

Datos de la petición

Petición presentada por	GLORIA EMILSE GODOY	Número de radicado	20250120218802
		Fecha de radicado	14/11/2025
Dirección de respuesta	CR 54 CL 79 -55	Numero de respuesta	20250130213931
	ITAGÜÍ, ANTIOQUIA	Fecha de respuesta	27/11/2025

Apreciada Gloria Emilse,

Recientemente nos hizo llegar una petición, mediante la cual manifiesta que, realizó una recarga por valor de \$15.000 el 12 de noviembre, otra por \$20.000 el 13 de noviembre, y una más por \$10.000 el 14 de noviembre de 2025, sin embargo, pasados 5 minutos se quedó sin servicio de agua, por ende, requiere una revisión del medidor prepago, dado que, esta sin servicio y perjudicada. Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, le responderemos su solicitud a continuación.

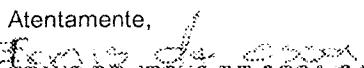
Respuesta a su petición

Le informamos que, hemos generado la solicitud 5894105, mediante la cual nuestro personal técnico operativo visitó la instalación objeto del escrito, en dicha revisión se determinó que, el medidor prepago está en correcta posición, no presenta novedades, lee la tarjeta correctamente.

Así mismo, se pudo determinar que, al interior de la vivienda hay una fuga que está ocasionando el alto consumo, mismo que consume las recargas rápidamente, por ende, se recomienda contratar un técnico particular de su confianza para detectar y corregir el daño que le está causando la afectación a los saldos recargados, dado que, la cometida, sus accesorios y redes internas son responsabilidad del cliente.

Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y lo invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,


FERMIS DE JESUS DE OSSA CANO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13192696-J9X0



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17A-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0680 de marzo 14/2000
Lic. Min. 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Min. C
CUI 4923 Transporte de Mercancías
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055146698

CUFE

Somos Autorizados Resoluc. 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc. 000290 Dic/2024
Agente Receptor de IVA

REC. GENERACION/ADMISSION 28/11/2025 12:14		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: ITAGUI-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM PQR156 epm.pqr156@envia.colvanes.com.co		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION: Desconocido No.31 Rechazado No.44 No Resiste No.35 No Redimado No.40 Dr. errada No.34 Otras (Nov Operativa/cerrada)		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8256657		CEDEULA 7117 NIT 890904996-1		COD. POSTAL ORIGEN		CUENTA: 03-901-0094430	
PARA: GLORIA EMILSE GODOY CR 54 CL 79 -55		PESO A COBRAR(kg) 1		VALOR DECLARADO 5000		VAL SERV. ME 0		FLETE VARIABLE 0	
TEL: 3045450097		CEDEULA 7117 NIT		COD. POSTAL 055410603		RECIBE LOS SABADOS: SI		OBSERVACIONES EN LA ENTREGA: 34	
NOTAS: PQR-13192996-J9X0		Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: OFICIO		TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 29/11/2025	
CARTAPORTE SI		CDA		0155					

El usuario que compra mercancía que fue comprada en el comercio que se encuentra publicado en la página web www.envia.co no Colvanes SAS y en las cancelas ubicadas en los
puntos de servicio que regula el servicio acordado entre las partes, queda ordenado a la cancela ubicada en la sucursal de este documento. Para la cancela en el PQR remite
a nuestra página web o al PBX (4) 4310098

Para el cliente que compra mercancía que fue comprada en el comercio que se encuentra publicado en la página web www.envia.co no Colvanes SAS y en las cancelas ubicadas en los
puntos de servicio que regula el servicio acordado entre las partes, queda ordenado a la cancela ubicada en la sucursal de este documento. Para la cancela en el PQR remite
a nuestra página web o al PBX (4) 4310098



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17A-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0680 de marzo 14/2000
Lic. Min. 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Min. C
CUI 4923 Transporte de Mercancías
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055146698

CUFE

Somos Autorizados Resoluc. 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc. 000290 Dic/2024
Agente Receptor de IVA

REC. GENERACION/ADMISSION 28/11/2025 12:14		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: ITAGUI-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM PQR156 epm.pqr156@envia.colvanes.com.co		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION: Desconocido No.31 Rechazado No.44 No Resiste No.35 No Redimado No.40 Dr. errada No.34 Otras (Nov Operativa/cerrada)		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8256657		CEDEULA 7117 NIT 890904996-1		COD. POSTAL ORIGEN		CUENTA: 03-901-0094430	
PARA: GLORIA EMILSE GODOY CR 54 CL 79 -55		PESO A COBRAR(kg) 1		VALOR DECLARADO 5000		VAL SERV. ME 0		FLETE VARIABLE 0	
TEL: 3045450097		CEDEULA 7117 NIT		COD. POSTAL 055410603		RECIBE LOS SABADOS: SI		OBSERVACIONES EN LA ENTREGA: 34	
NOTAS: PQR-13192996-J9X0		Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: OFICIO		TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 29/11/2025	
CARTAPORTE SI		CDA		0155					

El usuario que compra mercancía que fue comprada en el comercio que se encuentra publicado en la página web www.envia.co no Colvanes SAS y en las cancelas ubicadas en los
puntos de servicio que regula el servicio acordado entre las partes, queda ordenado a la cancela ubicada en la sucursal de este documento. Para la cancela en el PQR remite
a nuestra página web o al PBX (4) 4310098

Para el cliente que compra mercancía que fue comprada en el comercio que se encuentra publicado en la página web www.envia.co no Colvanes SAS y en las cancelas ubicadas en los
puntos de servicio que regula el servicio acordado entre las partes, queda ordenado a la cancela ubicada en la sucursal de este documento. Para la cancela en el PQR remite
a nuestra página web o al PBX (4) 4310098