

## #QuédateEnCasa



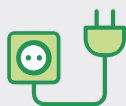
**Toma duchas cortas;** tres minutos son suficientes.



**Cierra la llave** mientras te enjabonas, te cepillas los dientes o enjabonas la loza.



Si usas lavadora, **utilízala solo cuando tengas la carga completa.**



**Apaga y desenchufa los electrodomésticos** que no estés usando.



**Evita abrir la nevera** innecesariamente.



**Enciende y apaga los quemadores del gas** solo cuando la olla esté sobre el fogón y usa recipientes con tapa.

## Es tu decisión ayudar a los más necesitados

Si deseas realizar un aporte voluntario para aliviar el pago de los servicios de acueducto y alcantarillado de quienes más lo necesiten, ingresa a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).

Este aporte es sugerido a partir de la iniciativa del Gobierno Nacional: "Aportes voluntarios de los usuarios" para acueducto y alcantarillado, según el Decreto 580 del 15 de abril de 2020.

# Cuéntame

## Medidas de alivio para ti

Les agradecemos la oportunidad de permitirnos entrar a sus hogares con la energía, el gas y el agua, servicios que en tiempos como este se vuelven fundamentales para superar la pandemia. En EPM no somos ajenos a la situación que afrontamos y por eso mantenemos nuestro compromiso con la comunidad. En concordancia con las nuevas disposiciones del Gobierno Nacional y los entes reguladores, implementamos medidas para asegurar el acceso a los servicios públicos de las familias más vulnerables y facilitar, a nuestros clientes y usuarios que más lo necesiten, el pago de la factura durante la declaratoria de emergencia en el país, en respuesta a la crisis mundial por la propagación del coronavirus.

Además de conocer las medidas adoptadas, les agradecemos su compromiso y apoyo. Juntos saldremos adelante.

**Álvaro Guillermo Rendón López**  
Gerente General

## Hoy, más que nunca

Te invitamos a hacer uso consciente de los servicios públicos. Sabemos que ahora pasamos más tiempo en casa y esto nos hace más responsables del adecuado manejo y cuidado de los recursos de energía, gas y agua para el bienestar de todos.

# 8

## medidas de alivio pensadas para ti

Implementamos las siguientes medidas para ayudarte durante la contingencia provocada por el coronavirus.

### Si tu vivienda pertenece a los estratos 1 o 2

**Para energía y gas:** aplican a las facturas de abril y mayo de 2020.

**Para acueducto y alcantarillado:** aplican a las facturas emitidas desde el 17 de marzo hasta el 17 de mayo de 2020\*.

\* Las fechas de aplicación de las medidas pueden variar por servicio, dependiendo de la entrada en vigor de las resoluciones de las comisiones de regulación, los decretos del Gobierno Nacional y el ciclo de facturación al que perteneces. Se entenderá que aceptas términos y condiciones acá especificados en caso de que no pagues tu factura antes de la fecha con recargo.

### Notas:

- Las condiciones especiales de pago ofrecidas no son aplicables a otros valores incluidos en la factura, entre ellos, tarifa de aseo, valores facturados por recuperaciones de meses anteriores, impuesto de alumbrado público, servicios de valor agregado, bien sean prestados por EPM o por entidades con las que esta tiene convenios de facturación y recaudo.
- Las condiciones en plazos y tasas que aplicarán para deudas anteriores a la contingencia —si existieran— y sean solicitadas luego de junio 30 de 2020 serán las vigentes en EPM a la fecha.

# Cuéntame

# Especial

Mayo de 2020

## 1

**Descuento de 10%** en los valores a pagar por energía, gas y acueducto y alcantarillado en tu factura actual, si pagaste la anterior antes de la fecha con recargo. Aplica para máximo dos facturas.

## 2

**Plazo para pago a 36 meses a una tasa de 0%** en caso de que no puedas pagar los consumos de energía, gas y acueducto y alcantarillado que has tenido durante esta contingencia. Este plazo se aplicará automáticamente en caso de que no pagues la factura antes de la fecha con recargo.

## 3

**Periodo de gracia de 2 meses, sin cobro de intereses,** antes de que tengas que pagar la primera cuota así:

- En energía y gas:** la primera cuota te llegará en la factura que recibas a partir del 31 de julio de 2020.
- En acueducto y alcantarillado:** la primera cuota te llegará en la factura que recibas a partir del 17 de junio de 2020.

## 4

**Sin intereses de mora** por el no pago de las facturas expedidas entre el 23

de marzo y el 11 de junio de 2020\*\*. Para estas mismas fechas **congelaremos las cuotas de todas las financiaciones y los créditos,** incluidos los del Programa Somos —si los tuvieras—.

\*\* Fecha sujeta a la finalización del aislamiento preventivo informado por el Gobierno Nacional.

## 5

**Pago anticipado del saldo diferido.**

Si luego de que se aplicara el pago por cuotas, deseas **pagar el valor total,** puedes solicitarlo ingresando a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) o llamándonos al 44 44 115 o al 018000 415 115.

## 6

**Reinstalación y reconexión, durante la contingencia,** de los servicios suspendidos por falta de pago, para así llevar bienestar y calidad de vida a los hogares.

## 7

**No suspensiones ni cortes** de los servicios públicos domiciliarios por falta de pago durante la contingencia.

## 8

**Facilidades de pago para deudas anteriores a la contingencia,** con condiciones especiales de pago que podrás consultar en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Estas condiciones aplican si te contactas con nosotros antes del 30 de junio de 2020.

## Pagar es muy fácil

Cancela tu factura a través de los canales virtuales, sin salir de casa, en:

- **Factura Web:** [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).
- **App:** EPM por ti estamos ahí.

Si tienes que salir para realizar tus pagos, utiliza todas las medidas de protección. Recuerda que puedes pagar con la factura o con el número de contrato en los puntos habituales de recaudo.

## ¡Comprometidos con la transparencia!

Siguiendo todas las medidas de seguridad y para ayudarte a conocer y controlar tus consumos, **855 compañeros recorren las calles** para leer tus medidores y llevar las facturas hasta tu casa o negocio.

## Te atendemos

En EPM estamos ahí para escucharte. Por eso continuamos recibiendo tus inquietudes, peticiones, quejas y reclamaciones. Tenemos los siguientes canales a tu disposición:

- **Si tienes alguna PQR** o requieres hacer alguna transacción, ingresa a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).
- **Resuelve tus inquietudes con Ema**, nuestra asesora virtual en el sitio web.
- **Chatea con un asesor en línea:** de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes; y de 8:00 a. m. a 2:00 p. m. los sábados.

# Cuéntame

## Medidas de alivio para ti

Les agradecemos la oportunidad de permitirnos entrar a sus hogares con la energía, el gas y el agua, servicios que en tiempos como este se vuelven fundamentales para superar la pandemia. En EPM no somos ajenos a la situación que afrontamos y por eso mantenemos nuestro compromiso con la comunidad. En concordancia con las nuevas disposiciones del Gobierno Nacional y los entes reguladores, implementamos medidas para asegurar el acceso a los servicios públicos de las familias más vulnerables y facilitar, a nuestros clientes y usuarios que más lo necesiten, el pago de la factura durante la declaratoria de emergencia en el país, en respuesta a la crisis mundial por la propagación del coronavirus.

Además de conocer las medidas adoptadas, les agradecemos su compromiso y apoyo. Juntos saldremos adelante.

**Álvaro Guillermo Rendón López**  
Gerente General

## Hoy, más que nunca

Te invitamos a hacer uso consciente de los servicios públicos. Sabemos que ahora pasamos más tiempo en casa y esto nos hace más responsables del adecuado manejo y cuidado de los recursos de energía, gas y agua para el bienestar de todos.

## Es tu decisión ayudar a los más necesitados

Si tu vivienda pertenece al estrato 3 y deseas realizar un aporte voluntario para aliviar el pago de los servicios de acueducto y alcantarillado, ingresa a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).

Si tu vivienda es estrato 4, verás dos cupones de pago en tu factura:

- **Cupón 1:** te ofrece la opción de pagar el valor total de tus servicios.
- **Cupón 2:** te brinda la opción de pagar tus servicios más el aporte voluntario sugerido.

Si deseas pagar un valor diferente al valor voluntario sugerido en esta factura, ingresa a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).

## ¡Solo debes pagar un cupón! ¡Tú decides cuál!

Este aporte voluntario es un valor sugerido, de acuerdo con las iniciativas del Gobierno Nacional "Comparto mi energía", enmarcadas en el Decreto 517 del 4 de abril de 2020, y "Aportes voluntarios de los usuarios" para acueducto y alcantarillado, según el Decreto 580 del 15 de abril de 2020.

# 7

## medidas de alivio pensadas para ti

Implementamos las siguientes medidas para ayudarte durante la contingencia provocada por el coronavirus.

**Si tu vivienda pertenece a los estratos 3 o 4**

**Para energía y gas:** aplican a las facturas de abril y mayo de 2020.

**Para acueducto y alcantarillado:** aplican a las facturas emitidas desde el 17 de marzo hasta el 17 de mayo de 2020\*.

\* Las fechas de aplicación de las medidas pueden variar por servicio, dependiendo de la entrada en vigor de las resoluciones de las comisiones de regulación, los decretos del Gobierno Nacional y el ciclo de facturación al que perteneces. Se entenderá que aceptas términos y condiciones acá especificados en caso de que no pagues tu factura antes de la fecha con recargo.

### Notas:

- Las condiciones especiales de pago ofrecidas no son aplicables a otros valores incluidos en la factura, entre ellos, tarifa de aseo, valores facturados por recuperaciones de meses anteriores, impuesto de alumbrado público, servicios de valor agregado, bien sean prestados por EPM o por entidades con las que esta tiene convenios de facturación y recaudo.
- Las condiciones en plazos y tasas que aplicarán para deudas anteriores a la contingencia —si existieran— y sean solicitadas luego de junio 30 de 2020 serán las vigentes en EPM a la fecha.

# Cuéntame

# Especial

Mayo de 2020

## 1

**Plazo para pago de 24 meses a una tasa del IPC** en caso de que no puedas pagar los consumos de energía, gas y acueducto y alcantarillado que has tenido durante esta contingencia. Este alivio se aplicará automáticamente en caso de que no pagues la factura antes de la fecha con recargo que aparece en tu cuenta de EPM.

## 2

**Periodo de gracia de 2 meses, sin cobro de intereses**, antes de que tengas que pagar la primera cuota así:

- En energía y gas:** la primera cuota te llegará en la factura que recibas a partir del 31 de julio de 2020.
- En acueducto y alcantarillado:** la primera cuota te llegará en la factura que recibas a partir del 17 de junio de 2020.

## 3

**Sin intereses de mora** por el no pago de las facturas expedidas entre el 23 de marzo y el 11 de junio de 2020\*\*. Para estas mismas fechas **congelaremos las cuotas de todas las financiaciones y los créditos**, incluidos los del Programa Somos —si los tuvieras—.

\*\* Fecha sujeta a la finalización del aislamiento preventivo informado por el Gobierno Nacional.

## 4

**Pago anticipado del saldo diferido.** Si luego de que se aplicara el pago por cuotas, deseas **pagar el valor total de estos consumos**, puedes solicitarlo ingresando a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) o llamándonos al 44 44 115 o al 018000 415 115.

## 5

**Reinstalación y reconexión, durante la contingencia**, de los servicios suspendidos por falta de pago, para así llevar bienestar y calidad de vida a los hogares.

## 7

**Facilidades de pago para deudas anteriores a la contingencia**, con condiciones especiales de pago que podrás

consultar en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Estas condiciones aplican si te contactas con nosotros antes del 30 de junio de 2020.

## 6

**No suspensiones ni cortes** de los servicios públicos domiciliarios por falta de pago durante la contingencia.

## Pagar es muy fácil

Cancela tu factura a través de los canales virtuales, sin salir de casa, en:

- **Factura Web:** [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).
- **App:** EPM por ti estamos ahí.

Si tienes que salir para realizar tus pagos, utiliza todas las medidas de protección. Recuerda que puedes pagar con la factura o con el número de contrato en los puntos habituales de recaudo.

## ¡Comprometidos con la transparencia!

Siguiendo todas las medidas de seguridad y para ayudarte a conocer y controlar tus consumos, **855 compañeros recorren las calles** para leer tus medidores y llevar las facturas hasta tu casa o negocio.

## Te atendemos

En EPM estamos ahí para escucharte. Por eso continuamos recibiendo tus inquietudes, peticiones, quejas y reclamaciones. Tenemos los siguientes canales a tu disposición:

- **Si tienes alguna PQR** o requieres hacer alguna transacción, ingresa a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).
- **Resuelve tus inquietudes con Ema**, nuestra asesora virtual en el sitio web.
- **Chatea con un asesor en línea:** de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes; y de 8:00 a. m. a 2:00 p. m. los sábados.

# Cuéntame

## Medidas de alivio para ti

Les agradecemos la oportunidad de permitirnos entrar a sus hogares con la energía, el gas y el agua, servicios que en tiempos como este se vuelven fundamentales para superar la pandemia. En EPM no somos ajenos a la situación que afrontamos y por eso mantenemos nuestro compromiso con la comunidad. En concordancia con las nuevas disposiciones del Gobierno Nacional y los entes reguladores, implementamos medidas para asegurar el acceso a los servicios públicos de las familias más vulnerables y facilitar, a nuestros clientes y usuarios que más lo necesiten, el pago de la factura durante la declaratoria de emergencia en el país, en respuesta a la crisis mundial por la propagación del coronavirus.

Además de conocer las medidas adoptadas, les agradecemos su compromiso y apoyo. Juntos saldremos adelante.

**Álvaro Guillermo Rendón López**  
Gerente General

## Hoy, más que nunca

Te invitamos a hacer uso consciente de los servicios públicos. Sabemos que ahora pasamos más tiempo en casa y esto nos hace más responsables del adecuado manejo y cuidado de los recursos de energía, gas y agua para el bienestar de todos.

## Es tu decisión ayudar a los más necesitados

Verás dos cupones de pago en tu factura:

- **Cupón 1:** te ofrece la opción de pagar el valor total de tus servicios.
- **Cupón 2:** te brinda la opción de pagar tus servicios más el aporte voluntario sugerido.

Si deseas pagar un valor diferente al valor voluntario sugerido en esta factura, ingresa a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).

## ¡Solo debes pagar un cupón! ¡Tú decides cuál!

Este aporte voluntario es un valor sugerido, de acuerdo con las iniciativas del Gobierno Nacional "Comparto mi energía", enmarcadas en el Decreto 517 del 4 de abril de 2020, y "Aportes voluntarios de los usuarios" para acueducto y alcantarillado, según el Decreto 580 del 15 de abril de 2020.

# 7

## medidas de alivio pensadas para ti

Implementamos las siguientes medidas para ayudarte durante la contingencia provocada por el coronavirus.

**Si tu vivienda pertenece a los estratos 5 o 6**

**Para energía y gas:** aplican a las facturas de abril y mayo de 2020.

**Para acueducto y alcantarillado:** aplican a las facturas emitidas desde el 17 de marzo hasta el 17 de mayo de 2020\*.

\* Las fechas de aplicación de las medidas pueden variar por servicio, dependiendo de la entrada en vigor de las resoluciones de las comisiones de regulación, los decretos del Gobierno Nacional y el ciclo de facturación al que perteneces. Se entenderá que aceptas términos y condiciones acá especificados en caso de que no pagues tu factura antes de la fecha con recargo.

### Notas:

- Las condiciones especiales de pago ofrecidas no son aplicables a otros valores incluidos en la factura, entre ellos, tarifa de aseo, valores facturados por recuperaciones de meses anteriores, impuesto de alumbrado público, servicios de valor agregado, bien sean prestados por EPM o por entidades con las que esta tiene convenios de facturación y recaudo.
- Las condiciones en plazos y tasas que aplicarán para deudas anteriores a la contingencia —si existieran— y sean solicitadas luego de junio 30 de 2020 serán las vigentes en EPM a la fecha.

# Cuéntame

# Especial

Mayo de 2020

## 1

**Plazo para pago de 24 meses\*, a una tasa del 0,71% mes vencido**, en caso de que no puedas pagar los consumos de energía, gas y acueducto y alcantarillado que has tenido durante esta contingencia. Este alivio se aplicará automáticamente en caso de que no pagues la factura, antes de la fecha con recargo que aparece en tu cuenta de EPM.

\* Si deseas un plazo de pago diferente, puedes solicitarlo en la línea telefónica antes de la fecha de pago con recargo de la factura.

## 2

**Periodo de gracia de 2 meses, sin cobro de intereses**, antes de que tengas que pagar la primera cuota así:

- En energía y gas:** la primera cuota te llegará en la factura que recibas a partir del 31 de julio de 2020.
- En acueducto y alcantarillado:** la primera cuota te llegará en la factura que recibas a partir del 17 de junio de 2020.

## 3

**Pago anticipado del saldo diferido.**

Si luego de que se aplicara el pago por cuotas, deseas un plazo diferente o **pagar el valor total de estos consumos**, puedes solicitarlo ingresando a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) o llamándonos al 44 44 115 o al 018000 415 115.

## 4

**Sin intereses de mora** por el no pago de las facturas expedidas entre el 23 de marzo y el 11 de junio de 2020\*\*. Para estas mismas fechas **congelaremos las cuotas de todas las financiaciones y los créditos**, incluidos los del Programa Somos —si los tuvieras—.

\*\* Fecha sujeta a la finalización del aislamiento preventivo informado por el Gobierno Nacional.

## 5

**Reinstalación y reconexión, durante la contingencia**, de los servicios suspendidos por falta de pago, para así llevar bienestar y calidad de vida a los hogares.

## 7

**Facilidades de pago para deudas anteriores a la contingencia**, con condiciones especiales de pago que podrás

consultar en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Estas condiciones aplican si te contactas con nosotros antes del 30 de junio de 2020.

## 6

**No suspensiones ni cortes** de los servicios públicos domiciliarios por falta de pago durante la contingencia.

## Pagar es muy fácil

Cancela tu factura a través de los canales virtuales, sin salir de casa, en:

- **Factura Web:** [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).
- **App:** EPM por ti estamos ahí.

Si tienes que salir para realizar tus pagos, utiliza todas las medidas de protección. Recuerda que puedes pagar con la factura o con el número de contrato en los puntos habituales de recaudo.

## ¡Comprometidos con la transparencia!

Siguiendo todas las medidas de seguridad y para ayudarte a conocer y controlar tus consumos, **855 compañeros recorren las calles** para leer tus medidores y llevar las facturas hasta tu negocio.

## Te atendemos

En EPM estamos ahí para escucharte. Por eso continuamos recibiendo tus inquietudes, peticiones, quejas y reclamaciones. Tenemos los siguientes canales a tu disposición:

- **Si tienes alguna PQR** o requieres hacer alguna transacción, ingresa a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).
- **Resuelve tus inquietudes con Ema**, nuestra asesora virtual en el sitio web.
- **Chatea con un asesor en línea:** de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes; y de 8:00 a. m. a 2:00 p. m. los sábados.

# Cuéntame

## Medidas de alivio para tu negocio

Les agradecemos la oportunidad de permitirnos entrar a sus empresas y negocios con la energía, el gas y el agua, servicios que en tiempos como este se vuelven fundamentales para superar la pandemia. En EPM no somos ajenos a la situación que afrontamos y por eso mantenemos nuestro compromiso con la comunidad. En concordancia con las nuevas disposiciones del Gobierno Nacional y los entes reguladores, implementamos medidas para asegurar el acceso a los servicios públicos de los sectores más vulnerables y facilitar, a nuestros clientes y usuarios que más lo necesiten, el pago de la factura durante la declaración de emergencia en el país, en respuesta a la crisis mundial por la propagación del coronavirus.

Además de conocer las medidas adoptadas, les agradecemos su compromiso y apoyo. Juntos saldremos adelante.

**Álvaro Guillermo Rendón López**  
Gerente General

## Hoy, más que nunca

**Los servicios públicos apoyan tu productividad. Te invitamos a hacer un adecuado manejo y uso de ellos para el bienestar de todos.**

## Es tu decisión ayudar a los más necesitados

Verás dos cupones de pago en tu factura:

- **Cupón 1:** te ofrece la opción de pagar el valor total de tus servicios.
- **Cupón 2:** te brinda la opción de pagar tus servicios más el aporte voluntario sugerido.

Si deseas pagar un valor diferente al valor voluntario sugerido en esta factura, ingresa a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).

## ¡Solo debes pagar un cupón! ¡Tú decides cuál!

Este aporte voluntario es un valor sugerido, de acuerdo con las iniciativas del Gobierno Nacional "Comparto mi energía", enmarcadas en el Decreto 517 del 4 de abril de 2020, y "Aportes voluntarios de los usuarios" para acueducto y alcantarillado, según el Decreto 580 del 15 de abril de 2020.

# Esta información es de interés para tu empresa o negocio

Implementamos las siguientes medidas que pueden ayudarte durante la emergencia sanitaria.

**Para energía y gas:** aplican a las facturas de abril y mayo de 2020.

**Para acueducto y alcantarillado:** aplican a las facturas emitidas desde el 17 de marzo hasta el 17 de mayo de 2020\*.

\* Las fechas de aplicación de las medidas pueden variar por servicio, dependiendo de la entrada en vigor de las resoluciones de las comisiones de regulación, los decretos del Gobierno Nacional y el ciclo de facturación al que perteneces. Se entenderá que aceptas términos y condiciones acá especificados en caso de que no pagues tu factura antes de la fecha con recargo.

## Notas:

- Las condiciones especiales de pago ofrecidas no son aplicables a otros valores incluidos en la factura, entre ellos, tarifa de aseo, valores facturados por recuperaciones de meses anteriores, impuesto de alumbrado público, servicios de valor agregado, bien sean prestados por EPM o por entidades con las que esta tiene convenios de facturación y recaudo.
- Las condiciones en plazos y tasas que aplicarán para deudas anteriores a la contingencia —si existieran— y sean solicitadas luego de junio 30 de 2020 serán las vigentes en EPM a la fecha.

# Cuéntame

# Especial

Mayo de 2020

# 1

**Plazo para pago de 24 meses\*, a una tasa del 0,71% mes vencido,** en caso de que no puedas pagar los consumos de energía, gas y acueducto y alcantarillado que has tenido durante esta contingencia. El plazo de 24 meses se aplicará automáticamente en caso de que no pagues la factura antes de la fecha con recargo que aparece en tu cuenta de EPM.

\* Si deseas un plazo de pago diferente, puedes solicitarlo en la línea telefónica antes de la fecha de pago con recargo de la factura.

# 2

**Periodo de gracia de 2 meses, sin cobro de intereses,** antes de que tengas que pagar la primera cuota así:

- En energía y gas:** la primera cuota te llegará en la factura que recibas a partir del 31 de julio de 2020.
- En acueducto y alcantarillado:** la primera cuota te llegará en la factura que recibas a partir del 17 de junio de 2020.

# 3

**Pago anticipado del saldo diferido.**

Si luego de que se aplicara el pago por cuotas, deseas un plazo diferente o **pagar el valor total de estos consumos,** puedes solicitarlo ingresando a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) o llamándonos al 44 44 115 o al 018000 415 115.

# 4

**Sin intereses de mora**

por el no pago de las facturas expedidas entre el 23 de marzo y el 11 de junio de 2020\*\*. Para estas mismas fechas **congelaremos las cuotas de todas las financiaciones y los créditos,** incluidos los del Programa Somos —si los tuvieras—.

\*\* Fecha sujeta a la finalización del aislamiento preventivo informado por el Gobierno Nacional.

# 5

**No suspensiones ni cortes**

de los servicios públicos domiciliarios por falta de pago durante la contingencia.

# 6

**Facilidades de pago para deudas anteriores a la contingencia,** con condiciones especiales de pago que podrás consultar en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Estas condiciones aplican si te contactas con nosotros antes del 30 de junio de 2020.