



**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 cartelera y en un lugar de acceso al público de la entidad, por el término de 5 días hábiles, con fecha de fijación 12/05/2026 a las 8:00 am y desfijado el 19/05/2026 a las 5:00 pm. Se advierte que la notificación quedará surtida al finalizar el día hábil siguiente al retiro del aviso publicado.

<b>Radicado</b>	<b>Fecha del radicado</b>	<b>Expediente</b>
710326	20/04/2026	CITACIÓN CASO 710326

**TATIANA ARIAS CASTAÑO**  
Auxiliar Experiencia de Cliente  
Emas S.A E.S.P

	<b>NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	FORMATO
		VHC-GC-F-25
		Versión: 01

Manizales, mayo 07 de 2026

Señora,  
**ANGELA VIVIANA VALENCIA**  
[linat.dt10@gmail.com](mailto:linat.dt10@gmail.com)  
La Ciudad

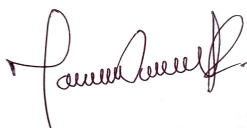
**ASUNTO: NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**  
**Caso: 710326**

“Conforme a su autorización, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 56, modificado por el artículo 10 de la Ley 2080 del 2021 y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (C.P.A.C.A.), me permito notificarlo personalmente por medio electrónico de la Decisión empresarial N° **COMM-121-SAC-PQR-1430**, del día (07) del mes de mayo del año dos mil veintiséis (2026), mediante el cual la Empresa resolvió los casos N° **710326** que Usted presentó el día (20) de abril de dos mil veintiséis (2026)”, remitiendo copia íntegra del oficio citado.

Contra el oficio que se notifica proceden el recurso de reposición, ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, y, en subsidio, el recurso de apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; recursos que podrá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

La presente notificación se entenderá surtida el día de recibo del presente oficio.

Cordialmente,



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

Elaboró: MAR  
Aprobó: OAJ

**COMM-121-SAC-PQR-1430**

Manizales, 07 mayo de 2026,

Señora,  
**ANGELA VIVIANA VALENCIA**  
[linat.dt10@gmail.com](mailto:linat.dt10@gmail.com)  
La Ciudad

**ASUNTO:** Respuesta a su derecho de petición frente al radicado **710326**

Reciba un cordial saludo,

Usted presentó reclamación frente al incremento de la tarifa cobrada por servicio de aseo y solicita:

*“ presento reclamación formal por el incremento injustificado en la tarifa de aseo del último mes.  
SOLICITO revisión de la tarifa: es desproporcionado que el aseo cueste más que el agua.  
SOLICITO, bajo el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994, que se me permita realizar el PAGO PARCIAL  
únicamente de los valores no reclamados (Agua) para evitar la suspensión del servicio mientras se resuelve esta  
queja. . “*

Sea lo primero indicar, que la tarifa del servicio público de aseo se calcula bajo la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, a través de la Resolución CRA 720 de 2015 e incluye todos los costos asociados a las actividades definidas en la normativa vigente, Decreto 1077 de 2015, Decreto 802 de 2022, las cuales son:

1. Aprovechamiento.
2. Disposición final.
3. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
4. Costo Limpieza urbana por suscriptor (CLUS). Que incluye las siguientes actividades:
  - Corte de césped en áreas públicas.
  - Poda de árboles en vías y áreas públicas.
  - Lavado de áreas públicas.
  - Limpieza de playas.
  - Instalación y mantenimiento de cestas en vías públicas
5. Comercialización del Servicio
6. IAT (Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos).

El cobro al usuario se divide en dos grandes componentes, reflejando tanto la disponibilidad constante del servicio como el volumen de residuos gestionados a nivel de ciudad.

**Costo Fijo (Cargo por Disponibilidad)**

El cual es un valor independiente que se factura por la disponibilidad y prestación constante y efectiva del servicio, sin depender directamente de la cantidad de toneladas que genera un usuario, es decir, reconoce la limpieza de la Ciudad, de la cual se benefician todos los usuarios del servicio, conforme el PGIRS Municipal, está compuesto por:

- **Costo de comercialización (TC):** Cubre gastos administrativos por pago al facturador conjunto, facturación, recaudo del servicio, atención al usuario, cargues al SUI, verificación catastral y campañas educativas. Puede aumentar si en el municipio se presta el componente de aprovechamiento por parte de las Organizaciones de recuperadores de Oficio.

- **Costo de Barrido y Limpieza (TBL):** Costo de barrer y limpiar calles, andenes, plazas y otros espacios públicos. Se basa en los parámetros del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).
- **Costo de Limpieza Urbana (TLU):** Agrupa el corte de césped, la poda de árboles, el lavado de áreas públicas, la limpieza de playas (costeras o ribereñas, el cual no es cobrado en el caso de Manizales) y la instalación y mantenimiento de cestas. También se basa en el PGIRS municipal.

### Costo Variable (Cargo por Gestión de Residuos)

Este costo corresponde a la gestión directa de los residuos, y su valor se obtiene al **promediar el peso total de residuos producido por todos los usuarios** del área de prestación del servicio. Por ello, el cobro al usuario no solo cubre el servicio en el inmueble, sino la recolección, transporte y disposición final de toneladas a nivel de toda la ciudad.

Está compuesto por:

- **Costo de Recolección y Transporte (TRT):** Cubre la actividad de recoger y llevar los residuos. Considera toneladas transportadas, la distancia al destino, peajes y aportes bajo condición.
- **Costo de Disposición Final (TDF):** El costo máximo para disponer adecuadamente los residuos sólidos en el sitio final (relleno sanitario), lo cual requiere permisos ambientales.
- **Costo de Tratamiento de Lixiviados (TTL):** El costo asociado al tratamiento de los lixiviados generados en la disposición final, también sujeto a regulación y permisos ambientales.
- **Valor Base de Aprovechamiento (TA):** Incluye la recolección, transporte, pesaje y clasificación de residuos aprovechables, según las toneladas efectivamente aprovechadas y reportadas al SUI. Los valores recaudados se trasladan a las organizaciones de recicladores en su totalidad.
- **IAT (Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos),** el cual depende de las toneladas dispuestas y es un valor que se cobra cuando el municipio tiene proyectos que apliquen para esta actividad. Los valores recaudados son trasladados al municipio.

### Cálculo de la Tarifa Final y su Variación Mensual

La tarifa final en Manizales (y en el marco de la Resolución CRA 720) se obtiene de sumar los principales componentes:

$$\text{Tarifa} = \text{TC} + \text{TLU} + \text{TBL} + \text{TRT} + \text{TDF} + \text{TTL} + \text{VBA} + \text{IAT}$$

Los costos no son estáticos y pueden variar cada mes por las siguientes razones:

- **Limpieza Urbana (TLU) y Barrido (TBL):** La frecuencia con la que la empresa realiza la poda de árboles, el corte de césped o el barrido de vías puede variar en función de las necesidades del municipio, incluyendo la realización de jornadas de refuerzo en sectores específicos, todo ello conforme a las frecuencias y lineamientos establecidos en el PGIRS.
- **Recolección y Transporte (TRT):** Depende principalmente del promedio del semestre anterior de toneladas recolectadas y transportadas en el área de prestación del servicio.
- **Costo de Comercialización (TC):** Es el único costo que permanece fijo.
- **IAT (Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos):** Depende principalmente del promedio de toneladas del semestre inmediatamente anterior que fueron recolectadas, transportadas y llevadas a disposición final del área de prestación del servicio.

- **Valor Base de Aprovechamiento (TA):** Las toneladas efectivamente aprovechadas reportadas por las asociaciones de recicladores publicadas por la SSPD a través de la plataforma SUI.

En este sentido, los costos establecidos por la Resolución CRA 720 de 2015 se indexan (actualizan) periódicamente según los artículos 36 y 37, buscando reflejar la realidad económica del mercado nacional, asegurando que los costos por actividad se mantengan actualizados.

El costo de los diferentes componentes, se ve afectado: **1.** Mayores cantidades de servicios ejecutados en concordancia con el PGIRS. **2.** Las variables macroeconómicas definidas por la Comisión: **IPCC:** Índice combinado de precios al consumidor y combustible; **IPC:** Índices Precio Consumidor; **SMMLV:** Incremento decretado por el Gobierno; **IOexp:** índices de obras de explanación. **3.** El servicio público de aseo, a diferencia de otros servicios públicos domiciliarios, no cuenta con redes de distribución, como ocurre con el agua, el gas o la electricidad, por lo que para la prestación del servicio de aseo se requiere de una planta de personal, que a corte del 31 de marzo asciende a 911 trabajadores. Es decir es un servicio público esencial que es intensivo en mano de obra que percibe su remuneración en SMMLV.

El aumento en el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) repercute directamente en el cargo fijo de la tarifa final del suscriptor. Esto se debe a que el Costo Fijo Total (CFT)—que es la suma del Costo de Comercialización, el CLUS y el CBLs se incrementa matemáticamente con la subida del SMMLV. Este incremento decretado por el Gobierno Nacional se evidencia en todas las cadenas de la economía, siendo los servicios públicos otro de los sectores impactados por tal incremento, el cual se ve reflejado en la tarifa final del servicio de aseo. Sumado a lo anterior, el crecimiento de la ciudad, los nuevos usuarios y el ajuste en la variables operativas que hacen parte de la tarifa (detalladas en la tabla 1 de la presente comunicación) tienen incidencia en el precio final del servicio mes a mes.

En conclusión, el servicio público de aseo no es comparable con otros servicios públicos domiciliarios, por los motivos expuestos. De manera ilustrativa, relacionamos comparativo con el servicio de acueducto, donde se evidencia con claridad las diferencias entre el mismo:

Característica	Servicio de Agua (Acueducto)	Servicio de Aseo
<b>Enfoque del cobro</b>	Pagas los metros cúbicos que consumes en tu predio y garantizando un cargo fijo	Beneficio mixto: recolección de residuos del hogar (individual) y limpieza general de la ciudad (colectivo).
<b>Estructura de la Fórmula Tarifaria</b>	Se divide en un Cargo Fijo (CF) y un Cargo por Consumo (CC).	Se divide en un Costo Fijo Total (CFT), un Costo Variable (CVNA), Además se aplica un valor por aprovechamiento/reciclaje, que puede variar mes a mes, y que depende de las toneladas reportadas por las asociaciones de recuperadores del municipio.
<b>Metodología de los Cargos Fijos</b>	CF=CMA El Cargo Fijo es equivalente al Costo Medio de Administración (CMA). Incluye gastos de personal administrativo, comerciales, seguros).	CFT=CCS+CLUS+CBLs Suma el Costo de Comercialización (CCS), el Costo de Limpieza Urbana (CLUS - incluye poda de árboles, corte de césped y lavado de áreas públicas) y el Costo de Barrido y Limpieza (CBLs). <b>Estas actividades intensivas en personal, es mano de obra.</b>
<b>Metodología de los Cargos Variables</b>	CC=CMO+CMI+CMT El Cargo por Consumo suma el Costo Medio de Operación (CMO), el Costo Medio de Inversión (CMI) y el Costo Medio Generado por Tasas Ambientales (CMT).	CVNA=CRT+CDF+CTL. El Costo Variable suma el Costo de Recolección y Transporte (CRT), el Costo de Disposición Final (CDF) en rellenos sanitarios, y el Costo de Tratamiento de Lixiviados (CTL). Además el VBA (Valor Base de Aprovechamiento) ingresos que se trasladan a las asociaciones y el IAT (Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos)

		ingresos que se trasladan al municipio.
<b>Unidad de medición base</b>	El consumo de agua se mide a través de medidores en metros cúbicos (m3).	Generación de toneladas de residuos (pesados en estaciones o rellenos sanitarios) y kilómetros de vías barridas, m2 césped cortados, unidades de árboles intervenidas, m3 lixiviados tratados, que se distribuyen entre los usuarios que se benefician del servicio, y que varían según los hábitos de consumo de los hogares y su generación de residuos
<b>Variación de la factura mes a mes</b>	La variación mensual está directamente ligada al consumo de los usuarios.	Puede cambiar mes a mes debido a factores externos al usuario: actualización de indicadores económicos, cambio en el promedio semestral de toneladas recogidas en la ciudad, variaciones en toneladas aprovechadas reportado o expansión de coberturas de limpieza.
<b>Indexación de costos</b>	<p>Los componentes principales de la fórmula tarifaria (Costo Medio de Administración - CMA, Costo Medio de Operación - CMO y Costo Medio de Inversión - CMI) se actualizan utilizando de forma exclusiva las variaciones del Índice de Precios al Consumidor (IPC) reportado por el DANE</p> <p>La única excepción a esta regla son los Costos Medios Generados por Tasas Ambientales (CMT), los cuales no se indexan de esta manera</p>	<p><b>Barrido y Limpieza de vías (CBL) y Limpieza Urbana (CLUS):</b> Se actualizan con SMMLV</p> <p><b>Comercialización (CCS) y Tratamiento de Lixiviados (CTL):</b> Se actualizan con base en el Índice de Precios al Consumidor (IPC).</p> <p><b>Recolección y Transporte (CRT):</b> Tiene una indexación mixta: 89% con el IPC y 11% con el Índice de Combustible Fuel Oil y Diesel Oil ACPM (ICFO).</p> <p><b>Disposición Final (CDF):</b> Se actualiza con la evolución del Índice del grupo de obras de explanación (IOExp) del Índice de Costos de Construcción Pesada (DANE).</p> <p>Adicionalmente, a diferencia del servicio de acueducto, la actualización de costos del servicio de aseo incluye un Factor de Productividad anual para descontar y distribuir entre la empresa y el usuario los beneficios de los aumentos de eficiencia. Factor determinado por la SSPD.</p>

De manera informativa, relacionamos video publicado por parte de la Superservicios, donde se aclaran algunas dudas frente al mismo: <https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/la-superintendente-encargada-delegada-pa-ra-acueducto-alcantarillado-y-aseo-diana/4074742119506354/>

En este sentido, y una vez explicado los motivos que dieron origen a la variación de la tarifa, la Empresa realizó verificación de las condiciones de su predio, donde pudo constatar que el valor cobrado en su factura corresponde a la realidad del servicio prestado, y a la aplicación de la metodología tarifaria.

Para el caso concreto, bajo la cuenta **124673**, se realiza el cobro de: una (1) unidad residencial en estrato tres(3) con tarifa plena. En este sentido, el incremento reflejado en su factura, corresponde a la correcta aplicación de la metodología tarifaria explicada en el presente oficio, así como la aplicación de los factores de indexación.

**SOLICITO, bajo el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994, que se me permita realizar el PAGO PARCIAL únicamente de los valores no reclamados (Agua) para evitar la suspensión del servicio mientras se resuelve esta queja.**

Frente al particular, es de indicar que el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, establece:

*“ARTÍCULO 155. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse*

*sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.*

*Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.”*

En este sentido, la Empresa no solicita ni solicitará el pago de la factura de aseo, frente a la cual se interponga recursos relacionados con esta, precisando que el no cobro de la factura sobre la cual se presenta la petición en los términos del artículo 155 de la ley 142 de 1994, no necesariamente implica la exoneración del cobro, pues de ser confirmada la decisión de la Empresa en sede administrativa o de ejecutoriarse la misma en los términos de la ley 1437 de 2014, los valores suspendidos de cobro, será reactivados, como lo ha indicado la Superintendencia de Servicios públicos Concepto 161 de 2025 SSPD.

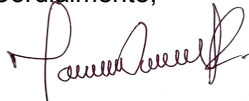
*“Ahora, lo anterior no significa que si el usuario no obtiene dicha factura el prestador pierda el derecho a recibir el pago por el servicio prestado, ya que los dos únicos casos en que esto sucede es: i) cuando hay cobros inoportunos conforme al artículo 150 de la Ley 142 de 1994 y ii) en el supuesto del artículo 146 ibídem, cuando por acción u omisión del prestador, falta la medición del consumo.*

*Por lo anterior, tal como fue señalado en el Concepto SSPD-OJ-2017-146, el usuario o suscriptor es quien tiene la carga de informar al prestador la parte del valor de la factura que no es objeto de reclamación o si por el contrario, toda la factura hace parte del reclamo que se presenta, así e independiente de la situación particular, el prestador tendrá que aceptar la solicitud incoada y darle el trámite correspondiente, sin que resulte admisible que se niegue a resolver los recursos o reclamaciones interpuestas.*

Teniendo en cuenta que su petición se interpone sobre el incremento presentado, y al ser este el resultado de la aplicación de la fórmula tarifaria, la Empresa dejará en suspenso la totalidad de la factura de aseo, para el período de facturación del mes de abril de 2026, aplicando lo previsto en el artículo 155 de la citada ley.

Frente a esta 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.

Cordialmente,



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

Elaboró: MAR  
Aprobó: OAJ