	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 12/03/2025 a las 08:00 am y desfijado el 18/03/2025 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
683135	21/02/2025	AVISO CASO 683135

Katherine Castro.

KATHERINE CASTRO RIVERA
 Auxiliar Experiencia de Cliente
 EMAS S.A. E.S.P

	NOTIFICACIÓN POR AVISO	FORMATO
		VHC-GC-F-03
		Versión: 01

COMM-121-SAC-PQR-0556

Manizales, 07 de Marzo de 2025

Señor (a)
LUZ ESPERANZA CRUZ
Calle 30 # 15-40
La Ciudad

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Caso No.683135

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio **COMM-121-SAC-PQR-0464** del día 27 del mes de febrero de 2025, mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° **683135** que usted presentó el día 21 de febrero de 2025, y con el fin de cumplir el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011), nos permitimos enviarle el presente aviso y con él la copia íntegra del oficio citado.

Le recordamos que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino; Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra de la decisión empresarial, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Cordialmente,

Katherine Castro

KATHERINE CASTRO RIVERA
Auxiliar Experiencia de Cliente.
EMAS S.A E.S.P

COMM-121-SAC-PQR-0464

Manizales, 27 de Febrero de 2025

Señor(a)
LUZ ESPERANZA CRUZ DE IGLESIAS
Calle 30 No. 15-10
Manizales, Caldas

Asunto: Respuesta a su solicitud presentada el día 21 de febrero del año 2025. Radicado N° **683135**

Reciba un cordial saludo Señora Cruz.

De acuerdo al asunto y atendiendo su solicitud de descuento para predio desocupado, nos permitimos responder en los siguientes términos:

Se llevó a cabo visita de verificación comercial el pasado 25 de Febrero al predio ubicado en la Calle 30 No. 15-10 cuyo cobro por servicio de aseo se hace al mismo bajo la cuenta interna N° **20643** se pudo establecer que existe allí bajo el número de suscriptor enunciado tres (3) unidades residenciales en estrato dos (2) de las cuales dos (2) unidades actualmente se encuentran desocupadas.

Por lo tanto, nos permitimos informar que su solicitud es procedente y se actualiza el cobro por servicio de aseo de acuerdo al resultado de la visita, es decir, en razón de una (1) unidad residencial en estrato dos (2) con tarifa plena y dos (2) unidades residenciales en estrato dos (2) con descuentos de ley para predios desocupados.

El valor aproximado del descuento para cada periodo asciende a **\$10.540** 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 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.

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,



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

Elaboró: TAC
Aprobó OAJ