	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 17/03/2025 a las 08:00 am y desfijado el 21/03/2025 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
683894	06/03/2025	CITACIÓN CASO 683894

Katherine Castro.

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

	CITACIÓN	FORMATO
		VHC-GC-F-06
		Versión: 01

Manizales, 12 de marzo de 2025

Señor(a)
BLANCA LILIA SALINAS
Carrera 13A # 63B-16
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 5:30 pm** **Viernes de 8:00 am a 3:00 pm jornada continua**, o en el Centro Integrado de atención al Ciudadano (Ciac) ubicado en la Carrera 21 No. 29-29 en el horario de **Lunes a Viernes, de 8:00 am a 1:00 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm**, para llevar a cabo la diligencia de notificación personal de la decisión del día 12 de marzo del año 2025, oficios **COMM-121-SAC-PQR-0588** mediante la cual la empresa decide el caso que usted presentó el día 06 de marzo del año 2025, con radicado No **683894**.

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,

Katherine Castro

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

COMM-121-SAC-PQR-0588

Manizales, 12 de marzo de 2025

Señor(a)

BLANCA LILIA SALINAS

Carrera 13A # 63B-16

Manizales, Caldas

Asunto: Respuesta a su solicitud presentada el día 06 de marzo del año 2025.
Radicado N° **683894**

Reciba un cordial saludo Señor(a) Salinas,

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 la **Carrera 13A # 63B-16**, cuyo cobro por servicio de aseo se hace al mismo bajo la cuenta N° **56889**, en donde se pudo establecer que existe allí bajo el número de suscriptor enunciado una (1) unidad residencial en estrato tres (3) actualmente desocupada.

Revisando el cobro por servicio de aseo al inmueble en cuestión, este corresponde a una (1) unidad residencial en estrato tres (3) ocupada, por lo tanto encontramos que su solicitud es procedente, por ende 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 tres (3) con los descuentos de ley.

El valor aproximado del descuento para cada periodo asciende a \$7.831 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 barrio 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,

Katherine Castro.

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

Proyectó: KCR
Elaboró: KCR
Aprobó OAJ