VEOLIA	CONSTANCIA DE PUBLICACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE DECISIONES EMPRESARIALES/ PQRS EN PÁGINA WEB	FORMATO
		VHC-GC-F-27
		Versión: 01

EL SUSCRITO JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE HACE CONSTAR QUE:

Las decisiones empresariales y/o oficios que se relacionan a continuación se publicaron en la página web y en un lugar de acceso al público de la entidad, por el término de 5 días hábiles, con fecha de fijación 11/11/2026 a las 08:00 am y desfijado el 18/11/2026 a las 05:00 pm. Se advierte que la notificación quedará surtida al finalizar el día hábil siguiente al retiro del aviso publicado.

Radicado	Fecha del radicado	Expediente
721539	26/10/2026	CITACIÓN CASO 721539
721514	24/10/2026	CITACIÓN CASO 721514
721598	27/10/2026	CITACIÓN CASO 721598
721615	27/10/2026	CITACIÓN CASO 721615



MAURICIO RAMIREZ
Verificador Comercial
EMAS S.A. E.S.P

emas by VEOLIA	**CITACIÓN**	FORMATO VHC-GC-F-06 Versión: 01

Manizales, 03 de noviembre de 2026

Señora,
LUZ MARY CARDONA
Carrera 23 # 17-04
Manizales, Caldas

Con el fin de garantizar niveles de aislamiento adecuados para los usuarios y para el personal de las oficinas de atención presencial de la empresa en el Marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, hemos fortalecido nuestros canales virtuales y telefónicos, limitando en la medida de lo posible la atención física.

En todo caso, la oficina de Atención al Cliente se permite invitarlo a que comparezca a nuestra sede ubicada en la oficina principal Calle 62 N° 23-61 Edificio Plaza 62 Local 203 en el horario **de Lunes a Jueves de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 6:00 pm Viernes de 8:00 am a 1:00 pm jornada continua**, para llevar a cabo la diligencia de notificación personal de la decisión del día 03 de noviembre del año 2026, oficio **COMM-121-SAC-PQR-5328** mediante la cual la empresa decide el caso que usted presentó, con radicado No **721539.**

De no presentarse personalmente al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta citación, puede estar tranquilo la Empresa le notificará su decisión por **MEDIO DE AVISO** que se remitirá a la dirección informada, para lo cual se acompañará de la copia íntegra de la decisión conforme a lo establecido en el artículo 69 de la ley 1437 de 2011.

Le rogamos amablemente que, en lo sucesivo y en el marco del estado emergencia decretado por el COVID-19, utilice los canales virtuales y telefónicos (01 8000 95 00 96) de la compañía y nos proporcione medios electrónicos (al correo co.servicioalcliente.emas@veolia.com), como el correo electrónico, para llevar a cabo los procesos de notificación como medida para la contención y prevención de la enfermedad entre nuestros colaboradores y usuarios de los servicios.

Le enviamos esta citación para notificación personal con base en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cualquier inquietud al respecto o de nuestros servicios puede comunicarse a nuestra línea de Servicio al cliente 01 8000 95 00 96.

Cordialmente,

Mauricio Ramirez
Verificador Comercial
EMAS S.A. E.S.P

COMM-121-SAC-PQR-5328

Manizales, noviembre 03 de 2026.

Señora,
LUZ MARY CARDONA
Carrera 23 # 17-04
Manizales, Caldas

ASUNTO: Respuesta a la reclamación presentada el 26 de octubre de 2026 Caso 721539

Respetada señora Cardona:

En atención a su solicitud de verificación sobre el número de unidades facturadas por el servicio de aseo, nos permitimos presentar las siguientes aclaraciones:

La Empresa realizó una visita técnica de inspección al inmueble ubicado en la **CL 17 # 23-17**, asociada a la cuenta interna N.° **9468**, con el fin de determinar el número de unidades independientes. Durante la visita se pudo evidenciar que existe allí una (1) unidad no residencial del sector comercial PG; Dado que independizó los medidores.

Al revisar la facturación aplicada, se constató que se venía cobrando por tres (3) unidades del sector comercial PG. Por consiguiente, se determinó que su reclamación es procedente y se actualizará el cobro de acuerdo al resultado de la visita , en razón de una (1) unidad no residencial comercial PG con tarifa plena.

En lo relativo a la devolución de los cobros en exceso, le informamos que, conforme al artículo 150 de la Ley 142 de 1994, **«en ningún caso proceden reclamaciones sobre facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas prestadoras»**.

En consecuencia, y dado que la independización de los medidores y la facturación del nuevo medidor iniciaron en el periodo correspondiente a julio, se efectuará la devolución de los saldos cobrados de más durante los meses de **julio, agosto y septiembre**. Dichos valores serán puestos como saldo a favor en su próximo ciclo de facturación.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición, el cual podrá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de este escrito, dirigido al Gerente de la Empresa; y en subsidio, el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

De esta manera damos respuesta a su solicitud. Para cualquier aclaración adicional, ponemos a su disposición nuestra línea gratuita 018000950096, el correo electrónico co.servicioalcliente.emas@veolia.co y nuestro portal web https://www.emas.com.co/.

Vigilado Superservicios

Cordialmente,

Mauricio Ramirez
Verificador Comercial
EMAS S.A. E.S.P