

Te damos la
bienvenida al servicio
de **energía prepago,**

la energía que te
te enseña a ahorrar.



Por ti, estamos ahí

epm[®]

Tu servicio de energía prepago

es un beneficio que trae EPM

para ti, con el propósito de

contribuir a tu calidad de vida,

cuídalo y utilízalo de manera responsable para que disfrutes del servicio y de todos sus beneficios.

- o **Ahora EPM estará en tu vivienda o empresa ofreciéndote energía eléctrica estable** y de calidad a través del servicio de energía prepago.
- o **Con esta cartilla queremos contarte cómo disfrutar el servicio haciendo un uso responsable de la energía eléctrica y tus electrodomésticos**, también queremos compartirte algunas recomendaciones que debes tener presente en cada una de las recargas que realizas, para asegurar tu bienestar, el de tu familia, empleados y comunidad.



Por ti, estamos ahí



Contenido

	Pág.
1 ¿Qué es energía prepago?	2
2 ¿Cuáles son los componentes técnicos del servicio de energía prepago?	2
3 ¿Cómo funciona la energía prepago?	3
4 ¿Dónde recargar?	4
5 ¿Cómo recargo mi energía prepago?	4
6 ¿Cómo realizo la precarga de mi energía prepago?	8
7 Deberes y obligaciones	10
8 Uso eficiente	11
9 Recomendaciones para el correcto funcionamiento del equipo de medida	12
10 ¿Qué hacer si perdí el PIN?	26
11 Sobre tus PQR	28

Por ti, estamos ahí



1

¿Qué es energía prepago?

Es una opción para que pagues por adelantado **kilovatios/hora (kWh)** y puedas consumir energía hasta agotar el saldo.

Es así de fácil:



Compra:
Adquiere
Energía
Anticipado



Carga:
Transfiere la
recarga (kWh)
al medidor



Utiliza:
Consume
hasta agotar
saldo



2

¿Cuáles son los componentes técnicos del sistema de energía prepago?

- Medidor prepago:** se te entregará en comodato, esto quiere decir que el equipo es propiedad de EPM pero su cuidado será tu responsabilidad. Ni el medidor, ni su instalación tienen costo para ti, porque EPM los asume. Ten en cuenta que tu medidor de energía prepago es un equipo de medida bicuerpo, es decir que tiene dos partes, de las cuales una, que es el teclado, se instala al interior de tu vivienda o negocio.



A. El teclado numérico: te permite ingresar el **código de 20 dígitos o PIN** para cargar el medidor de energía.

B. El display o pantalla: muestra la cantidad de energía disponible para el consumo y otra información.

C. El PIN: es un código de **20 dígitos** que habilita la carga en tu medidor de energía, de los **kilovatios equivalentes al dinero de tu recarga**. El PIN generado es un número único y solo podrá ser utilizado en el medidor de tu vivienda o empresa y por el valor suministrado en la compra.

3

¿Cómo funciona la energía prepago?



○ Compra de
**pines de
energía**

PIN: 0000 0000 0000 0000 0000

VALOR: \$10.000

○ Número de identificación
de tu medidor



Empiezas a disfrutar del servicio por medio de la compra de **pines de energía, a través de canales digitales que puedes autogestionar en tus dispositivos móviles como el celular, tablet y computador, o en diferentes puntos de recaudo** existentes en cada barrio en todo el departamento de Antioquia y algunos municipios de Chocó y de Córdoba.

Podrás comprar los pines, teniendo presente el número de identificación de tu medidor (**este dato será solicitado para iniciar la compra de tu PIN de energía prepago**). Cuando realizas la compra siempre lo deberás tener a mano.



COMPROBANTE DE VENTA

NIT # 890.904.996-1

ENERGÍA PREPAGO MERCADO REG

PIN:

0000 0000 0000 0000 0000

VR: \$6000.0

APL.DEU:600.0 SALD:214272.0

APL SA:\$0.0 SALDO SA:\$0.0

VR NETO:\$5400.0 KWH:28.006

TARIFA:\$375.6 SUB SID:5118.3

CONTRIB:\$0.0 OTROS:0.0

SUBCATEGORIA:2

OPSA:

TEL:

MED: 0000000000000

FECHA 2014/08/14 11:44:49

PUNTO DE VENTA: 1

MAYOR INFORMACION LLAMAR A LINEA
GRATUITA DE ATENCION EPM: 01 8000 415115

Una vez la transacción es exitosa **se imprime un comprobante de pago** (en papel o en pantalla de tus dispositivos móviles) que se te entregará como soporte de la transacción y que contiene la información detallada de la aplicación del valor comprado, **indicando cuánto es en kWh, valor de la tarifa, valor aplicado para el saldo de la deuda, conceptos de terceros como tasa de aseo y alumbrado público, cuando aplican, entre otros datos**. Cuando te encuentres en tu hogar o empresa debes digitar el número del PIN en el display o pantalla de tu medidor para realizar la recarga y podrás empezar a disfrutar del servicio. Una vez consumes los kWh comprados, el medidor cierra el paso de energía, el cual es habilitado cuando ingreses nuevamente un PIN de recarga.

4 ¿Dónde recargar?

○ Canales digitales:

- Página web: www.epm.com.co / Transacciones rápidas.
- Con Ema en nuestro portal o a través del WhatsApp 302 3000115
- NEQUI.

○ Canales tradicionales:

- Comercios, chalequeros (GANA, PTM, Coofinep, Cotrafa).

5 ¿Cómo recargo mi energía prepago?

Ten en cuenta que si tienes deuda, esta se paga con una tasa del 0% de interés, a un plazo indefinido, sin cuota inicial y abonando un 10% de tus recargas. Además, si en tu municipio aplica el cobro de tasa de aseo y/o alumbrado público, lo verás al momento de realizar tu recarga.

○ Los valores de las recargas son desde:

\$4.000 (Estrato 1-2)

\$5.000 (Estrato 3)

\$6.000 (Estrato 4)

Desde

\$10.000

(Estrato 5-6 y no residencial)

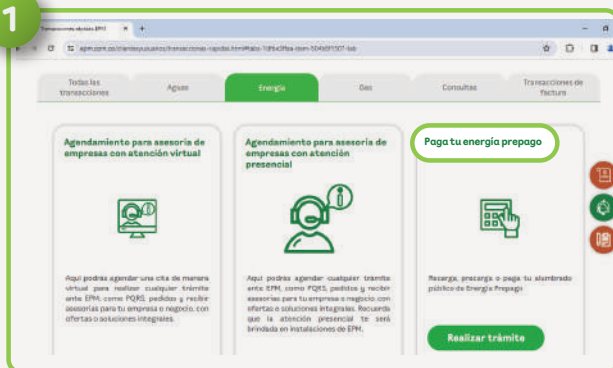


Desde PSE

Ingresa a nuestra página web www.epm.com.co, y en el botón **Transacciones Rápidas** accedes a **Paga tu energía prepago**. Registra el número de tu medidor y al dar clic en **Recarga y continuar**, verás en pantalla, la información de identificación de tu instalación, diligencia tus datos para realizar el pago y te redireccionaremos al sitio para proceder con la compra, **tu número de PIN aparecerá en la pantalla al finalizar el proceso**.

- También puedes acceder a tu recarga por PSE a través de EMA Whatsapp al número 3023000115.
- Ten presente que desde este sitio también puedes realizar tu precarga de energía prepago.

1



2



3



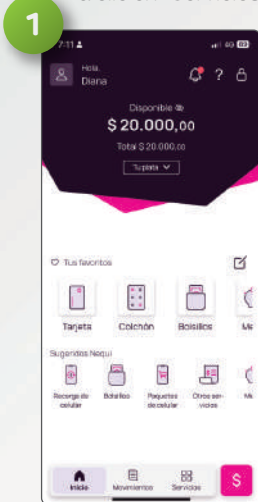
4



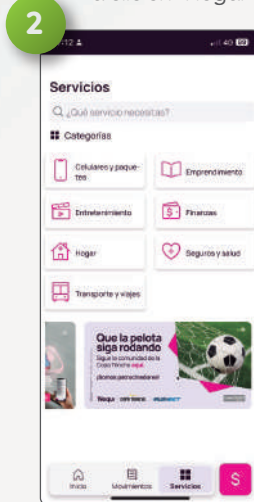
A través de NEQUI

Ingresa a la aplicación y sigue los siguientes pasos:

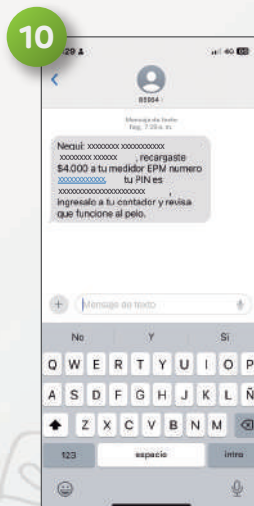
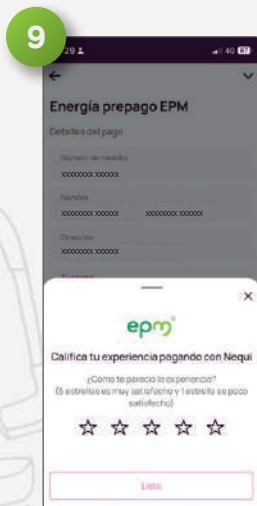
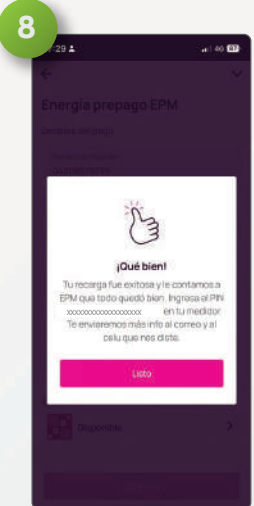
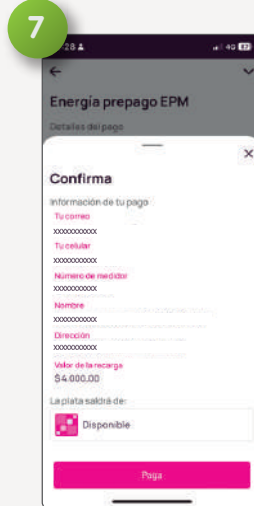
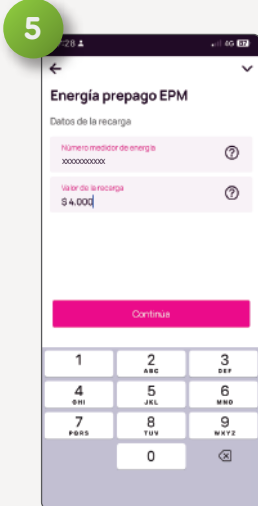
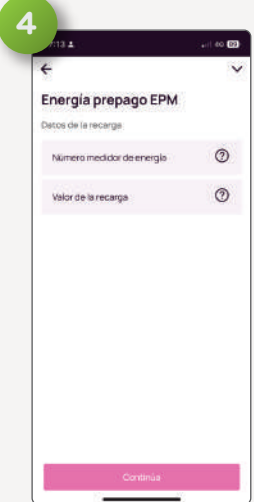
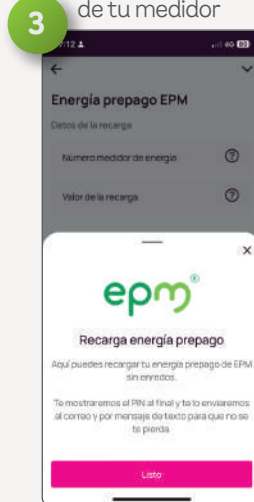
Da clic en "Servicios"



Da clic en "Hogar"



Ingresa el número de tu medidor



Desde el canal tradicional

Dirígete con tu número de medidor y dinero a cualquier de los Comercios o chalequeros de los puntos de recaudo físico (**GANa, PTM, Coofinep, Cotrafa,)** y solicita una recarga de tu servicio energía prepago.



5

¿Cómo realizo la precarga de mi energía prepago?

La precarga es una alternativa que puedes usar cuando se te vayan a acabar los kilovatios que recargaste en el servicio de energía prepago, y funciona como un anticipo de \$4.000. Recuerda que antes de hacerla, debes estar al día con las precargas anteriormente realizadas, así:

Para los estratos 1,2

El valor mínimo de la próxima recarga es de \$8.000, así cancelas la precarga y compras un PIN de \$4.000.

Para los estratos 3

el valor mínimo de la próxima recarga es de \$9.000, cancelas la precarga y compras un PIN de \$5.000.

Para los estratos 4

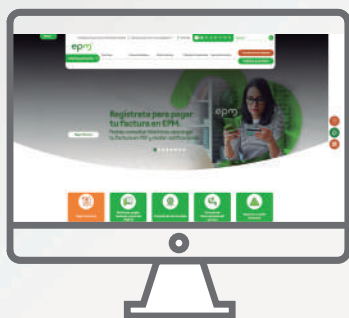
El valor mínimo de la compra es de \$10.000, así cancelas la precarga y compras un PIN de \$6.000.

Para los estratos 5 y 6 no residencial

el valor mínimo de compra es de \$14.000, así cancelas la precarga y adquieres un PIN de \$10.000.

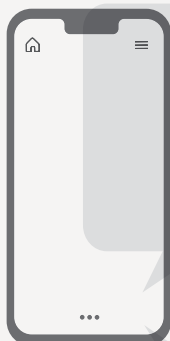


Puedes solicitar la precarga a través de la página web de EPM, mensaje de texto, o acudir a un GANA.



A través de la página web:

Ingresa a nuestra página web www.epm.com.co, y en el botón **Transacciones rápidas** accedes a **Paga tu energía prepago-Realizar transacción y selecciona la opción de Precarga**. Registra el número del medidor y al dar clic en Precarga verás en pantalla, al final de la transacción, tu número de PIN. Por esta opción puedes realizar tu precarga de energía prepago por valor de \$4.000.



A través de mensaje de texto:

Para efectuar la **precarga** envía un **mensaje de texto al 890115** con el número del medidor, de inmediato recibirás respuesta a través de otro **mensaje de texto SMS con el número del PIN por valor de \$4.000**.

El mensaje de texto que envías es gratuito y puedes hacerlo desde cualquier celular operado por **Tigo, Claro o Movistar**; no es necesario tener minutos o datos para realizar la transacción.



En los puntos de venta de Gana

Realiza la precarga indicando el **número de tu medidor**. Allí te entregarán un recibo con **la información del PIN**.

7

Deberes y obligaciones

Puedes consultar **el reglamento del programa energía prepago**, ingresando a www.epm.com.co / Centro de documentos /Energía



Emplear el mayor cuidado en la conservación del medidor prepago y usarlo correctamente. En el evento de presentarse hurto o daño en el medidor debido a su mal manejo, deberás asumir el costo de su reparación o reposición



Cuida tu display/teclado y siempre que debas utilizarlo hazlo con las manos limpias, secas y presiona con delicadeza el teclado para evitar dañarlo.



Al momento de instalar el medidor prepago, suscribes un acta de recibo en la que se dejará constancia del valor del equipo y del estado en el que lo recibes en calidad de comodato.



Si ocurre un siniestro que afecte el normal funcionamiento del medidor prepago, deberás informar a EPM dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia del evento, y adjuntar el informe del organismo correspondiente o la denuncia ante la autoridad competente, describiendo las causas del mismo.



Efectuar mínimo cuatro (4) compras o recargas de energía al año.



Dar aviso a EPM, de cualquier ampliación, reconstrucción o reemplazo del inmueble por otra edificación, así como la necesidad de reubicación del medidor prepago. Los costos inherentes a la reubicación del medidor te serán cobrados.



Permitir a EPM el retiro, cambio, revisión o reparación de la acometida, medidor y demás elementos de la instalación, cuando no cumplan las condiciones técnicas adecuadas para la prestación y medición del servicio.



Permitir a EPM el retiro del medidor prepago y la acometida, en caso de ser requerido por la suspensión del servicio contemplados en la Ley, el Contrato de Condiciones Uniformes y el reglamento del programa energía prepago.

8

Uso eficiente

Tu consumo de energía depende de dos variables:



- **Potencia de los electrodomésticos:** al comprar un electrodoméstico elige el que tenga el menor consumo de electricidad, para esto debes verificar los vatios de potencia, mientras más alta la cifra, más alto será el consumo de energía.

- Los electrodomésticos se clasifican, según su consumo de energía, en altos, medios y bajos:

Los **altos** son los que producen calor y tienen más vatios de potencia (como la plancha, las parrillas y el horno).



Los **medios** son los que funcionan con motor (como el ventilador, la lavadora, la nevera).



Los **bajos** son aquellos que menos vatios de potencia tienen (como los videojuegos y el reloj digital).



- Mantén encendidos solo aquellos electrodomésticos que en realidad estás usando; **apaga y desconecta, si es posible, aquellos que no necesites.**
- El espacio donde menos duran los bombillos ahorradores es en el baño, pues el encendido y apagado continuo acorta su vida útil. Te recomendamos tener iluminación natural para no encender bombillos durante el día.

- **Ten en cuenta:**

una persona consume en promedio **38 kWh mes** (kilovatios hora mes).

Es decir que, para una familia de cuatro personas, el consumo mensual promedio es de aproximadamente

152 kWh mes de energía.



9

Recomendaciones para el correcto funcionamiento del equipo de medida

Verificación de las baterías:

Algunos display funcionan con batería, revísalas periódicamente y cámbialas cuando se estén agotando para garantizar su buen funcionamiento. Debes tener en cuenta que se aparea de nuevo el display con el medidor cuando realices el cambio. Es importante que sigas las instrucciones que aparecen en pantalla para que se sincronice con el medidor correctamente.

Cuidado de la pantalla LCD o display:

- Límpialo con un trapo húmedo
- No uses solventes, alcohol, detergentes, ni jabones abrasivos
- No utilices elementos cortantes en su limpieza

Mensajes del display:

- **Identifica tu medidor y según su marca lee cuidadosamente las indicaciones** de los mensajes que pueden aparecer en su pantalla para un adecuado uso.



Medidor Actaris:

El dato de la serie del medidor se podrá observar en la numeración que indica el código de barras (de tenerlo), de no visualizarlo podrás verlo en la pantalla del teclado ingresando el código 100 y presionando la tecla ENTER



¿Cómo interpretar los mensajes del medidor?

✓
ACCEPT

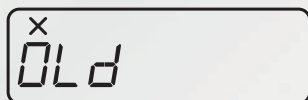
Cuando este símbolo aparece, indica que el PIN fue aceptado de manera correcta.

✗
REJECT

Este símbolo indica que el PIN fue ingresado de manera incorrecta o que no se generó para el medidor de tu vivienda o negocio, fue generado para otro medidor. Valida el PIN ingresado, de haber algún error bórralo e ingrésalo nuevamente. Si hiciste la recarga con la serie del medidor de otra vivienda o negocio, acércate a un punto autorizado y realiza una nueva compra con la serie correcta.

ELoc 14

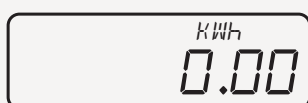
Indica que el PIN fue ingresado de manera incorrecta 3 veces consecutivas. Valida que el PIN que estás ingresando sea correcto, si hiciste la recarga con la serie del medidor de otra vivienda o negocio, acércate a un punto autorizado y realiza una nueva recarga con la serie correcta. Si la recarga se generó con la serie correcta, llama a la línea de atención al cliente.



Cuando en la pantalla aparezca este símbolo, indica que el PIN que ingresaste caducó. No lo podrás volver a utilizar. Dirígete a un punto autorizado y realiza una nueva recarga. Un PIN caduca después de 3 meses de generado sin ser utilizado.



Cuando en la pantalla aparezca este símbolo, indica que el PIN que ingresaste ya había sido utilizado con anterioridad en el medidor, por lo tanto, el medidor NO aceptará el código. Acércate a un punto de atención autorizado y realiza una nueva compra.



Cuando este símbolo aparezca, indica que ya no hay energía disponible en el medidor para utilizar, se acabó la cantidad de energía comprada. Acércate a un punto de atención autorizado y realiza una nueva compra.



Si se presenta este símbolo en la pantalla, indica que el medidor está sobrecargado por demasiados aparatos conectados y el servicio se suspende. Verifica que los breakers estén encendidos y espera 2 minutos a que el servicio se restablezca solo.



Si se presenta este símbolo en la pantalla, indica que el medidor está sobrecargado por demasiados aparatos conectados y el servicio se suspende. Verifica que los breakers estén encendidos y espera 30 minutos a que el servicio se restablezca solo.

Medidor Conlog:

Si no tienes la información de la serie del medidor podrás ubicarla de la siguiente manera:

- **Teclado blanco:** ingresa en el teclado el código **#4#**
- **Teclado gris:** ingresa en el teclado el código **#100#**



Para borrar algún número digitado podrás utilizar la tecla retroceso



¿Cómo interpretar los mensajes del medidor?



Indica que el PIN fue ingresado incorrectamente, debes esperar unos segundos para que el teclado se restablezca e ingresar nuevamente los 20 dígitos de forma correcta.



El PIN ya fue utilizado con anterioridad en el medidor de tu vivienda o negocio, por lo cual debes dirigirte a uno de los puntos autorizados y realizar una nueva compra.



Indica que el PIN ha caducado y no podrá ser utilizado. Recuerda que después de la compra del PIN, tendrá una vigencia de 3 meses para ser utilizado, pasado ese tiempo deberás realizar una nueva compra en los puntos autorizados.



Cuando este símbolo aparezca y esté acompañado de una alarma sonora 2 veces cada 30 segundos, indica que el crédito de carga está bajo y debes dirigirte a un punto autorizado para realizar una nueva compra. Si requieres apagar la alarma sonora, digita el código **#51#**.



Cuando este símbolo aparezca, el rayo desaparezca y se genere una alarma sonora, indica que la carga llegó a "cero", la vivienda o negocio queda sin servicio. Dirígete a un punto autorizado para una nueva compra. Si requieres apagar la alarma sonora, digita el código **#51#**.



Cuando esto aparezca en pantalla, se observa el crédito de la carga, las barras que se señalan en la flecha roja se encuentran parpadeando y el rayo está apagado, indica que el medidor está sobrecargado por demasiados aparatos conectados. Desconecta los equipos que no estás utilizando para bajar la carga del medidor, verifica que los breakers estén encendidos y espera 30 minutos a que el servicio se restablezca solo.

Medidor Excelec teclado cuadrado:

Si no tienes la información de la serie del medidor podrás consultarla digitando el código **16F**.

En caso de error al digitar el PIN podrás borrarlo presionando la tecla retroceso.



¿Cómo interpretar los mensajes del medidor?



Esta pantalla contiene una bombilla, una barra de estado (como la de un celular), crédito restante en kWh y el símbolo . Indica que el medidor está en correcto funcionamiento.

Error 001 al 007

Cuando la pantalla muestra cualquier error con los códigos 001 al 007, indica que el PIN fue ingresado de manera incorrecta o que no fue expedido para este medidor y, por lo tanto, no puede ser reconocido. Verifica que el PIN ingresado sea correcto y el mismo que te fue suministrado en la compra, de lo contrario, llama a la línea de atención al cliente.

Error 008

Esta pantalla indica que el PIN fue rechazado por caducidad y no podrá ser utilizado. Un PIN caduca después de 3 meses de generado sin ser utilizado. Dirígete a uno de los puntos autorizados y realiza una nueva compra.

Error 009

Esta pantalla indica que el PIN fue ingresado de manera incorrecta o que no fue expedido para este medidor y, por lo tanto, no puede ser reconocido. Verifica que el PIN ingresado sea correcto y el mismo que te fue suministrado en la compra, de lo contrario, llama a la línea de atención al cliente.



Error 010

Esta pantalla indica que hay exceso de crédito en el medidor, es decir, que el medidor tiene ya la carga máxima permitida y que no admite más recargas. Se recomienda esperar a que se consuma parte del crédito cargado en el medidor, antes de realizar la nueva recarga con el PIN suministrado al momento de generarse el Error 010.

Error 011

Esta pantalla indica que el medidor está sobrecargado por demasiados aparatos conectados al mismo tiempo y aún existe recarga, el servicio se suspende. Verifica que los breakers estén encendidos, espera unos minutos o presiona cualquier tecla para que se restablezca.

Error 013

Esta pantalla indica que el medidor está bloqueado y la vivienda o negocio está sin servicio. Debes llamar a la línea de atención al cliente.

OLD

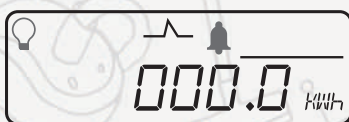
Cuando aparezca en la pantalla la palabra OLD, indica que el PIN ingresado ya fue usado en el medidor hace algún tiempo y no puede ser utilizado nuevamente. Debes dirigirte a uno de los puntos autorizados y realizar una nueva compra.

USED

Cuando aparezca en la pantalla la palabra USED, indica que el PIN ingresado fue usado recientemente en el medidor y no puede ser utilizado nuevamente. Debes dirigirte a uno de los puntos autorizados y realizar una nueva compra.

Alarma Sonora

Si se genera o se emite un sonido de alarma, indica que el saldo de la carga del medidor está próximo a terminarse, debes dirigirte a uno de los puntos autorizados y realizar una nueva compra y recargar el medidor antes de que la instalación se quede sin servicio. Para apagar la alarma presiona cualquier tecla.



Esta pantalla indica que se ha terminado el crédito de la carga en el medidor y por lo tanto la vivienda o negocio se queda sin servicio. Debes acercarte a un punto autorizado y realizar una nueva compra.

Medidor Hexing:

Si no tienes la información de la serie del medidor podrás consultarla de la siguiente forma: debes ingresar en el teclado **el código 804 y la tecla roja**, la pantalla mostrará la serie en dos ventanas diferentes, en la primera ventana podrás observar **8 dígitos** y en la segunda ventana **otros 3 dígitos**, a manera de ejemplo:



La primera ventana muestra 8 **dígitos: 14203528** y en la segunda ventana: **142**, entonces la **serie del medidor sería 14203528142**.

12.1.0
14203528

***Primera ventana**

12.1.0
142

***Segunda ventana**

804 Número medidor
14203528142

En caso de error al digitar el PIN podrás borrarlo presionando la tecla retroceso.



¿Cómo interpretar los mensajes del medidor?



Esta pantalla muestra que se ingresó correctamente el PIN de 20 dígitos porque aparece una cara alegre indicando que la recarga ha sido exitosa. Podrás visualizar la cara en la parte superior y adicional, la cantidad de saldo en energía disponible para utilizar, en este caso, 100 kWh.



Esta pantalla indica que el PIN de 20 dígitos fue ingresado de manera incorrecta, debes verificar que los 20 dígitos ingresados sean los mismos que te asignaron en el punto autorizado donde realizaste la compra, si es igual y aun así persiste lo indicado en pantalla, debes llamar a la línea de atención al cliente para ser atendido y así verificar que el número del PIN suministrado en el punto autorizado sea correcto.



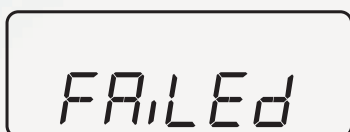
Cuando aparezca en la pantalla del teclado la palabra USED y una carita con una X, indica que el PIN de 20 dígitos ya había sido ingresado y utilizado en el medidor de tu vivienda o negocio anteriormente. Debes acercarte a un punto autorizado y realizar una nueva compra.



Cuando aparece en la pantalla del teclado la palabra OLD y una carita con una X, esto indica que el PIN caducó y no podrá ser utilizado, debes acercarte a un punto autorizado para realizar una nueva compra. Un PIN caduca después de 3 meses de haberse generado y no ser utilizado.



Cuando aparece en la pantalla del teclado la palabra OVER y una carita con una X, esto indica que PIN de 20 dígitos no es aceptado y no podrá ser utilizado debido a que tu medidor sobrepasó la carga máxima permitida. En este caso, deberás esperar a que se consuma parte de la recarga que actualmente tienes y debes volver a ingresar el mismo PIN suministrado en el punto autorizado.



Cuando aparece en la pantalla del teclado la palabra FAILED, esto indica que existe un problema entre el medidor ubicado en el poste y el teclado ubicado dentro de la vivienda o negocio. Deberás llamar a la línea de atención al cliente.



Cuando este símbolo aparezca, indica que hay falla en las baterías del teclado y deben ser cambiadas por unas nuevas. Las baterías se encuentran ubicadas en la parte inferior del teclado, para cambiarlas o instalarlas debes retirar la tapa. Son 2 baterías AA.



Medidor Landys:

Si no tienes la información de la serie del medidor podrás ubicarla de la siguiente manera:

Presiona el código i025: el display comenzará a mostrar el número del medidor desplazándolo de izquierda a derecha.

En caso de error al digitar el PIN, podrás utilizar la tecla retroceso.



¿Cómo interpretar los mensajes del medidor?



Cara triste parpadeando

Este símbolo indica que el PIN fue ingresado de manera incorrecta o que no se generó para el medidor de tu vivienda o negocio, fue generado para otro medidor. Valida el PIN ingresado, de haber algún error bórralo e ingrésalo nuevamente. Si el PIN se generó para otro medidor, debes acercarte a un punto autorizado y realizar una nueva recarga con la serie que corresponda a tu vivienda o negocio. Si la carga se generó con la serie correcta, debes llamar a la línea de atención al cliente.



**Cara triste parpadeando
cara feliz fija**

Indica que el PIN no fue ingresado completamente o te demoraste en ingresarlo (el tiempo máximo para ingresar el PIN es de 30 segundos).



**Cara triste y cara feliz parpadean
simultáneamente durante 5 seg.**

Cuando en la pantalla aparezca este símbolo parpadeando durante 5 segundos, indica que el PIN que ingresaste ya fue utilizado con anterioridad en el medidor. No lo podrás volver a utilizar. Dirígete a un punto autorizado y realiza una nueva recarga.



Cuando en la pantalla aparezca este símbolo parpadeando alternadamente, indica que el PIN que ingresaste caducó. No lo podrás volver a utilizar. Dirígete a un punto autorizado y realiza una nueva recarga. Un PIN caduca después de 3 meses de generado sin ser utilizado.



Si se presenta cualquiera de estos dos símbolos indica que la recarga se terminó. Dirígete a un punto autorizado y realiza una nueva compra.



Si se presenta cualquiera de estos dos símbolos, indica que el medidor está sobrecargado por demasiados aparatos conectados. Verifica que los breakers estén encendidos y espera 30 minutos a que el servicio se restablezca solo.



Este símbolo indica que el medidor se encuentra bloqueado y la vivienda sin servicio. Llama a la línea de atención al cliente, se te suministrará un nuevo PIN para el desbloqueo, ingrésalo como lo haces habitualmente para realizar la recarga.



Medidor Inhemeter:

Si no tienes la información de la serie del medidor podrá ubicarla de la siguiente manera: **La serie del medidor inicia por 37, digitando 000 podrás identificar el número de la serie.**

En caso de error al digitar el PIN podrás borrarlo presionando la tecla retroceso



¿Cómo interpretar los mensajes del medidor?

Connect

El medidor esta funcionando normalmente: el display o teclado esta conectado con el medidor

Accept

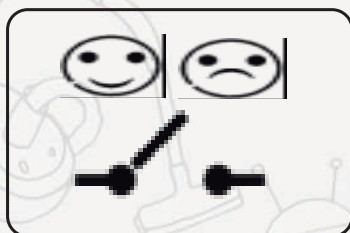
La recarga ha sido aceptada y es exitosa

003   kWh
1002.90

Después de recargado el medidor, el crédito total restante es el que aparece en pantalla Ejm: 1002.9 kWh

Used

Cuando este simbolo aparezca y esté acompañado del Led titilando, significa que el medidor está bloqueado, por lo cual debes llamar a la línea de atención al cliente.



Esta función indica que el crédito disponible es insuficiente y que se necesita recargar energía tan pronto como sea posible, de lo contrario, el crédito restante se agotará pronto, dejando la vivienda sin energía. Debes dirigirte a uno de los canales de recarga autorizados y realizar una nueva compra y recargar el medidor. Si deseas conocer cuanto credito tienes disponible, digita 003 en el teclado.



Cuando el mensaje en el display sea r EJECT_X (numeros del 1 al 5). Teclado bloqueado durante 5 segundos. Alarma por la voz del medidor. Cara triste. Indica que el código (PIN) fue ingresado de manera incorrecta o que no fue expedido para este medidor y por lo tanto no puede ser reconocido por el medidor. El código PIN fue generado para otro medidor. Para este caso valida en pantalla que el código ingresado corresponda al código suministrado en la compra, en caso que esté correcto debes llamar a la línea de atención al cliente.



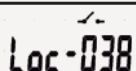
Cuando este icono parpadea, significa fallo de conexión entre el medidor en fachada o poste y el display, por favor espera. El display intentará la comunicación de manera automática. Si persiste la falla, debes llamar a la línea de atención al cliente.



El medidor está desconectado. Por favor espera 5 minutos para que el medidor de forma automática reinicie operación. En caso contrario debes llamar a la línea de atención al cliente.



El medidor está desconectado. Por favor espera 5 minutos para que el medidor de forma automática reinicie operación. En caso contrario debes llamar a la línea de atención al cliente.



Si se presenta este símbolo en pantalla, indica que el medidor está sobrecargado por demasiados aparatos conectados y el servicio se suspende. Verifica que los breakers estén encendidos y espera 30 minutos a que el servicio se reestablezca solo.



Se enciende el símbolo de la batería cuando está descargada o en mal estado. Cambia las baterías (4 AA x 1.5 Voltios).

Medidor Excelec teclado rectangular:

Si no tienes la información de la serie del medidor podrá ubicarla de la siguiente manera: **Para los medidores Excelec 125 PLC serie 51, el número de serie se puede verificar con el siguiente Código: 16 #.**



¿Cómo interpretar los mensajes del medidor?

CO+02

Este símbolo indica que el PIN fue ingresado de manera incorrecta o que no se generó para el medidor de tu vivienda o negocio, fue generado para otro medidor. Valida el PIN ingresado, de haber algún error bórralo e ingresarlo nuevamente. Si hiciste la recarga con la serie el medidor de otra vivienda o negocio acércate a un punto autorizado y realiza una nueva compra con la serie correcta.

CO+03

Tu medidor no reconoce el teclado. Para este caso valida en pantalla que el teclado al marcarle el código 16 # le muestra la serie del medidor, de no hacerlo debes ingresar la serie del medidor y terminar con la tecla #.

8888888888

Cuando este símbolo aparezca, indica que hay fallas en las baterías del teclado y deben ser cambiadas por unas nuevas, usa 4 baterías AAA.

used

Cuando salga este error se debe validar en pantalla que el código ingresado corresponda al código suministrado en la compra. Es posible que excedieras el crédito máximo que es posible recargar, debes esperar a que haya consumido parte del crédito actualmente recargado para proceder con una nueva recarga.

Error 11

Cuando el medidor se bloquea por una sobrecarga o muchos electrodomésticos conectados. Desconecta algunos electrodomésticos y espera algunos minutos mientras el servicio se restablece.

Error 12

Posible daño en el medidor, debes llamar a la línea de atención al cliente.

Error 13

Medidor bloqueado. Debes llamar a la línea de atención al cliente.

OLD

Cuando aparezca en la pantalla la palabra OLD, indica que el PIN ingresado ya fue usado en el medidor hace algún tiempo y no puede ser utilizado nuevamente. Debes dirigirte a uno de los puntos autorizados y realizar una nueva compra.

USED

Cuando aparezca en la pantalla la palabra USED, indica que el PIN ingresado fue usado recientemente en el medidor y no puede ser utilizado nuevamente. Debes dirigirte a uno de los puntos autorizados y realizar una nueva compra.

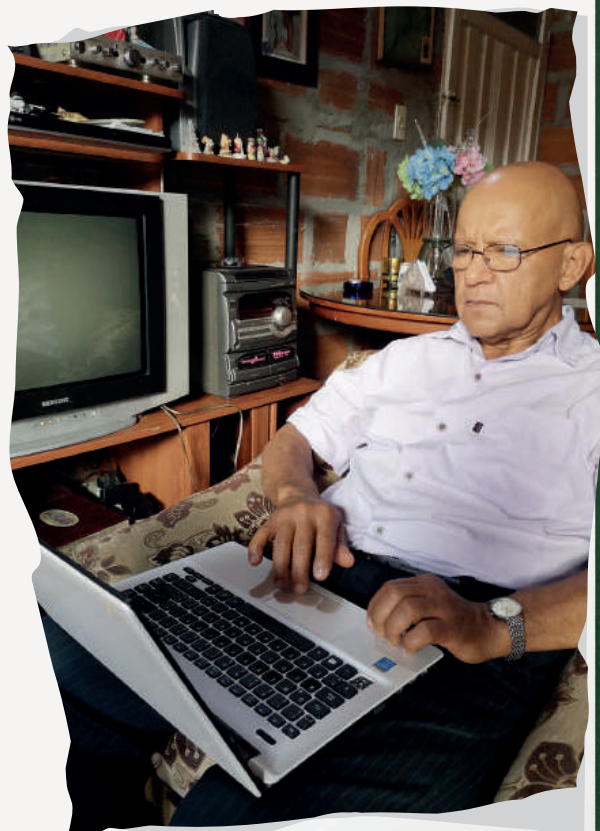


El teclado se bloquea por ingresar un PIN usado, o ingresar PIN errado. En este caso debes desconectar el teclado, sacar las baterías esperar 40 segundos instalar las baterías, ingresar el PIN de recarga y marcar la tecla numeral sin conectar el teclado, e inmediatamente conectar el teclado al toma corriente.

10 Qué hacer si perdí el PIN:

Puedes consultar **tu PIN en la página web de EPM**, ingresa a www.epm.com.co y en el botón Transacciones rápidas, das clic a Realizar transacción en **Consultas de recarga de energía y aguas prepago**, con el número del medidor o tu dirección te saldrá en la pantalla tu número de PIN o llama al **604 44 44 115** en el área metropolitana y a nivel nacional en el **018000 415 115** y realiza la consulta; siempre deberás tener a la mano el número del medidor ya que es el dato que te solicitarán para verificar la compra de pines de energía, especialmente la última compra realizada.

Es muy importante que cuando realices las recargas en los puntos autorizados **verifiques que la dirección a la cual se le reactivará el PIN** es la correcta, solicita ese dato como validación de la transacción que estás realizando, porque puedes cargarle la energía a otra casa o empresa si te equivocas en el número del medidor.



Ten en cuenta:

- La tarifa por kWh de energía es igual a la del sistema pospago y en cada compra de energía se liquidan los valores correspondientes a subsidios o contribuciones.

Las tarifas de energía en Colombia están reguladas por la Comisión de Regulación de

- Energía y Gas (CREG), se calculan mensualmente, por lo que pueden presentar variaciones de un mes a otro.

Sobre los subsidios, la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios establece que **los estratos 1,**

- 2 y 3 acceden a un subsidio de energía eléctrica**, que aplica al consumo básico o de subsistencia, teniendo en cuenta lo siguiente:

- **El consumo básico** o de subsistencia en Colombia es de 173 kWh/mes para los clientes que viven en zonas con una altura inferior a 1.000 metros sobre el nivel del mar y de 130 kWh/mes para aquellos que residen en lugares con alturas superiores.
- En el **estrato 1 el subsidio es de hasta el 60%**, en el **estrato 2 hasta del 50%** y en el **estrato 3 hasta del 15%**. Los clientes de **estrato 4 no pagan contribución ni son sujetos de subsidio** y los de **estratos 5 y 6 y los comerciales deben pagar una contribución del 20%**.

Tu recarga de energía puede variar en su rendimiento, si tu consumo se aplica con tarifa plena, con subsidio o contribución.

Al inicio del mes, si accedes al subsidio, por la misma cantidad de dinero recibirás más kilovatios. Una vez consumes los kilovatios subsidiados, las nuevas recargas se te realizarán con tarifa plena y recibirás menos kilovatios que al inicio del mes.

Dependiendo del municipio en el que residas, es posible que dentro de tu recarga de energía prepago se incluya el cobro de tasa de aseo y/o alumbrado público. Si presentas dudas con estos valores o quieres tener mayor información, puedes remitirte a los canales de información de la alcaldía de tu municipio para el caso del alumbrado público o los canales de información de tu prestador del servicio de aseo, para el caso de la tasa de aseo.



11 Sobre tus PQR

Qué es una petición: es una **solicitud** que realizas **sobre los servicios públicos** que ya tienes instalados en tu hogar o empresa, por ejemplo, el cambio de tus datos personales.

Qué es un reclamo: es una **solicitud** que realizas cuando te sientes inconforme **con el valor de tu PIN o el desempeño de tu recarga**. Ten en cuenta que en la descripción de la inconformidad debes incluir los argumentos y documentos que soporten el reclamo (últimos pines comprados).

Qué es un recurso: es una **solicitud** que haces **después de un reclamo** cuando necesitas que **EPM revise la respuesta que te entregó**.

Qué es una queja: es una **solicitud** que haces **cuando estás inconforme** con los tiempos de respuesta de la empresa, la calidad de los trabajos, prestación de los servicios o la atención de funcionarios y contratistas de EPM.



Si tienes inquietudes, quejas o reclamos, puedes utilizar alguno de nuestros canales de atención:

- Ema, nuestra asesora virtual. • www.epm.com.co • WhatsApp 302 3000 115.
- Página web www.epm.com.co, Transacciones rápidas, Energía
- APP Epm
- Línea de atención 604 44 44 115
- Oficinas de atención al cliente. Conoce su ubicación en www.epm.com.co/o_cinas





Por ti, estamos ahí

epm[®]

