

aguas
regionales[®]
Grupo·epm

Portafolio de Servicios

Acueducto y Alcantarillado

Somos parte de ti

¿Dónde estamos?

En **Aguas Regionales EPM** prestamos los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en dos subregiones:

Subregión de Urabá

- 📍 Turbo
- 📍 Corregimiento El Reposo
- 📍 Apartadó
- 📍 Carepa
- 📍 Chigorodó
- 📍 Mutatá
- 📍 Nuevo Belén de Bajirá

Subregión de Occidente

- 📍 Santa Fe de Antioquia
- 📍 Sopetrán
- 📍 San Jerónimo
- 📍 Olaya
- 📍 Corregimiento de Sucre



¿Quiénes somos?



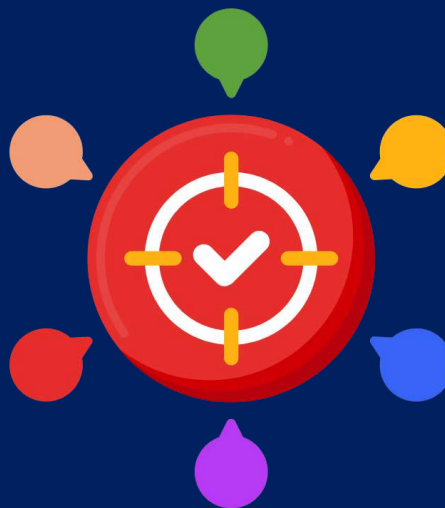
En **Aguas Regionales EPM**, nos dedicamos a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en 5 municipios y 2 corregimientos en la subregión de Urabá (Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá y los corregimientos de Belén de Bajirá y El Reposo) y 4 municipios y 1 corregimiento en la subregión de Occidente (Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya y el corregimiento de Sucre).

Propósito

En Aguas Regionales y el Grupo EPM, buscamos permanecer en el tiempo mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, generando bienestar y equidad en los entornos donde participamos, a través de la ejecución de proyectos de infraestructura; además ofrecer soluciones de agua y saneamiento a nuestros clientes y usuarios por medio de acuerdos empresariales apalancado en las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC, con una actuación empresarial que armonice los resultados financieros, sociales y ambientales.

Estrategia

La estrategia del Grupo EPM es: Crecimiento y optimización de las operaciones con criterios de Responsabilidad Social Empresarial - RSE. La estrategia se desarrolla a partir de las siguientes formas de acción: desarrollador de proyectos, rentabilizador de operaciones y desarrollador de soluciones.



Somos parte de ti

aguas
regionales®
Grupo-epm

Mega

En Aguas Regionales estamos alineados con el cumplimiento del Propósito de nuestro Grupo Empresarial EPM y nos adherimos a la nueva MEGA desde sus dimensiones: social, ambiental y financiera, que es lo que esperamos lograr al año 2020:

“En el 2020 Aguas Regionales estará creciendo de manera eficiente, sostenible e innovadora; garantizando el acceso a los servicios que preste en los territorios donde esté presente, al 92.3% de la población; protegiendo 1245 hectáreas de cuencas hídricas, con una operación carbono neutral y generando \$20 mil millones de EBITDA.”



Calidez

Conocemos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales; sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras; en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.

Nuestros Valores



Responsabilidad

La atención de las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos y el compromiso que asumimos en frente de cada miembro de la sociedad. No discriminamos, ni prejuzgamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.



Transparencia

El sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse y la completa información que permite juzgar acerca de ello. Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.

Así es tu nuevo servicio de acueducto y alcantarillado

El servicio de acueducto que vas a empezar a disfrutar está conformado por:

- Fuentes de agua
- Plantas de Producción de Agua Potable (PPAP)
- Tanques de almacenamiento
- Redes de distribución de acueducto



Nuestra AGUA, es captada de las fuentes (ríos y pozos) por medio de canales de tubería de grandes diámetros, desde allí, es transportada hasta las Plantas de Producción de Agua Potable (PPAP) y después, se lleva a tanques de almacenamiento para finalmente conducirla hasta tu casa o establecimiento a través de un sistema de redes de distribución.

Las redes de distribución de acueducto son las tuberías que transportan el agua desde las Plantas de Producción de Agua Potable (PPAP) hasta los tanques de almacenamiento y finalmente, hasta tu casa o establecimiento.

El servicio de alcantarillado está conformado por los siguientes componentes:

- Colectores
- Interceptores
- Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)

Las redes de alcantarillado son las tuberías que recogen el agua usada que sale de las casas y establecimientos y se lleva hasta unas tuberías de mayor diámetro llamadas colectores, las cuales van paralelas a los ríos.

Así es tu nuevo servicio de acueducto y alcantarillado

Acometidas

La **acometida** de acueducto es la instalación que **lleva el agua** desde la red, es decir, desde las tuberías que pasan por la calle hasta tu casa o establecimiento; esta, está conformada por la tubería que va desde el contador, el contador mismo, su caja, su tapa y las llaves de paso.

Una **acometida de alcantarillado** es la tubería que sale de una casa o establecimiento con las aguas usadas y van hasta la red de alcantarillado.

Nota: las acometidas de acueducto y alcantarillado son de propiedad de cada usuario; por lo tanto, si **Aguas Regionales EPM** hace mantenimiento a solicitudes que hacen los usuarios, son ellos como dueños quienes asumen los **costos de los trabajos**.

Redes Internas o domiciliarias

Son las tuberías que llevan el agua desde el contador hasta el interior de una vivienda, asimismo, los grifos, canillas y duchas, conforman las **redes internas de acueducto**.

Los desagües, sifones y tuberías de salida de las aguas sucias, hacen parte de las **redes internas de alcantarillado**.

Tu casa o establecimiento debe contar con dos tuberías **internas de alcantarillado**: una para aguas lluvias y otra para aguas usadas.

El contador o medidor

El contador es el aparato que mide el consumo de acueducto en metros cúbicos (su unidad de medida). Un metro cúbico (m³) es igual a mil litros y, un litro equivale a cuatro vasos de agua.

Procesos en la prestación del servicio

Proceso

1. Captación

2. Aducción

3. Desarenador

4. Producción

5. Conducción

6. Almacenamiento

7. Telemetría

8. Muestreo

9. Distribución

10. Recolección

11. Transporte

12. Tratamiento





Planta de Producción de Agua Potable (PPAP), Chigorodó



Planta de Producción de Agua Potable (PPAP),
Santa Fe de Antioquia

aguas
regionales[®]
Grupo-epm

Servicio de Acueducto

- Instalación de acometidas nuevas
- Supervisión de acometidas
- Cambio de acometidas
- Traslado de acometidas o medidor de acueducto
- Realce de medidor
- Cambio de medidor
- Cambio de llaves y accesorios
- Reposición de tapas
- Reparación de fugas en acometida y calle
- Servicio de geofonía (detector de fugas)
- Venta de agua en bloque /Hidrante
- Servicio de carro tanque
- Instalación, reubicación y cambio de hidrantes
- Reposición y/o extensión de redes de acueducto
- Construcción y/o reconstrucción de cajas para válvulas de compuerta



Servicio de Alcantarillado

- Instalación de acometidas nuevas
- Supervisión de acometidas
- Cambio de acometidas
- Traslado de acometidas
- Reparación daños de alcantarillado
- Desobstrucción de redes con rotosonda
- Desobstrucción de redes con carro Vector
- Construcción muros de contención y/o gaviones
- Realce de cámaras de inspección
- Construcción de tapas para MH
- Extensiones y reposición de acometidas de alcantarillado



Canales de Atención



- **Línea de atención:** 01 8000 415115
- **Contacto Transparente:** 01 8000 522 955
- **Sedes administrativas:**
Urabá | Calle 97 A # 104 - 13 - Barrio el Humedal, Apartadó - Antioquia - (+57) 4 828 66 57
Occidente | Carrera 11 # 22 A - 63 San Jerónimo, Antioquia - (+57) 4 858 02 96
Horarios: lunes a jueves de 7:00 a. m. a 5:30 p. m. y viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.

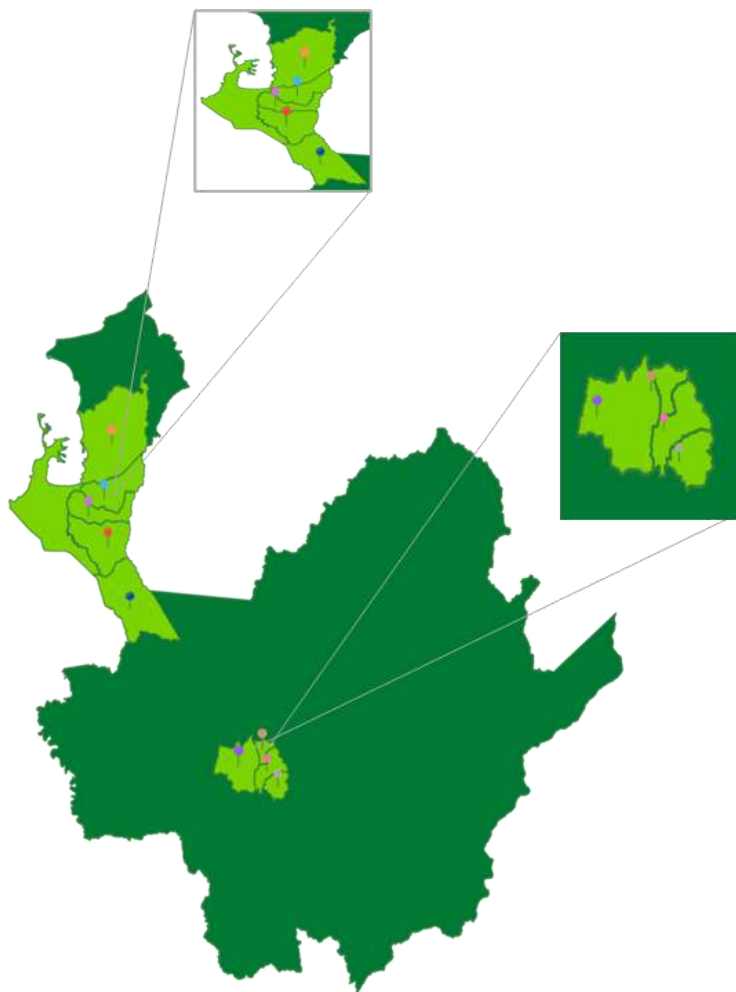
- **Página web:** www.aguasregionales.com
- **Redes sociales:**



@AguasRegionalesEPM

- **Oficinas de Atención al cliente Grupo EPM:** horarios de atención, lunes a viernes de 7:30 a. m. a 11:30 a. m. y de 1:00 p. m. a 5:00 p. m.

Conoce la ubicación de las oficinas de atención al cliente Grupo EPM de los sistemas donde operamos



Turbo: calle 102 N. 14 B - 05
Barrio Baltazar de Casanova

Apartadó: carrera 99 N. 95 – 12
Barrio Fundadores

Carepa: carrera 78 A No.76 A -24
Barrio El Consuelo

Chigorodó: carrera 104 A No 98 B – 45
Calle de la Alcaldía

Mutatá: carrera 10 N. 10 - 15

Santa Fe de Antioquia: calle 9 N. 1 – 179

Olaya: calle 8 N. 10 – 53

Sopetrán: calle 9 N. 10 – 15

San Jerónimo: carrera 11 N. 18 - 108

Atención al Ciudadano

¿Sabes cuándo interponer una petición, Queja, Reclamo y Recurso (PQRs)?

Petición

P

Si ya tienes servicios de Aguas Regionales EPM y necesitas algo de ellos. Ej: separar cuentas, financiar, sacar duplicado.

Queja

Q

Cuando estás inconforme con la actuación o atención de un funcionario/contratista, o con un servicio prestado

Reclamo

R

Cuando tienes inconformidad con los valores que te facturamos

Recurso

R

Cuando no estás de acuerdo con la respuesta a un reclamo que hiciste y deseas que lo revisemos

Conoce los canales para interponer una PQR

1 Página Web

Ingresa a nuestra página web:

www.aguasregionales.com

Y da clic en el botón de peticiones, quejas, reclamos y recursos



2 Línea de atención al cliente

Comunícate a la línea Nacional gratuita

01 8000 415 115



¡Úsala! 



3 Oficinas de atención al cliente

Acércate a las diferentes oficinas de atención al cliente de EPM, de manera presencial en los distintos municipios donde operamos



4 Ema Asesora virtual

Para PQRs puedes ingresar con este enlace:

<http://u.epm.com.co/26/vtprk>



2 Línea de atención al cliente

Comunícate a la línea Nacional gratuita

01 8000 415 115



¡Úsala! 



A través de esta línea gratuita puedes gestionar:

- Cambio de suscriptor
- Vinculación al programa paga a tu medida
- Vinculaciones al programa SOMOS
- Explicación de cuentas
- Plazo para el pago de la factura
- Reporte de daños
- Reporte de conexiones ilegales
- Unificación de cuentas en un mismo contrato
- Devolución por pago doble
- Reclamo por ago no aplicado
- Cambio de Nit o cédula
- Cambio dirección de entrega de la factura
- Quejas

Ten siempre a la mano, el número de contrato que aparece en tu factura de servicios públicos domiciliarios

