

	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 10/08/2026 a las 08:00 am y desfijado el 14/08/2026 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
716303	8/07/2026	AVISO CASO 716303
716662	15/07/2026	AVISO CASO 716662
717075	21/07/2026	CITACIÓN CASO 717075
717721	30/07/2026	CITACIÓN CASO 717721
717453	27/07/2026	CITACIÓN CASO 717453

Cordialmente,



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

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

Manizales, Agosto 03 de 2026

Señor
CARLOS JULIO MORENO
Calle 40A No. 29 - 09
 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 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 1:30pm a 5:00 pm**, para llevar a cabo la diligencia de notificación personal de la decisión del día 03 de Agosto del año 2026, oficio **COMM-121-SAC-PQR-3776** mediante la cual la empresa decide el caso que usted presentó, con radicado No **717453**.

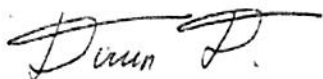
De no presentarse personalmente al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta citación, puede estar tranquilo la Empresa le notificará su decisión por **MEDIO DE AVISO** que se remitirá a la dirección informada, para lo cual se acompañará de la copia íntegra de la decisión conforme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



Duvan Davila
 Verificador Comercial
 EMAS S.A. E.S.P

COMM-121-SAC-PQR-3776

Manizales, 03 de Agosto de 2026

Señor
CARLOS JULIO MORENO
Calle 40A No. 29 - 09
Manizales, Caldas

Asunto: Respuesta a su solicitud presentada el día 27 de julio del año 2026. Radicado N° **717453**.

Reciba un cordial saludo Señor Moreno.

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

La Empresa realizó la revisión del inmueble ubicado en la **Calle 40A No. 27 - 09 Piso 2** cuyo cobro por servicio de aseo se hace al mismo bajo la cuenta N° **135202**, en donde se pudo establecer que existe allí bajo el número de suscriptor enunciado una (1) unidad residencial en estrato tres (3) que actualmente se encuentra desocupada.

Revisando el cobro por servicio de aseo al inmueble en cuestión correspondía a una (1) unidad residencial en estrato tres (3) con tarifa plena, por lo tanto encontramos que **su solicitud es procedente**, por ende se actualizara el cobro por servicio de aseo de acuerdo al resultado de la visita, en razón de una (1) unidad residencial en estrato tres (3) con los descuentos de ley. Dichos descuentos se verán reflejados en el próximo periodo de facturación.

El valor aproximado del descuento para cada periodo asciende a \$9,271 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.

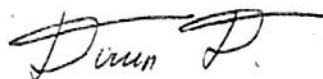
Igualmente nos permitimos recordarle que es deber de todo usuario, "Dar aviso a las entidades prestadoras del Servicio Público Domiciliario de Aseo de los cambios en la destinación del inmueble", de acuerdo con el Decreto 1077 de 2015. Se le informa de esto, con el fin de aclararle que para la Empresa 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,



Duvan Davila
Verificador Comercial
EMAS S.A. E.S.P

Proyectó: DDR
Elaboró: DDR
Aprobó OAJ



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4 Carrera 88 # 17B-10 Bogotá, Línea de Atención al usuario (1)7943670 www.envia.co | correo electrónico: administradorpqr1@enviacolvanes.com.co | Lic. M-1 Transporte 0080 de 14/3/2000 | Lic. M-10 001368 del 4/8/20 | CIIU 5320 Mensajería Express | Somos Autorrelenadores Res. 4327 Jul/97 | Somos Grandes Contribuyentes Res.000200 Dic/2024 | Agente Retenedor de IVA |

Guía: 074102546563

CREDITO

Fecha Admisión: 05/08/2026
Remitente:
CARLOS JULIO MORENO
CALLE 40 A # 29-09
Tel:3208609279
MANIZALES-COLOMBIA
Cuenta: 07-001-0000209
Codigo Postal: 170006
Identificación:

Destinatario
EMAS SA ESP
CRA 21 N 29-29 PISO 1 PASAJE LA 14
Tel:3105736800
MANIZALES-CALDAS-COLOMBIA
Identificación:800249174-5
Codigo Postal:
Fecha aprox entrega: 06/08/2026

Unds	Peso	Volum	V.Dclarado	KCobr	Flete	F.Varia	Otros	Total
1	1000	1	10,000	1			0	

DICE CONTENER: DOCUMENTOS

DEV 074102544611 / 34-DIRECCIÓN

DESTINATARIO NO EX

DOCUMENTOS:

RACK:SOBRES

El usuario deja constancia que conoce y acepta el contrato publicado en www.envia.co y en las carteleras de los puntos de servicio; y en cumplimiento a la ley 1581 de 2012, autoriza el tratamiento de sus datos personales y del destinatario suministrados en este documento, para la prestación del servicio contratado, así mismo el envío del presente documento su correo electrónico.

Nombre cedula Remitente:

Desconocido No.31
Rehusado No.44
No Reside No.35
No Redama No.40
Dir. errada No.34
Otros
(Nov Operativa/Cerrado)

1ER INTENTO	HORA	
D:	M:	A:
2DO INTENTO	HORA	
D:	M:	A:
FECHA DEVOL AL REMITENTE	HORA	
D:	M:	A:



Nombre recibe a conformidad

Guía 074102546563 D.E 07

Observaciones:

Cedula									
DIA	MES	ANO	HORA	MIN					