

Datos de la petición

Petición presentada por	Nubia Estella Zapata Tabares Representante Copropietarios Edificio Zea P.H.	Número de radicado	20250120200555
		Fecha de radicado	22/10/2025
Dirección de respuesta	CR 56 CL 54 -7 Medellín, Antioquia	Número de respuesta	20250130201861
		Fecha de respuesta	08/11/2025

Apreciada Nubia Estella,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Recientemente hemos recibido su requerimiento a través de medio escrito, y mediante el cual nos informa sobre la autorización de todos los copropietarios del Edificio Zea P.H. ubicado en la dirección CR 56 CL 54 -7 para que nuestra empresa realice trabajos de desobstrucción de la red de alcantarillado con su respectivo cobro; y con el objetivo de brindar una orientación clara, precisa y oportuna, le responderemos sus solicitudes a continuación:

Respuesta a su petición

En atención a su comunicado y con base en lo solicitado en este, hemos realizado las verificaciones y validaciones pertinentes, y hemos evidenciado que, el pasado 23 de septiembre de 2025, mediante los radicados 5837609, 5837611 y 5837684 se reportó, por parte de los habitantes del Edificio Zea P.H. obstrucción de alcantarillado desde hace 2 días, las aguas residuales devuelven por manhole, por la caja de registro y sifones internos y tiene mal olor. Se solicita verificación de la red operada por EPM y pronta atención.

Posteriormente, en atención de la orden de trabajo 5838710 y como respuesta a los radicados anteriores, nuestro personal técnico visitó la copropiedad Edificio Zea P.H. el 24 de septiembre de 2025, e informó que, no fue posible realizar los trabajos de desobstrucción ya que no se contaba con las firmas de autorización de todos los propietarios. Nos atendió la visita la señora Nubia Estella Zapata.

Ahora bien, en atención a esta solicitud, el 27 de octubre de 2025 generamos la nueva orden de trabajo 5871007, mediante la cual nuestro personal técnico visitó nuevamente la copropiedad. En esta ocasión nos atendió nuevamente la señora Nubia Estella Zapata Tabares. Nuestro personal técnico informó: Se visitó la dirección y en el momento de la revisión no se observó ningún tipo de fuga u obstrucción de alcantarillado. Se verificó la caja de registro y se encontró operando normal.

La usuaria manifestó que, llamó a nuestra línea de atención solicitando cambio de caja de registro de alcantarillado. Se le informó a la usuaria que, debe llamar nuevamente a nuestra línea de atención al usuario de EPM y solicitar el cambio en la acometida asumiendo los costos, ya que la solicitud recibida a través de nuestro canal escrito solicitaba la ejecución de trabajos de desobstrucción.

Así las cosas, le recomendamos generar una nueva comunicación con nuestra empresa mediante la cual, solicite los trabajos de cambio de acometida de alcantarillado y acepte los respectivos cobros asociados a esta actividad, ya que se pudo evidenciar que, la problemática no está asociada a obstrucción de las redes operadas por parte nuestra.



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,

A handwritten signature in dark ink, which appears to read 'Andres F. Zapata G.', is written over a horizontal line.

ANDRES FELIPE ZAPATA GARCIA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13131675-Q4H7

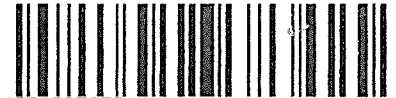


COLVANES SAS Nit 690.185.306-4
Principal: Carrera 85 # 116-10 Bogotá
Atención al usuario Tel: (1) 79191070
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte OC-40 de marzo 14/2006
Lic. Min. 001342 del 4/9/2020
Agi. de la y Orien. de la Min. de
CIRU 4923 Transp. de Mercados
CIRU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054897072

CUFE

Somos Automotrices Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 3002/30 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 10/11/2025 14:30		ORIGEN: MEDELLIN	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM PORT 156 desepm26@envia.colvanes.com.co		CENTRO DE COSTO: 156	UNIDADES: 1	CAUSAL DE DEVOLUCION: Desconocido No 31 Rechazado No 44 No Recibido No 35 No Reclamado No 49 Dir. errada No 34 Otros (No / 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		CEDEULA: 117 NT 890904996-1	COD. POSTAL ORIGEN: 050010334	CUENTA: 03-001-0004430	INTENTO DE ENTREGA: 1 2
TEL: 8256657		PARA: NUBIA ESTELLA ZAPATA TABARES CR 58 CL 54 -7	PESO (gramos): 1000 PESO VOL: 1 PESO A COBRAR(kg): 1	VALOR DECLARADO: 5000	Guía complementaria de devolución: Reciba a satisfacción / Nombre: CC / Solo Destinatario
TEL: 3148318116		CEDEULA: 117 NT	COD. POSTAL: 050010334	RECIBE LOS SABADOS: SI	Observaciones en la entrega:
NOTAS: PQR-13131675-Q4H7		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		FLETE VARIABLE: 0 OTROS: 0 TOTAL FLETE: 0	Fecha estimada de entrega: 11/11/2025
		CARTAPORTE SI		CDA: J0155	

El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: OFICIO

El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: OFICIO

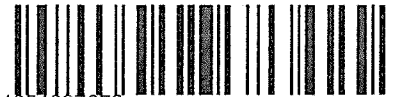


COLVANES SAS Nit 690.185.306-4
Principal: Carrera 85 # 116-10 Bogotá
Atención al usuario Tel: (1) 79191070
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte OC-40 de marzo 14/2006
Lic. Min. 001342 del 4/9/2020
Agi. de la y Orien. de la Min. de
CIRU 4923 Transp. de Mercados
CIRU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054897072

CUFE

Somos Automotrices Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 3002/30 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 10/11/2025 14:30		ORIGEN: MEDELLIN	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM PORT 156 desepm26@envia.colvanes.com.co		CENTRO DE COSTO: 156	UNIDADES: 1	CAUSAL DE DEVOLUCION: Desconocido No 31 Rechazado No 44 No Recibido No 35 No Reclamado No 49 Dir. errada No 34 Otros (No / 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		CEDEULA: 117 NT 890904996-1	COD. POSTAL ORIGEN: 050010334	CUENTA: 03-001-0004430	INTENTO DE ENTREGA: 1 2
TEL: 8256657		PARA: NUBIA ESTELLA ZAPATA TABARES CR 58 CL 54 -7	PESO (gramos): 1000 PESO VOL: 1 PESO A COBRAR(kg): 1	VALOR DECLARADO: 5000	Guía complementaria de devolución: Reciba a satisfacción / Nombre: CC / Solo Destinatario
TEL: 3148318116		CEDEULA: 117 NT	COD. POSTAL: 050010334	RECIBE LOS SABADOS: SI	Observaciones en la entrega:
NOTAS: PQR-13131675-Q4H7		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		FLETE VARIABLE: 0 OTROS: 0 TOTAL FLETE: 0	Fecha estimada de entrega: 11/11/2025
		CARTAPORTE SI		CDA: J0155	

El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: OFICIO

El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: OFICIO