos equipos consumen energía aún estando apagados, por ejemplo, los que cuentan con reloj o tienen un piloto luminoso (luz indicadora para señalar el estado de funcionamiento del aparato eléctrico).

2 Consumo y cargos

- EPM llevará periódicamente el registro de tu consumo de energía eléctrica. Su costo aparecerá en la factura.
- Las tarifas de energía eléctrica en Colombia están reguladas, se calculan mensualmente y pueden presentar variaciones mes a mes.
- Las tarifas se rigen por la Constitución Política de Colombia y por leyes.
- La **CREG (Comisión de Regulación de Energía y Gas)** define las fórmulas con base en las cuales se fijan las tarifas, teniendo en cuenta los costos asociados a cada una de las actividades requeridas para la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía.
- Dependiendo de tu estrato socioeconómico, puedes recibir subsidio o pagar una contribución.

Forma de pagar tu factura

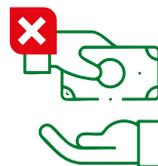
Tienes habilitados diferentes puntos de recaudo, **puedes consultarlos en tu factura de servicios públicos.**



También puedes hacerlo en **www.epm.com.co**, donde al inscribirte en Factura Web recibirás tu factura por correo electrónico.



Asimismo, dispones de la **APP EPM** que te permite **pagar la factura de forma ágil y sencilla**, reportar fraudes y daños de energía, gas y aguas en espacio público; y consultar información de tu interés.



No debes pagar nada en efectivo directamente a contratistas o empleados de EPM, ya que todos los cobros te serán facturados donde vives o laboras.



Para validar la identidad de personal EPM o contratista, puedes verificarla con su número de identificación en la **línea de atención al cliente de EPM.**

Peticiones, quejas, reclamos y recursos

¿Qué son?



Petición:

Es una solicitud relacionada con tus servicios públicos.



Queja:

Es una inconformidad con la forma como te han prestado el servicio o con el comportamiento de un funcionario o contratista de EPM.



Reclamo:

Es una inconformidad con los valores de la factura.



Recurso:

Es una solicitud de revisión a la respuesta recibida por un reclamo.

En cumplimiento de lo estipulado en la **Ley 142 de 1994** – Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, EPM cuenta con personal calificado para dar **respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y recursos** que presentes para el servicio de energía eléctrica.



Podrás encontrar la información relacionada con los trámites y requisitos en: nuestro sitio web **www.epm.com.co** o de manera presencial en nuestras oficinas de atención.



Ten en cuenta que una vez seas usuario del servicio de energía eléctrica, puedes generar reformas o modificación de tu instalación, como: **cambio de uso, cambio de medidor, cambio de ubicación del medidor, aumentos o disminuciones de capacidad o cambios de nivel de tensión de la medida.**

Para realizar esta transacción ante el comercializador, presenta los siguientes requisitos: **formato de solicitud del servicio, documento de identificación y la declaración de cumplimiento RETIE.** Si la solicitud es por aumento o disminución de la capacidad o cambio de nivel de tensión, debes presentar el formato de solicitud del servicio ante el Operador de Red.



A través de nuestro portal web y oficinas de atención a clientes, puedes solicitar la reforma.

Para más información, puedes ingresar a la página web, opción Trámites y servicios; o comunicarte a nuestras líneas de atención.

Factores de Riesgo Eléctrico

El uso de la energía eléctrica genera riesgos que pueden ser controlados:

Arco eléctrico:



Un arco eléctrico es una chispa muy intensa que ocurre cuando la electricidad salta por el aire entre dos puntos con energía, generando una luz brillante y un calor tan alto que puede derretir metales al instante. Este fenómeno puede ser extremadamente peligroso si no se maneja con cuidado, ya que puede causar incendios, quemaduras graves e incluso la muerte. Por eso, es fundamental respetar las normas de seguridad eléctrica y nunca manipular equipos o cables sin la preparación y protección adecuadas.

Para protegerte puedes utilizar materiales envolventes resistentes a los arcos, mantener una distancia de seguridad, usar prendas acordes con el riesgo y gafas de protección contra rayos ultravioleta.



Cortocircuito:



Se origina por fallas en el aislamiento, por falta de pericia del personal que manipula las instalaciones, por vientos fuertes, choques con estructuras que soportan conductores energizados, o por daños en los soportes de partes energizadas. Son los causantes de la mayoría de los incendios de origen eléctrico. Puedes protegerte usando interruptores automáticos con dispositivos de disparo de máxima corriente o cortacircuitos fusibles.

Contacto directo con partes energizadas:



Se presenta cuando una persona se expone a una red energizada sin el conocimiento y las herramientas necesarias para hacerlo. Para protegerte debes establecer distancias de seguridad, interponer obstáculos, aislamiento o recubrimiento de partes activas, utilizar interruptores diferenciales, elementos de protección personal, puesta a tierra, probar ausencia de tensión, doble aislamiento.

Sobrecargas:



Una sobrecarga eléctrica ocurre cuando conectamos demasiados aparatos a un mismo enchufe o circuito, haciendo que la cantidad de electricidad que pasa por los cables sea mayor a la que pueden soportar. Esto puede calentar los cables, dañar los equipos y, en el peor de los casos, provocar incendios. Para evitarlo, es importante no saturar los enchufes, usar regletas con protección y revisar que las instalaciones eléctricas estén en buen estado.

Rayos:



Un rayo es una descarga eléctrica muy fuerte que ocurre durante las tormentas y puede causar daños en casas, empresas y personas si cae cerca, provocando incendios, daños eléctricos o incluso accidentes graves. Para protegernos, es importante instalar pararrayos en edificios, evitar estar en lugares abiertos durante la tormenta, no usar aparatos eléctricos y mantenernos alejados de objetos altos como árboles o postes.

Uso seguro y responsable con las líneas de transmisión y las redes de distribución

La energía eléctrica es segura y te proporciona bienestar pero es importante que tengas presente algunas recomendaciones cuando estés cerca de la infraestructura de la red de distribución y líneas de transmisión de este servicio.



No te acerques a las líneas de transmisión y redes de distribución de energía. Por tu seguridad respeta siempre las servidumbres de EPM, no construyas o siembres árboles debajo o cerca de esta infraestructura.



Antes de empezar a construir, ampliar, pintar o limpiar la fachada de tu vivienda, local o empresa, ten presente la ubicación de las líneas de transmisión y redes de distribución de energía eléctrica.



Consulta con las áreas de planeación de tu localidad sobre los permisos y restricciones en el uso del suelo establecidos en los Acuerdos de Ordenamiento Territorial para la construcción de infraestructura.



Guarda una distancia prudencial para laborar cerca de las líneas de transmisión y redes de distribución de energía eléctrica.



No utilices las torres de energía o postes como soporte o para colgar ropa o banderas. Acercar varillas, tubos, palos u otros elementos puede generar una descarga de energía y electrocutarte.



No puedes árboles cercanos a las líneas de transmisión o redes de distribución de energía. Si observas que las ramas de un árbol interfieren con los cables, informa a la línea de atención al cliente.

La poda de estos árboles la realizamos sin ningún costo, por eso cuando estemos interviniendo árboles por poda o tala, ten en cuenta que estas actividades se desarrollan para evitar descargas y accidentes eléctricos.

Con esto contribuimos a la seguridad de tu comunidad, la fauna y tus bienes, así como a la calidad y continuidad en la prestación del servicio de energía.



No te subas a las torres o los postes de energía. Intentar retirar cometas, globos o cualquier otro objeto, es peligroso y un accidente podría causar la muerte.



Informa en la línea de atención al cliente cuando personas extrañas intenten manipular o retiren elementos de las líneas de transmisión y redes de distribución de energía.

El manejo de las redes de energía por parte de personas no autorizadas por EPM es peligroso y puede ocasionar la muerte.



Los trabajos en las líneas de transmisión y redes de distribución de energía eléctrica solo los debe realizar personal capacitado y autorizado por EPM.



Evita estar alrededor de las torres de energía cuando llueve o hay tormentas.

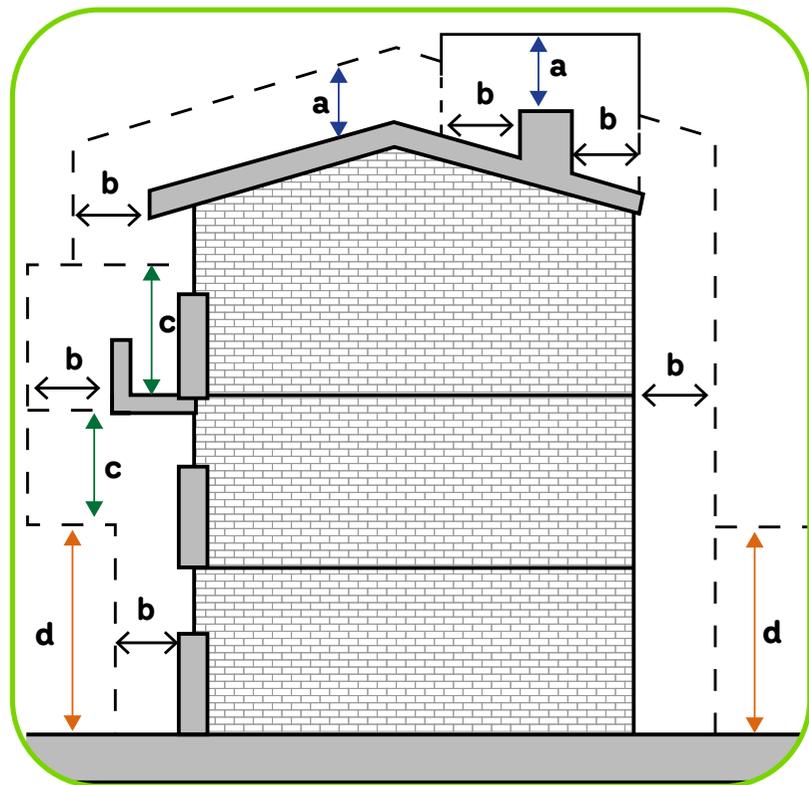


Cuando detectes fraudes de energía, robo de la infraestructura eléctrica, líneas cerca a viviendas o fachadas, destellos en la red eléctrica (visibles en la noche), postes quebrados, cables descolgados, a baja altura o caídos en la calle; no los toques o intentes removerlos, ni dejes que alguien lo haga, llama inmediatamente a nuestra línea de atención para hacernos cargo de la situación.

Distancias mínimas de seguridad entre redes eléctricas y construcciones

Todas las redes eléctricas deben cumplir con las distancias mínimas de seguridad según el **Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)**. Es necesario que los clientes, usuarios y constructores cumplan rigurosamente las normativas establecidas, con el propósito de prevenir accidentes eléctricos que puedan comprometer la integridad física y la vida de las personas.

Si tienes una edificación y quieres modificarla o ampliarla, te recomendamos que antes del inicio de estos trabajos sigas las siguientes medidas:



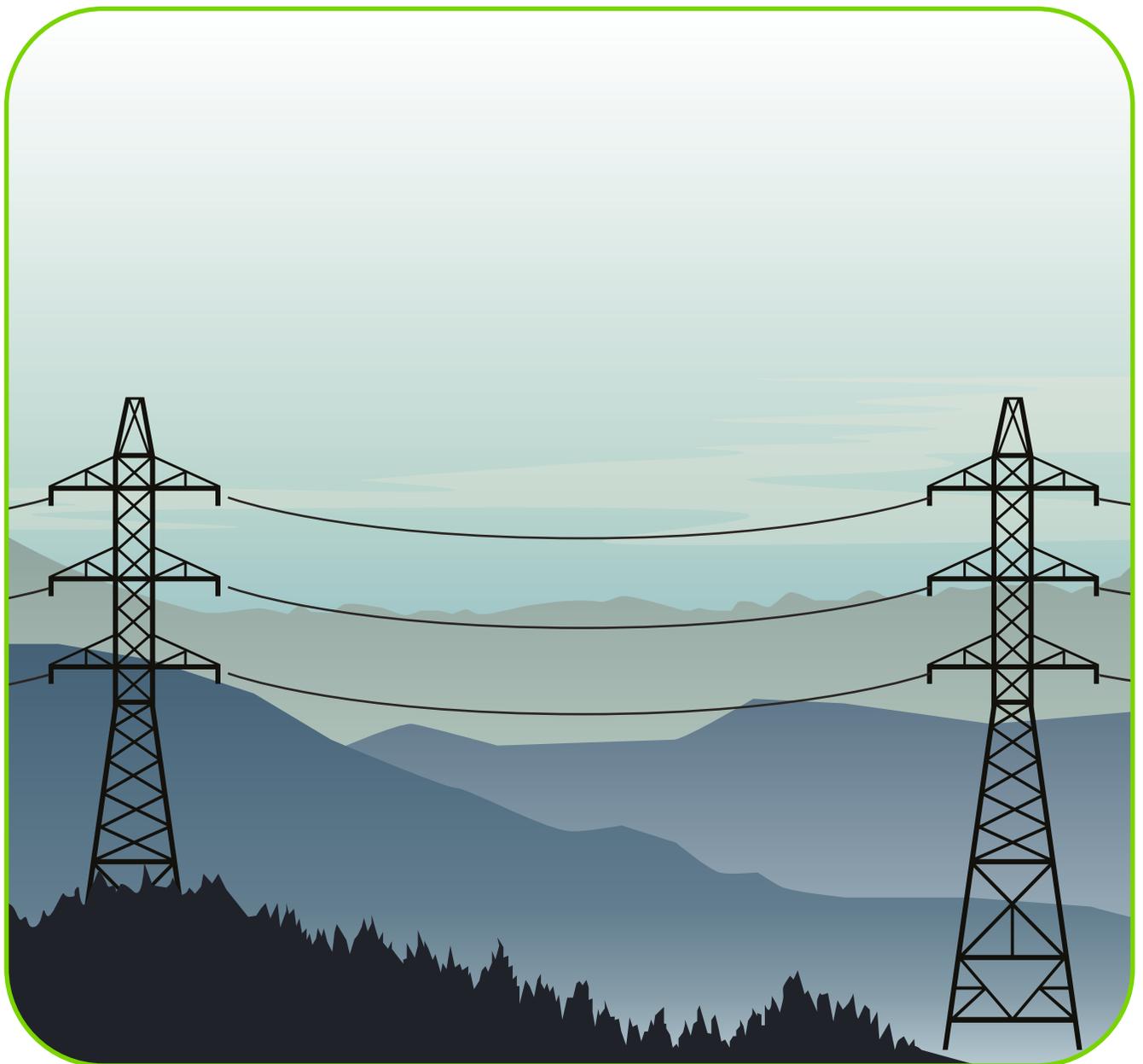
Distancias mínimas de seguridad en zonas con construcciones

Descripción	Tensión nominal entre fases (kV)	Distancia (m)
Distancia vertical "a" sobre techos y proyecciones, aplicable solamente a zonas de muy difícil acceso a personas y siempre que el propietario o tenedor de la instalación eléctrica tenga absoluto control tanto de la instalación como de la edificación.	44 / 34,5 / 33	3,8
	13,8 / 13,2 / 11,4 / 7,6	3,8
	<1	0,45
	115 / 110	2,8
Distancia horizontal "b" a muros, proyecciones, ventanas y diferentes áreas independientemente de la facilidad de accesibilidad de personas.	66 / 57,5	2,5
	44 / 34,5 / 33	2,3
	13,8 / 13,2 / 11,4 / 7,6	2,3
	<1	1,7
	44 / 34,5 / 33	4,1
Distancia vertical "c" sobre o debajo de balcones o techos de fácil acceso a personas, y sobre techos accesibles a vehículos de máximo 2,45 m de altura.	13,8 / 13,2 / 11,4 / 7,6	4,1
	<1	3,5
	500	8,6
Distancia vertical "d" a carreteras, calles, callejones, zonas peatonales, áreas sujetas a tráfico vehicular.	230 / 220	6,8
	115 / 110	6,1
	66 / 57,5	5,8
	44 / 34,5 / 33	5,6
	13,8 / 13,2 / 11,4 / 7,6	5,6
	<1	5

Distancias mínimas de seguridad entre redes eléctricas y construcciones

Las líneas de transmisión se diseñan guardando unas distancias de seguridad mínimas que se conocen como **franja o corredor de servidumbre**. Este es un espacio reservado de manera obligatoria para construirlas, operarlas y hacerles mantenimiento con el fin de garantizar la seguridad de las personas y la preservación de la naturaleza.

Estas distancias de seguridad son establecidas por el **Ministerio de Minas y Energía** en el **Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)**.



Distancias mínimas de seguridad para franja o corredor de servidumbre

Línea 500 kV:

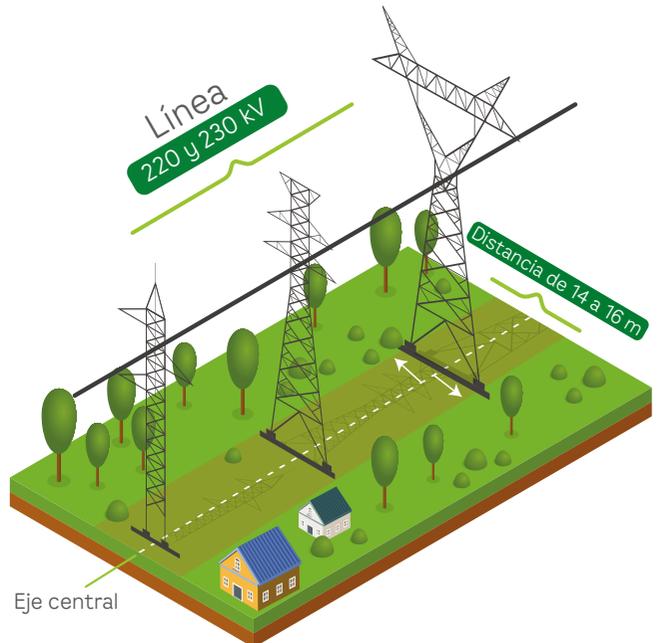
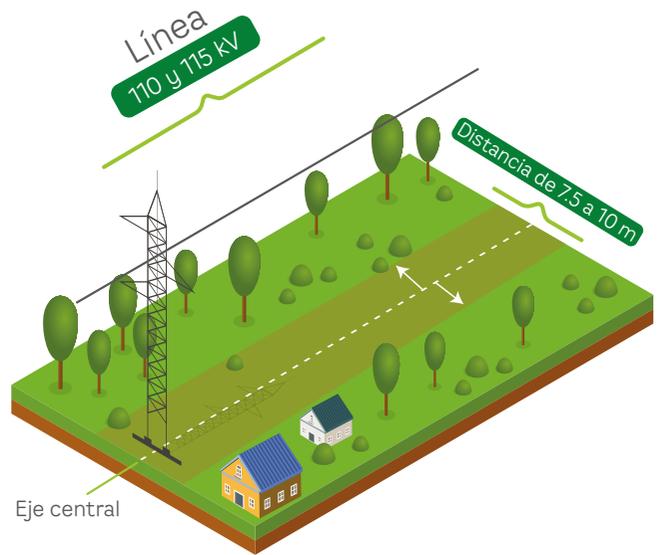
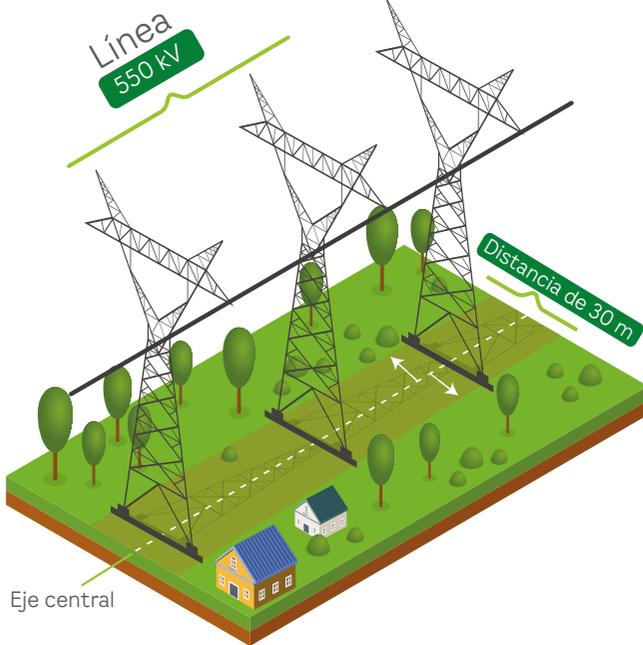
Distancia de 30 metros a ambos lados del eje central de la torre o la línea.

Línea 110 y 115 kV:

Distancia de 7.5 a 10 metros a ambos lados del eje central de la torre o la línea.

Línea 220 y 230 kV:

Distancia de 14 a 16 metros a ambos lados del eje central de la torre o la línea.



Uso seguro de la energía eléctrica y electrodomésticos

Independientemente del lugar en el que te encuentres, pueden existir riesgos por la manipulación indebida de la energía eléctrica o de tus electrodomésticos.

Ten en cuenta las siguientes recomendaciones:



Para limpiar o reparar cualquier electrodoméstico (televisor, plancha, nevera, tostadora, cafetera, etc.) primero desconéctalo.



No toques artefactos eléctricos o tomacorrientes cuando estés mojado o descalzo, si necesitas hacerlo desconéctalos.



No utilices cuchillos, ni destornilladores para desconectar los electrodomésticos.

Usa solo herramientas con el aislamiento apropiado.



Cuando tengas que cambiar una lámpara, tómalala por el bulbo. Jamás toques la parte metálica.

Busca siempre la ayuda de un experto.



No dejes que tus hijos pequeños conecten los electrodomésticos y no les permitas que manipulen los tomacorrientes.



Ante la presencia de una descarga eléctrica en algún electrodoméstico, interrumpe inmediatamente el suministro de energía, apaga los interruptores automáticos (breakers) o fusibles, y luego, llama a un electricista, ya que pudo haber sido ocasionada por fallas en su aislamiento o por el polo a tierra.



Revisa el estado de tus electrodomésticos, podrías sufrir accidentes con la energía eléctrica si no están funcionando bien. Evita el exceso de confianza. Antes de conectar un electrodoméstico, revisa el cordón o cable de conexión, el enchufe y el tomacorriente. Atiende las recomendaciones de los fabricantes de los equipos.



Evita conectar más de un equipo o aparato en un tomacorriente, pues esto provoca sobrecarga y cortocircuitos en los cables de instalación. No utilices extensiones o cables improvisados. Muchos de los incendios son ocasionados por cortocircuitos.



Si necesitas hacer instalaciones eléctricas en tu vivienda o empresa, busca asesoría de un experto. Y antes de realizar cualquier trabajo, suspende el suministro de energía en su interior apagando los interruptores (breakers) o fusibles. Cuida a tu familia y vecinos.



En Navidad no conectes luces navideñas con defectos o daños en sus bombillas, cables o enchufes. No dejes las luces encendidas por largos periodos, ni debajo de telas, cartones o material inflamable, pues esto podría originar un incendio.



Ante alguna duda o falta de experiencia, consulta a un instalador electricista certificado.

Antes de realizar alguna reparación, es imprescindible que sepas con seguridad si tu instalación eléctrica cuenta con materiales adecuados, si están conectados correctamente y con qué interruptor debes desconectar el circuito.

Primeros auxilios en caso de accidentes de origen eléctrico

Ante un accidente de electrocución, llama inmediatamente a los servicios médicos más cercanos. Si es necesario, comunícate a la línea de organismos de socorro como:



Cruz Roja
604 350 53 00 ext 633
desde el celular 132



Número único de emergencias a nivel nacional desde celular 123

Electrocución y Electrización:

La circulación de corriente eléctrica a través del cuerpo puede provocar un paro cardíaco, quemaduras o shock.

Como consecuencia de usar cables en mal estado, enchufes o equipos eléctricos defectuosos, puedes sufrir muchas heridas e incluso la muerte.

Afectaciones de salud más frecuentes provocadas por electrocución y electrización:

A nivel local:

Quemaduras externas, destrucción muscular, trombosis vascular, gangrena, etc.



A nivel general:

Paro cardíaco, asfixia, quemaduras intensas, afectación neurológica y renal.



¿Qué hacer?

Cualquiera sea la causa del accidente eléctrico, **nunca toques al accidentado con las manos desprotegidas**. Primero verifica que no corras peligro y luego haz lo siguiente:



Interrumpe el suministro eléctrico desconectando el interruptor y los fusibles del sistema, que aparentemente han sido la causa de la emergencia.



Asegúrate de que la persona no permanezca en contacto con la electricidad ni con ningún elemento eléctrico. Para retirar al accidentado o los cables, utiliza materiales aislantes y secos, como palos de madera, telas u otros elementos similares, garantizando así su seguridad.



Verifica que la persona esté respirando y tenga pulso. Si ambos signos vitales están presentes, colócala de lado en posición lateral de seguridad y continúa monitoreando sus signos vitales. No olvides solicitar ayuda comunicándote con una línea de emergencia.



Si la persona no presenta signos vitales, debes iniciar la Reanimación Cardiopulmonar (RCP). No olvide solicitar ayuda comunicando claramente que se trata de una persona en paro cardíaco.



Si la persona accidentada tiene quemaduras, no le apliques nada ni cubras la zona afectada. Lo más importante es mantener el área libre de objetos que puedan causar más daño y estar atento a su estado de salud mientras llega la ayuda.

Reanimación cardiopulmonar (RCP)

Procedimiento

La reanimación cardiopulmonar es un procedimiento que ayuda a salvar vidas y se lleva a cabo cuando la respiración o los latidos cardíacos de una persona se han detenido, como en los casos de descarga eléctrica, ahogamiento o un ataque cardíaco. La RCP consiste en respiración boca a boca y compresiones cardíacas.



Llama al paciente por su nombre, verifica su pulso y respiración, y con cuidado recuéstelo en el suelo.



Si detectas que la persona no respira, verifica cuidadosamente que no presente lesiones en el cuello ni tenga objetos que obstruyan sus vías respiratorias.



Pide ayuda de inmediato y contacta al servicio de emergencias. Explica claramente lo que está ocurriendo, proporciona la dirección exacta y permanece en la línea hasta que te indiquen que puedes colgar.



Respiración boca a boca: Acércate con cuidado y sella tu boca sobre la de la víctima. Con los dedos, tapa su nariz para evitar la fuga de aire y asegúrate de mantener la vía respiratoria abierta. Luego, realiza dos ventilaciones: sopla con firmeza dos veces hasta que observes cómo se eleva el pecho. Al terminar, asegúrate de que el pecho descienda, lo que indica que el aire ha salido correctamente. Siempre que sea posible, utiliza elementos de barrera para protegerte durante la reanimación, como una mascarilla de bolsillo o barreras faciales desechables.



Si la persona no respira y no presenta pulso, inicia de inmediato la maniobra de masaje cardíaco. Para ello, localiza el punto de compresión en el tercio inferior del esternón —el hueso que se encuentra en el centro del pecho— contando aproximadamente dos dedos hacia arriba desde la base.

Coloca la palma de una mano directamente sobre ese punto y entrelaza los dedos de la otra mano por encima. Inicia una secuencia de 30 compresiones firmes y rítmicas en el pecho. Luego, realiza dos respiraciones boca a boca. Verifica nuevamente el pulso; si continúa ausente, repite el ciclo de compresiones y ventilaciones hasta que llegue ayuda o se recupere el pulso.

Lactantes y niños



RCP en bebés: Comienza con dos respiraciones suaves boca a boca, cubriendo tanto la boca como la nariz del bebé con tu boca. Luego, verifica si tiene pulso. Si no lo tiene, coloca dos dedos sobre el esternón, justo en el centro del pecho, y realiza compresiones aplicando presión firme pero delicada.

Continúa con el ciclo de compresiones y respiraciones hasta que el pulso regrese o llegue ayuda.



RCP en niños: Comienza realizando dos respiraciones boca a boca, asegurándote de que el aire llegue a los pulmones.

Luego, verifica si el niño tiene pulso. Si no detectas pulso, coloca el talón de tu mano dominante en el centro del pecho, sobre el esternón, y comienza las compresiones con firmeza y ritmo constante. Continúa con el ciclo de compresiones y respiraciones hasta que llegue ayuda o el pulso se recupere.



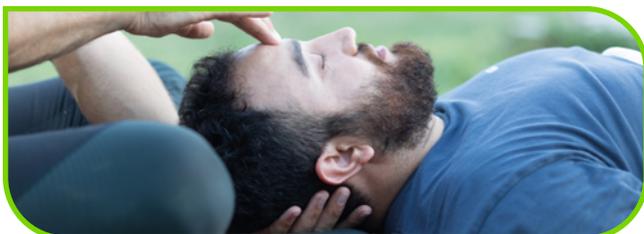
Verifica con atención si la persona ha recuperado los signos vitales, como la respiración y el pulso. Si los ha recuperado, permanece a su lado y espera la llegada del personal médico. Si no muestra mejoría, continúa con las maniobras de reanimación de forma constante hasta que llegue la ayuda profesional.

Ten en cuenta las siguientes recomendaciones mientras que llega la ayuda de un organismo de socorro



La posición de recuperación (de lado) ayuda a que la persona accidentada mantenga las vías respiratorias abiertas. Evita que la lengua bloquee la garganta, mantiene la cabeza y el cuello en una posición que facilita la entrada de aire, y permite que cualquier vómito o líquido salga fácilmente sin causar problemas.

Si la víctima está inconsciente no le suministres nada por la boca.



Si presenta golpes en la cabeza o los oídos, mantén al accidentado con la cabeza ligeramente inclinada hacia abajo.



Cuando la persona tiene una fractura en la parte superior o inferior del cuerpo, está en un espacio pequeño, o no puede apoyar las piernas dobladas, se puede ajustar la posición de recuperación. En estos casos, se puede colocar una manta enrollada al lado del cuerpo para mayor apoyo.



Este método puede ser también usado para transportar a un accidentado en una camilla en la posición de recuperación.

Signos vitales

Los signos vitales son indicadores o señales que reflejan el funcionamiento de las principales funciones del cuerpo. Nos permiten comprender el estado de salud de una persona y evaluar si está experimentando mejoría o deterioro.

Los cuatro signos vitales principales son:



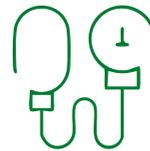
La temperatura corporal



El pulso



La respiración



Tensión arterial

¡Atención!

Cuando muevas al accidentado, hazlo siempre como si fuera una unidad, manteniendo su cabeza y tronco alineados en todo momento.

Siempre, ante un accidente eléctrico, llama a urgencias médicas.

En caso de fractura



No muevas la parte afectada.

Procura inmovilizar con un par de tablas o cartones limpios, poniéndolos a lado y lado de la parte fracturada (brazos, piernas), soportándolos con cinta adhesiva o vendas elásticas, con el fin de garantizar la posición anatómica del miembro lesionado.

En caso de quemadura



Aplica abundante agua limpia sobre la quemadura sin importar qué tan profunda o grande (extensa) sea, cúbreala con un trapo o gasa limpia y mojada, aplicando de forma periódica agua sobre el trapo o gasa.

Recuerda

La utilización de remedios caseros o cremas, ungüentos, pomadas o emplastos, entre otros, pueden llevar a infecciones muy severas.

Si la parte quemada de la persona accidentada tiene prendas de vestir u objetos quemados y están pegados a la piel, déjalos en su lugar, no los retires, puedes causar un daño aún mayor.

Si a la persona accidentada se le están quemando las prendas de vestir o alguna parte del cuerpo, intenta las siguientes maniobras:



1

Tira al suelo a la víctima y pon a rodar el cuerpo del accidentado si es posible, esto hará que el fuego tienda a apagarse.



2

Cubre el cuerpo del accidentado o la parte quemada, con una manta 100% algodón, que no tenga composición de bras o materiales sintéticos (poliéster, nylon, terlenka, etc.).



3

Si los métodos anteriores no funcionan, intenta apagar a la persona con un extintor. Esta acción **solo se debe usar como último recurso**, ya que su producto químico puede generar daño en los tejidos o inhalación del producto a través de la respiración.

Uso eficiente de la energía eléctrica y de tus electrodomésticos

Ten presente que tu consumo de energía depende de dos variables:

La potencia de tus electrodomésticos (kW) y el tiempo que los utilices. Por eso, cuando desees comprar un electrodoméstico, revisa los vatios de potencia que necesita para funcionar y considera el uso que vas a darle.

En la estufa o cocina eléctrica



Cocina con poca agua, siempre en ollas tapadas, de fondo plano y del mismo tamaño de la parrilla.



Cuando los alimentos estén hervidos, baja la parrilla a nivel medio de temperatura.



Prende la parrilla cuando la olla esté sobre ella y apágala antes de bajarla.



Usa la olla a presión preferiblemente.



Los hornos pequeños consumen menos energía, úsalos en vez de los grandes.

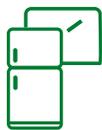


Cuando utilices el horno, trata de cocinar varios platos a la vez; abre la puerta solo cuando sea estrictamente necesario, para que no pierda temperatura.



Si cocinas con aceite en estufa eléctrica, procura que la olla esté en buen estado. El aceite puede generar incendio por calor o fuego en tu estufa.

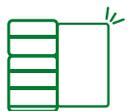
La nevera



Ubica la nevera en un lugar aireado, a buena distancia de la pared y lejos de fuentes de calor como la estufa y el sol.



Antes de refrigerar los alimentos calientes, espera que alcancen su temperatura ambiente.



Mantén los empaques de la puerta limpios y en buen estado.



Evita abrir la puerta innecesariamente.



Guarda los líquidos en recipientes tapados.

En el baño



Nunca utilices extensiones ni multitomas.



Instala tomacorrientes con características especiales para lugares húmedos y nunca manipules la electricidad cuando estés mojado.

Iluminación



Aprovecha al máximo la luz natural.



Usa bombillas ahorradoras.



Enciende solamente las luces que realmente necesitas.



Acostumbra a limpiar con frecuencia las lámparas y bombillas.



Ten presente que pintar las paredes y los techos de colores claros hace que la luz se refleje mejor.

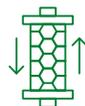
Lavadora



Representa entre el 2% y el 5% del consumo de energía eléctrica en el hogar.



Procura lavar cargas completas, sin sobrecargar la lavadora. Lavar poca ropa desperdicia agua y energía.



Limpiar con frecuencia el filtro de la lavadora.

Plancha



No la dejes conectada mientras haces otra labor.



Plancha una vez por semana y una buena cantidad de ropa a la vez.

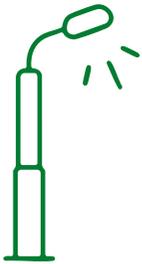
Recomendación

Evita el desperdicio de energía y cuida tu bolsillo apagando los electrodomésticos que no estés utilizando, y realiza su mantenimiento y reparación.

Solicita el servicio de mantenimiento y reparación con EPM a tu puerta en el **604 44 44 800**

Otros temas de interés

Alumbrado público



El alumbrado público es un servicio que es responsabilidad de la administración municipal. Este se compone de la infraestructura eléctrica y luminarias para toda la comunidad en calles, plazas, avenidas y otros espacios públicos.

No incluye las luminarias instaladas dentro de predios privados. Cada municipio contrata al operador de alumbrado público y define sus tarifas. Los daños en luminarias debes reportarlos a la empresa prestadora de este servicio en tu municipio.

Para conocer si es EPM el operador del alumbrado público de tu municipio, **llama a nuestra línea de atención al cliente.**

Consumos estacionales

Son consumos estacionales aquellos que presentan aumento o reducción significativa en determinados meses del año, por ejemplo, en temporada de vacaciones, en Semana Santa, por mayor producción industrial, por temporada de cosechas, entre otros.



En estos casos no estamos obligados a realizar investigación por desviaciones significativas, a menos que como usuario lo solicites o que la empresa lo encuentre necesario.

Interrupciones del servicio

Se pueden presentar por dos razones:



Interrupciones programadas

Son eventos programados por EPM para realizar la conexión de nuevos usuarios, expansiones, remodelaciones, ampliaciones, mejoras, mantenimientos preventivos y/o mantenimientos correctivos de la infraestructura eléctrica. También se presentan por actividades de corte y suspensión por falta de pago o reconexión.



Interrupciones no programadas

Son eventos no programados por EPM y que suceden por situaciones no preestablecidas por la empresa, por ejemplo: daños al interior de las viviendas, empresas o en la infraestructura eléctrica, producidos por rayos, caídas de postes, árboles, tormentas, lluvias, desastres naturales, hurto de cable, fluido, infraestructura eléctrica, entre otros.



Si ves actos indebidos del personal de EPM o contratista, llámanos al 01 8000 522 955 o escríbenos a contactotransparente@epm.com.co

Canales de atención:



Línea de atención al cliente

01 8000 415 115



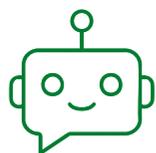
Línea gratuita para la atención de daños.

604 44 44 115



Línea para transacciones disponibles en el Contact Center (incluyendo daños.)

Ema, asesora virtual



Autogestiona tus solicitudes y trámites. Disponible en nuestra **página web** y el WhatsApp **302 300 0115**

App EPM



Línea para transacciones disponibles en el Contact Center (incluyendo daños.)

Página web



www.epm.com.co

Oficinas de atención a clientes

epm[®]