

EPM ofrece alternativas de pago y financiación para acompañar a sus usuarios y clientes

- A partir del 1 de enero de 2027, el Banco de la República dejará de calcular la DTF. Por lo tanto, el Indicador Bancario de Referencia (IBR) sustituirá a la DTF para calcular los intereses de las financiaciones de EPM que actualmente utilizan esta tasa
- EPM dispone de diferentes canales de atención para orientar a sus usuarios y clientes y ayudarles a conocer la alternativa que mejor se adapte a su situación
- Los clientes y usuarios pueden acceder a pagos parciales y opciones de financiación de sus créditos con EPM, de acuerdo con las condiciones de cada caso

Medellín, martes 20 de octubre de 2026 (@EPMestamosahi) | EPM ofrece diferentes alternativas para acompañar a sus clientes y usuarios que enfrentan dificultades temporales para cumplir con el pago de sus facturas. Estas opciones buscan facilitar la normalización de sus obligaciones y contribuir a la continuidad en la prestación de los servicios públicos.

Entre las alternativas disponibles se encuentran los **pagos parciales y la financiación de la deuda**, que se aplican de acuerdo con las condiciones particulares de cada cliente y usuario.

Pagos parciales, una opción para avanzar gradualmente

Esta alternativa de pago permite realizar abonos a las facturas pendientes para avanzar gradualmente en la normalización de la deuda. Los clientes y usuarios que tienen sus servicios activos y una factura vencida pueden realizar hasta tres pagos parciales durante un período de 12 meses.

Los clientes y usuarios con servicios activos y dos facturas vencidas pueden hacer hasta cinco pagos parciales no consecutivos durante un período de 12 meses. Si el servicio está suspendido o cortado, pueden acceder a esta alternativa las veces que sea necesario hasta eliminar la causa de la suspensión o el corte. Esto les permite hacer abonos según su capacidad económica y cumplir las condiciones para la reconexión o reinstalación.

Financiación de la deuda: condiciones según cada caso

EPM también ofrece opciones de financiación para que sus clientes y usuarios puedan ponerse al día sin pagar la totalidad de la deuda de manera inmediata.

Las condiciones se establecen de acuerdo con cada caso y pueden incluir el plazo, el porcentaje de la cuota inicial y la tasa de interés aplicable. Los clientes y usuarios pueden

Dato clave

La sustitución de la DTF por el IBR no modifica el saldo pendiente de la financiación ni los valores que los clientes y usuarios ya hayan pagado.

recibir orientación en las Oficinas de Atención de EPM o a través de los diferentes canales de servicio.

Cambio de la DTF al IBR

Los clientes y usuarios que tienen financiaciones con intereses calculados con base en la DTF deben tener en cuenta que, a partir del 1 de enero de 2027, cambiará el indicador de referencia utilizado para calcular estos intereses en Colombia.

La Ley 2294 de 2023 establece que el Banco de la República continuará calculando y publicando la DTF hasta el 31 de diciembre de 2026 y contempla la modificación de los contratos y actos que hacen referencia a esta tasa. En cumplimiento de esta disposición, EPM sustituirá la DTF por el IBR (Indicador Bancario de Referencia) y ajustará los puntos adicionales acordados previamente para mantener la equivalencia económica de los acuerdos de pago.

Este cambio no corresponde a una nueva financiación ni a un nuevo crédito. Se trata de una actualización del indicador de referencia utilizado para calcular los intereses en el país. La sustitución de la DTF por el IBR no modifica el saldo pendiente de la financiación ni los valores que los clientes y usuarios ya hayan pagado. El cambio se aplicará al indicador utilizado para calcular la tasa de interés.

La transición no busca encarecer las financiaciones. EPM ajustará la metodología considerando las diferencias entre ambos indicadores, con el propósito de mantener condiciones financieras equivalentes.

Para su servicio

Los clientes y usuarios pueden consultar las preguntas y respuestas sobre el cambio de la DTF al IBR y conocer en detalle qué significa esta actualización y cómo se aplicará en www.epm.com.co, en la sección Crédito y gestión de cartera.

La comunidad puede recibir información y asesoría a través de:

- Línea de Atención al Cliente de EPM: (604) 44 44 115.
- www.epm.com.co
- Asesora virtual Ema, WhatsApp: 302 3000 115.
- Oficinas de atención de EPM.

Información para periodistas: **EPM Prensa** | Juan José G. Villegas | 310 823 89 42 | juan.garcia.villegas@epm.com.co | www.epm.com.co

Síguenos en:



Sala de prensa: www.epm.com.co/site/home/saladeprensa

