

Te damos la
bienvenida al servicio
de energía prepago,

la energía que te
te enseña a ahorrar



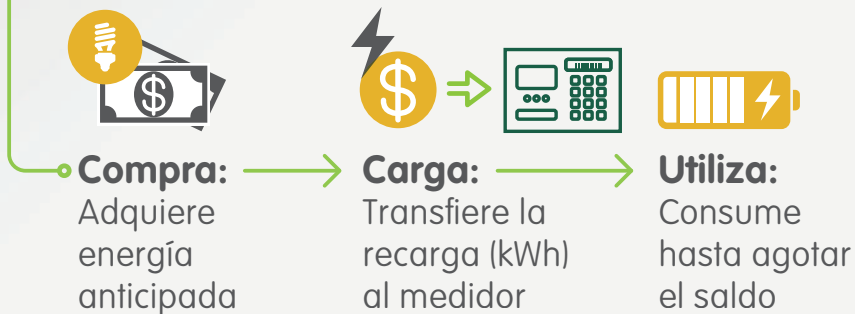
Por ti, estamos ahí

epm[®]

1 ¿Qué es energía prepago?

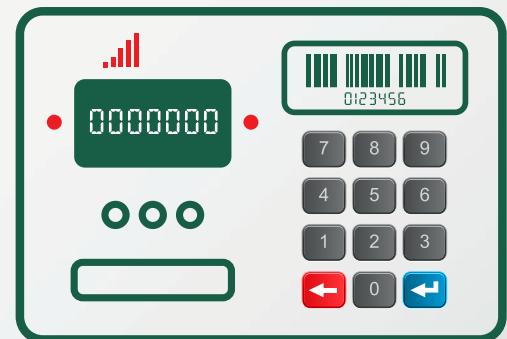
Es una opción para que pagues por adelantado **kilovatios/hora (kWh)** y puedas consumir energía hasta agotar el saldo.

Es así de fácil:



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.
- **El teclado numérico** permite al usuario ingresar el **código de 20 dígitos** o **PIN** para cargar el medidor de energía.
- **El display** o pantalla muestra la cantidad de energía disponible para el consumo y otra información.
- **Las baterías, pilas AA de 1.5 voltios**, ubicadas en el interior del display.



- **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 123456 789

VR: \$

○ Número de identificación de tu medidor



Empiezas a disfrutar del servicio por medio de la compra de **pines de energía**, los cuales puedes adquirir en diferentes puntos de recaudo existentes en cada barrio en todo el departamento de **Antioquia y El Carmen de Atrato del Chocó**.

Podrás comprar los pines, teniendo presente el número de identificación de tu medidor (este dato será solicitado por la persona que te atiende en el punto de recarga para iniciar la transacción). Cuando realizas la compra siempre lo deberás tener a mano.

Una vez la transacción fue exitosa, se **imprime un comprobante de pago** (en papel o en pantalla-SMS-) 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 digitas el número del pin en el display de tu medidor para realizar la recarga y empiezas 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.



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: 000000000000

FECHA 2014/08/14 11:44:49

PUNTO DE VENTA: 1

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

4

¿Dónde recargar?

En Antioquia existen diferentes puntos de **recarga de pines de energía prepago**. Entre ellos están:

○ Canales tradicionales:

Comercios, chalequeros (GANA, PTM, Coofinep, Cotrafa, CFA Cooperativa Financiera de Antioquia, Efecty)."

○ Canales digitales:

NEQUI, página web.

○ Canales alternativos:

Precargas vía SMS 890115

5

¿Cómo recargo mi energía prepago?

Consideraciones generales:

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 a tu deuda.

○ Los valores de las recargas son desde:

En puntos de recuado

\$4.000 (Estrato 1-2)

\$5.000 (Estrato 3)

\$6.000 (Estrato 4)

Desde

\$10.000

(Estrato 5-6 y comercial)

Cuando realices la recarga se te entregará un **PIN** por el **valor total**, no es necesario que la fracciones. El operador del punto de recarga debe realizar una sola transacción para la recarga de energía.

No debes pagar comisión al hacer tu recarga de energía en los puntos de venta.



Desde el canal tradicional

Inicio

Fin



Cliente

El **cliente** contacta al canal de recaudo e informa **# medidor**



Canal Recaudo

Digita **# medidor**, valor a recargar y valida dirección del cliente



0123456

Transacciones proceso **recarga** de energía prepago

PIN: 0000 123456789

Liquida, **genera PIN** de recarga y envía al canal

Sistema EPM



Entrega al cliente comprobante de pago con **# de PIN** de recarga



Canal Recaudo



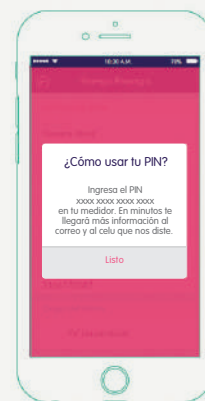
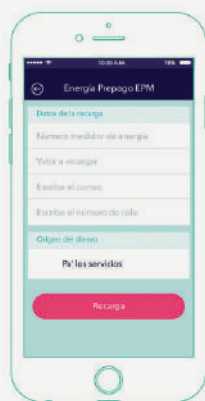
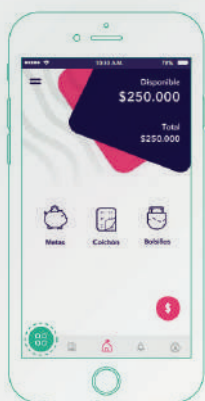
El cliente disfruta del servicio

Cliente

En su casa, digita el **# de PIN** en su medidor

Desde NEQUI

1. Entra a **Nequi** y busca el **Armario**



2.

Desde ahí puedes ver el **botón energía prepago**, ingresa a recarga de **energía EPM**

3.

Digita los datos de la recarga

4.

En minutos recibirás la información de tu PIN al correo y al celular que nos indicaste

5.

Por último, ingresa el PIN en tu medidor de energía **¡así de fácil!**

Cómo opera la precarga:

Es la 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 por **\$2.000**.

Es importante precisar que posterior a realizar una precarga debes cubrir el valor de los **\$2.000** que tienes pendiente, así:

Para los estratos

1, 2

el valor mínimo de la próxima recarga es de **\$6.000**, así cancelas la precarga y compras un pin de **\$4.000**

3

el valor mínimo de la próxima recarga es de **\$7.000**, cancelas la precarga y compras un pin de **\$5.000**

Para los estratos

4

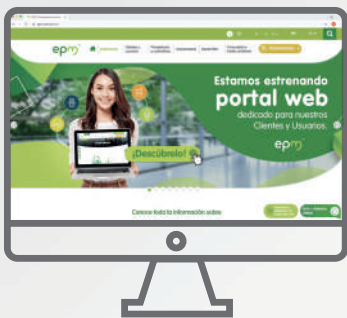
El valor mínimo de la compra es de **\$8.000**, así cancelas la precarga y compras un PIN de **\$6.000**

Para los estratos

5, 6 o comercial,

el valor mínimo de compra es de **\$12.000**, 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** accedes a **Recargas energía prepago**. Registra el número del medidor y al dar clic en precargar verás en pantalla, al final de la transacción, **tu número de PIN**. Por esta transacción puedes realizar tu precarga de energía prepago por valor de **\$2.000**. Recuerda que antes de hacerla, debes estar al día con las precargas anteriormente realizadas.



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 un **mensaje de texto** con el **número del PIN** por valor de **\$2.000**.

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 en toda Antioquia, realiza la precarga indicando el **número de tu medidor**. Allí te entregarán un recibo con la **información del PIN**.

6

Derechos, deberes y obligaciones:

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



Con la **vinculación** al servicio de **energía prepago**, tienes las siguientes obligaciones:

1. Permitir la instalación del medidor y las adecuaciones o adaptaciones que sean necesarias para su debido funcionamiento.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Efectuar mínimo cuatro (4) compras o recargas de energía al año.
6. Dar aviso a EPM, de cualquier ampliación, reconstrucción o reemplazo del inmueble por otra edificación, así como la necesidad de reubicación del medidor prepago. Para el efecto deberás tramitar ante EPM la solicitud de reubicación con treinta (30) días calendario de antelación a la fecha de inicio de la obra. EPM responderá en un término no superior a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la presentación de la solicitud. Los costos inherentes a la reubicación del medidor te serán cobrados.
7. Permitir a EPM el retiro, cambio, revisión o reparación de la acometida, medidor y demás elementos de la instalación hasta el tablero multibreakers, cuando no cumplan las condiciones técnicas adecuadas para la prestación y medición del servicio. EPM reparará o sustituirá el medidor prepago sin costo alguno para ti, cuando su daño no te sea imputable, es decir, por factores externos.
8. Permitir a EPM el retiro del medidor prepago y la acometida, en caso de ser requerido podremos suspender el suministro de energía eléctrica prepago en los eventos contemplados en la ley y en el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio de energía eléctrica.

7

Uso eficiente

Tu **consumo de energía** depende de **dos variables**:



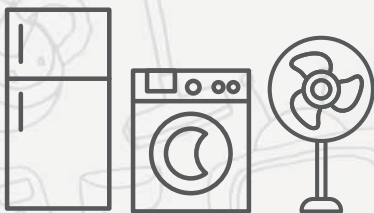
- **Potencia de los electrodomésticos:** al comprar un electrodoméstico elige el que tenga el menor consumo de electricidad, para esto debes verificar los vatios de potencia, mientras más alta la cifra, más alto será el consumo de energía.

- **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 **152 kWh mes de energía.**



8

Recomendaciones para el correcto funcionamiento del equipo de medida

Verificación de las baterías:

Revisa periódicamente las **baterías** de tu display 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.

✗
rEUEcE

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.

^x
OLd

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.

^x
USEd

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.

^{KWh}
0.00

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.

^W
Over Po

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.

LOc OUT

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?

EEEEEEEEEE

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.

dddddddddd

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.

00000000

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.



Mano parpadeando

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#**



Mano parpadeando

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 encuentra 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:

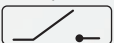
Si no tienes la información de la serie del medidor podrás consultarla digitando el código **16F**.

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 está sin servicio. Debes llamar a la línea de atención al cliente.

OLD

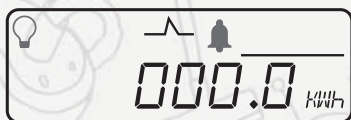
Cuando aparezca en la pantalla la palabra OLD, indica que el PIN ingresado ya fue usado en el medidor hace algún tiempo y no puede ser utilizado nuevamente. Debes dirigirte a uno de los puntos autorizados y realizar una nueva compra.

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 Excelec teclado ovalado:


Si no tienes la información de la serie del medidor podrás consultarla digitando el código FOO y presiona la tecla OK.

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

Este símbolo indica que el PIN fue rechazado porque fue mal ingresado o no fue generado para el medidor de tu vivienda o negocio. Debes esperar algunos segundos para que la pantalla regrese a la condición inicial. Verifica el PIN y la serie del medidor en el comprobante de compra, si el número no pertenece a tu medidor, el PIN debe ser descartado. En este caso acércate a un punto autorizado y realiza una nueva compra para la serie correcta del medidor.

Error 002

Esta pantalla indica que el PIN ingresado ya fue utilizado con anterioridad en el medidor, por lo tanto, no podrá ser utilizado. Espera algunos segundos para que regrese a la condición inicial. Acércate a un punto autorizado y realiza una nueva compra.

Error 003

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 004

Esta pantalla indica que el PIN fue rechazado por caducidad y no podrá ser utilizado. El PIN caduca después de 3 meses de generado sin ser utilizado. Realiza una nueva compra en alguno de los puntos autorizados.

Error 005

Esta pantalla indica que el PIN es un PIN no soportado. Debes validar que el PIN ingresado sea el que te suministraron al momento de la compra. Si después de verificar el PIN y la serie del medidor el problema persiste, llama a la línea de atención al cliente.

Error 006

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 006.



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



Este símbolo indica que el teclado está bloqueado y no responde. Para proceder al desbloqueo presiona la tecla F e inmediatamente la tecla retroceso (símbolo de flecha a la izquierda). Si el problema persiste, llama a la línea de atención al cliente.

Alarma Sonora

Este símbolo aparece por unos 30 segundos, normalmente cuando la carga o crédito del medidor está próximo a terminarse. Acércate a un punto autorizado y realiza una nueva compra. Para desactivar la alarma sonora ingresa el código F 02 y luego la tecla OK



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 le **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**, así:



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 N mero medidor
14203528142

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



¿Cómo interpretar los mensajes del medidor?

55 ☺
100.00 kWh

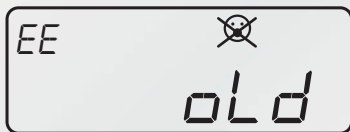
Esta pantalla muestra que se ingresó correctamente el PIN de 20 dígitos porque aparece una cara alegre indicando que la recarga ha sido exitosa. Podrás visualizar la cara en la parte superior y adicional, la cantidad de saldo en energía disponible para utilizar, en este caso, 100 kWh.

EE ☹
r-EJECT

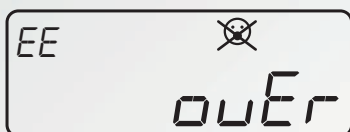
Esta pantalla indica que el PIN de 20 dígitos fue ingresado de manera incorrecta, debes verificar que los 20 dígitos ingresados sean los mismos que te asignaron en el punto autorizado donde realizaste la compra, si es igual y aun así persiste lo indicado en pantalla, debes llamar a la línea de atención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

EE ☒
USED

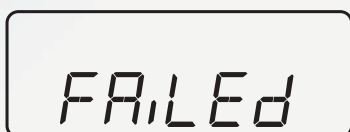
Cuando aparezca en la pantalla del teclado la palabra USED y una carita con una X, esto indica que el PIN de 20 dígitos ya había sido ingresado y utilizado en el medidor de tu vivienda o negocio anteriormente. Debes acercarte a un punto autorizado y realizar una nueva compra.



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 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?



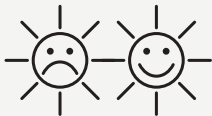
Cara triste parpadeando

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).



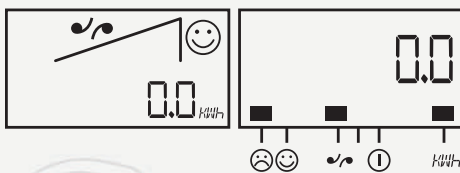
Cara triste y cara feliz parpadeando simultáneamente durante 5 seg.

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.



Cara triste y cara feliz parpadeando alternadamente

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.

9 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, por eso **ratificalo con tu dirección**.



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 en su factura 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 **consumas los kilovatios subsidiados**, las nuevas recargas se te realizarán con **tarifa plena** y **recibirás menos kilovatios** que al inicio del mes.

10 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.

A través de nuestro sitio web **www.epm.com.co** en el **botón Peticiones, quejas, reclamos y recursos** o en cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente puedes presentar tu petición, reclamo, recurso o queja. Ten presente que el tiempo de respuesta a tus peticiones, quejas y reclamos es de **máximo 15 días hábiles** por ley (art. 158 de ley 142 de 1994).





Por ti, estamos ahí

epm[®]

