

	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 9/10/2026 a las 08:00 am y desfijado el 16/10/2026 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
720509-720510	29/09/2026	citación CASO 720509-720510

Cordialmente,



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

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

Manizales, Octubre 02 de 2026.

Señor,
CARLOS ALBERTO GRAJALES
 Calle 66 # 8-08
 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**, o en las instalaciones de Aguas de Manizales ubicado en la Av Kevin angel 59 - 181 en el horario **de Lunes a Jueves de 7:30 am a 1:00 Pm y de 1:30 pm a 4:30 pm - Viernes de 7:30 am a 1:00 pm** **jornada continua**, para llevar a cabo la diligencia de notificación personal de la decisión del día 02 de octubre del año 2026, oficio **COMM-121-SAC-PQR-4854** mediante la cual la empresa decide el caso que usted presentó, con radicado No **720509-720510**.

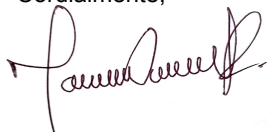
De no presentarse personalmente al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta citación, puede estar tranquilo la Empresa le notificará su decisión por **MEDIO DE AVISO** que se remitirá a la dirección informada, para lo cual se acompañará de la copia íntegra de la decisión conforme 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-4854

Manizales, Octubre 02 de 2026.

Señor,
CARLOS ALBERTO GRAJALES
Calle 66 # 8-08
Manizales, Caldas

ASUNTO: Respuesta a su reclamación presentada el día 29 de septiembre de 2026. Caso 720509-720510.

Reciba un cordial saludo señor Grajales,

De acuerdo al asunto en el cual usted solicitó ante la empresa para que se verifique la ocupación y el número de unidades facturadas, hacemos las siguientes aclaraciones:

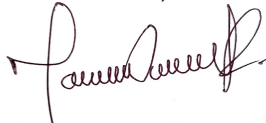
La Empresa realizó visita técnica de verificación del inmueble ubicado en la Calle 66 # 8-08 , cuyo cobro por servicio de aseo se hace al mismo bajo la cuenta interna N° **59771**. En la inspección, se pudo establecer que este número de cuenta corresponde a un predio que se encuentra en construcción.

Por lo tanto, se indica que su solicitud es procedente y, en consecuencia, tras la verificación técnica realizada, en donde se pudo constatar que dicho predio no cuenta con las condiciones de habitabilidad , se procederá con la eliminación del cobro del servicio de aseo mientras este conserve este estado.

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.

En estos términos se da respuesta oportuna a su solicitud. Cualquier inquietud sobre esta respuesta o en relación con nuestros servicios, podrán manifestarse a través de nuestros canales de atención al cliente, en la línea: 018000950096, el correo electrónico: co.servicioalcliente.emas@veolia.co y en nuestra página web: <https://www.emas.com.co/>.

Cordialmente,



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

Elaboró: MAR
Aprobó: OAJ