

# INTERPRETACIÓN DE FACTURA Y USO EFICIENTE DEL AGUA

Escuela de  
Líderes  
MÓDULO 3  
SECCION 2



# PARTES DE LA FACTURA

01

## Encabezado:

**Contrato: 2044687**  
DIAG 59 AVDA 32 -2 (INTERIOR 120 )  
Estrato: 3- Ciclo: 10  
Bello - Antioquia  
Documento No: 109 8990152  
Cliente: Guillermo Alberto Ferreir  
CC/NIT: 98566389

Datos de identificación del cliente,  
Número de Contrato, Nombre,  
Estrato, Municipio, Documentos de  
identidad, Dirección



# PARTES DE LA FACTURA

02

## Etiqueta:

Referente de pago: 719777786-01

| Vencimiento | Día | Mes | Año  |
|-------------|-----|-----|------|
| Sin recargo | 27  | 06  | 2019 |
| Con recargo | 03  | 07  | 2019 |

### Resumen estado de cuenta

 Incrementó  Disminuyó  Igual

| Consumo | Días facturados | Valor*<br><small>Incluye otros concepto</small> |
|---------|-----------------|---|
|         |                 |   |

Mes correspondiente a la facturación y las fechas de vencimientos con y sin recargo.

Además el referente de pago para los pagos electrónicos.

# PARTES DE LA FACTURA

03

## Resumen de estado de cuenta:

| Resumen estado de cuenta  |         |                 |                   |                         |
|---|---------|-----------------|-------------------|-------------------------|
| <span style="color: orange;">■</span> Incrementó <span style="color: green;">■</span> Disminuyó <span style="color: grey;">■</span> Igual |         |                 |                   |                         |
|   | Consumo | Días facturados | Valor*            | Incluye otros conceptos |
| <b>Acueducto</b>  |         |                 |                   |                         |
| Anterior  | 14 m3   | 30              | \$42,671.67       |                         |
| Actual  | 14 m3   | 31              | \$42,665.98       |                         |
| <b>Alcantarillado</b>   |         |                 |                   |                         |
| Anterior  | 14 m3   | 30              | \$32,307.18       |                         |
| Actual  | 14 m3   | 31              | \$32,302.95       |                         |
| <b>Energía</b>  |         |                 |                   |                         |
| Anterior  | 189 kwh | 30              | \$84,472.28       |                         |
| Actual  | 166 kwh | 31              | \$71,283.97       |                         |
| <b>Gas</b>  |         |                 |                   |                         |
| Anterior  | 16.0 m3 | 30              | \$27,270.34       |                         |
| Actual  | 13.5 m3 | 31              | \$23,817.83       |                         |
| Otros cobros  |         |                 | \$ 21,802.96      |                         |
| Ajuste al peso  |         |                 | \$ 0.07           |                         |
| Ajustes conceptos facturados  |         |                 | \$ 77,830.25      |                         |
| <b>Total</b>  |         |                 | <b>\$ 269,704</b> |                         |

Este mes has sido beneficiado con un subsidio de \$13,156.53 que ya han sido descontados de tu factura.

En el se observan los servicios facturados, las unidades de consumo, los días facturados y su valor correspondiente, la comparación entre el mes actual y el anterior. Además otros cobros , los ajustes al peso y los conceptos no facturados anteriormente, así como el valor total a pagar: que incluyen otras entidades.



# PARTES DE LA FACTURA

04

## Resumen de estado de subsidio:

**Resumen estado de cuenta**

■ Incrementó 
 ■ Disminuyó 
 ■ Igual

|                              | Consumo | Días facturados | Valor*<br><small>Incluye otros conceptos</small> |
|------------------------------|---------|-----------------|--|
| <b>Superservicios</b>        |         |                 |  |
| <b>Acueducto</b>             |         |                 |  |
| Anterior                     | 14 m3   | 30              | \$42,671.67                                      |
| Actual                       | 14 m3   | 31              | \$42,665.98                                      |
| <b>Alcantarillado</b>        |         |                 |  |
| Anterior                     | 14 m3   | 30              | \$32,307.18                                      |
| Actual                       | 14 m3   | 31              | \$32,302.95                                      |
| <b>Energía</b>               |         |                 |  |
| Anterior                     | 189 kwh | 30              | \$84,472.28                                      |
| Actual                       | 166 kwh | 31              | \$71,283.97                                      |
| <b>Gas</b>                   |         |                 |  |
| Anterior                     | 16.0 m3 | 30              | \$27,270.34                                      |
| Actual                       | 13.5 m3 | 31              | \$23,817.83                                      |
| Otros cobros                 |         |                 | \$ 21,802.96                                     |
| Ajuste al peso               |         |                 | \$ 0.07  |
| Ajustes conceptos facturados |         |                 | \$ 77,830.25                                     |
| <b>Total</b>                 |         |                 | <b>\$ 269,704</b>                                |

Este mes has sido beneficiado con un subsidio de **\$13,156.53** que ya han sido descontados de tu factura.

Información sobre el total de subsidios recibidos y ya descontados en el valor total. Estos subsidios varían entre los municipios, son los concejos municipales quien determina los porcentajes y a que estrato aplica.



# PARTES DE LA FACTURA

## Cupón de pago:



(415)7707173981008(8020)071977778601(3900)269704(96)20190703

Contrato: 2044687

**\$ 269,704**

Valor total a pagar

Grandes contribuyentes  
retenedores de IVA  
Autorretenedores  
Renta Res. 547 del 25/01/2002  
e ICA Medellín Res. 32038 del 22/12/2017

Fecha de facturación 12/06/2019

Léelo con tu  
Smartphone  
y paga tu  
factura



Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Es el cupón con el cual queda el ente recaudador como evidencia del recaudo.

En algunos puntos de recaudo se lee el código de barra.



# PARTES DE LA FACTURA

06

## Respaldo de la solapa:

Es la primera parte encontraremos las firmas de los gerentes del grupo según el territorio y los canales de atención al cliente/usuarios.



Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) y dispositivos móviles.

La presente factura presta mérito ejecutivo en virtud del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece a continuación, tiene plena validez para todos los efectos legales.

**epm**<sup>®</sup>  
NIT 890904 996-1

  
Jorge Londoño De la Cuesta  
Representante legal  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

**emvarias**<sup>®</sup>  
NIT 890905055-9

  
Jorge Lenin Urrego Angel  
Representante Legal  
Empresas Varias de Medellín S.A.E.S.P.

**Información**

Puedes presentar tus reclamaciones a través de [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) en la sección Clientes y Usuarios, opción Trámites y Servicios - Peticiones, Quejas y Reclamos.

Para realizar tu reclamo la factura no tiene que estar cancelada, y durante la atención del mismo solo deberas pagar los valores que no son reclamados.

Las reclamaciones por valores facturados no se atienden telefónicamente, ni vía fax.

**Línea de Atención** 44 44 115 en Medellín o 01 8000 415 115 a nivel nacional, en este canal puedes verificar la identidad del personal autorizado que presta los servicios para EPM.

**Puntos de atención**

Consulta la oficina más cercana a tu residencia en la línea 4444115 o en la página web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

# PARTES DE LA FACTURA

07

## Respaldo de la solapa:

Discriminación de los componentes del costo de cada servicio y punto de pago.

### Entidad que nos vigila

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD Número único de registro 4-50010000-1 - [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

### Entidades que nos regulan

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA - [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co) / Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG - [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co)



### Línea ética: "Contacto Transparente"

01 8000 522 955 Exclusiva para denunciar actos indebidos

### Componentes del costo

**Energía:** Generación 194.39 - Transmisión 32.69 - Distribución 185.26 -

Comercializac 44.86 - Pérdidas 36.20 - Restricciones 12.86 -

**Gas:** Componentes Variables: (\$/m<sup>3</sup>) - Compra 650.49 - Distribución

390.10 - Transporte 378.47 - Confiabilidad .00 - Comercializac .00 -

Componentes Fijas (\$/factura) - Restricciones 95.17 - Stn Sin Comp

16.98 - Comercializac 3,108.21 -

### Información técnica

**Energía:** Operador: epm - Dir. Oper: carrera 58 Nro 42 125 - Tel. Oper:

(054)4444115 - 018000415115 - Grupo: 01 - Circuito: 033302 - Cmp: 73

Kwh - Niu: 060812104300070202 - Cro: 1360.62 - Dtt .00 Horas

**Gas:** Duración Interru .00 Horas - Ind.presión 100.00 -

Ind.respuesta 100.00 - Ind.odorización 100.00 - Interrupción Max .00



### Puntos de pago

Recuerda que puedes pagar tus facturas por medios electrónicos, con cargo a tu cuenta de ahorros o corriente. Si vas a pagar con cheque solo recibimos de Gerencia. No tenemos disponible pago con tarjeta de crédito.



#### Pagos en línea

<http://facturaweb.epm.com.co>

#### Almacenes de cadena

Almacenes Éxito, Consumo, Carulla, Surtimax.

#### Pago por ventanilla

#### Entidades Bancarias

Bancolombia a la mano - Corresponsal Bancario, BBVA, Bogotá, Citibank, Colpatría, Davivienda, GNB Sudameris, ITAU, Occidente, Popular.

#### Centros de Pago

Puntos autorizados Red vía Bakto, Reval, Gana, PTM.

#### Cooperativas

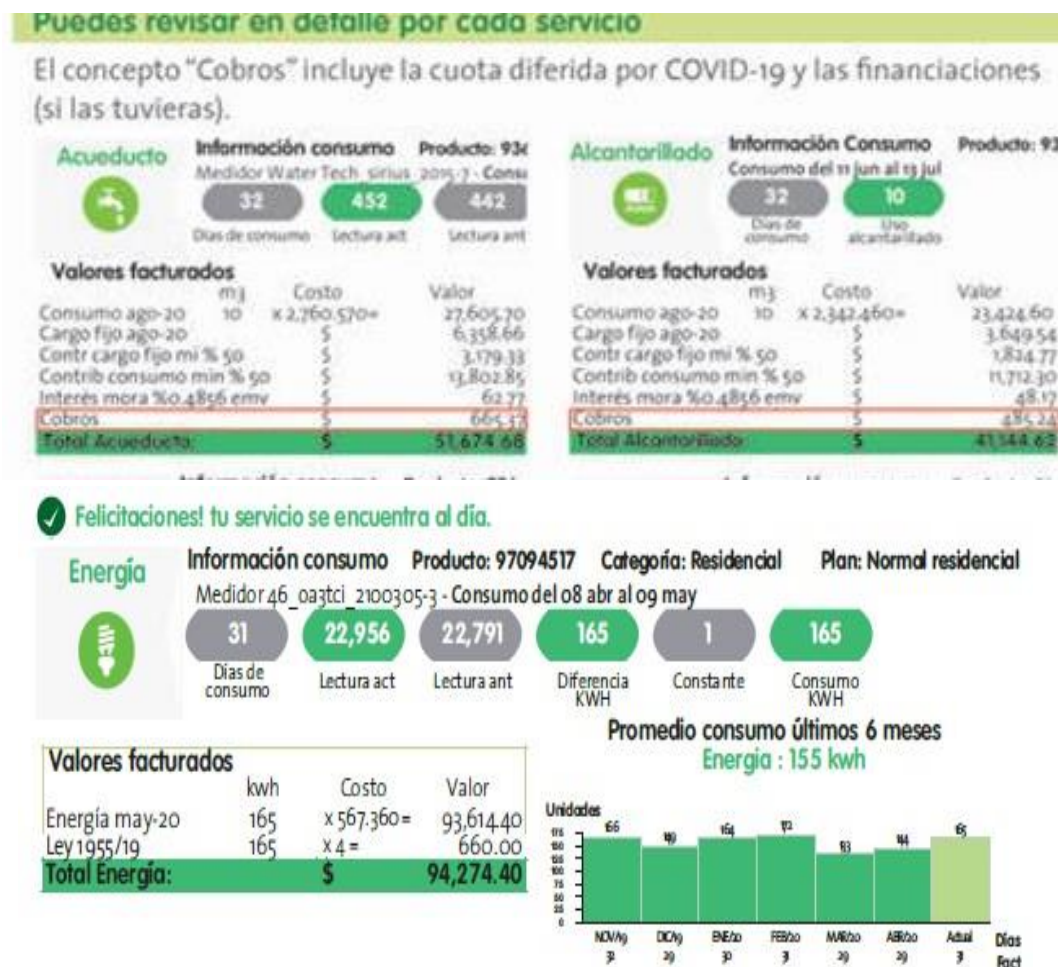
Cotrafa, Confiar, Coofinep, Coogranada, Cooperativa Financiera de Antioquia - CFA, Coopsol, San Roque, Coosanluis, Creafam, Crearcoop, Entremíos, Gómez Plata, León XIII de Maceo, León XIII de Guatapé, Riachon y Suya.



# PARTES DE LA FACTURA

08

- ▶ **Información Básica:** Categoría, instalación, plan
- ▶ **Información consumo:** Numero de medidor, fecha de consumo, días consumidos, lectura actual, lectura anterior Diferencia, consumo del mes.
- ▶ **Valores facturados:** cantidad de m<sup>3</sup> x el costo unitario = valor, subsidio 0 contribución, valor total para el mes
- ▶ **Promedio:** Curva de consumo de los últimos seis meses, días facturados y unidades consumidas.



# PARTES DE LA FACTURA

08

Información Básica: Categoría: Residencial - Estrato 3 - B. Pueblo Nuevo - Antioquia - Carepa - Instalación: 190146100118210000 - Plan: Residencial - N.aptos.que Surte: 1

## Acueducto



Producto  
112721235

## Información consumo

Medidor G2 Misuratori sin Info-7 - Consumo del 03 feb al 05 mar



## Componentes del

### costo

|           |       |
|-----------|-------|
| Cmt       | 1.28  |
| Unitario  |       |
| Cmt Total | 10.24 |

## Valores facturados

|                         | m3 | Costo      | Valor            |
|-------------------------|----|------------|------------------|
| Consumo mar-18          | 8  | x 798.050= | 6,384.40         |
| Cargo fijo mar-18       |    | \$         | 6,772.75         |
| Subsidio                |    | \$         | -996.50          |
| <b>Total Acueducto:</b> |    | <b>\$</b>  | <b>12,160.65</b> |

## Promedio consumo últimos 6 meses



Felicitaciones! tu servicio se encuentra al día.

Información Básica Categoría: Residencial - Estrato 3 - B. Pueblo Nuevo - Antioquia - Carepa - Instalación: 190146100118210000 - Plan: Residencial - N.aptos.que Surte: 1

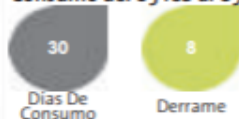
## Alcantarillado



Producto  
112721236

## Información consumo

Consumo del 03 feb al 05 mar



## Componentes del

### costo

|           |        |
|-----------|--------|
| Cmt       | 64.55  |
| Unitario  |        |
| Cmt Total | 516.40 |

## Valores facturados

|                              | m3 | Costo        | Valor            |
|------------------------------|----|--------------|------------------|
| Consumo mar-18               | 8  | x 1,192.130= | 9,537.04         |
| Cargo fijo mar-18            |    | \$           | 3,908.53         |
| Subsidio                     |    | \$           | -867.70          |
| Cobros                       |    | \$           | 37,877.75        |
| <b>Total Alcantarillado:</b> |    | <b>\$</b>    | <b>50,455.62</b> |

## Promedio consumo últimos 6 meses



Felicitaciones! tu servicio se encuentra al día.

# Partes de la factura

09

## Ajustes conceptos facturados :

| Ajustes conceptos facturados         | Unidades | Costo    | Valor               |
|--------------------------------------|----------|----------|---------------------|
| AGUA POTABLE - CONSUMO ABR-19        | 1.50     | 2,517.89 | \$ 3,776.84         |
| AGUA POTABLE - CONSUMO ABR-19        | 15.00    | 2,517.89 | \$ 37,768.35        |
| ALCANTARILLADO - CONSUMO ABR-19      | 1.50     | 2,219.27 | \$ 3,328.91         |
| ALCANTARILLADO - CONSUMO ABR-19      | 15.00    | 2,219.27 | \$ 33,289.05        |
| ALCANTARILLADO - SUBS CONSUMO ABR-19 | 1.50     |          | \$ -332.89          |
| <b>Total</b>                         |          |          | <b>\$ 77,830.25</b> |

Detalles de los costos que no se habían facturado en meses anteriores por encontrarse en investigación.

10

## Otras entidades:

Cobros que pertenecen a entidades diferentes a EPM pero que por convenio de facturación se reportan en la factura. Tasa de aseo y Alumbrado público. Allí aparecen los detalles del operador de cada servicio y los cobros asociado.

| Otros cobros / Otras entidades  |                             |                                   |                       |
|---|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| <b>Bello Aseo</b>   |                             |                                   |                       |
| 107664047   | pqrbello@interaseo.com.co   | www.belloaseo.com                 |                       |
| Bello Aseo S.a. E.s.p.  | Nit: 8110076185             | Tel: 2755280 - 2721911            | Dir: calle 49 n 47-45 |
| Usuario: Javier Mauricio - Residencial - Estrato 3 - Diag 59 Avda 32 -2 (interior 120 - Bello - Antioquia)  |                             |                                   |                       |
| Frecuencias Semanal: No Aprovechables: 3 - Barrido: 3   |                             |                                   |                       |
| Pago periodo anterior: \$ 14,535.10   |                             |                                   |                       |
| Periodo consumo: Abril 2019   |                             |                                   |                       |
| <b>Valores facturados</b>   |                             | <b>Cantidad de Residuos (Ton)</b> |                       |
| Cargo Fijo  | \$ 7,724.44                 | Abri-19                           | 0.048                 |
| Cargo Variable Aprovechable   | \$ 15.69                    | Mar-19                            | 0.048                 |
| Subsidio  | \$ -724.14                  | Feb-19                            | 0.048                 |
| Cargo Variable  | \$ 7,504.97                 | <b>Residuos del Periodo (Ton)</b> |                       |
| <b>Total</b>  | <b>\$ 14,520.96</b>         | No Aprovechables                  |                       |
|   |                             | Ultimos 6 meses                   |                       |
|   |                             | Mar-19                            | \$ 14,532.73          |
|   |                             | Feb-19                            | \$ 14,457.76          |
|   |                             | Ene-19                            | \$ 14,291.69          |
|   |                             | Dic-18                            | \$ 13,326.57          |
|   |                             | Nov-18                            | \$ 13,197.41          |
|   |                             | Oct-18                            | \$ 13,128.11          |
|   |                             | Barrido y limpieza 0.001          |                       |
|   |                             | Limpieza urbana 0                 |                       |
|   |                             | Rechazados 0                      |                       |
| <b>Alumbrado Público Bello</b>  |                             |                                   |                       |
| 121420505   | notificaciones@bello.gov.co | www.bello.gov.co                  |                       |
| Municipio De Bello  | Nit: 8909801121             | Tel: 6047944 EXT 1223 - 1224      | Dir: cra 50 # 51-00   |
| Usuario: Javier Mauricio - Residencial - Estrato 3 - Diag 59 Avda 32 -2 (interior 120 - Bello - Antioquia - Acuerdo No. 06 De 14 Abril De 2013 - Ccu Cláusula 36 Parágrafo 3) |                             |                                   |                       |
| Pago periodo anterior: \$ 7,283.18  |                             |                                   |                       |
| <b>Valores facturados</b>   |                             | <b>Pago periodo anterior:</b>     |                       |
| Alumbrado Público   | \$ 7,282.00                 | \$ 7,283.18                       |                       |
| <b>Total</b>  | <b>\$ 7,282.00</b>          |                                   |                       |
| <b>Total otros cobros</b>   |                             | <b>\$ 21,802.96</b>               |                       |

¿Sabes si habrá interrupciones programadas de energía que impacten las actividades de tu casa o empresa?. Ya puedes consultarlo con tu número de contrato o instalación, ingresando a <https://www.epm.com.co/site/interrupciones-de-energia>

# Partes de la factura

11

## Detalles acuerdos de pago :

| Detalle Acuerdos de Pago |                       |             |              |              |             |  |
|--------------------------|-----------------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--|
| Servicio                 | Descripción           | Día/Mes/Año | Cuotas Pend. | Saldo        | Valor Cuota |  |
| Aguas                    | Cuota Consumo Sin Iva | 29/05/2020  | 23           | \$ 30,116.64 | \$ 1,356.00 |  |
| Aguas                    | Cuota Cargo Fijo      | 29/05/2020  | 23           | \$ 5,336.18  | \$ 240.26   |  |
| Agua Resi                | Cuota Cargo Fijo      | 29/05/2020  | 23           | \$ 3,062.69  | \$ 137.90   |  |
| Agua Resi                | Cuota Consumo Sin Iva | 29/05/2020  | 23           | \$ 25,555.25 | \$ 1,150.62 |  |

Relación de trabajos realizados o requeridos en la vivienda.  
Allí relacionan el servicio, la descripción, fecha de los trabajos realizados, cuotas pendientes, saldo y valor diferido mensual.





# Canales de atención

Sabías que desde la comodidad de tu hogar y a través de nuestra línea 4444115 o desde tu celular 018000415115 puedes realizar de forma fácil y rápida las siguientes transacciones:

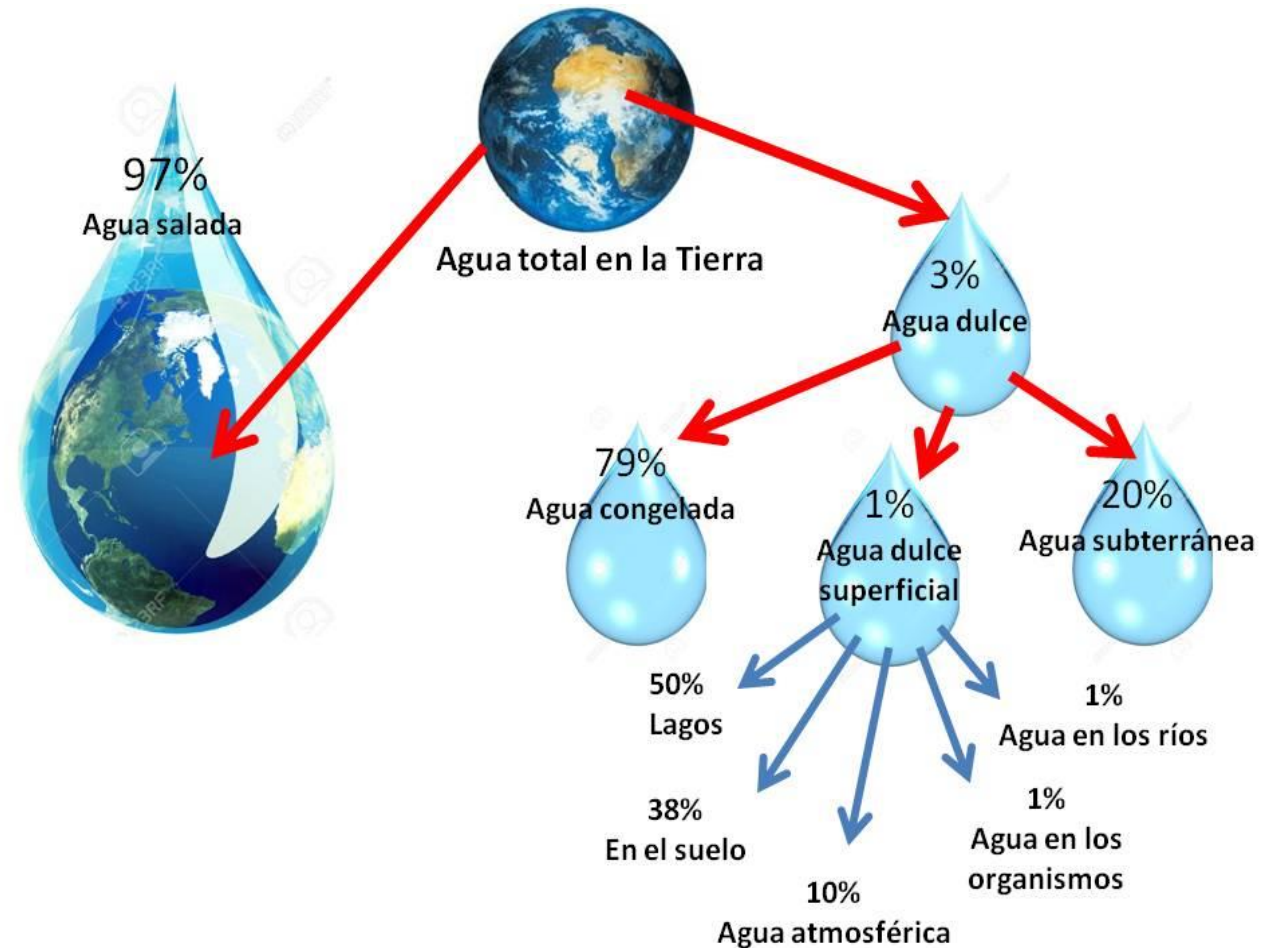
- Inscripción de Paga a tu medida
- Cambio de suscriptor
- Plazo para pago
- Duplicados de factura vía correo electrónico
- Consulta de requisitos
- Aclarar inquietudes sobre tu factura



# El agua en la tierra

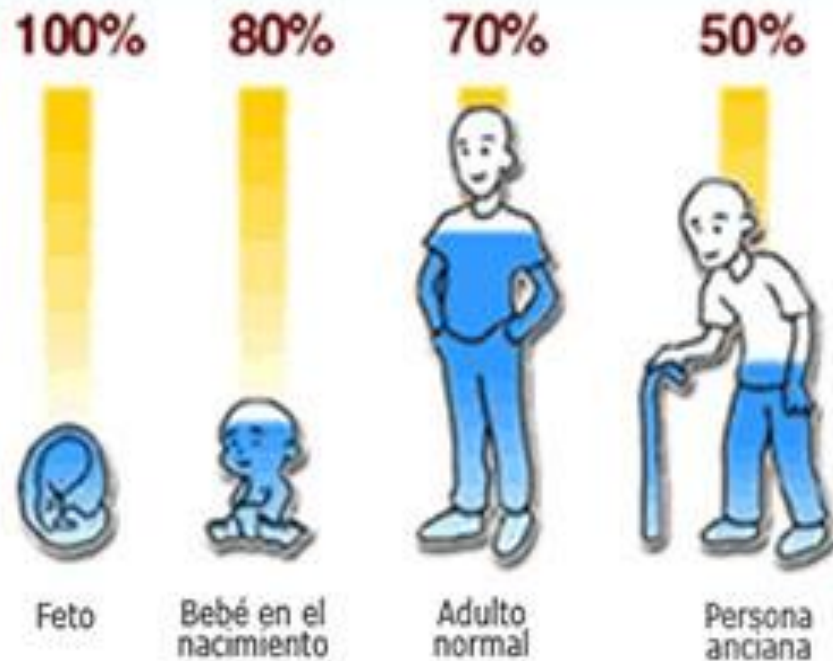
El agua se encuentra en el 70% de la tierra.

97 % de ella se encuentra en los océanos como agua salada y en un 3% es agua dulce, de la cual 2% es agua dulce no accesible ya que se encuentra en los casquetes polares (grandes masas de hielo). El 1% de agua dulce accesible y disponible está distribuida en orden descendente en lagos, humedad del suelo, atmosfera, embalses, ríos y materia viva



# El agua en nuestro cuerpo

Porcentaje de agua en el cuerpo humano

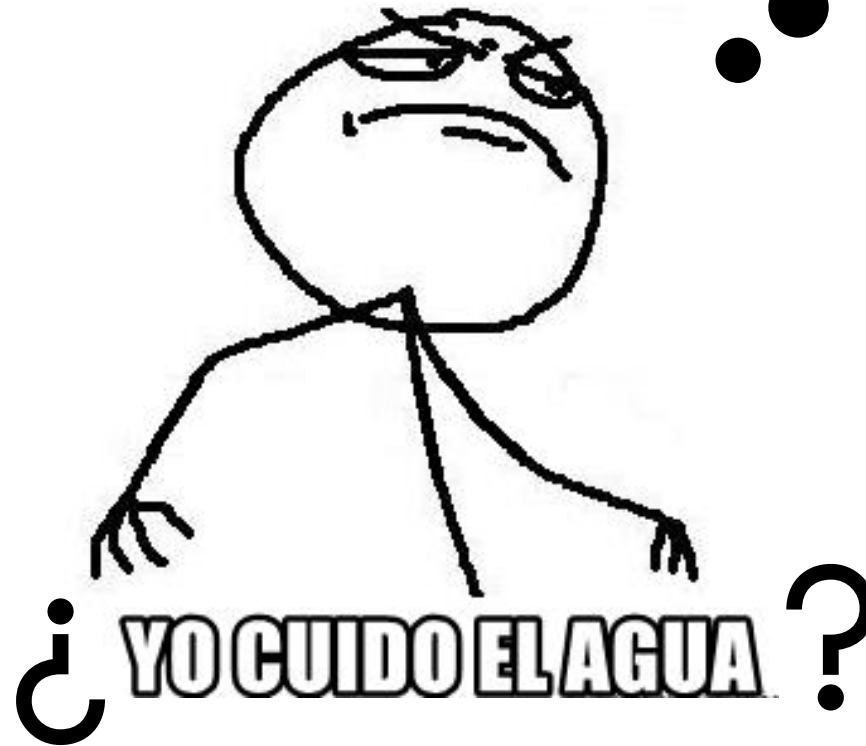
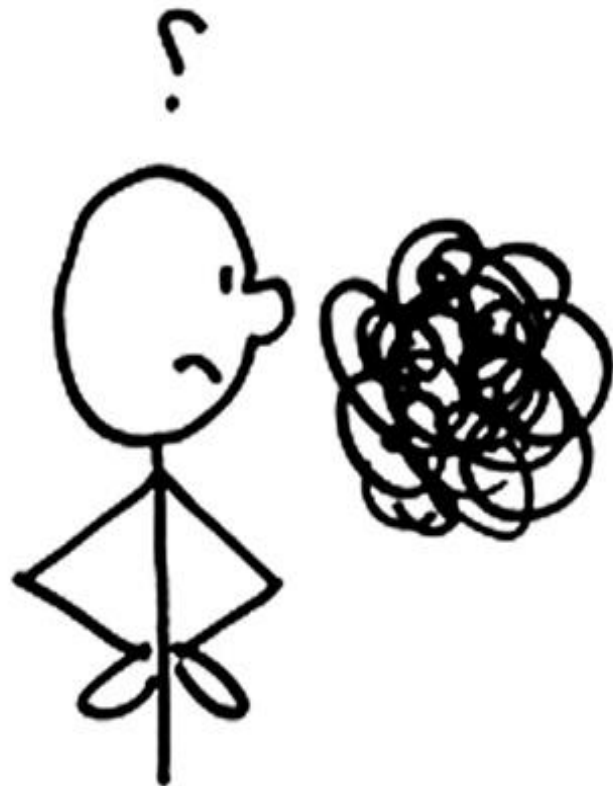


# Principales usos del agua





Pensemos...



# Marco Legal



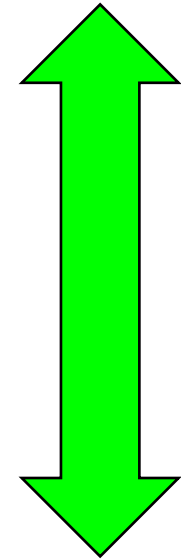
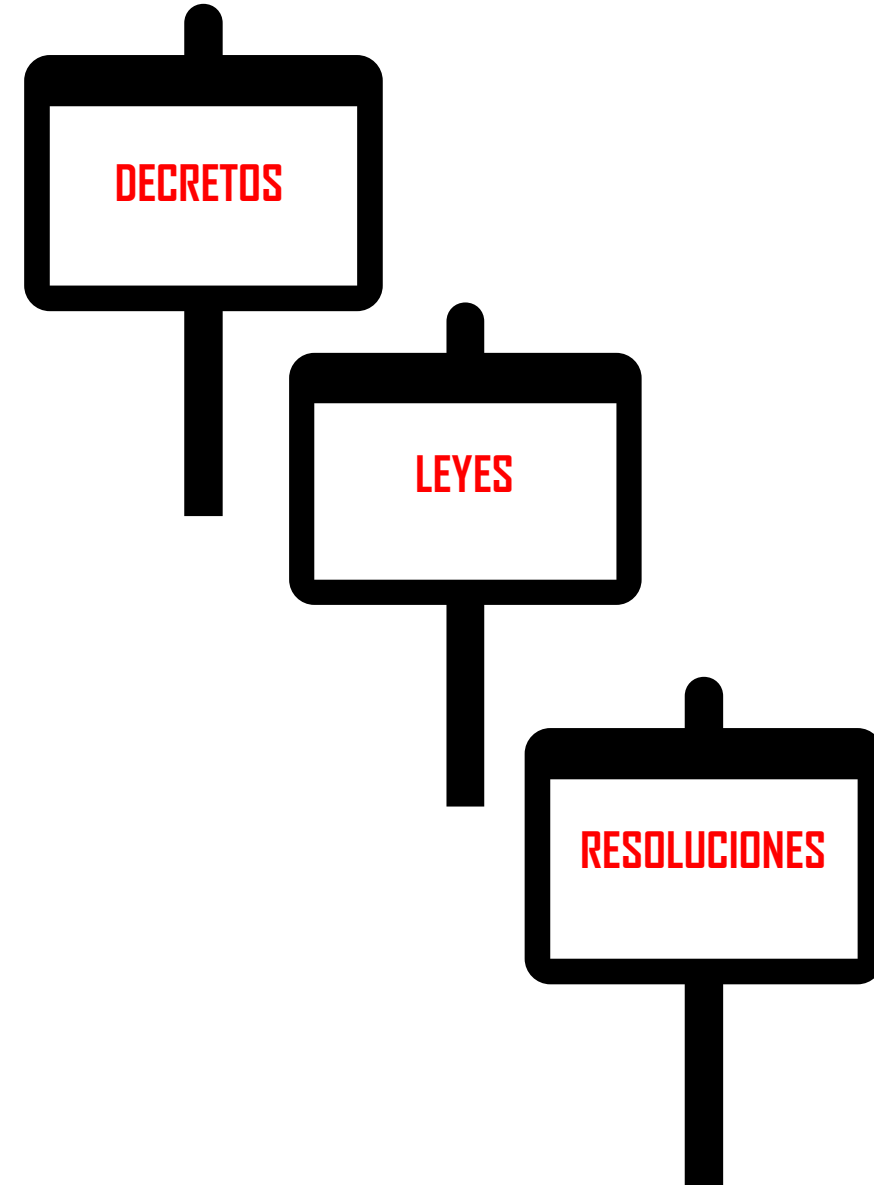
## NORMATIVA DEL RECURSO HÍDRICO



Existen normas vigentes relacionadas con la gestión integral del recurso hídrico y que son relevantes para su uso, protección, conservación y manejo.

Se establece reglamentación y regulación en materia hídrica, sobre la conservación, preservación, uso y manejo del recurso incluyendo la eficiencia en el uso y aprovechamiento de las aguas superficiales y subterráneas.

La formulación de los planes y programas son necesarios para garantizar la disponibilidad del recurso hídrico en calidad y cantidad.



# Marco Legal

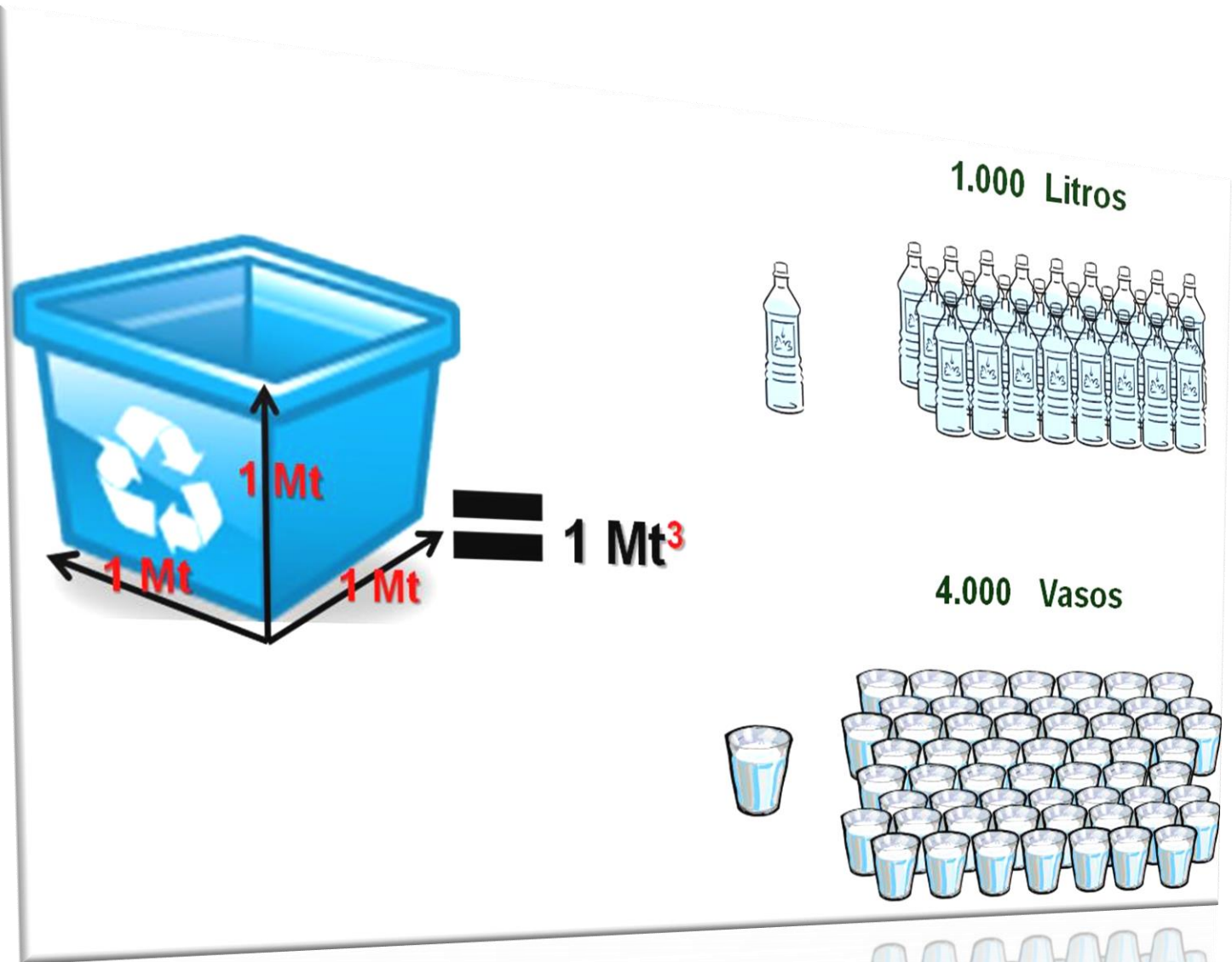


1. **DECRETO 3102 DE 1997**: Por el cual se reglamenta el artículo 15 de la ley 373 de 1997 en relación con la instalación de equipos , sistemas e implementos de bajo consumo de agua
2. **LEY 373 DE 1997**: por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua



# Uso eficiente del agua

El **consumo básico** es el volumen de agua destinado a satisfacer las necesidades esenciales de las familias.







# ¿Cuanto gastamos en los consumos del hogar?

## Ducha (3)







 Rociadores de ducha para ahorrar agua  
8-9 l/min  


 Rociadores de ducha antiguos y empotrados al techo  
18-20 l/min  


## Cepillado de dientes (4)







 Cerrar el grifo mientras se cepilla los dientes  
0 l/min  


 Dejar abierto el grifo mientras se cepilla los dientes  
6 l/min  


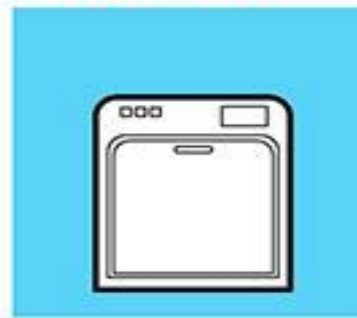
## Descarga del inodoro (3)







 Modelos de dos botones para ahorrar agua  
3 l por descarga (promedio)  


 Inodoros antiguos  
9 l por descarga  


## Lavado de la vajilla (3)







 Lavavajillas de clase A  
10 l por lavado (programa ecológico)  


 Lavar los platos a mano  
50-150 l por lavado  


## Lavado de ropa (3)



 Lavadoras de clase A  
60 l por lavado  


 Lavadoras antiguas  
130 l por lavado  


# Fugas de agua

El 90% de las reclamaciones por altos consumos se da por los goteos y fugas de agua.

- Llave goteando: hasta 80 litros al día, 2.4 metros cúbicos al mes.
- Hilo de agua de 1.6 de diámetro: hasta 180 litros al día, 5.4 metros cúbicos al mes.
- Hilo de agua de 3.2 de diámetro: hasta 675 litros, 20.3 metros cúbicos al mes.
- Inodoro en mal estado: hasta 5.000 litros, 150 metros cúbicos al mes
- Tanques con rebose: hasta 12.000 litros, 360 metros cúbicos al mes



**Las fugas y goteras su economía pueden afectar, por eso repare o cambie las instalaciones defectuosas.**

# Uso eficiente del agua



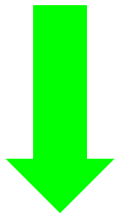
- Cerrar la llave mientras se enjabona, se cepilla o se afeita.
- Recoge el agua que utilizas para lavar los alimentos y úsala para lavar las plantas.
- Descongela los alimentos con tiempo, evita usar el chorro de agua.
- Al lavar los platos cierra la llave mientras los enjabonas.
- Usa la lavadora con cargas completas y sigue las indicaciones sobre la cantidad de detergente que se requiere así evitaras cargas adicionales.

# Uso eficiente del agua

- Toma duchas cortas así evitaras desperdiciar agua.
- Recoger aguas lluvias para el riego de jardines, lavado de pisos y vehículos.
- Hacer reservorios de agua lluvia para uso doméstico.
- Retirar los residuos de la vajilla u ollas y luego de lavarlos.
- Inspeccionar que no haya fugas en baños y lavamanos.
- No arrojar al inodoro pañuelos faciales, paños húmedos o servilletas.



# Otros cuidados del agua



- No depositar desechos o basuras en fuentes de agua
- No realizar ningún tipo de vertimiento de aguas usadas o con residuos tóxicos a fuentes hídricas
- No verter aceites o combustibles a ríos, caños, quebradas, lagunas o en zonas de inundación o franjas protectoras
- Llevar al paseo de olla alimentos preparados o listos para preparar
- No utilizar desechables ni bolsas plásticas, estas contaminan el agua

**Muchas gracias.**