

Guía para solicitar servicios de Acueducto y Alcantarillado



energía | gas natural | aguas



1

Ingresa a servicios y transacciones en línea:

Ingresa a la pagina principal de EPM www.epm.com.co y selecciona la opción Servicios y transacciones en Línea.



2 Selecciona una categoría de servicios según tu necesidad:

Servicios y transacciones en línea

Bienvenido, pensando en tu comodidad, ubicamos en un mismo lugar, todos nuestros servicios y transacciones en línea. Identifica la categoría y elige el servicio.

 Solicitudes de Acueducto y Alcantarillado	 Servicio al cliente	 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)	 Pagos y Factura Web
 Clientes Corporativos	 Proveedores y Contratistas	 Funcionarios EPM	 Comunidad

Solicitudes de Acueducto y Alcantarillado

Solicitudes de Acueducto y Alcantarillado



¿Conoces el estado de tu solicitud?

Si ya iniciaste una solicitud de Acueducto y Alcantarillado ingresa para consultar el estado

Clic aquí

Solicitud de factibilidad o certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata

Ingresa aquí si estás realizando un proyecto de construcción y tienes obligaciones urbanísticas como la construcción de vías o espacios públicos o privados, y deseas consultar y certificar la posibilidad de conectarte a las redes existentes de acueducto y alcantarillado de EPM.

Detalles

Solicítalo aquí

Solicitud de revisión diseño conceptual

Ingresa aquí, si requieres revisar conjuntamente (entre EPM y el usuario) la forma en la que deben extenderse las redes en un lote para un proyecto urbanístico.

Detalles

Solicítalo aquí

Solicitud de revisión diseño definitivo

Ingresa aquí, si requieres conocer la mejor manera para conectar el proyecto de construcción a las redes de acueducto y alcantarillado de EPM (revisión de diseño conceptual).

Detalles

Solicítalo aquí

3

Selecciona el trámite a realizar.

Si quieres conocer más, revisa los detalles de la solicitud. Esto facilita tu comprensión y detalla quienes lo pueden solicitar.

Si ya conoces la solicitud accede directamente dando clic en "Solicítalo aquí".

Inicio de sesión epm

Bienvenido!

través de esta página podrás ingresar a nuestros servicios en línea.

Si ya estas registrado. Si eres nuevo aquí:

Inicia tu sesión **Regístrate**

*Usuario:

*Contraseña:

Ingresar > < **Cancelar**

Te ayudamos a recordar tu contraseña

Te ayudamos a cambiar tu contraseña

Registro >

Inicia sesión o regístrate

4

Tu usuario es tu correo electrónico

Si estas registrado en Factura Web o en la aplicación móvil de EPM, no necesitas registrarte nuevamente.

La contraseña es la misma que utilizas para Factura Web o la aplicación móvil de EPM.

5

Lee y acepta los términos y condiciones

Términos y condiciones

CLÁUSULA 1: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P - EPM como responsable del tratamiento de datos personales y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y demás normas vigentes, le informa que los datos personales que se recojan y conserven en nuestras bases de datos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de (Energía, Agua, Saneamiento Básico y Gas Domiciliario), serán utilizados para los fines dispuestos en este contrato como son: el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales, instalación, mantenimiento, atención de PQR's, evaluación de los servicios, atención al cliente e informar sobre interrupciones y/o suspensiones de los mismos, entre otras finalidades necesariamente conexas con la prestación del servicio público.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P - EPM, como entidad socialmente responsable, informa que sus datos serán tratados de manera segura y confidencial, y que le asisten los derechos de conocerlos, actualizarlos y rectificarlos, acorde con la norma de protección de datos personales y la política adoptada por ella, y que esta información será conservada hasta cuando exista relación contractual o legal entre el Cliente/Usuario y la entidad.

Así mismo, los datos personales recolectados podrán ser comunicados a proveedores, autoridades, contratistas y empleados de estos para la prestación del servicio público y con las finalidades antes informadas y podrán ser comunicados o cedidos entre la matriz EPM y sus filiales nacionales e internacionales en ejercicio del derecho a informarse que les asiste.

Igualmente, los datos personales entregados y obtenidos serán tratados por EPM para fines de informar, publicar y/o promocionar sobre otros bienes y servicios, durante la gestión comercial, de mercadeo y para el análisis prospectivo sobre necesidades, tendencias y preferencias de los clientes y/o consumidores que permitan otorgar beneficios en programas de fidelización.

Cualquier consulta y/o reclamación sobre el tratamiento de sus datos personales y para acceder, rectificar o modificar estos, podrá realizarla a través de nuestro portal web www.epm.com.co o a través del siguiente email: protecciondedatos@epm.com.co o podrá dirigirla a cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente o a través de

K < 🔍 🔍 > > | ↓

Acepto Términos y Condiciones *

Continuar >

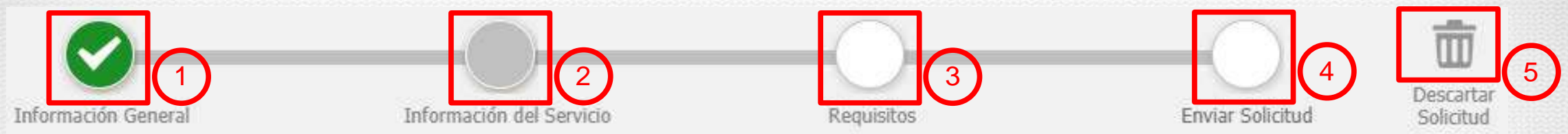
Lee los términos y condiciones antes de diligenciar la solicitud.

Puedes descargar el documento en PDF

Da clic en continuar para iniciar el diligenciamiento del formulario

6 Navega por el formulario:

Para avanzar o retroceder en el diligenciamiento de la solicitud, da Clic en cada uno de los círculos



1. El botón de color verde: Indica que todos los campos obligatorios de la división tienen contenido

2. El botón de color gris: Indica donde se encuentra diligenciando el formulario.

3. El botón de color blanco: Indica que no se ha completado la información y/o que no está siendo diligenciada.

4. Se envía la solicitud siempre y cuando se cumplan las condiciones.

5. Al descartar se activa un mensaje y muestra lo siguiente:



Clic en la opción que requieras.

7 Completa el formulario:

Información General Información del Servicio Requisitos Enviar Solicitud Descartar Solicitud

Información General

Información de quien solicita el servicio:

Tipo de Cliente:

Tipo de Documento: * Número de Identificación: *

Nombres: * Apellidos: *

Teléfono: Celular: *

E-mail: *

Información del lugar donde se prestará el servicio:

Dirección: [Editar Dirección](#)

Departamento: * Municipio: *

Urbano/Rural: * Barrio/Vereda:

Información de Contacto:

Nombre: * Apellido: *

Teléfono: Celular: *

E-mail: *

Primera parte del formulario, debes dar clic en el circulo, llamado información general para iniciar.

Los campos con asterisco rojo a la derecha, * son campos obligatorios.

Las notificaciones vía e-mail se enviarán a la dirección diligenciada en los campos "E-mail" de la sección "Información de quien solicita el servicio" y de la sección "Información del Representante Legal".

7.1 Indica la dirección:

Dirección: [Editar Dirección](#)

Clic en editar dirección, para iniciar el diligenciamiento.

Asistente de direcciones

Nomenclatura: abc... bis... Orientación: #

Complemento

Edificio: ¿Agregar Otro Complemento? Sí No

Apartamento: ¿Agregar Otro Complemento? Sí No

¿Agregar Otro Complemento? Sí No

Dirección: CL 10 A SUR 40 D 55 ED LA ARBOLEDA AP 1214

Forma de visualizar el asistente de direcciones.

Permite cerrar sin guardar

Borra la dirección ingresada

Guarda la dirección Ingresada y cierra el asistente de direcciones.

7.2 Información del servicio

Información General Información del Servicio Requisitos Enviar Solicitud Descartar Solicitud

Información del Servicio

Tipo de solicitud: *

Indica el número de la factibilidad del Plan Parcial: *

Dirección del Lote: [Editar](#)

Departamento: * Municipio: *

Barrio: * Área bruta del lote: * m²

Tipo de proyecto a desarrollar: * Estrato del proyecto a desarrollar: *

Tipo de inmueble:
 Apartamento Bodega Casa Consultorio Local Oficina Parqueadero *

Consumo: * *

Número de viviendas a construir: * Información requerida para estimar el caudal de demanda de agua. Número de locales a construir: *

Descripción del Proyecto:

Observaciones:

Segunda parte del formulario, debes dar clic en el círculo, llamado información del servicio para avanzar.

Esta contiene una única sección, en la que debes ingresar la información básica asociada al servicio.

Dependiendo del tipo de solicitud, los campos a diligenciar varían.

7.2 Requisitos



Tercera parte del formulario, debes dar clic en el circulo, llamado requisitos para avanzar.

Al dar clic en la lupa, permite adjuntar un documento

Adjuntar Documento

Comunicación escrita de autorización con membrete en caso de ser un ...

Guardar y Salir

←

Debes guardar y salir, para adjuntar los demás requisitos

Documento:	Consideraciones para adjuntar documento	¿Adjuntado?
1 Fotocopia Cédula de Ciudadanía		<input checked="" type="checkbox"/> Si
Comunicación escrita de autorización del propietario del inmueble	-Aplica cuando el arrendatario realiza la solicitud. -Aplica cuando el ejecutor es EPM o particular.	<input type="checkbox"/>
Licencia de construcción o cédula catastral	-En su defecto puede reemplazar los documentos anteriores por el acta de recibo de obra o certificado de ocupación según municipio. -En los documentos presentados debe aparecer la dirección (principal o complementaria) en donde se va a prestar el servicio de Acueducto o Alcantarillado.	<input type="checkbox"/>
Permiso de espacio público	-Aplica en caso de que la solicitud sea para instalaciones en espacio público y debe contener el nombre y documento de identidad del usuario y la dirección o ubicación (no es necesaria la nomenclatura exacta). -Aplica cuando el ejecutor es EPM o particular. -Aplica para Solicitud medidor temporal de eventos.	<input type="checkbox"/>
Cuadro resumen para el dimensionamiento de acometidas	-Para edificios nuevos de más de 4 pisos (Si la acometida de acueducto es mayor de 1/2" o la de alcantarillado es mayor de 6", ver formato identificado con el mismo nombre que se encuentra antes de ingresar a la solicitud). -No aplica cuando ya se tiene acueducto y se solicita servicio nuevo de	<input type="checkbox"/>
Registro fotográfico	-Este registro muestra la fachada del inmueble con la dirección anterior y posterior. -Además debe tener un registro donde se aprecie la licencia de construcción. -Aplica cuando el ejecutor es particular.	<input type="checkbox"/>
Certificado de calibración del medidor	-Aplica para: Solicitud medidor temporal de construcción o eventos, Medidor sala de ventas o Instalación nueva. -Aplica cuando el ejecutor es urbanizador o particulares.	<input type="checkbox"/>

7.2 Requisitos



Cuarta parte del formulario, debes dar clic en el círculo, llamado enviar solicitud cuando este completamente diligenciada.

Tenga en cuenta lo siguiente

1. La prestación del servicio de acueducto y alcantarillado está regulada por la ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios que establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios.
2. Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta.
3. El dato de consumo, aplica para proyectos industriales, comerciales e institucionales.
4. En las Factibilidades o Certificación de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata de Servicios de Acueducto y Alcantarillado, no se suministra la información relacionada con la infraestructura de redes locales de acueducto y alcantarillado requeridas para el proyecto. Éstas se determinarán en los diseños que sometan los interesados a revisión y aceptación de EPM a través de ingenieros civiles o sanitarios que cumplan las disposiciones legales.

He leído la información

Dependiendo del tipo de trámite, se mostrará información que debes leer y confirmar que estás de acuerdo.

Recuerde que:

En caso de que se presenten datos o requisitos incompletos o que requieran ser ajustados, la solicitud no podrá ser atendida en su totalidad.

[Enviar Solicitud >>](#)

Mensaje de confirmación para enviar la solicitud o alerta, porque hace falta diligenciar un campo del formulario.

Estimado Usuario, sus datos han sido registrados satisfactoriamente, los detalles de la radicación se han enviado al correo electrónico que registró en la sección INFORMACIÓN GENERAL del trámite en curso.

[Aceptar y Cerrar](#)

Clic en aceptar, así finalizas el diligenciamiento del formulario y se cierra la ventana del navegador.

8

Notificación de recibo de solicitud

Señor(a):

Jaime Britto

Asunto: Ingreso de Solicitud No. 201720001053

Para EPM es muy importante atender las necesidades de sus clientes y usuarios, lo que hacemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

La solicitud de **Factibilidad o Certificación de Disponibilidad de Acueducto y Alcantarillado** ha sido radicada, bajo el No. 201720001053 del 26/12/2017.

Se procederá con el análisis y validación de la misma, dentro de los términos establecidos por la ley y el resultado se informará a través del correo electrónico indicado por usted al diligenciar el formulario, o si lo desea puede realizar el seguimiento directamente sobre el mismo sistema con la clave y el usuario creado previamente.

Tenemos la mejor voluntad y una permanente disposición para atender sus solicitudes. Nuestro interés es y seguirá siendo trabajar por brindarle servicios con calidad y oportunidad.

Nos gustaría conocer tu experiencia en el diligenciamiento de esta solicitud, Cuéntanos tu experiencia dando clic [aquí](#)

"Recuerda que este procedimiento está enmarcado en el programa de transformación digital EPM, siendo este formulario nuestro primer piloto del programa"

EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.

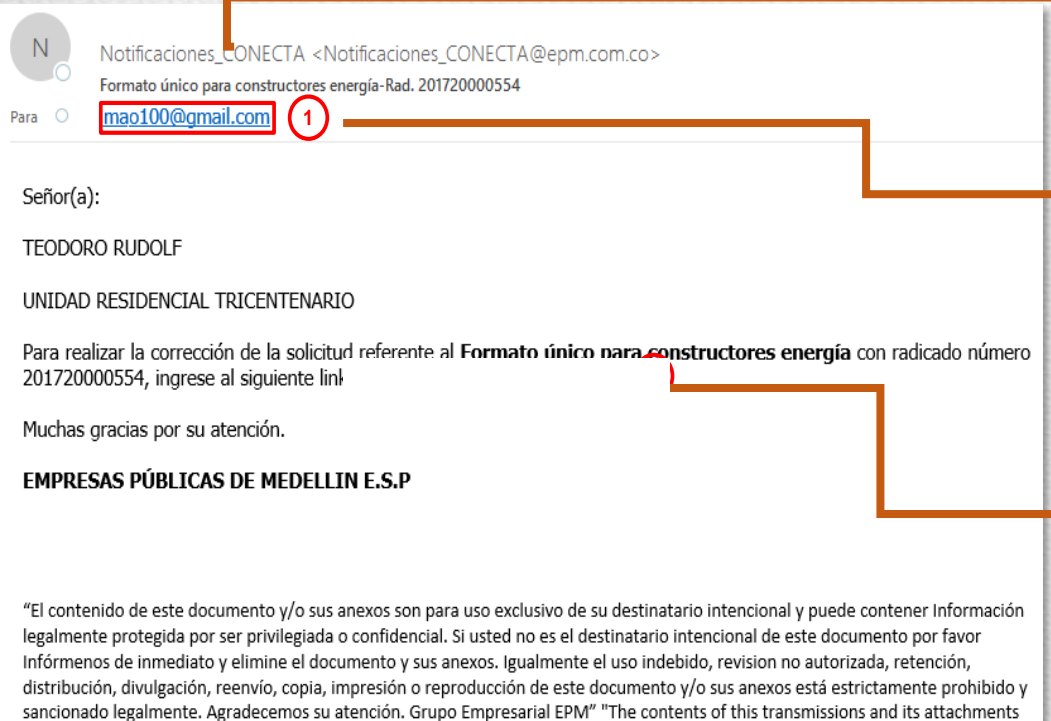
Notificación de recibo de solicitud.

Detalla el número de radicado, la fecha en que se recibe la solicitud y la transacción que estabas realizando para el servicio solicitado.

Encuesta que te recomendamos realizar, para mejorar cada uno de los formularios que sean diligenciados .

8.1

Notificaciones para una solicitud que no presenta novedad



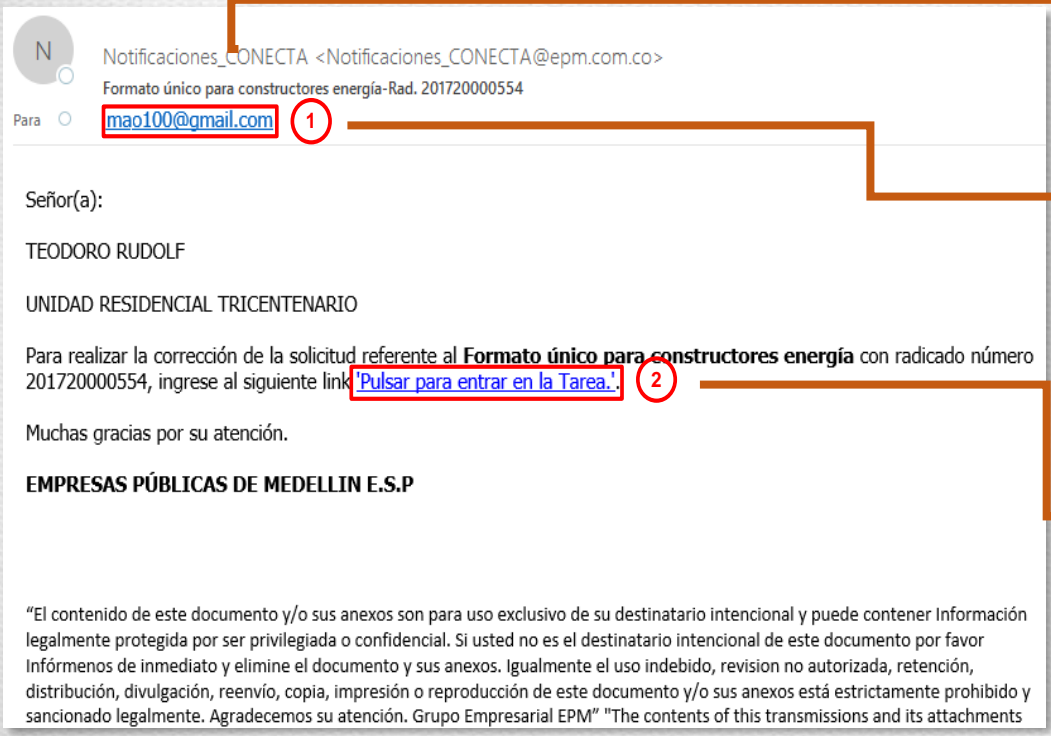
Si la solicitud es consistente: Recibes un correo de la herramienta, la cual se denomina CONECTA

Esta notificación se enviará a la dirección diligenciada en el campo “E-mail”

Este documento describe el número de pedido con el cual quedó tu solicitud, registrada en el sistema.

8.2

Notificaciones para una solicitud es inconsistente



Si la solicitud esta Inconsistente: Recibes un correo de la herramienta (CONECTA)

Esta notificación se enviará a la dirección diligenciada en el campo "E-mail"

Este link es un enlace que te permite abrir nuevamente el formulario para corregir la inconsistencia encontrada.

9

Corrección de inconsistencias

2. Es el mismo formulario que has diligenciado; te permite gestionara las inconsistencias identificadas

Botonera de navegación del formulario

The screenshot shows a web application interface for EPM. At the top is a navigation bar with five buttons: 'Información General' (with a pencil icon), 'Información del Servicio', 'Requisitos', 'Enviar Solicitud', and 'Solicitar Prórroga' (with a clock icon). A red box labeled '1' highlights the navigation bar. Below the navigation bar is the main form area, which is divided into two columns. The left column is titled 'Información General' and contains several sections: 'Información de quien solicita el servicio' (with fields for Tipo de Documento, Nombres, Teléfono, E-mail, Tipo de Cliente, and Número de Identificación), 'Información del lugar donde se prestará el servicio' (with fields for Dirección, Departamento, Municipio, Urbano/Rural, and Barrio/Vereda), and 'Información de Contacto' (with fields for Nombre, Teléfono, E-mail, Apellido, and Celular). A red box labeled '2' highlights the entire main form area. The right column is titled 'Observaciones' and contains two sections: 'Plazo límite corrección' (with a date field) and 'Estado' (with checkboxes for 'Requisitos Incompletos' and 'Requiere Corrección de Información'). Below these are two text boxes for 'Observaciones de Requisitos' and 'Observaciones Datos del Formulario'. A red box labeled '3' highlights the 'Observaciones' sidebar.

Estado: Muestra el resultado de la validación realizada por EPM.

Observaciones: Muestra las observaciones anotadas por el asesor que validó tu solicitud, referentes a los requisitos adjuntados y/o la información diligenciada en el formulario y enviar.

Gracias

epm[®]