



# Cartilla para usuarios del servicio de energía

Seguridad y uso de la energía eléctrica

epm<sup>®</sup>



epm<sup>®</sup>

# Índice



**Así es tu servicio** de energía eléctrica

pág. 3



**Tus derechos y deberes como usuario**  
del servicio de energía eléctrica de EPM

pág. 5



**Conceptos a pagar** por tu servicio de energía eléctrica

pág. 7



**Recomendaciones para el uso responsable y seguro**  
de la energía eléctrica

pág. 10



Seguridad con las líneas de transmisión y  
redes de distribución

pág. 10



Seguridad en tu hogar, empresa o industria

pág. 15



**Uso eficiente de la energía eléctrica y**  
de tus electrodomésticos

pág. 16



**Riesgo eléctrico**

pág. 19



**Primeros auxilios en caso de accidentes**  
de origen eléctrico

pág. 20



**Reanimación cardiopulmonar (RCP) procedimiento**

pág. 21



Otros temas de interés

pág. 24

Por ti, estamos ahí

**epm**®



# Tu servicio de energía eléctrica

Ahora EPM estará en tu vivienda, empresa o industria ofreciéndote energía eléctrica estable y permanente.



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 presente** al estar cerca de las redes de energía.



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

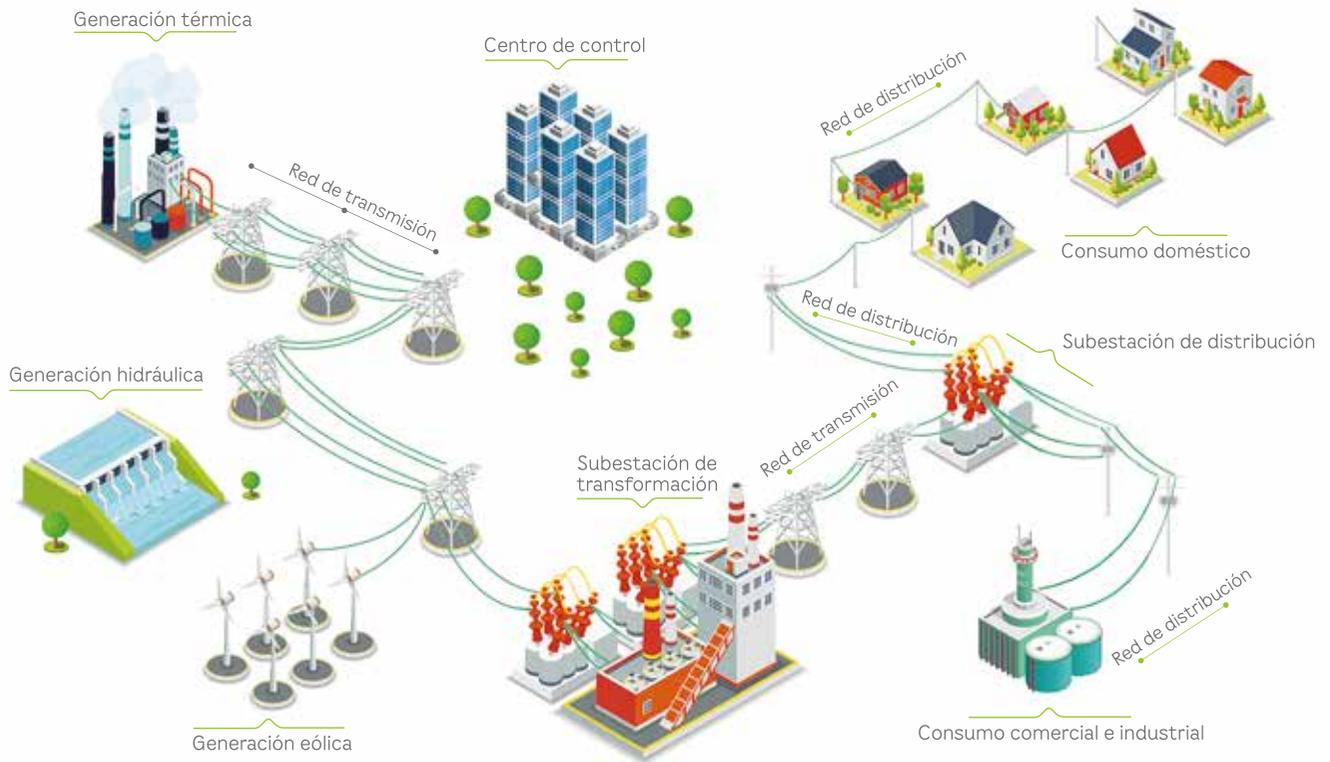


# Así es tu servicio de energía eléctrica

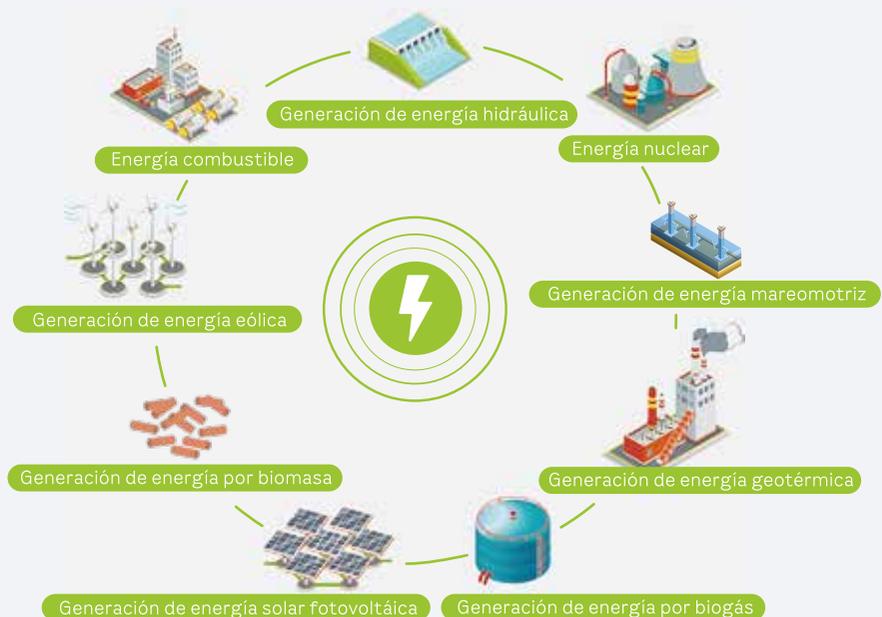
## Sistema eléctrico

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

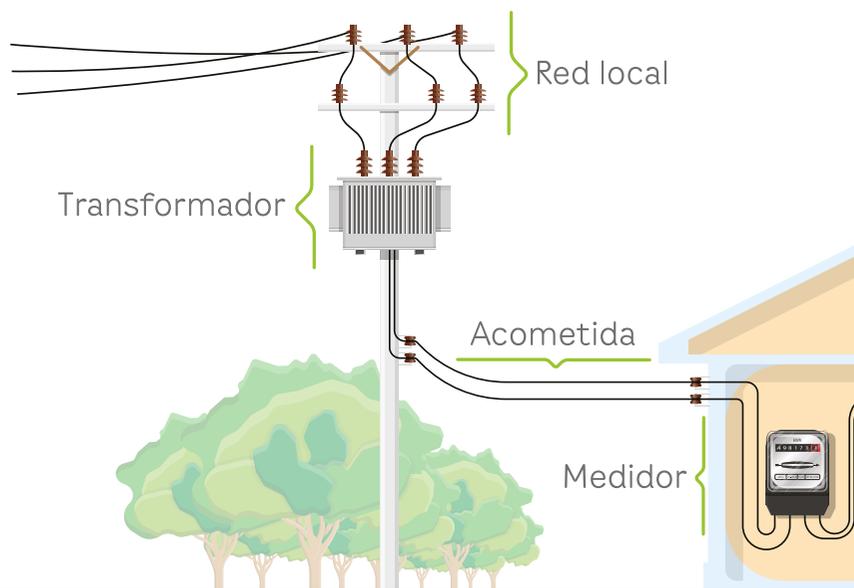


# Infraestructura eléctrica

## 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.

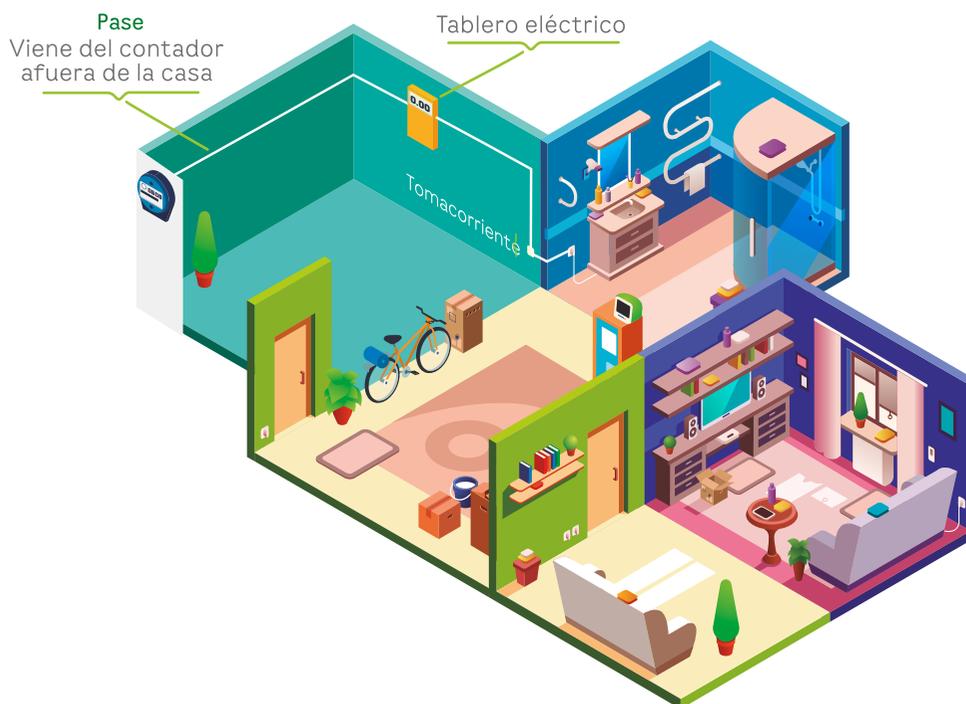
## Acometida eléctrica



\*Acometida 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.



# Tus derechos y deberes como usuario del servicio de energía eléctrica de EPM

Como usuario del servicio de EPM tienes derechos.  
**EPM se compromete contigo fundamentalmente a:**



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



## **Atender tus solicitudes, trámites, quejas y reclamaciones en:**

-  Línea de atención al cliente de EPM 604 44 44 115 o 01 8000 415 115
-  Página web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)
-  En nuestras oficinas de atención.
-  Puedes reportar daños en espacio público, conexiones ilegales y realizar consultas a través de la APP EPM.
-  Autogestiona tus solicitudes y trámites con Ema nuestra asesora virtual, disponible en nuestra página web y en el WhatsApp 302 3000 115



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.

# Como usuario,

## tú también tienes deberes:

1

**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.



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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 de las ventajas y garantías del servicio de energía del Grupo EPM 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 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 aun estando apagados, por ejemplo, los que tienen piloto o cuentan con reloj.

## 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.



### Formas 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](http://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 604 44 44 115 o 01 8000 415 115.**

# 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 a 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](http://www.epm.com.co)** o de manera presencial en nuestras oficinas de atención.

Si deseas conocer los trámites de energía, puedes consultarlos en la Guía de Trámites y Requisitos ingresando a la página

» <https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/tramites-y-servicios/>

o a través de la **línea de atención al cliente**  
**604 44 44 115** o **01 8000 415 115**



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.



Los canales para solicitar la reforma son: **[www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)** o de manera presencial en nuestras oficinas de atención.

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



# Recomendaciones para el uso responsable y seguro de la energía eléctrica



## Seguridad 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.



Ten presente qué tan alejadas o cercanas están las líneas de transmisión y redes de distribución de energía eléctrica antes de empezar a construir, ampliar, pintar o limpiar la fachada de tu vivienda, local o empresa.

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.



Laborar cerca de las líneas de transmisión y redes de distribución de energía eléctrica puede causar accidentes lamentables. Guarda una distancia prudencial.

Es muy peligroso asegurar a las torres o los postes de energía el alambre para colgar la ropa, banderas o utilizar estas estructuras como soporte para fijar elementos. No les acerques varillas, tubos, palos u otros elementos. Una descarga de energía te puede electrocutar.





No podes 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 604 44 44 115 o 01 8000 415 115.

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.



Cualquier persona no está capacitada para trabajar en las líneas de transmisión y redes de distribución de energía. Informa en la línea de atención al cliente EPM 604 44 44 115 o 01 8000 415 115 cuando personas extrañas las estén manipulando o retirando elementos de las mismas. 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.

La instalación legal de tu servicio te cuida a ti y a tu bolsillo, conoce las alternativas que te ofrecemos para su uso y disfrute.

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 la línea de atención al cliente 604 44 44 115 o 01 8000 415 115 para hacernos cargo de la situación.



Nos interesa conocer tus inquietudes con respecto a aquellos lugares donde se presentan riesgos con las líneas de transmisión y redes de distribución de energía por la cercanía de árboles o edificaciones. **Estaremos atentos en nuestros canales de atención a recibir información sobre estas situaciones.**

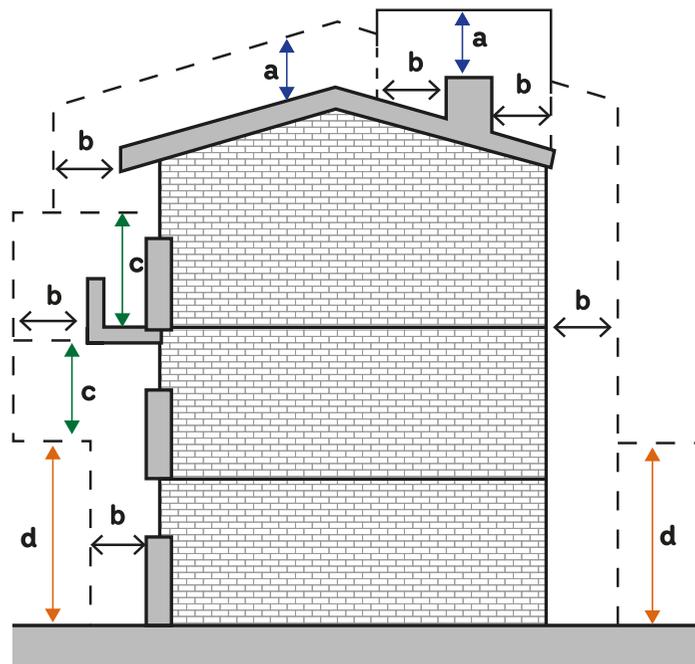




# Distancias mínimas de seguridad entre redes eléctricas y construcciones

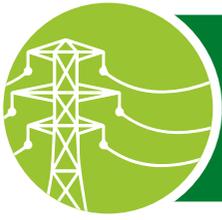
Todas las redes eléctricas deben cumplir con las distancias mínimas de seguridad según el **Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIIE)**. Estas normas deben ser respetadas por todas las construcciones, con el fin de evitar incidentes que puedan causar la muerte o daños.

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

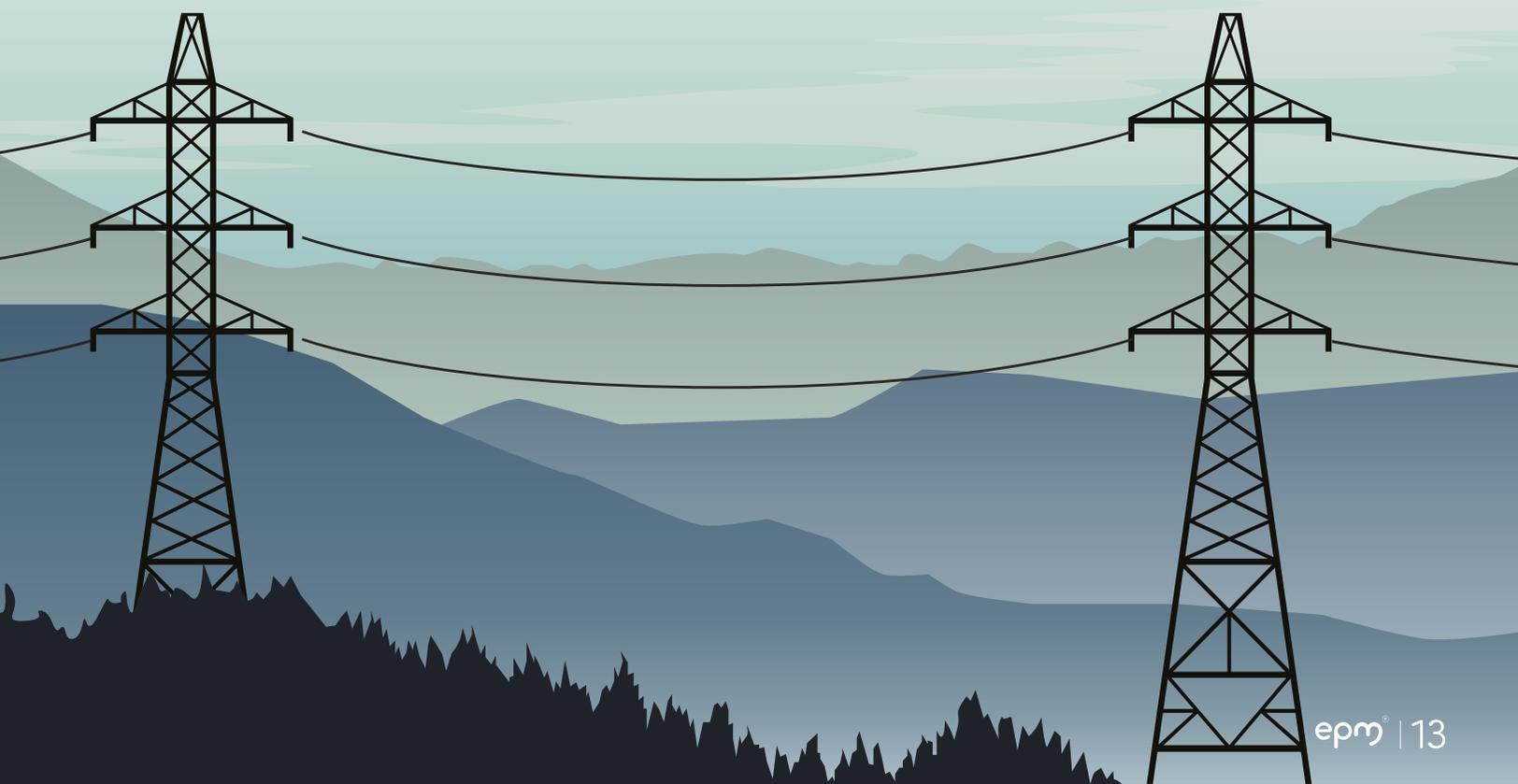
Descripción	Tensión nominal entre fases (kV)	Distancia (m)
Distancia vertical "a" sobre techos y proyecciones, aplicable solamente a zonas de muy difícil acceso a personas y siempre que el propietario o tenedor de la instalación eléctrica tenga absoluto control tanto de la instalación como de la edificación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

Las líneas de transmisión se diseñan guardando unas distancias de seguridad mínima 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

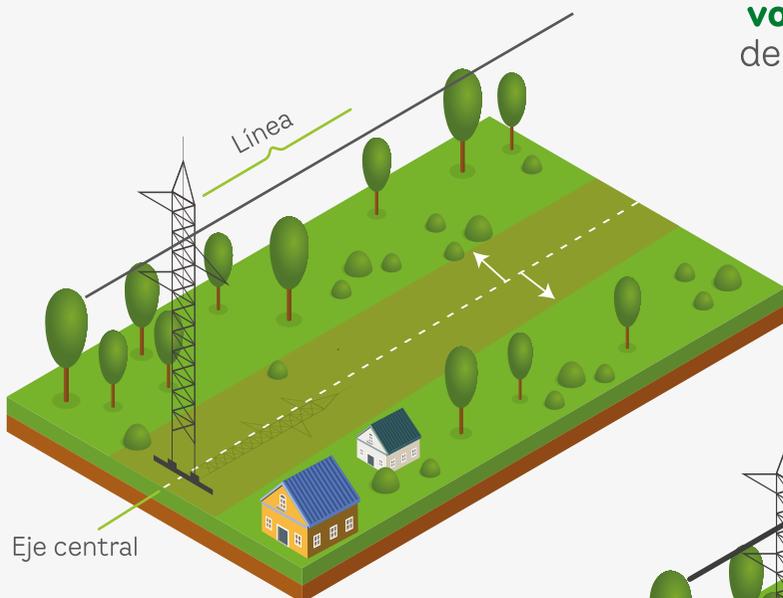
**Línea 500kV:** distancia de 60 m, 30 m a ambos lados del eje central de la torre o la línea.

**Línea 220 y 230kV:** distancia de 28 a 32 m, 14 a 16 m a ambos lados del eje central de la torre o la línea.

**Línea 110 y 115kV:** distancia de 15 a 20 m, 7.5 a 10 m a ambos lados del eje central de la torre o la línea.

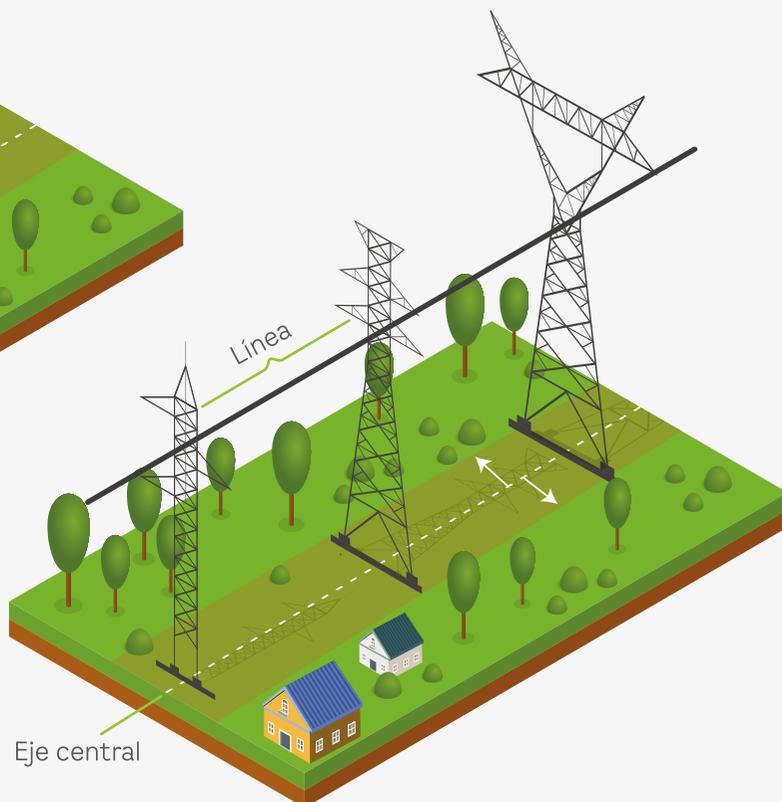
### Franja o corredor de servidumbre

Líneas entre **110.000 y 115.000 voltios**, esta franja es de **15 a 20 metros**



### Franja o corredor de servidumbre

En las líneas entre **220.000 y 230.000 voltios** es de **28 a 32 metros** y en las de **500.000 voltios** es de **60 metros**





# Seguridad en tu hogar, empresa o industria

En donde te encuentras existen riesgos por la manipulación indebida de la energía eléctrica, **ten en cuenta los siguientes cuidados:**



1

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.



Pon mucha atención a la conexión de los aparatos eléctricos. Atiende las recomendaciones de los fabricantes de los equipos.



2

Evita conectar más de un equipo o aparato en un tomacorriente. Evita utilizar las extensiones o cables improvisados. Muchos de los incendios son ocasionados por cortocircuitos.



Si enchufas muchos electrodomésticos en un mismo tomacorriente los cables de la instalación sufren una sobrecarga, calentándose, aumentando el riesgo de provocar cortocircuitos.



3

No dejes que tus hijos pequeños conecten los electrodomésticos y mucho menos permitas que manipulen los tomacorrientes.



4

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.



5

Antes de realizar cualquier trabajo en tu vivienda o empresa como la reparación de un equipo eléctrico o electrónico, **suspende el suministro de energía** en su interior apagando los interruptores (breakers) o fusibles; es cuestión de seguridad.



Si necesitas hacer instalaciones eléctricas, busca un experto en estos trabajos.



# Uso seguro de la energía eléctrica y electrodomésticos:



1

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



2

Cuando la ducha eléctrica esté funcionando, si estás mojado, no toques artefactos eléctricos incluida la llave que regula la temperatura, y mucho menos el tomacorriente donde está conectada.



No toques artefactos eléctricos cuando estés mojado o descalzo, si necesitas hacerlo desconéctalos y hazlo estando seco



3

No utilices cuchillos, ni destornilladores para desconectar los electrodomésticos. Usa solo herramientas con el aislamiento apropiado.



4

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



Para realizar estos trabajos siempre busca asesorarte de personas calificadas.



5

Cuando tengas dudas llama al experto. 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.



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



6

Si algún electrodoméstico produce una descarga eléctrica, llama a un electricista, ya que pudo haber sido ocasionada por fallas en su aislamiento o por el polo a tierra.

# 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, mira 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.



Usa la olla a presión preferiblemente.



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



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



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.



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



Evita abrir la puerta innecesariamente.



Te recomendamos esperar que los alimentos calientes alcancen la temperatura ambiente, antes de refrigerarlos.



Guarda los líquidos en recipientes tapados.



## En el baño



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



La regla de oro consiste en encender solamente las luces que realmente necesitas.



Aprovecha al máximo la luz natural.



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



Usa bombillas ahorradoras.



Acostumbra limpiar con frecuencia las lámparas y bombillas.



Apaga las luces que no estés utilizando.



## Lavadora



Representa entre el 2% y el 5% del consumo de energía eléctrica en el hogar. Aprovecha al máximo la capacidad de ropa lavada sugerida por el fabricante del equipo.



Es recomendable limpiar con frecuencia el filtro de la lavadora.



Intenta lavar la mayor cantidad de ropa en un mismo ciclo.



## La plancha



La plancha es la responsable de un consumo importante de energía en las viviendas.



No dejes conectada la plancha mientras haces otra labor.



Acostumbra juntar la mayor cantidad de ropa para plancharla en un solo momento.

## Recomendación

Apaga los electrodomésticos que nadie esté utilizando. Mantén tus electrodomésticos en buen estado, su mantenimiento es importante así evitarás pérdidas de energía, posibles daños y alargas su vida útil, solicita este servicio en la línea de atención 604 44 44 800.



# Riesgo eléctrico

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



## El arco eléctrico:

Se origina por malos contactos, abrir circuitos con carga, no respetar las distancias de seguridad, la ruptura de aislamiento, contaminación o cortocircuitos.

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.



## 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.



## 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.



Puedes protegerte utilizando interruptores termomagnéticos o fusibles.



## Sobrecargas:

Se presentan cuando la corriente supera los límites nominales de los cables conductores de energía, aparato o equipo, por aumentos de carga sin revisar la capacidad de instalaciones, por conductores inapropiados y por conexiones a un único tomacorriente.



## Rayos:

Estos dependen de las cargas electrostáticas del ambiente, son impredecibles y altamente peligrosos. Para cuidar tu hogar o empresa se deben utilizar protecciones adecuadas, protectores de sobretensiones (DPS), bajantes, conectores, electrodos y puesta a tierra adecuados.



# 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	Desde el celular	Número único de emergencias
604 350 53 00 ext. 240	132	123

## Electrocución:

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.



## Síntomas más frecuentes provocados por electrocución:

### A nivel local:

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

### A nivel general:

Paro cardíaco, asfixia, quemaduras internas, contracciones musculares 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:



1 Interrumpe la corriente desconectando el interruptor o fusible del aparato eléctrico que aparentemente causó la electrocución.



2 Verifica que la persona no continúe en contacto eléctrico. Retira al accidentado usando materiales o elementos totalmente secos, como palos de madera, ropa, etc.



3 Envuelve los pies de la persona accidentada con una toalla seca o una sábana.



4 Si la persona accidentada respira, colócala en posición lateral de seguridad y espera hasta que llegue la asistencia médica.



5 Si la persona accidentada no respira o no tiene pulso, comienza la RCP (Reanimación cardiopulmonar básica).

# 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.

1



Verifica el pulso y la respiración.  
Acuesta a la persona accidentada.

2

Si detectas ausencia de respiración, verifica que la persona accidentada no tenga lesión en el cuello o algún elemento que le obstruya las vías respiratorias. Inicia la respiración boca a boca.

3



**Respiración boca a boca:** pega tu boca a la boca de la víctima y tapa su nariz con tus dedos, manteniendo la vía respiratoria abierta realiza dos ventilaciones (sopla con fuerza dos veces hasta inflar los pulmones), mira cómo se eleva el pecho, al finalizar la ventilación comprueba que el pecho desciende.

4

Estira los brazos del accidentado y ponlos en posición vertical para iniciar el masaje. No debes doblar ni inclinar los brazos durante el masaje.

5

## No respira y no tiene pulso

Inicia la maniobra del masaje cardíaco, para ello localiza el lugar del masaje, en el tercio inferior del esternón (el esternón es el hueso ubicado en la mitad del pecho, cuenta dos dedos hacia arriba a partir de este punto).

6



Coloca la palma de la mano directamente sobre ese punto y entrelaza las manos.  
Haz 30 compresiones en el pecho.  
Haz ciclos de 2 respiraciones boca a boca por 30 compresiones o masajes cardíacos.

7

¡Verifica que la persona recupere los signos vitales! Si la persona los recupera, espera a que llegue la asistencia médica. Si no los recupera, continúa con esta maniobra hasta que llegue la asistencia médica.

# Ten en cuenta las siguientes recomendaciones

## Posición de recuperación



La posición de recuperación asegura que el accidentado mantenga abiertas sus vías respiratorias, que la lengua no caiga obstruyendo la garganta, que la cabeza y el cuello permanezcan en una posición extendida de modo tal que el pasaje de aire se incremente y que cualquier vómito y fluido corporal drene naturalmente.

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



Nota que descansa sobre su costado, apoyado por una pierna y un brazo. En el caso de golpes en la cabeza y oídos, mantén al accidentado hacia abajo.



Cuando hay fracturas en la parte superior o inferior del cuerpo, cuando el accidentado está confinado en un espacio reducido, o cuando no es posible usar las piernas dobladas como soporte, la posición de recuperación puede ser modificada. En tales casos, una manta enrollada puede ser desplegada en el frente del cuerpo.



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

## ¡Atención!

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

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

## 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 fibras 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.

## 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.

# 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 la línea de atención al cliente 604 44 44 115 o 01 8000 415 115.**



## 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.

En **[www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)** disponemos una base de datos de usuarios con consumos estacionales, donde podrás informarnos tu comportamiento para incluirte.

## Interrupciones del servicio

Las interrupciones del servicio se pueden presentar por dos razones:



### Interrupciones programadas

Son aquellas interrupciones que obedecen a 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 aquellas interrupciones que obedecen a 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](mailto:contactotransparente@epm.com.co)**



epm<sup>®</sup>

epm<sup>®</sup>