

FORMATO PARA PETICIONES GENERALES NO ACCEDE ATC-FR-62

Anzá, 23 de diciembre de 2025

Señor (a)

Maria Alejandra Diaz Rojas

CR 44 CL 66 -100 (INTERIOR 401

MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

3122196627

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM	
<small>FIJACIÓN EN CARTELERA</small>	<small>DESFIJACIÓN EN CARTELERA</small>
19 ENE 2026	23 ENE 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	

Asunto: respuesta a petición **PQR-13180685-C8Q8**

Empresas Públicas de Medellín, garantizándole sus derechos como cliente se permite enviarle la respuesta a la petición PQR-13180685-C8Q8

Cordialmente,


Gloria Dery Arias Agudelo

Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial

Unidad Canales Presencial

**CONSTANCIA RESPUESTA PETICIÓN
PQR-13180685-C8Q8**



Fecha: 23-12-2025
Dirección: CR 44 CL 66 -100 (INTERIOR 401) Municipio: Medellín
Nombre del cliente: María Alejandra Díaz Rojas
Documento de identidad: 1000884273
Teléfono: 3122196627
Canal: Presencial
Motivo de la PQR: Gestión Interna
Servicio: Energía Mercado Regulado

RESPUESTA: Nuestra empresa, en atención a la reclamación presentada, le informa que los días 06 y 10 de noviembre de 2025 se programaron visitas a la instalación mediante las órdenes N.º 605051741 y 606119240. Sin embargo, no fue posible realizar dichas visitas, debido a que el inmueble se encontraba solo o no había una persona mayor de edad disponible para atenderlas. Durante las visitas, se intentó contactar al número suministrado (Tel.: 3122196627). En la primera llamada, realizada en horario de la mañana, se informó que no había nadie en la vivienda y que en la tarde podría atender la revisión. Posteriormente, se efectuó la visita en horario PM y se volvió a llamar al mismo número, pero en esta ocasión no se obtuvo respuesta. Por lo anterior, fue necesario verificar el correcto funcionamiento del medidor. Es por esto por lo que se generó un periodo probatorio a la petición el día 12 de noviembre de 2025 para retirar el medidor y enviarlo al laboratorio de calibración. El día 21 de noviembre de 2025 se retiró el medidor con serie 26344807, para ser llevado a prueba de exactitud de funcionamiento en el laboratorio de EPM y se instaló un medidor nuevo provisional con serie 27136402 con lectura de 2 Kilovatios hora (kWh), se revisa y todo queda funcionando. El 19 de diciembre de 2025, el resultado de la prueba de exactitud fue CONFORME, medidor funcionando y registrando correctamente el consumo de energía, apto para ser reinstalado. En vista de lo anteriormente mencionado, nuestra Empresa no considera necesario realizar recuperación de consumos para el mes de octubre de 2025, dado que estos fueron facturados conforme a las diferencias de lecturas del medidor que tuvo resultado CONFORME en pruebas realizadas en laboratorio y este se ajusta a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

Le reiteramos nuestra voluntad de servicio y nuestro compromiso, su satisfacción.

Para constancia firman:

El usuario:

María Alejandra Díaz Rojas
CC 1000884273

El funcionario:

Gloria Derly Arias Agudelo
Oficina: Anzá



056424006001000401-4-0

ATC-FR-80 V33 20/09/2021



posición por lo que hacemos

COLVANES SAS NIT 870 86306-4
Principal Carrera 85 # 17-10 Bogotá
Atención al usuario: +57 31 430638
Fax: +57 31 430638

UK Air Transporte 0086, del 14 de marzo al 14 de 2000
Línea MTC 001438 del 14 de marzo al 14 de 2000
Plaza: Comodoro por MTC
Código: 123 Transporte de Mercaderías
Código: 1233 Transporte de Mercaderías

D.E 03



CREDITO 034055447445

CUTE
Banco Auténticos Resolutor 4377 Jul/97 - Banco Gráfico Crédito y Cuentas Resolutor 0002 Jul Dic 2004
Agencia Remanente de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FECHAS GENERACIÓN/ADICIÓN 26/12/2025 15:42		ORIGEN MEDELLIN COLOMBIA		DESTINO MEDELLIN AN TOQUIA COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CIJA ENTREGA	
REMITENTE EPM PORTISA		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Causal de devolución		Para ML y RF: 1	
DIRECCION CRA 56 42 125 SOTANO 1 NORTE		COD. POSTAL ORIGEN 550011594		PESO (g) 1000		No 31		INT. N. D. DE ENTREGA	
TEL 8298657		Cuenta 03-001-000438		PESO VOL 1		No 44		1	
PARA MARIA ALEJANDRA DIAZ ROJAS		RECIBE LOS SABADOS: SI		PESO A COBRAR (g) 1		No 35		4	
CR 44 CL 66 -100 (INTERIOR 401)		VALOR DECLARADO 5000		PESO A COBRAR (g) 1		No 40		e envia	
TEL 9999999		CEDULA TIT/INT		VAL SERV DE 0		No 34		COLVANES S.A.	
PQR-13180685-CBQ8		COD. POSTAL 550011594		FLETE VARIABLE 0		Observaciones en la entrega		NIT. 800.185.306-4	
Nombre CC Remite		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, falsos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido no se verificará.		OTROS 0		Fecha estimada de entrega 27/12/2025			
PETICION				TOTAL FLETE 0					
				CARTAPORTE SI					
				CDA 0155					



posición por lo que hacemos

COLVANES SAS NIT 870 86306-4
Principal Carrera 85 # 17-10 Bogotá
Atención al usuario: +57 31 430638
Fax: +57 31 430638

UK Air Transporte 0086, del 14 de marzo al 14 de 2000
Línea MTC 001438 del 14 de marzo al 14 de 2000
Plaza: Comodoro por MTC
Código: 123 Transporte de Mercaderías
Código: 1233 Transporte de Mercaderías

D.E 03



CREDITO 034055447445

CUTE
Banco Auténticos Resolutor 4377 Jul/97 - Banco Gráfico Crédito y Cuentas Resolutor 0002 Jul Dic 2004
Agencia Remanente de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FECHAS GENERACIÓN/ADICIÓN 26/12/2025 15:42		ORIGEN MEDELLIN COLOMBIA		DESTINO MEDELLIN AN TOQUIA COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CIJA ENTREGA	
REMITENTE EPM PORTISA		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Causal de devolución		Para ML y RF: 1	
DIRECCION CRA 56 42 125 SOTANO 1 NORTE		COD. POSTAL ORIGEN 550011594		PESO (g) 1000		No 31		INT. N. D. DE ENTREGA	
TEL 8298657		Cuenta 03-001-000438		PESO VOL 1		No 44		1	
PARA MARIA ALEJANDRA DIAZ ROJAS		RECIBE LOS SABADOS: SI		PESO A COBRAR (g) 1		No 35		4	
CR 44 CL 66 -100 (INTERIOR 401)		VALOR DECLARADO 5000		PESO A COBRAR (g) 1		No 40		e envia	
TEL 9999999		CEDULA TIT/INT		VAL SERV DE 0		No 34		COLVANES S.A.	
PQR-13180685-CBQ8		COD. POSTAL 550011594		FLETE VARIABLE 0		Observaciones en la entrega		NIT. 800.185.306-4	
Nombre CC Remite		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, falsos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido no se verificará.		OTROS 0		Fecha estimada de entrega 27/12/2025			
PETICION				TOTAL FLETE 0					
				CARTAPORTE SI					
				CDA 0155					