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, 30 de octubre de 2026

Señor
FERNANDO BETANCUR
Cuchilla del Salado al frente de la escuela
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 27 de octubre del año 2026, oficio **COMM-121-SAC-PQR-5284** mediante la cual la empresa decide el caso que usted presentó, con radicado No **721615.**

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-5284

Manizales, 30 de octubre de 2026

Señor
FERNANDO BETANCUR
Cuchilla del Salado al frente de la escuela
Manizales,Caldas

Asunto:Respuesta a su solicitud presentada el día 27 de octubre del año 2026. Radicado N° **721615**

Reciba un cordial saludo señor Betancur.

De acuerdo al asunto en el cual usted solicitó ante la empresa descuento por predio desocupado,nos permitimos hacer las siguientes aclaraciones:

La Empresa realizó la revisión del inmueble ubicado en **Cuchilla del Salado** , cuyo cobro por servicio de aseo se hace al mismo bajo la cuenta N° **71460**, en donde se pudo establecer que existen allí bajo el número de suscriptor enunciado dos (2) viviendas en estrato dos (2), de las cuales una (1) se encuentra actualmente desocupada.

Revisando el cobro por servicio de aseo al inmueble en cuestión corresponde a dos (2) viviendas en estrato dos (2) con tarifa plena, por lo tanto encontramos que su solicitud **es procedente** y se actualizará el cobro por servicio de aseo de acuerdo al resultado de la visita,en razón una (1) vivienda en estrato dos (2) con tarifa plena y una (1) vivienda en estrato dos (2) con los descuentos de ley para predios desocupados.

El valor aproximado del descuento para cada periodo asciende a **$6.140** los cuales se verán reflejados a partir del próximo periodo de facturación.

La Resolución CRA 720 de 2015, establece el cobro para inmuebles desocupados que sean reportados oportunamente por usuarios ante las empresas prestadoras del servicio, dicho cobro corresponde a la totalidad de la tarifa por cargo fijo y como cargo variable un porcentaje de basura correspondiente al barrido de calles y áreas públicas.

Cabe aclarar, que conforme con el Artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015, la presente acreditación tiene una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales el usuario nuevamente deberá acreditar ante la Empresa el estado de desocupación del inmueble, de no hacerlo, la empresa eliminará los descuentos otorgados y actualizará la tarifa nuevamente al 100% de su valor.

Igualmente nos permitimos recordarle que es deber de todo usuario, “Dar aviso a las entidades prestadoras del Servicio Público Domiciliario de Aseo de los cambios en la destinación del inmueble”, de acuerdo con el Decreto 1077 de 2015. Se le informa de esto, con el fin de aclararle que para la Empresa este tipo de cambios es imposible identificarlos, debido a las características del servicio y por lo tanto está en manos del usuario informar, así mismo, cuando cambie la condición de desocupación del predio con el fin de reajustar la tarifa al 100% de su valor.

Igualmente, se le recuerda que el sistema tarifario de la Empresa se rige de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 “Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios” de 1994; la Resolución 720 de 2015, promulgadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y la Resolución 151 de 2001.

Frente a la disposición , procede el recurso de reposición el cual debe ser interpuesto dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del presente documento, dirigido al señor Gerente de la Empresa y subsidiariamente el de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Esperamos haber dado respuesta oportuna a su solicitud y quedamos atentos a cualquier inquietud al respecto o de nuestros servicios, que podrá manifestarse a través de nuestras líneas de Atención al Cliente 018000950096, pagina web www.emas.com.co y correo electrónico co.servicioalcliente.emas@veolia.com

Cordialmente,



Mauricio Ramirez
Verificador Comercial
EMAS S.A. E.S.P
Elaboró: MAR
Aprobó: OAJ