

## La coherencia, un asunto de respeto y responsabilidad

Cuando hablamos de coherencia, nos referimos también a la correspondencia que debe existir entre el decir y el hacer, entre las palabras y los hechos, como base para la legitimidad y la confianza entre las personas y las organizaciones. Por eso para nosotros, decir que estamos comprometidos con la región y su gente, significa también sustentar con hechos los esfuerzos realizados, en alianza con otras instituciones públicas y privadas, para aportarle a la construcción de equidad y esperanza en los municipios antioqueños.

### Editorial



En nuestro Informe de Sostenibilidad 2009, mediante el cual compartimos con nuestros grupos de interés los hechos más relevantes del año pasado evidenciamos también la voluntad y el compromiso decidido de participar, desde lo que somos y desde lo que hacemos, en el destino de nuestro Departamento. El foco central de nuestra apuesta de RSE es la universalización del servicio, entendida como la cobertura con calidad en toda la zona de influencia, y la comprabilidad, es decir, la generación de ofertas de valor que se acerquen cada día más a las condiciones de vida de la comunidad y la inclusión de las poblaciones marginadas en los modelos de negocio, apalancando también el desarrollo humano sostenible en el territorio.

Programas como “Antioquia Iluminada”, “Energía para el Retorno”, “Todos Conectados”, “Contratación Social”, así como las empresas regionales de acueducto y saneamiento y la expansión del servicio de gas a varios municipios, entre otros, dan cuenta de los hechos que materializan nuestra apuesta, en un ambiente de concertación y colaboración en el que las comunidades, las administraciones municipales y las institucionales departamentales y nacionales, son los grandes protagonistas.

En esta segunda entrega de nuestro boletín, compartimos con ustedes el balance y las proyecciones de algunos de estos programas, que muestran lo que se puede lograr cuando todos miramos hacia el mismo lado, actuando de manera coherente en pro de los intereses colectivos, con respeto y responsabilidad.

Federico Restrepo Posada  
*Gerente General*



# La Energía Prepago se extiende a otros municipios de Antioquia

## Estamos Ahí

*estamos ahí.*

Desde el mes de junio el programa de Energía Prepago de EPM comenzó a expandirse fuera del Valle de Aburrá. Nueve municipios del Urabá antioqueño son los primeros beneficiarios de este programa, que se ha convertido en ícono de la responsabilidad empresarial de EPM y que ha beneficiado a más de 50.000 familias.

El programa ofrece la posibilidad de disfrutar de las comodidades que provee el servicio de la energía eléctrica, con un pago a la medida del cliente. Se trata de un esquema de medición prepago que permite comprar por adelantado kilovatios/hora de energía y consumirlos hasta agotar el crédito. Inicialmente, atenderemos a los usuarios en estado de suspensión o corte del servicio por falta de pago, o que se encuentren en riesgo de desconexión, en las viviendas urbanas de los estratos 1, 2, 3 y 4.

La instalación no tiene ningún costo para el usuario, pues el medidor se entrega en comodato. Las recargas se pueden hacer desde 2.000 pesos y se contará con una amplia red de puntos de venta, a través de la red Vía - Baloto. El 10% de cada compra se abona a la deuda de energía con la empresa, sin intereses.

Con el apoyo de líderes comunitarios de los diferentes sectores, EPM inició el acompañamiento social que caracteriza el programa, pues no sólo damos la oferta de energía prepago, sino que formamos a nuestros clientes para un uso seguro y eficiente del servicio, además de otros insumos que contribuyen a mejorar la economía familiar. El programa comenzó en Apartadó y se está extendiendo a los otros municipios de Urabá, con la meta de instalar el sistema en 3500 hogares al cierre de 2010.

Después de Urabá, durante los próximos meses la oferta de Energía Prepago de EPM se trasladará, en su orden, al Norte, Bajo Cauca, Nordeste y Occidente, para culminar en las subregiones de Suroeste y Oriente, para que en Antioquia todos estemos conectados.

## Antioquia Iluminada: un proyecto por el desarrollo de Antioquia

Antioquia Iluminada es una suma de voluntades para liderar una gran alianza que busca electrificar, en los próximos tres años, más de 42.000 viviendas rurales en Antioquia.

El cumplimiento de esta gran meta, que aumentará a un 85% la cobertura total del departamento, demanda considerables recursos y un alto compromiso por el desarrollo de la región. Hasta ahora, el balance de inversiones en estos tres años se relaciona así:

Las 11.325 instalaciones ejecutadas por "Antioquia Iluminada" en 2009, demandaron inversiones por \$30 mil millones, correspondientes a redes de uso general. De esa suma, \$25 mil millones fueron aportados por EPM, y los \$5 mil restantes por el Fondo Nacional de Regalías, para invertir en algunos municipios.

Para 2010, el compromiso es conectar a otras 17 mil, de las cuales ya se han energizado más de 5 mil. Las inversiones para esta vigencia superarán los \$68 mil millones, en su gran mayoría aportados por EPM, ya que se contará con aportes solicitados por varios municipios al Fondo Nacional de Regalías - FNR, que ascenderían a unos \$5 mil 500 millones.

La meta de 2011 es la electrificación de las casi 14 mil viviendas restantes e inversiones por \$85 mil millones. Igual que en los años anteriores, la mayoría de estos aportes serán desembolsados por EPM.

La Gobernación de Antioquia, por su parte, entregó \$7 mil 600 millones para instalar las acometidas o redes domiciliarias (incluyendo contador y breakers) en 18 mil 800 viviendas de 66 municipios.

Y el Ministerio para la Cooperación del Desarrollo de los Países Bajos (MFE), desembolsó recursos por \$1.800 millones para posibilitar el acceso al servicio de energía de las comunidades más pobres. Con estos aportes, EPM dotará con instalaciones internas básicas a 10 mil viviendas en algunas zonas del departamento caracterizadas por su bajo grado de desarrollo. EPM y el MFE confían en llegar a acuerdos que faciliten la ejecución, bajo esta misma modalidad y a partir de julio de este año, de otras 20.000 unidades. todos estemos conectados.



## El gas natural llega comprimido a los municipios antioqueños

Durante el año 2009 los municipios de La Ceja del Tambo, La Unión y El Retiro fueron los protagonistas en la expansión del gas natural por red de EPM. En 2010, el turno le corresponde a Guatapé y El Peñol, pues desde el segundo semestre los habitantes de estos dos municipios podrán disfrutar de los múltiples beneficios de este energético, entre los que se destacan el ahorro económico, la seguridad y la rapidez de los procesos.

La oferta del servicio llega de la mano con procesos de sensibilización y educación, que buscan generar condiciones eficientes y seguras para el uso del gas, e informar sobre el proceso para la habilitación del servicio en cada instalación. Es importante tener en cuenta que antes de construir redes internas hay que verificar, en la línea 44 44 115, que la vivienda o el local sean viables para acceder al servicio, pues por restricciones definidas por la Secretaría de Planeación de cada municipio no se puede habilitar el 100% del territorio municipal.

### ¿Cómo llegamos?

Todos los municipios por fuera del Vallé de Aburrá, en los que EPM ofrece el servicio, son atendidos bajo la modalidad de gas natural comprimido (GNC), que surge como una alternativa de suministro para poblaciones que, por sus características, requieren de soluciones diferentes a un sistema de transporte y distribución convencional. Este sistema consiste en el transporte de gas hasta el centro de consumo mediante vehículos y módulos de almacenamiento especialmente diseñados. Posteriormente es distribuido a los usuarios a través de redes.

### Nuevas metas

Para el primer semestre de 2011, EPM ampliará su mercado de gas natural a los municipios de Yarumal, San Pedro, Santa Rosa y Donmatías. Así mismo, la empresa adelanta negociaciones en la subregión del Suroeste, para incluir en su plan de expansión a los municipios de Andes, Ciudad Bolívar, Fredonia y Amagá.



## EPM mejora la calidad de vida con sus filiales de Aguas

De manera concertada con el Gobierno Nacional, el Departamento, los municipios y las comunidades, desde el año 2008 EPM adelanta la creación de empresas regionales de acueducto y saneamiento, en desarrollo de su estrategia de crecimiento y en el marco de la política de Gobierno de los Planes Departamentales del Agua.

A estas filiales EPM les aporta su experiencia y fortaleza financiera, y en particular el conocimiento adquirido con su actividad en pequeños poblados de Antioquia, toda vez que desde 1999 es socio de Aguas de Oriente, entidad que presta los servicios de acueducto y alcantarillado en el Municipio de El Retiro.

El compromiso fundamental de EPM con estas empresas es mejorar la calidad de vida de las comunidades y aportar al desarrollo regional, como parte de su responsabilidad social empresarial.

Les compartimos algunos de los avances más importantes logrados por las filiales de Aguas durante el año 2009 y su proyección en 2010.

### Aguas del Oriente

Opera en el Municipio de El Retiro. Cuenta con 3.000 usuarios del servicio de acueducto y 3.290 de alcantarillado, con una cobertura del 100%. Durante los últimos dos años ha realizado inversiones por más de \$330 millones para la optimización de estos servicios, beneficiando aproximadamente a 9.000 personas. En el año 2010 invertirá \$466 millones para ampliar la cobertura del sistema de acueducto, en la zona de expansión del Municipio.

### Aguas de Urabá

Hace presencia en los municipios de Apartadó, Mutatá, Turbo, Chigorodó, Carepa y los corregimientos Belén de Bajirá y El Reposo. Entre los años 2007 y 2009 realizó inversiones por \$43.000 millones, alcanzando 44.147 usuarios de acueducto y 30.460 de alcantarillado. Con ello mejoró sustancialmente las condiciones de cobertura, calidad de agua y continuidad del servicio. La inversión programada para 2010 asciende a \$31.500 millones.



### Aguas de Occidente

Presta sus servicios en Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo, Sopetrán, Olaya y Sucre. Cuenta con 11.100 usuarios de acueducto y 8.000 de alcantarillado, y actualmente realiza inversiones por cerca de \$4.940 millones. En 2010 invertirá \$16.571 millones en el incremento de coberturas y la optimización del sistema de alcantarillado, que beneficiarán aproximadamente a 18.500 habitantes de la región.

### Aguas del Atrato

Hace presencia en Quibdó (Chocó). Cuenta con 6.800 usuarios de acueducto, 3.400 de alcantarillado y 23.100 de aseo. Durante 2009 ejecutó inversiones por \$7.000 millones, dirigidas esencialmente al mejoramiento de la calidad de los tres servicios, lo cual permitió también la generación de cerca de 290 empleos directos y 500 indirectos. En el año 2010 espera realizar inversiones por \$32.000 millones, encaminadas a la ampliación de coberturas y a una mayor continuidad, para beneficiar a 19.500 habitantes de la ciudad que aún no cuentan con acceso a los servicios.

Como Grupo Empresarial, EPM va ahora más allá del Valle de Aburrá, que es su mercado de origen, para seguir llegando a todos los municipios de Antioquia y a otras comunidades del país y de América Latina, con la calidad de sus servicios.

## Composición accionaria de las filiales de Aguas de EPM

Estas empresas son el resultado, básicamente, del esfuerzo conjunto de la Gobernación de Antioquia, los municipios y EPM, como un acto concreto de compromiso con la calidad de vida de la gente de la región:

### Aguas de Urabá S.A. E.S.P

Accionistas	Gobernación de Antioquia	Apartadó	Chigorodó	Turbo	Mutató	Carepa	EPM	EPM Inversiones S.A	Total
<b>Porcentaje Control</b>	14,33%	6,17%	3,39%	3,70%	0,31%	1,54%	65,93%	4,62%	100%

### Regional Occidente S.A E.S.P

Accionistas	Gobernación de Antioquia	Sopetrán	San Jerónimo	Olaya	Santa Fe de Antioquia	EPM	EPM Inversiones S.A	Total
<b>Porcentaje Control</b>	18.91%	4.41%	3.61%	0.88%	10.19%	59.79%	2.21%	100.00%

### Aguas del Oriente

Accionistas	EPM	Municipio de EL Retiro	Asociación Municipal Juntas Acción Comunal - El Retiro-	Hospital San Juan de Dios	EPM Inversiones S.A	Total
<b>Porcentaje Control</b>	56.00%	43.9714%	0.0071%	0.0071%	0.01430%	100%

### Aguas Nacionales (Aguas del Atrato en Quibdó)

Accionistas	EPM	EPM Bogotá Telecomunicaciones	Aguas del Oriente	Emtelco	Fondo de Empleados	Total
<b>Porcentaje Control</b>	99.923%	0.07424%	0.00148%	0.00148%	0.00015%	100%

## Notas Breves



## Computadores para Educar

En desarrollo de un convenio con el programa Computadores para Educar, firmado a finales del año anterior, EPM ha entregado más de 1000 equipos para su readecuación tecnológica, con destino a las instituciones educativas públicas, bibliotecas y casas de la cultura de los municipios de Antioquia, en beneficio de la población infantil y juvenil de cada localidad.

Los equipos se actualizan y se entregan gradualmente, para lo cual se requiere que las administraciones municipales asuman el costo de adecuación de las sedes donde serán instalados.

Durante este semestre concluirá la recepción de sedes pendientes con vigencia 2009 y avanza un proceso de selección de los nuevos beneficiarios.

## Derechos y deberes de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios.

### Derechos:

1. Contar con un servicio continuo y de buena calidad. Salvo casos de fuerza mayor y previa información al usuario, se puede interrumpir el servicio.
2. Participar en la gestión y control de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, participando en la conformación del Comité de Desarrollo y Control Social.
3. Tener un tratamiento tarifario igual con cualquier otro consumidor de sus mismas características, de acuerdo con el sector al que pertenezca (Residencial, estratos 1 al 6; Industrial o Comercial)
4. Recibir oportunamente la factura; el no recibo de ésta no lo exime del pago del servicio.
5. A la correcta medición de sus consumos.
6. A una correcta estratificación y régimen de subsidios; todas las facturas de los diferentes servicios públicos deben llegar con el mismo estrato para el mismo predio.



7. A un contrato de prestación de servicios en condiciones uniformes.
8. A presentar peticiones, quejas y reclamos; cuando tenga un problema con el servicio, acuda primero ante el prestador del servicio.
9. Atención a quejas, peticiones, reclamaciones y recursos en un término de 15 días hábiles.
10. A recibir ayuda por parte del prestador del servicio para detectar las fugas imperceptibles; una vez la fuga sea detectada, el usuario cuenta con un plazo de dos meses para repararla. El usuario debe verificar que las instalaciones de su vivienda se encuentren en buen estado.

## Deberes:

1. Pagar oportunamente sus facturas. La falta de pago da lugar a la suspensión del servicio o al corte del mismo y se evita cancelar valores por reconexión e intereses de mora.
2. Participar en la conformación del Comité de Desarrollo y Control Social, para contribuir al mejoramiento del servicio a través de proposiciones y programas que resuelvan las deficiencias que puedan presentarse.
3. Usar racionalmente los servicios públicos domiciliarios. El agua o la energía que se desperdicia la necesitan otras personas para tener una adecuada calidad de vida.
4. Respetar los sellos de seguridad de los medidores y no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones; de esta manera se evitan sanciones por la indebida manipulación del medidor.
5. Dar al servicio únicamente el uso que fue convenido con la empresa (residencial, comercial o industrial). El incumplimiento de este deber puede acarrear sanciones económicas, además de la suspensión o el corte del servicio. Si requiere cambiar el uso, deberá presentar la correspondiente solicitud a la empresa prestadora.
6. Permitir la lectura de los medidores, a fin de que la empresa pueda generar una factura acorde con el consumo.
7. Procurar que el medidor y las conexiones internas se encuentren en buen estado, para evitar las fugas, el hurto y el pago de sanciones por fraude.
8. Informar al prestador cuando sea necesario reparar o reemplazar el medidor. El usuario no debe tratar de repararlo; puede contratar el servicio técnico especializado o solicitar este servicio a la empresa prestadora.

Para más información, les invitamos a consultar la página [www.superservicios.com.co](http://www.superservicios.com.co)



## EPM Línea Directa

**Foto de portada:** Banco de imágenes EPM

**Dirección:** Subdirección Entes Territoriales

**Coordinación y edición:** Unidad de Comunicaciones  
Edificio EPM. Cra. 58 N° 42 - 125, Mezanine Sur,  
Medellín

**Tel.** 380 4000 – Fax 380 6728

**E-mail:** entes.territoriales@epm.com  
[www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Sus inquietudes y sugerencias serán bienvenidas.