



Aguas de Malambo adoptó nuevas medidas para posibilitar el acceso al servicio de acueducto y alcantarillado durante la pandemia del coronavirus (COVID-19)

- **La Empresa implementó lo dispuesto en los nuevos decretos del Gobierno Nacional y en las resoluciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)**
- **Usuarios residenciales que durante la contingencia tengan dificultades con el pago de la factura contarán con opciones especiales de pago**
- **Aguas de Malambo hace un llamado a quienes puedan pagar la factura a que lo hagan, así más personas podrán disfrutar de los servicios públicos**

Malambo, 4 de mayo de 2020

En su compromiso con la comunidad y en concordancia con las nuevas disposiciones del Gobierno Nacional y los entes regulatorios, Aguas de Malambo implementó una serie de medidas que facilitan el acceso y pago de los servicios públicos domiciliarios a sus clientes y usuarios que más lo necesiten mientras se mantenga la declaratoria de emergencia en el país, debido a la pandemia del coronavirus (COVID-19).

Estas nuevas disposiciones responden a lo definido por el Gobierno Nacional en los decretos 517 del 4 de abril de 2020; 520 del 7 de abril y 580 del 15 de abril de 2020, así como en las resolución CRA 915 del 16 de abril de 2020.

Estas son las nuevas medidas adoptadas pensando en la ciudadanía:

Estratos 1 y 2

- ✓ Plazo para pago de 36 meses a una tasa del 0% en caso de que no puedas pagar los consumos de acueducto y alcantarillado que has tenido durante esta contingencia.
- ✓ El plazo de 36 meses se aplicará automáticamente en caso de que no pagues la factura, antes de la fecha con recargo que aparece en la factura de Aguas de Malambo.
- ✓ Tendrás un período de gracia de 2 meses, sin cobro de intereses, antes de que tengas que pagar la primera cuota. La primera cuota te llegará en la factura que recibas a partir del 17 de junio de 2020. Aplican a las facturas emitidas desde el 17 de marzo hasta el 17 de mayo de 2020*.
- ✓ Si luego de que se aplicara el pago por cuotas, deseas pagar el valor total de estos consumos, puedes solicitarlo sin problema, en la línea 018000518196.

<http://www.grupo-epm.com/aguasdemalambo>

comunicaciones@aguasdemalambo.com

- ✓ No cobraremos intereses de mora por el no pago de las facturas expedidas entre el 23 de marzo y el 11 de junio de 2020** y para estas mismas fechas, congelaremos las cuotas de todas las financiaciones.
- ✓ Si tienes deudas anteriores a la contingencia, te ofrecemos facilidades de pago con tasas y plazos especiales. Estas condiciones aplican si te contactas con nosotros antes del 30 de junio de 2020. Luego de esa fecha aplicarán las condiciones vigentes en Aguas de Malambo.
- ✓ Durante la contingencia, reinstalamos y reconectamos los servicios de los hogares que estaban suspendidos por falta de pago, buscando llevarles bienestar y calidad de vida.
- ✓ Durante la contingencia no realizaremos suspensiones y cortes de los servicios públicos domiciliarios por falta de pago.

Estratos 3 y 4

- ✓ Plazo para pago de 24 meses a una tasa del DTF + 2***, en caso de que no puedas pagar los consumos de acueducto y alcantarillado que has tenido durante esta contingencia.
- ✓ El plazo de 24 meses se aplicará automáticamente en caso de que no pagues la factura, antes de la fecha con recargo que aparece en la factura de Aguas de Malambo.
- ✓ Tendrás un período de gracia de 2 meses, sin cobro de intereses, antes de que tengas que pagar la primera cuota, la primera cuota te llegará en la factura que recibas a partir del 17 de junio de 2020.
- ✓ Si luego de que se aplicara el pago por cuotas, deseas pagar el valor total de estos consumos, puedes solicitarlo sin problema, en la línea 018000518196.
- ✓ No cobraremos intereses de mora por el no pago de las facturas expedidas entre el 23 de marzo y el 11 de junio de 2020*** y para estas mismas fechas, congelaremos las cuotas de todas las financiaciones.
- ✓ Durante la contingencia, reinstalamos y reconectamos los servicios de los hogares que estaban suspendidos por falta de pago, buscando llevarles bienestar y calidad de vida.
- ✓ Durante la contingencia no realizaremos suspensiones y cortes de los servicios públicos domiciliarios por falta de pago.
- ✓ Si tienes deudas anteriores a la contingencia, te ofrecemos facilidades de pago con tasas y plazos especiales. Estas condiciones aplican si te contactas con nosotros antes del 30 de junio de 2020. Luego de esa fecha aplicarán las condiciones vigentes en Aguas de Malambo.

Términos y condiciones

* Las fechas de aplicación de las medidas pueden variar, por servicio, dependiendo de la entrada en vigencia de las resoluciones de las comisiones de regulación, decretos del Gobierno Nacional y del ciclo de facturación al que perteneces.

**Fecha sujeta a la finalización del aislamiento preventivo informada por el Gobierno Nacional.

*** Tasa de Referencia Estratos 3 y 4: EA: 6.67%

Nota: Las condiciones especiales de pago ofrecidas, no son aplicables a otros valores incluidos en la factura, tales como, valores facturados por recuperaciones de meses anteriores.

Aporte voluntario los usuarios como alivio económico para los más necesitados

¡Si quieres, tú también puedes ayudar! Verás en tu factura la opción de realizar un aporte voluntario, que será destinado a aliviar el pago de los servicios de las familias más vulnerables. Esto es estrictamente voluntario y, el hacerlo, queda sujeto a decisión de cada persona. Los usuarios que deseen aportar un valor diferente al sugerido podrán hacer la modificación del aporte voluntario a través de nuestra página web, allí ingresan con su número de contrato y modifican el aporte ya sea superior o inferior al sugerido.

Uso eficiente de los servicios públicos domiciliarios

Durante el período en el que las familias estén en aislamiento preventivo obligatorio en sus hogares es probable que se presente aumento en el consumo de los servicios públicos. Aguas de Malambo recomienda un uso eficiente de los mismos. Con pequeñas acciones individuales se suma al bienestar de todos sin impactar las finanzas del hogar. Es importante señalar que se continuará con la lectura de los medidores y la entrega de la factura, así los usuarios podrán conocer sus consumos y definir acciones personales de control que busquen un uso eficiente de los servicios públicos domiciliarios.

Otras acciones ya ejecutadas por Aguas de Malambo para la atención de la contingencia

Aguas de Malambo está comprometida con la prestación de los servicios públicos con calidad, continuidad y cobertura. La situación que hoy enfrenta el país por la pandemia del coronavirus (COVID-19) no es ajena a la Organización y, por ello, permanentemente busca opciones para facilitar a sus clientes el acceso y la financiación de los servicios públicos, todo dentro de la normatividad que rige a las compañías de su naturaleza. Las condiciones especiales de pago se suman a otras disposiciones anunciadas ya con anterioridad, que incluyen, a la fecha:

- ✓ Se ejecutó el 100% de la reinstalación del servicio de acueducto en los hogares que lo tenían suspendido por morosidad en el pago de la factura.
- ✓ Aguas de Malambo desde el 18 de marzo ha entregado agua en carrotanque a sectores que se encuentran fuera de nuestra área de prestación de servicios (veredas y barrios subnormales).
- ✓ Entrega de hipoclorito de sodio para apoyar limpieza de casas, cuadras y calles organizada por la comunidad.

Continuamos atendiendo inquietudes, peticiones, quejas, trámites, solicitudes y reclamaciones de la comunidad a través de:

- ✓ Líneas de atención 018000 518196.
- ✓ El pago de la factura puede realizarse a través de nuestra página web www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo o en los sitios de recaudo autorizados: SuperGiros, Almacenes Éxito, Baloto, corresponsal Bancolombia.

Gracias por difundir esta información

Área de Comunicaciones Aguas de Malambo - Grupo EPM

Visita la sección de ACTUALIDAD en nuestra página web y allí encontrarás:
Boletines de prensa - Noticias y eventos

Síguenos en redes sociales



<http://www.grupo-epm.com/aguasdemalambo>

comunicaciones@aguasdemalambo.com