

Medellín, 27 de marzo de 2020

Apreciados clientes, usuarios y comunidad en general:

En el Grupo EPM tenemos claro que nos debemos a la gente, a las personas que atendemos de manera directa con nuestros servicios y también a los habitantes de las regiones donde desarrollamos acciones y proyectos de agua potable y saneamiento, energía eléctrica, gas y gestión de residuos sólidos.

Esa conciencia de servicio a la comunidad adquiere una importancia mayor en un momento como este, cuando nos enfrentamos con mucha incertidumbre, sin distinción de raza, sexo, edad, posición económica o creencias, a la emergencia generada por la pandemia del COVID-19, que ha obligado a los gobiernos en el mundo a tomar medidas tendientes a proteger la vida de todas las personas. Es un momento histórico en el que la solidaridad, el sentido de lo público, la unión y la responsabilidad, son vitales para superarlo.

Conocedores de la importancia del agua potable, la energía eléctrica y el gas natural para proteger la vida, la salud y contribuir al bienestar de nuestras familias, de manera coordinada con la Alcaldía de Medellín, hemos venido tomando una serie de medidas de ejecución inmediata, para que la comunidad pueda contar con estos servicios públicos mientras dure la declaratoria de aislamiento preventivo obligatorio que nos compromete a todos los que estamos en este momento en el territorio colombiano.

Quiero compartirles una síntesis de estas medidas, y además hacer algunas claridades importantes para explicar el alcance de las posibilidades y limitaciones que, como empresa pública prestadora de servicios públicos, tenemos para actuar en esta coyuntura:

- Estamos **habilitando los servicios de acueducto, energía eléctrica y gas** a las familias que los tenían suspendidos por falta de pago. Mientras dure la emergencia sanitaria no haremos más suspensiones a los sectores residencial y

estamos ahí.

comercial que se encuentren en mora de pago y garantizaremos que cuenten con estos servicios.

- **No aplicaremos el ajuste en las tarifas de acueducto y alcantarillado** que había anunciado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en febrero de este año.
- **No les cobraremos a los clientes residenciales los intereses de mora** originados en el no pago o pago inoportuno de los servicios públicos generados o que se generen en el período indicado, y hasta por un mes después de levantarse la cuarentena obligatoria.
- **Suspendimos el abono automático del 10% a la deuda pendiente que se hace en las recargas de Energía Prepago y Agua Prepago**, valor que cada cliente podrá utilizar para su servicio. Este porcentaje se reactivará una vez finalice la emergencia.
- Diseñamos un **esquema para asegurar que los clientes de Energía Prepago y Agua Prepago reciban una cantidad de metros cúbicos de agua y de kilovatios de energía** que les permitan estar tranquilos durante el tiempo que dure el aislamiento preventivo obligatorio.
- **Aunque por ley tenemos que seguir contabilizando los consumos durante este periodo, dispusimos que los clientes y usuarios puedan refinanciarlos bajo condiciones especiales.** Sin embargo, a quienes puedan pagar puntualmente su factura los invitamos a hacerlo y se los agradecemos muy especialmente porque así contribuyen a esta gran cruzada nacional e internacional por la salud de todos.
- Buscando aliviar las finanzas familiares, **congelamos las cuotas de financiación del crédito Somos** mientras dure la contingencia, de tal modo que los clientes puedan refinanciarlas luego para continuar disfrutando de sus beneficios para el hogar.

estamos ahí.

Ahora bien, ante una situación tan excepcional como la que estamos viviendo, es comprensible que muchas personas estén proponiendo que estos servicios sean gratuitos para la población más vulnerable. Sin embargo, es importante aclarar al respecto que una decisión de este tipo solo puede ser tomada por el Presidente de la República en ejercicio de las facultades extraordinarias que la Emergencia Económica, Social y Ecológica le confieren, pero facultando a su vez a los alcaldes para que, como garantes de estos servicios, asuman temporalmente y con recursos del municipio ese costo, dados los riesgos que esto implica para la sostenibilidad de las empresas que los prestan.

Es importante que ustedes conozcan al respecto que las tarifas que les cobramos a nuestros usuarios por la prestación de los servicios públicos domiciliarios, no son escogidas libremente y de manera arbitraria por EPM, sino, que están reglamentadas y controladas por el Gobierno Nacional y por entidades del Estado como la Comisión de Regulación de Energía y Gas- CREG y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA. Estas comisiones dictan normas que permiten calcular esas tarifas y reglamentar sus variaciones.

Dentro de los valores que pagan los clientes por los servicios públicos domiciliarios están incluidos componentes asociados a toda la operación de la infraestructura que se requiere para la prestación de los servicios, así como las inversiones, el mantenimiento y los planes de expansión. También, se contemplan todas las acciones necesarias para apalancar el crecimiento de los territorios donde ofrecemos nuestros servicios, así como el mantenimiento de los equipos.

En otras palabras, nuestros clientes con sus pagos permiten que esta infraestructura funcione de manera permanente y que los servicios sean de excelente calidad. Son ustedes, nuestros clientes y usuarios, los aliados para que los servicios públicos sigan ofreciendo bienestar en los territorios actuales y en aquellos lugares donde vamos llegando con ellos.

estamos ahí.

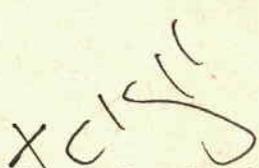
Es por estas razones que, en el conjunto de las medidas tomadas frente a la lucha contra la expansión del coronavirus en Colombia, debemos acogernos de manera estricta a las disposiciones del Gobierno Nacional. Sin embargo, en todas las regiones donde prestamos nuestros servicios, como Grupo EPM siempre buscamos que las tarifas sean competitivas para que permitan la recuperación de los costos y la sostenibilidad de las empresas, al tiempo que garantizamos la prestación de un buen servicio y contribuimos al bienestar de las comunidades en los territorios en los que actuamos.

En nuestras manos, desde luego, está la responsabilidad de llevar estos servicios públicos esenciales a la población, con el compromiso de que estén al alcance de sus capacidades y posibilidades económicas, sean de calidad y tengan la continuidad necesaria para que haya bienestar, desarrollo social y calidad de vida.

Estamos atentos, trabajando con nuestra gente, cuidándonos para cuidar a los demás, siguiendo las normas y firmes en la esperanza de que juntos, muy unidos como país, saldremos todos adelante.

Estamos ahí, como hemos estado y como esperamos seguir estando, al lado de nuestros clientes, en sus hogares y empresas, acompañándolos. En estos momentos tan difíciles, ¡cuenten con nosotros!

Con un afectuoso saludo,



Álvaro Guillermo Rendón López
Gerente General de EPM

estamos ahí.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Carrera 58 N° 42-125
Commutador: 3808080 - Fax: 3800005
Medellín-Colombia
www.epm.com.co