

	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 9/09/2026 a las 08:00 am y desfijado el 15/09/2026 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
718737	18/07/2026	CITACIÓN CASO 718737
717393	25/07/2026	AVISO CASO 717393
718875	21/08/2026	CITACIÓN CASO 718875- AVISO CASO 718875
719033	25/08/2026	CITACIÓN CASO 719033
718499	11/08/2026	AVISO CASO 718499
718217	6/08/2026	AVISO CASO 718217
718220	6/08/2026	AVISO CASO 718220
719229	29/08/2026	CITACIÓN CASO 719229
717790	31/07/2026	AVISO CASO 717790

Cordialmente,



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

COMM-121-SAC-PQR-4048

Manizales, 26 de Agosto de 2026

Señor
LUIS HERNANDO ARIAS
Calle 63 No. 14A - 31
Manizales, Caldas

Asunto: Respuesta a su solicitud presentada el día 21 de agosto del año 2026. Radicado N° 718875.

Reciba un cordial saludo Señor Arias.

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 45D No. 10D - 21**, cuyo cobro por servicio de aseo se hace al mismo bajo la cuenta N° **33309**, en donde se pudo establecer que existe allí bajo el número de suscriptor enunciado una (1) unidad residencial en estrato dos (2) que actualmente se encuentra desocupada.

Revisando el cobro por servicio de aseo al inmueble en cuestión correspondía a una (1) unidad residencial en estrato dos (2) 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 dos (2) 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 \$6,077 los cuales se verán reflejados a partir del próximo periodo de facturación.

La Resolución CRA 853 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 853 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.

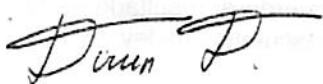
Igualmente nos permitimos recordarle que es deber de todo usuario, "Dar aviso a las entidades prestadoras del Servicio Público Domiciliario de Aseo de los cambios en la destinación del inmueble", de acuerdo con el Decreto 1077 de 2015. Se le informa de esto, con el fin de aclararle que para la Empresa 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 853 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

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

Manizales, Agosto 26 de 2026

Señor
LUIS HERNANDO ARIAS
Calle 63 No. 14A - 31
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 26 de Agosto del año 2026, oficio **COMM-121-SAC-PQR-4048** mediante la cual la empresa decide el caso que usted presentó, con radicado No **718875**.

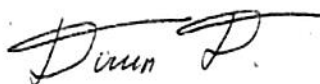
De no presentarse personalmente al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta citación, puede estar tranquilo la Empresa le notificará su decisión por **MEDIO DE AVISO** que se remitirá a la dirección informada, para lo cual se acompañará de la copia íntegra de la decisión conforme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

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

COMM-121-SAC-PQR-4258

Manizales septiembre 3 de 2026

Señor

LUIS HERNANDO ARIAS

Calle 63 No. 14A - 31

Manizales, Caldas

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
718875

Apreciado(a) Señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio **COMM-121-SAC-PQR-4048**, del día 26 de agosto de dos mil veintiséis (2026), mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° **718875** que Usted presentó el 21 de agosto de dos mil veintiséis (2026), 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,



TATIANA ARIAS CASTAÑO

Auxiliar Experiencia de Cliente.

EMAS S.A. E.S.P

COMM-121-SAC-PQR-4048

Manizales, 26 de Agosto de 2026

Señor
LUIS HERNANDO ARIAS
Calle 63 No. 14A - 31
Manizales, Caldas

Asunto: Respuesta a su solicitud presentada el día 21 de agosto del año 2026. Radicado N° 718875.

Reciba un cordial saludo Señor Arias.

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 45D No. 10D - 21**, cuyo cobro por servicio de aseo se hace al mismo bajo la cuenta N° **33309**, en donde se pudo establecer que existe allí bajo el número de suscriptor enunciado una (1) unidad residencial en estrato dos (2) que actualmente se encuentra desocupada.

Revisando el cobro por servicio de aseo al inmueble en cuestión correspondía a una (1) unidad residencial en estrato dos (2) 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 dos (2) 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 \$6,077 los cuales se verán reflejados a partir del próximo periodo de facturación.

La Resolución CRA 853 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 853 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.

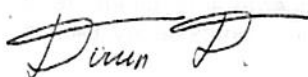
Igualmente nos permitimos recordarle que es deber de todo usuario, "Dar aviso a las entidades prestadoras del Servicio Público Domiciliario de Aseo de los cambios en la destinación del inmueble", de acuerdo con el Decreto 1077 de 2015. Se le informa de esto, con el fin de aclararle que para la Empresa 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 853 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