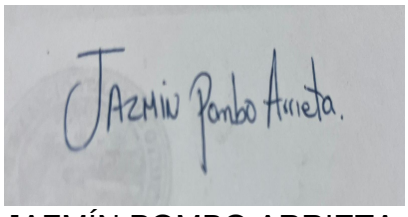
PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GA-F-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 2
	FORMATO DE INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha de aprobación (d/m/a): 22/04/2016

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.CO1.PCCNTR.6126454	
OBJETO	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADO Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
VALOR DEL CONTRATO	$ 21000000
PLAZO DE EJECUCION	7 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	21 de Marzo del 2024
FECHA INICIO CONTRATO	22 de Marzo del 2024
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1143340916
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	JAZMÍN POMBO ARRIETA
VALOR PAGO PARCIAL:	3000000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 22 de Abril al 21 de Mayo del 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	240426114334091674024	2024-04-26	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBRO DE TARIFA ESTIMADA	LA SEÑORA ROSALBA TORRENS DE JIMENEZ NIC 1254116 SE LE ASESORA SOBRE RESPUESTA DE AFINIA
2	240426114334091674028	2024-04-26	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	EL SEÑOR RUBEN DARIO MARTINEZ NAVARRO POLIZA 569397 SE LE ASESORA SOBRE RESPUESTA DE AGUAS DE CARTAGENA
3	240426114334091674056	2024-04-26	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBRO DE RECONEXION ILEGAL	EL SEÑOR EZEQUIEL JOSE JIMENEZ MARRUGO SE LE ASESORA SOBRE RESPUESTA DE AGUAS DE CARTAGENA POLIZA 625031
4	240426114334091674070	2024-04-26	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	LA SEÑORA BLANCA AGUIRRE DE SALCEDO CON NIC 765438 SE LE ASESORA YA QUE TRAE RESPUESTA DE AFINIA EXTEMPORANEA Y SE LE EXPLICA
5	240426114334091674073	2024-04-26	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	ELABORACION DE RECURSO A LA SEÑORA DINIS MARIMON NIC 1229201
6	240426114334091674099	2024-04-26	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	ELABORACION DE RECURSO A LA SEÑORA WENDY JULIO PEREZ NIC 7978339
7	240426114334091674100	2024-04-26	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBROS INDEBIDOS	SE LE ELABORA DERECHO DE PÉTICION A LAS SEÑORA WENDY JULIO NIC 7978339
8	240509114334091676552	2024-05-09	SOLICITUD DE INTERVENCION	COBROS INDEBIDOS	SE LE ELABORA SOLICITUD DE INTERVENCION POLIZA 502491 AL SEÑOR CARLOS BARRERO
9	240509114334091676583	2024-05-09	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBROS INDEBIDOS	SE LE ELABORA A LA SEÑORA SOLEDAD CORTECERO BARON NIC 1197781 DERECHO DE PETICION ANTE LA EMPRESA DE AFINIA
10	240509114334091676589	2024-05-09	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBROS INDEBIDOS	LA SEÑORA YENIS GUERRERO SOLAR POLIZA 707699 SE LE BRINDA ASESORIA ANTE LA EMPRESA DE AGUAS DE CARTAGENA
11	240509114334091676603	2024-05-09	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	LA SEÑORA ANA MARÍA VELASCO NIC 1256104 SE LE ELABORA DERCHO DE PETICION ANTE AFINIA
12	240509114334091676605	2024-05-09	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CAMBIO DE MEDIDOR	EL SEÑOR RODRIGO ESPITIA CHARRASQUIE POLIZA 784569 SE LE EXPLICA RESPUESTA EMITIDA OR LA EMPRESA DE AGUAS DE CARTAGENA

13	240509114334091676626	2024-05-09	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	LA SEÑORA ERLI BUELVA LEON SE LE ELBORA DERECHO DE PETICION NIC 6653168 ANTE LA EMPRESQA AFINIA
14	240509114334091676636	2024-05-09	SOLICITUD DE INTERVENCION	COBROS INDEBIDOS	LA SEÑORA ERLIS BUELVAS SE ELABORA SOLICITUD DE INTERVENCION
15	240509114334091676661	2024-05-09	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	LA SEÑORA GILMA TINOCO DE MORALES NI 6892843 SE LE BRINDA ASESORIA ANTE RESPUESTA DE AFINIA
16	240509114334091676667	2024-05-09	SOLICITUD DE INTERVENCION	COBRO DE TARIFA ESTIMADA	LA SEÑORA MAGALIS RIO BELLO POLIZA 663597 SE LE ELABORA SOLICITUD DE INTERVENCION
17	240509114334091676695	2024-05-09	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CAMBIO UBICACIÓN DE MEDIDOR	EL SEÑOR MIGUEL ANGEL MERCADO BERMUDES NIC 789345 SE LE BRINDA ASESORIA SOBRE PROBLEMATICA POR UN MEDIDOR
18	240509114334091676712	2024-05-09	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	LA SEÑORA CONCEPCION NAVARRO SALGADO NIC 675439 SE LE BRINDA ASESORIA DE RESPUESTA EMITIDA POR AFINIA
19	240510114334091676755	2024-05-10	SOLICITUD DE INTERVENCION	ANALISIS DE COMITÉ	EL SEÑOR CARLOS REVOLLEDO PAJARO SE LE REALIZA RECURSO NIC 7533956
20	240510114334091676759	2024-05-10	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	EL SEÑOR CARLOS REVOLLEDO SE LE REALIZA RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION ANTE LA EMPRESA AFINIA NIC 7533956
21	240510114334091676762	2024-05-10	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBROS INDEBIDOS	LA SEÑORA LOURDES PUCHE FIGUEROA SE LE BRINDA ASESORIA NIC 1204389 ANTE RESPUESTA DE AFINIA
22	240510114334091676766	2024-05-10	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CAMBIO DE MEDIDOR	LA SEÑORA INES DEL PILAR SANCHEZ HAWKINS POLIZA 556141 SE LE BRINDA ASESORIA ANTE PROBLEMATICA CON EL MEDIDOR
23	240510114334091676807	2024-05-10	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBROS INDEBIDOS	LA SEÑORA CARMEN LUCIA WILCHES CORTES POLIZA 744575 SE LE ELBORA DERECHO DE PETICION
24	240510114334091676817	2024-05-10	SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	ALTO CONSUMO	LA SEÑORA CONCEPCION NAVARRO SALGADO NIC1240783 SE LE ELABORA SILENCIO ADMINISTRATIVO



JAZMÍN POMBO ARRIETA
1143340916

Cartagena de Indias, 16 de Mayo del 2024

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista JAZMÍN POMBO ARRIETA , identificado(a) con cedula de ciudadania No. 1143340916, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.6126454 en su cuota No. 2 encontramos:

1. La documentación anexada se encuentra dentro de los lineamientos jurídicos y legales que se exigen para su pago.

2. El pago de su seguridad social fue verificado en la plataforma de liquidación.

3. El pago de la seguridad social está bajo las condiciones de ley; el IBC es igual o superior al 40% de la cuota del contrato.

4. Se evidencia y verifica el pago a los aportes parafiscales de salud, pension y ARL.

5. Se verifica que el periodo de pago de la seguridad social es el correcto y coincide con el periodo de las actividades.

6. Se verifica que la cuenta ya cumplió con su periodo de actividades.

CONCLUSION: LA CUENTA DE COBRO SE ENCUENTRA EN ESTADO VIABILIZADO PARA LA SUPERVISION DE ACTIVIDADES.

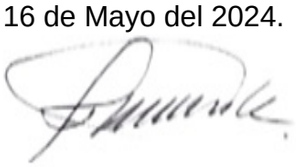
Revisó,



LUIS EDUARDO PALOMARES AMADOR
73138667

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6126454	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 21 de Marzo del 2024
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: JAZMÍN POMBO ARRIETA CC/NIT: 1143340916
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: RITA LOPEZ OROZCO
1.6 Objeto:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADO Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
1.7 Plazo:	7 MESES
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	22 de Marzo del 2024
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6126454	
2.1 CDP No:	69
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	173
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 21000000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 3000000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6126454	
El suscrito Supervisor, por medio del presente informe certifica que ha revisado a través del sistema SIAP y/o SECOP II el informe de actividades presentado por el contratista y los soportes de estas, para acreditar el cumplimiento del objeto contractual durante el periodo de ejecución comprendido entre Del 22 de Abril al 21 de Mayo del 2024 y que dicho informe de actividades satisface el cumplimiento las obligaciones contraídas en el Contrato, por lo que se reciben a satisfacción. Así mismo se informa, que el Contratista anexó a través del sistema SIAP y/o SECOP II su factura o cuenta de cobro con la documentación exigida para el trámite de pago, la cual fue objeto de verificación por la Dirección Administrativa de la Personería de Cartagena, respecto a la información financiera, periodos de pago y de seguridad social del contratista.	

Conforme con lo anterior, se expide el presente informe para el pago de los servicios prestados, el 16 de Mayo del 2024.



RITA LOPEZ OROZCO
33151544

CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

Documento Equivalente a Factura, (Art.3 Dec.522 de 2003)

Ciudad y Fecha:	Cartagena de Indias, 15 de Mayo de 2024	Cuenta Cobro No.	2

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

JAZMÍN POMBO ARRIETA
IDENTIFICACIÓN No. 1143340916

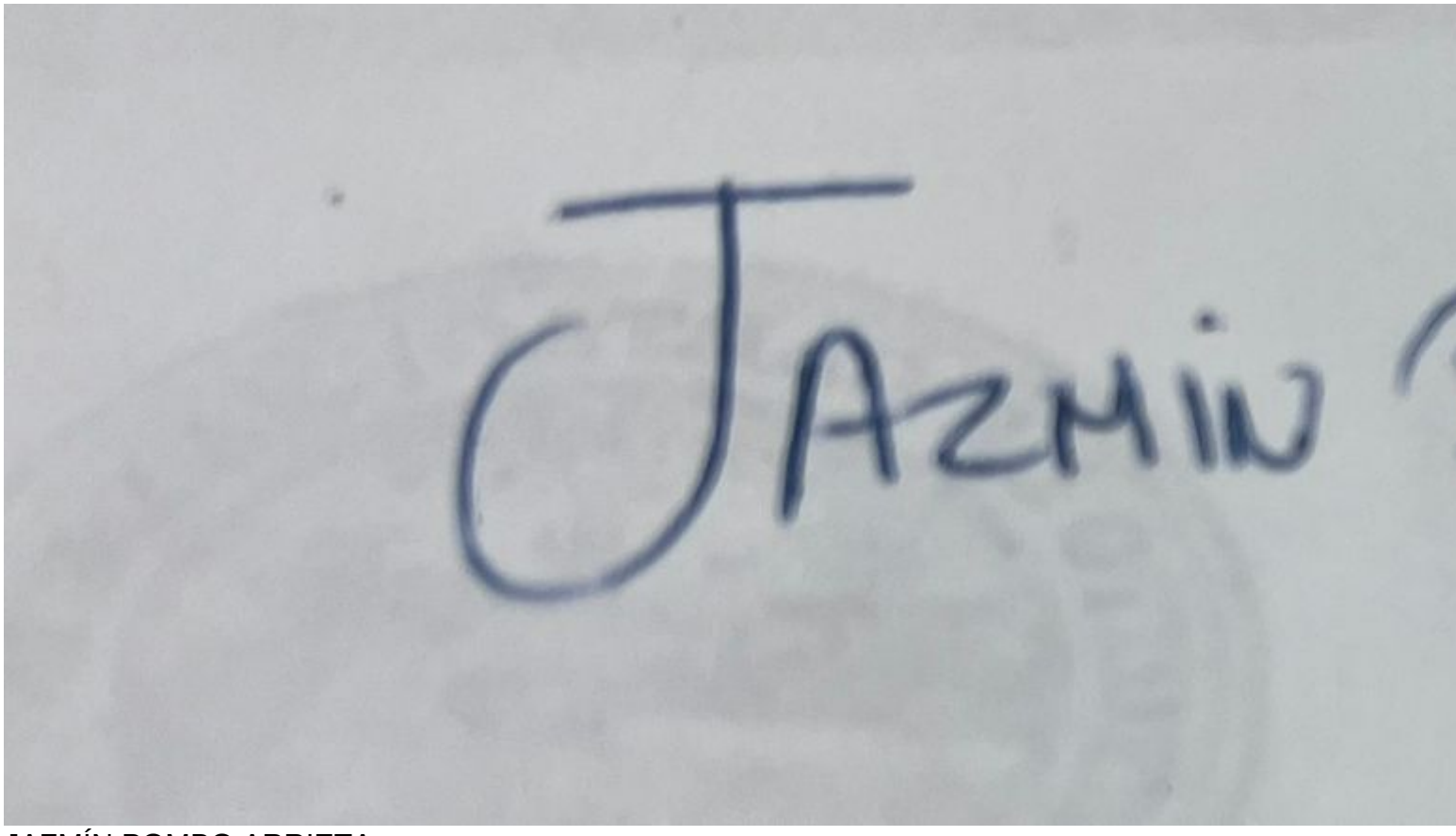
LA SUMA DE:
$3,000,000
Tres Millones de pesos 00 M/CTE

POR CONCEPTO DE:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADO Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO..

Desembolso No.	2	Periodo reportado:	Del 22 de Abril al 21 de Mayo del 2024

Entidad Bancaria:	BANCO DAVIVIENDA SA	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	488432778402	Títular de la Cuenta:	JAZMÍN POMBO ARRIETA



JAZMÍN POMBO ARRIETA
1143340916

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1143340916		POMBO ARRIETA JAZMIN YOLAYNE	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	barrio Marbella edificio 47 apto 1406	CARTAGENA-BOLIVAR	3044169229	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-05	2024-05	9465929232	9465929232	I	2024/06/07	2024/05/15	BANCO DE BOGOTA	0	$377,300

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO					PENSION		SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,300,000	$208,000			$1,300,000	$162,500			$0	$0			$1,300,000	$6,800		$0	$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,300,000	$208,000			$1,300,000	$162,500			$0	$0			$1,300,000	$6,800		$0	$0
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)					$1,300,000	$208,000			$1,300,000	$162,500			$0	$0			$1,300,000	$6,800		$0	$0
1	CC	1143340916	POMBO JAZMIN	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS048	30	$1,300,000	$162,500		0	$0	$0	14-23	30	$1,300,000	$6,800	0	$0	$0
Total		**Afiliados(1)**				$1,300,000	$208,000			$1,300,000	$162,500			$0	$0			$1,300,000	$6,800		$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1143340916		POMBO ARRIETA JAZMIN YOLAYNE	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	barrio Marbella edificio 47 apto 1406	CARTAGENA-BOLIVAR	3044169229	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-05	2024-05	9465929232	9465929232	I	2024/06/07	2024/05/15	BANCO DE BOGOTA	0	$377,300

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$208,000	$0	$0	$208,000
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	$208,000	$0	$0	$208,000
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$6,800	$0	$0	$6,800
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	$6,800	$0	$0	$6,800
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$162,500	$0	$0	$162,500
EPS MUTUAL SER	EPS048	806,008,394	7	1	$162,500	$0	$0	$162,500
TOTAL				**1**	**$377,300**	**$0**	**$0**	**$377,300**

Cartagena de Indias D.T. y C., 26 de abril de 2024

Doctor.
EDER BUELVAS CUELLO.
Gerente de Afinia—Grupo Epm. S.A. E.S.P.
Cra. 3B, Nº 26-78, sector Papayal
Edificio Chambacú, piso 3, Cartagena (Bol).
E. S. D.

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202470477986, FECHADA 26 DE ABRIL DE 2024. (NIC No. 1229201**)**.

DINIS MARIMON AUDIVET , mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio Luis Carlos Gaitán carrera 80c 12b-18 ; teléfono 3148665081; En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 26 de marzo de 2024 presenté PQR en esa empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.-AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE2220202419975,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de marzo, y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 1229201, se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida, tal como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** Por lo anterior, puede apreciar que el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica en su marcación. Le reiteramos según el análisis realizado que el aumento presentado en el periodo reclamado no es considerado como una desviación de consumo… **c)** Que los consumos presentan secuencia lógica en su marcación, consecuencia mi reclamación es improcedente.

3) El día 26 de abril de 2024, me notifique de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

Me opongo a la decisión de la empresa en razón a las siguientes consideraciones:

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta adiada el día 26 de abril de 2024, me informa que en atención al escrito radicado, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo del mes de marzo de 2024 , y que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi medidor que se encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado.
SEGUNDA: La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que ese es mi consumo real, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se utiliza esa cantidad de energía

eléctrica. **Ahora si bien es cierto.** Que la empresa de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. **También es más que cierto**. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo a lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes.

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar el mes de marzo ¿por qué? no se dignó a realizar un censo de mis electrodomésticos, con el fin de hacer un estudio profundo para verificar la causa de ese consumo demasiado elevado, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, que se realice un censo real de los artefactos eléctricos que tengo en mi residencia.

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe ese consumo alto que se presentó en mi vivienda en los meses de junio y julio de 2023. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargaran al suscriptor o usuario según el caso.** Cosa que nunca se tuvo en cuenta en mi caso, a pesar que se lo hice saber a la empresa antes de presentar estos recursos, además, sigue empecinada que soy yo quien tengo la culpa de que mis consumos sean elevados, como me lo hace saber en la decisión empresarial. Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

QUINTA: La prestataria Afinia S.A. E.S.P, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que analizado los consumos anteriores, se puede apreciar que estos presentan secuencia lógica en su marcación, los mismos se dan por diferencia de lecturas tomadas del aparato de medición que se encuentra en perfecto estado de funcionamiento y por lo tanto los consumos facturados por la empresa son correctos y se ajustan al ordenamiento legal, por consiguiente no existe una desviación significativa en mis consumos y que se confirman los valores facturados. Respuesta la cual considero simplista y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo**. En los usuarios residenciales, se considera desviación significativa, si el consumo presenta un por cientos **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del **100%.** Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué:** La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un cuatrocientos por ciento 370% en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un cien por ciento 100%, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios.

SEXTA: <u>También quiero anotar</u>, que mi censo de cargas no amerita que se consuma esa cantidad de Kilovatios en un periodo, motivo por el cual sigo sin entender, de donde sale ese consumo demasiado elevado que me facturaron en el periodo en comento. Ahora el hecho de que un usuario tenga un censo de carga determinado esto no significa que se utilicen todos estos artefactos eléctricos, porque eso en la práctica es imposible.

<u>SEPTIMO:</u> El solo hecho de no existir desviación significativa frente a los consumos anteriores no significa que Afinia no se preocupe por indagar la causa del alto consumo facturado en los meses reclamados, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo.

<u>OCTAVO:</u> Respecto al contenido y calidad de la respuesta en este tipo de reclamaciones por alto consumo, la Honorable Corte Constitucional se pronunció a raíz de la revisión de un fallo de Tutela, **<u>mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T- 1626729,</u>** Magistrado Ponente Rodrigo Escobar Gil, en los siguientes términos:
"Aunque se trata de aspectos muy difíciles de establecer y que caen en un ámbito bajo el control y de responsabilidad del usuario, ***Electricaribe sí habría podido brindar una ilustración y orientación al usuario en aspectos tales como los consumos que son usuales en la zona y en viviendas de las características de la actor; la visita técnica podía incluir una verificación sobre los patrones de consumo, al menos sobre los que se reportaron por el usuario y pudiesen advertirse en la visita, y si se concluía que el consumo, efectivamente se salía de los patrones ordinarios, tratar de apuntar hacía posibles razones. Esa actividad le habría permitido responder adecuadamente la solicitud del usuario, no limitándose a remitirla a las lecturas del medidor, sino brindándole una efectiva orientación sobre las condiciones en las que se está prestando el servicio".*** (Negrillas fuera del texto original).

<u>NOVENO:</u> El máximo tribunal constitucional considera que en los reclamos por altos consumos la empresa no puede limitarse a informarle al usuario que sus consumos fueron facturados por diferencias de lectura. En el caso de la sentencia, la Corte consideró insuficiente la respuesta de la empresa y desaprobó la forma como se hizo la visita técnica, por no incluir una verificación sobre los patrones de consumos y buscar posibles razones del alto consumo.

<u>DECIMA.</u> Si la empresa considera que realizó la debida diligencia y cumplimiento de lo referenciado, deberá probarlo, Pues, de acuerdo con lo previsto en el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil, subrogado por el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba recae sobre ella. Dicha disposición legal textualmente preceptúa*:* ***"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho que consagran las normas jurídicas cuyos efectos persiguen".*** (negrillas fuera del texto).

<u>PRUEBAS.</u>

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente y copias de las facturas reclamadas. Igualmente, sírvase como pruebas las facturas anteriores, donde se evidencia el promedio de mis consumos.

<u>FUNDAMENTOS DE DERECHO.</u>

Fundo mis recursos, en los artículos 74 y SS, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), artículos, 152 al 159 de la ley 142 de 1994. Así como el artículo 149 de la ley 142 de 1994, en armonía con el artículo 29 de la Constitución Política.

<u>PETICION.</u>

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá reliquidar la factura del mes de marzo 2024 .

Asimismo, insto que se practique una revisión técnica lo más urgente posible, y a la vez se me indique con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.

En el evento de que el recurso de reposición sea resuelto en forma desfavorable, deberá remitir el expediente completo dentro de los tres (3) días siguientes a la SSPD, para lo de su competencia, según lo preceptuado en la Circular Externa SSPD 000003 de 2004.

DESDE YA SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA CANCELAR SOLAMENTE LOS VALORES NO OBJETO DE RECLAMOS, EN LAS FACTURAS SUCESIVAS, MIENTRAS SE RESUELVE DE FONDO Y DEFINITIVAMENTE ESTOS RECURSOS. (Art. 155 Ley 142 de 1994).

NOTIFICACION.

De usted, atentamente.

DINIS MARIMON AUDIVET
C.C. No. 45.525.244. DE CARTAGENA

Cartagena de Indias D.T. y C., 26 de abril de 2024

Doctor.
EDER BUELVAS CUELLO.
Gerente de Afinia—Grupo Epm. S.A. E.S.P.
Cra. 3B, Nº 26-78, sector Papayal
Edificio Chambacú, piso 3, Cartagena (Bol).
E. S. D.

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202470514373, FECHADA 25 DE ABRIL DE 2024. (NIC No. 7978339**)**.

WENDY JULIO PEREZ , mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia URB palmas de salamanca sector 3 tr 54-80 torres b p3 apto 318 ; teléfono 3104618636; En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 01 de abril de 2024 presenté PQR en esa empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE22202024763,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de marzo, y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 7978339, se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida, tal como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** Por lo anterior, puede apreciar que el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica en su marcación. Le reiteramos según el análisis realizado que el aumento presentado en el periodo reclamado no es considerado como una desviación de consumo… **c)** Que los consumos presentan secuencia lógica en su marcación, consecuencia mi reclamación es improcedente.

3) El día 25 de abril de 2024, me notifique de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

Me opongo a la decisión de la empresa en razón a las siguientes consideraciones:

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta adiada el día 25 de abril de 2024, me informa que en atención al escrito radicado, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en los meses febrero, marzo y abril del 2004 que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi medidor que se encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado.
SEGUNDA: La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que ese es mi consumo real, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se utiliza esa cantidad de energía

eléctrica. **Ahora si bien es cierto.** Que la empresa de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. **También es más que cierto**. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo a lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes.

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar los meses, febrero, marzo y abril de 2024 ¿por qué? no se dignó a realizar un censo de mis electrodomésticos, con el fin de hacer un estudio profundo para verificar la causa de ese consumo demasiado elevado, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, que se realice un censo real de los artefactos eléctricos que tengo en mi residencia.

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe ese consumo alto que se presentó en mi vivienda en los meses de junio y julio de 2023. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargaran al suscriptor o usuario según el caso.** Cosa que nunca se tuvo en cuenta en mi caso, a pesar que se lo hice saber a la empresa antes de presentar estos recursos, además, sigue empecinada que soy yo quien tengo la culpa de que mis consumos sean elevados, como me lo hace saber en la decisión empresarial. Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

QUINTA: La prestataria Afinia S.A. E.S.P, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que analizado los consumos anteriores, se puede apreciar que estos presentan secuencia lógica en su marcación, los mismos se dan por diferencia de lecturas tomadas del aparato de medición que se encuentra en perfecto estado de funcionamiento y por lo tanto los consumos facturados por la empresa son correctos y se ajustan al ordenamiento legal, por consiguiente no existe una desviación significativa en mis consumos y que se confirman los valores facturados. Respuesta la cual considero simplista y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo**. En los usuarios residenciales, se considera desviación significativa, si el consumo presenta un por cientos **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del **100%.** Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué:** La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un cuatrocientos por ciento 370% en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un cien por ciento 100%, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios.

SEXTA: <u>También quiero anotar</u>, que mi censo de cargas no amerita que se consuma esa cantidad de Kilovatios en un periodo, motivo por el cual sigo sin entender, de donde sale ese consumo demasiado elevado que me facturaron en el periodo en comento. Ahora el hecho de que un usuario tenga un censo de carga determinado esto no significa que se utilicen todos estos artefactos eléctricos, porque eso en la práctica es imposible.

<u>SEPTIMO:</u> El solo hecho de no existir desviación significativa frente a los consumos anteriores no significa que Afinia no se preocupe por indagar la causa del alto consumo facturado en los meses reclamados, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo.

<u>OCTAVO:</u> Respecto al contenido y calidad de la respuesta en este tipo de reclamaciones por alto consumo, la Honorable Corte Constitucional se pronunció a raíz de la revisión de un fallo de Tutela, **<u>mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T- 1626729,</u>** Magistrado Ponente Rodrigo Escobar Gil, en los siguientes términos:
"Aunque se trata de aspectos muy difíciles de establecer y que caen en un ámbito bajo el control y de responsabilidad del usuario, ***Electricaribe sí habría podido brindar una ilustración y orientación al usuario en aspectos tales como los consumos que son usuales en la zona y en viviendas de las características de la actor; la visita técnica podía incluir una verificación sobre los patrones de consumo, al menos sobre los que se reportaron por el usuario y pudiesen advertirse en la visita, y si se concluía que el consumo, efectivamente se salía de los patrones ordinarios, tratar de apuntar hacía posibles razones. Esa actividad le habría permitido responder adecuadamente la solicitud del usuario, no limitándose a remitirla a las lecturas del medidor, sino brindándole una efectiva orientación sobre las condiciones en las que se está prestando el servicio".*** (Negrillas fuera del texto original).

<u>NOVENO:</u> El máximo tribunal constitucional considera que en los reclamos por altos consumos la empresa no puede limitarse a informarle al usuario que sus consumos fueron facturados por diferencias de lectura. En el caso de la sentencia, la Corte consideró insuficiente la respuesta de la empresa y desaprobó la forma como se hizo la visita técnica, por no incluir una verificación sobre los patrones de consumos y buscar posibles razones del alto consumo.

<u>DECIMA.</u> Si la empresa considera que realizó la debida diligencia y cumplimiento de lo referenciado, deberá probarlo, Pues, de acuerdo con lo previsto en el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil, subrogado por el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba recae sobre ella. Dicha disposición legal textualmente preceptúa*:* ***"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho que consagran las normas jurídicas cuyos efectos persiguen".*** (negrillas fuera del texto).

<u>PRUEBAS.</u>

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente y copias de las facturas reclamadas. Igualmente, sírvase como pruebas las facturas anteriores, donde se evidencia el promedio de mis consumos.

<u>FUNDAMENTOS DE DERECHO.</u>

Fundo mis recursos, en los artículos 74 y SS, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), artículos, 152 al 159 de la ley 142 de 1994. Así como el artículo 149 de la ley 142 de 1994, en armonía con el artículo 29 de la Constitución Política.

<u>PETICION.</u>

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá reliquidar la factura de los meses febrero, marzo y abril 2024.

Asimismo, insto que se practique una revisión técnica lo más urgente posible, y a la vez se me indique con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.

En el evento de que el recurso de reposición sea resuelto en forma desfavorable, deberá remitir el expediente completo dentro de los tres (3) días siguientes a la SSPD, para lo de su competencia, según lo preceptuado en la Circular Externa SSPD 000003 de 2004.

DESDE YA SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA CANCELAR SOLAMENTE LOS VALORES NO OBJETO DE RECLAMOS, EN LAS FACTURAS SUCESIVAS, MIENTRAS SE RESUELVE DE FONDO Y DEFINITIVAMENTE ESTOS RECURSOS. (Art. 155 Ley 142 de 1994).

NOTIFICACION.

De usted, atentamente.

WENDY JULIO PEREZ
C.C. No. 45.557.669. DE CARTAGENA

Cartagena de indias D. T. y C., 26 de abril de 2024

Doctor
EDER BUELVAS CUELLO
Gerente de AFINIA en Bolívar Norte - Caribe Mar de la Costa S.A.S. ESP.
Ciudad

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Nic - 7978339

WENDY JULIO PEREZ , mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en la urb palma de salamanca sector 3 NO. Tr 54 80 torr b p3 apto 318 ; teléfono: 3104618636, Correo electrónico: windysjp83@gmail.com; en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuario del servicio de energía desde hace varios años, prestado anteriormente por la Empresa **ELECTRICARIBE S.A. E.S.P**. y hoy por parte **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P - AFINIA FILIAL EPM.**

SEGUNDO. El día 25 de abril del 2024 voy CARIBE **MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**. Por el consumo alto de mis facturas, para mi sorpresa me dice que tengo una irregularidad la cual nunca fui notificada, aclaro que los técnicos de afinia fuero en el mes de enero de 2024 nunca firme acta ni me notificaron de nada, puedes constatar en sus supuestas pruebas las cuales jamás fui notificada.

TERCERO. Supuestamente tengo una deuda por una irregularidad, por un valor de $550.570,00 los cuales jamás me notificaron y no tenia conocimiento ya que yo vivo en un edificio y solo tienen aseso a esos contadores los funcionarios de afinia y servicios del edificio, quiero hacer énfasis en que no cometí ninguna irregularidad.

CUARTO. Finalmente, le indico a la empresa que me encuentro en total disposición de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuario del servicio de energía eléctrica, siempre y cuando ustedes como empresa prestadora del servicio me garanticen el debido proceso y las investigaciones correspondientes.

PETICIÓN

SOLICITO que me sea quitada dicha irregularidad ya que jamás he tocado dicho contador, jamás me notificaron, no tengo los medios para pagar dicha cantidad, solicito me hagan una revisión, y me indiquen hora y fecha para estar presente.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada

Cordialmente,

WENDY JULIO PEREZ
C.C. No. 45.557.669. Cartagena

Cartagena de Indias D.T y C. 9 de mayo de 2024

Señores
Personeros Delegado para los Servicios Públicos
Cartagena de Indias Calle 31 (Av. Pedro de Heredia) No. 39-264, Barrio Amberes
info@personeriacartagena.gov.co
Ciudad

SOLICITUD DE INTERVENCION – CASO VALORACION COMITÉ. POLIZA 502491

Cordial saludo:

De conformidad con sus deberes de asesoría al usuario en materia de servicios públicos domiciliarios contenido en el artículo 157 de la Ley 142 de 1994, solicito la intervención de esta entidad, para solucionar la siguiente problemática:

La empresa PACARIBE desde el mes de marzo de 2024 ha venido presentado una serie de irregularidades ya que me están cobrando por concepto de aseo $942.590 el cual es exagerado ya que antes me cobraban $245.490 en mi inmueble ubicado barrio bocagrande K 3 # 5 112. Los cuales se pueden evidenciar en los anexos que aportare con la siguiente queja.

Cordialmente,

CARLOS BARRERO

CC 79.044.351 de BOGOTA

teléfono: 3133952668

Correo electrónico: BARRERO1164@GMAIL.COM

Recibo notificaciones: WhatsApp: 3133952668

Cartagena de Indias D.T y C. 9 de mayo de 2024

Señores
Personeros Delegado para los Servicios Públicos
Cartagena de Indias Calle 31 (Av. Pedro de Heredia) No. 39-264, Barrio Amberes
info@personeriacartagena.gov.co
Ciudad

SOLICITUD DE INTERVENCION – CASO VALORACION COMITÉ. NIC 6653168

Cordial saludo:

De conformidad con sus deberes de asesoría al usuario en materia de servicios públicos domiciliarios contenido en el artículo 157 de la Ley 142 de 1994, solicito la intervención de esta entidad, para solucionar la siguiente problemática:

La empresa AFINIA me está cobrando una deuda que tenía con Electricaribe y aun siguen cobrando y aparte me cobran alto consumo mi inmueble ubicado barrio san isidro CR 49 CL 22A- 152 P 2 APTO 1 Los cuales se pueden evidenciar en los anexos que aportare con la siguiente queja.

Cordialmente,

ERLIS BUELVAS LEON

CC 45.492.965 de CARTAGENA

teléfono: 3042139008

Recibo notificaciones: WhatsApp: 3133952668

Cartagena de Indias D.T y C. 9 de mayo de 2024

Señores
Personeros Delegado para los Servicios Públicos
Cartagena de Indias Calle 31 (Av. Pedro de Heredia) No. 39-264, Barrio Amberes
info@personeriacartagena.gov.co
Ciudad

SOLICITUD DE INTERVENCION – CASO VALORACION COMITÉ. POLIZA 663597

Cordial saludo:

De conformidad con sus deberes de asesoría al usuario en materia de servicios públicos domiciliarios contenido en el artículo 157 de la Ley 142 de 1994, solicito la intervención de esta entidad, para solucionar la siguiente problemática:

La empresa AGUAS DE CARTAGENA me esta cobrando una deuda la cual es producto de una mala facturación ya que siempre me estimaban y siempre llegaba los mismos metros teniendo el contador mi domicilio es zaragocilla progreso c20 50c 41, teléfono 3117249252

Cordialmente,

MAGALI RIOS BELLO

CC 45.448.571 de CARTAGENA

teléfono: 3117249252

Recibo notificaciones: WhatsApp: 3117249252

Cartagena de Indias D.T y C. 10 de mayo de 2024

Señores
Personeros Delegado para los Servicios Públicos
Cartagena de Indias Calle 31 (Av. Pedro de Heredia) No. 39-264, Barrio Amberes
info@personeriacartagena.gov.co
Ciudad

SOLICITUD DE INTERVENCION – CASO VALORACION COMITÉ. POLIZA 7533956

Cordial saludo:

De conformidad con sus deberes de asesoría al usuario en materia de servicios públicos domiciliarios contenido en el artículo 157 de la Ley 142 de 1994, solicito la intervención de esta entidad, para solucionar la siguiente problemática:

La empresa AFINIA me están cobrando un fraude el cual jamás cometí, jamás fueron hacer dicha revisión técnica, estoy cansado de pagarle afinia si no es por altos consumo ahora se inventan fraudes calle34 20A 28 LOCAL 1, TELEFONO 3116764810

Cordialmente,

CARLOS REVOLLEDO PAJARO

CC 73.583.579 de CARTAGENA

teléfono: 3116764810

Recibo notificaciones: WhatsApp: 3116764810

Cartagena de Indias D.T y C. 10 de mayo de 2024

Señor
EDER BUELVAS CUELLO
Gerente de AFINIA en Bolívar Norte - Caribe Mar de la Costa S.A.S. ESP.
E. S. D.

REF:	RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO N.º **202470597040**, DEL 09 de mayo de 2024. (**NIC N.º 7533956)**.

CARLOS REVOLLEDO PAJARO , mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, donde tengo residencia CALLE 34 20A 28, LOCAL 1 ; En mi condición de usuaria del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1. El día 12 de ABRIL de 2023, incoé un derecho de petición en la sede presencial de la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. – AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE2210202419374,** por medio del cual le deprequé a la empresa abstenerse de realizar el cobro del concepto de consumo no facturado Por valor de $1.065.300

2. La empresa **AFINIA** respondió mi petición el día 09 de mayo de 2024, a través de la Decisión Empresarial con Consecutivo No. **202470597040** mediante el cual la empresa me informó: que por todo lo anterior la reclamación ha sido resuelta de manera desfavorable.

CONSIDERACIONES

Me opongo totalmente a la decisión de la empresa, con fundamento en las siguientes consideraciones:

PRIMERO. La empresa AFINIA transgredió mis derechos constitucionales a la defensa, contradicción de la prueba y al debido proceso, en razón a que no efectuó la publicidad de la prueba al realizar la mencionada diligencia en mi predio. No me entregó el acta de revisión técnica al momento de la práctica de dicha diligencia y a la fecha, aún desconozco dicho documento. Tampoco me entregaron los demás documentos relacionados en su respuesta objeto de estos recursos y que según ella, le sirven de pruebas para cobrarme la presunta energía consumida dejada de facturar, tales como: las fotografías y el formato de liquidación de la E.C.D.F, entre otros. Por lo que esta es una situación violatoria de mis derechos constitucionales fundamentales consagrados en el artículo 29 de nuestra Carta Política.

PRIMERO. En ese sentido, considero que los técnicos de AFINIA ni siquiera practicaron revisión técnica, porque nadie de los que habitan el inmueble atendió la supuesta visita realizada.

SEGUNDO. En este orden de ideas, la Corte Constitucional en Sentencia T-270 del 19 de marzo de 2004, en relación con el debido proceso en los procedimientos administrativos de recuperación de consumos, indico *que "La observancia material del debido proceso exige que el usuario de energía tenga la posibilidad de controvertir no solo el acto que pone fin a la actuación del presunto fraude sino* ***todas las pruebas que van a servir de fundamento para adoptar la decisión."*** (Negrillas fuera del texto original).

TERCERO. Igualmente, la Superintendencia de los Servicios Públicos Domiciliarios en su Concepto Jurídico SSPD Nº 566 de 2014, en relación con el debido proceso en las actuaciones de las empresas ilustró con gran detalle. Al respecto me permito citar alguno de sus apartes:

> *"En ese sentido, el* ***debido proceso se garantiza cuando se le indica al investigado, en el caso de servicios públicos domiciliarios al usuario, los medios de pruebas que serán utilizados por cada una de las partes; cuando se determinan los plazos y términos dentro de los cuales podrá actuar el usuario para realizar su defensa****; cuando se motivan todos los actos que afecten a particulares; cuando se le dé a conocer al usuario la metodología de determinación del consumo dejado de facturar; y, entre otros, cuando se precisan las formas de notificación con indicación de los recursos, entre otros.*

En consecuencia, en los eventos de la determinación de consumos dejados de facturar, debe garantizarse al usuario el derecho de defensa antes de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es, desde cuando la empresa da inicio a la investigación para determinar la causa que impidió la medición de los consumos.

No puede entonces entenderse garantizado el debido proceso, defensa y contradicción, con la sola expedición de una factura por consumos dejados de facturar y la posibilidad de que el usuario haga uso de los recursos de vía gubernativa y posteriormente acuda a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, sino que previo a esto el usuario debe tener el derecho a interactuar frente a cada uno de los elementos probatorios y dé a conocer las razones tanto fácticas, como técnicas y jurídicas por las que se le imputa el pago de unos consumos dejados de facturar.

Entonces, dentro del procedimiento de investigación de la anomalía que dará origen al cobro de los consumos dejados de facturar debe garantizarse (i) *el derecho de defensa del usuario en todas las acciones que despliegue la empresa,* ***(ii)*** *que la decisión que culmine el proceso y conlleve a determinar a cuánto asciende el consumo no facturado esté debidamente motivada y que se encuentre igualmente explicada la metodología a aplicar para la determinación de lo consumido y no facturado,* ***(iii)*** *el conocimiento y ejercicio de su defensa frente a los medios de prueba que serán utilizados por cada una de las partes, y* ***(iv)*** *las formas de notificación con indicación de los recursos. Lo anterior, con el objetivo de realizar una actuación administrativa por parte de la empresa en donde al usuario se le respete y en consecuencia pueda ejercer su derecho a la defensa antes de la expedición y cobro de la factura".*

CUARTO. El fragmento transcrito especifica de manera general, cuáles son las garantías que debe tener todo procedimiento de energía consumida dejada de facturar, ejecutado por la prestadora, con el fin de que se asegure al usuario el derecho fundamental al debido proceso. (Negrillas y subrayas, fuera del texto).

QUINTO. De acuerdo con el concepto transcrito y con la situación concreta que nos ocupa, queda claro que AFINIA ha vulnerado flagrantemente mis

derechos constitucionales fundamentales a la defensa, contradicción de la prueba y debido proceso, ya que, como quedó dicho, ni siquiera me entregaron el acta de revisión técnica, junto con los otros documentos de pruebas. Lo pertinente era dejarme un original o en su defecto, copia de la misma, pero no fue así. En mí inmueble nunca ha existido dicho fraude. Es más, la empresa aduce sin razón en su Decisión Empresarial que rechace la asistencia de un técnico para asistir a la visita, cuando en la petición hago énfasis que conocí el procedimiento administrativo de recuperación de consumos **SOLO HASTA LA ENTREGA DE LA FACTURA**.

SEXTO. En otro punto, al estudiar minuciosamente el expediente contentivo de esta actuación administrativa por parte de AFINIA, observo las siguientes irregularidades y/o incoherencias que afectan la transparencia y el debido proceso:

1. No se conoce tampoco el acta de censo de carga el cual es la base para determinar la energía consumida dejada de facturar, de acuerdo con la fórmula contenida en la metodología.

2. No se indica los consumos presuntamente facturados con la irregularidad, ni el tiempo de permanencia de la misma.

3. Hacen referencia al acta de revisión y aducen falsamente que hice presencia en la diligencia, cuando le he venido indicando que conocí el cobro fue una vez emitida la factura de recuperación de consumos.

SÉPTIMO. La supuesta visita realizada no tiene soporte alguno. La prestataria me envió la factura de cobro, sin antes haber adelantado una actuación previa en donde yo hubiera tenido la oportunidad para ejercer mis derechos y garantías constitucionales.

> ***"Por otra parte, en cuanto a la emisión de la factura, es de precisar que la misma fue expedida adjunta al documento titulado(fundamentos y soportes de la energía consumida dejada de facturar), es decir, sin efectuar previamente una actuación administrativa con observancia del debido proceso, en la que se concediera al usuario el derecho a controvertir, bajo la consideración de que la prestación de servicios públicos domiciliarios involucra derechos de rango fundamental, una decisión en tal sentido no puede***

adoptarse por la empresa de manera automática, es decir, una vez se den las circunstancias objetivas que establece la norma, sino que ella debe estar precedida de un debido proceso que le permita al usuario conocer la eventual adopción de estas medidas.

Recordemos que la factura de cobro de los servicios públicos, no es más que el instrumento a través del cual las empresas que lo prestan, cobran el precio en desarrollo del contrato de servicios públicos, en esa medida, la factura es considerada por expresa disposición legal como título ejecutivo y no un acto administrativo.
En consecuencia, en los eventos de la determinación de consumos dejados de facturar, debe garantizarse al usuario el derecho de defensa antes de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es, desde cuando la empresa da inicio a la investigación para determinar la causa que impidió la medición de los consumos.

No puede entonces entenderse garantizado el debido proceso, defensa y contradicción, con la sola expedición de una factura por consumos dejados de facturar y la posibilidad de que el usuario haga uso de los recursos de vía gubernativa y posteriormente acuda a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, sino que previo a esto el usuario debe tener el derecho a interactuar frente a cada uno de los elementos probatorios y se dé a conocer las razones tanto fácticas, como técnicas y jurídicas por las que se le imputa el pago de unos consumos dejados de facturar". *(Negrillas y subrayas fuera del texto).*

OCTAVO. Le recuerdo a la empresa que la factura de cobro de los servicios públicos no es más que un instrumento a través del cual se cobra el valor de diferentes conceptos, en desarrollo del contrato de servicios públicos. En esa medida, la factura es considerada por expresa disposición legal como título ejecutivo y no un acto administrativo.

SEGUNDO.

PRUEBAS

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente y copia de la factura reclamada. Igualmente.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo.

PETICIÓN

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** la decisión empresarial objeto de estos recursos y toda la actuación empresarial. En consecuencia, deberá **ABSTENERSE** de cobrarme las sumas que pretenden cobrarme por concepto de E.C.D.F inexistente y con violación del debido proceso, solicito fotos y videos que ellos dicen tener donde encontraron la irregularidad.

En el evento de que el recurso de reposición sea resuelto en forma desfavorable, deberá remitir el expediente completo dentro de los tres (3) días siguientes a la SSPD, para lo de su competencia, según lo preceptuado en la Circular Externa SSPD 000003 de 2004.

Desde ya solicito autorización para cancelar solamente los valores no objeto de reclamos, en las facturas sucesivas, mientras se resuelve de fondo y definitivamente estos recursos. (Art. 155 Ley 142 de 1994).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en la dirección física arriba indicada.

De usted, atentamente,

_____

CARLOS REVOLLEDO PAJARO
C.C. No. 73.583.579 de Cartagena – Bolívar

Cartagena de Indias D.T. y C., 10 de MAYO de 2024

Doctor
JESÚS GARCÍA GARCÍA
Gerente Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
Ciudad

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Póliza – 744575

CARMEN ALICIA WILCHES CORTES, mayor de edad y vecino de esta ciudad, domiciliado UR.NVA VENECIA ACOPOR MO-L16 NELSON MANDELA , , con línea móvil 3122516637; identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el articulo 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

PRIMERO. El día 10 DE MAYO DE 2024, presento queja ya que el día 23 febrero de 2024 me acerque a las oficinas de aguas de Cartagena donde hago un pago por valor de $615.100 para dejar todos los que debía a paz y salvo.

SEGUNDO. El día 4 de marzo de 2024 termino con todas las obligaciones pendiente que tenia en aguas de Cartagena dejando todo a paz y salvo pagado $127.690 y hago otro pago por $428.110 donde quede a paz y salvo con todo, lo cual para mi sorpresa, me llega el recibo el mes de abril con los siguientes cobros reconexiones por valor de $33.800, trabajos de acueductos $21.701, intereses de financiación $3.510, lo cual es un abuso por parte de la empresa ya que desde el mes de marzo yo esto a paz y salvo con todo como es posible que me sigan cobrando no se justifica yo hice un esfuerzo grande para pagar toda la deuda que tenia soy una persona enferma y de la tercera edad y no justifica que pagando me sigan cobrando, unas deudas que ya pague.

TERCERO. En los meses de abril y mayo del presente año siguen cobrando dichos valores discriminados en el punto segundo.

PETICIÓN

1. De la manera más comedida solicito que sea RESUELTO DE MANERA INMEDIATA, me seas quietados dichos valores
Recargos
Reconexiones
Trabajos acueducto
Intereses de financiación
Que en los cuales me estoy viendo afectada ya que yo pague todo quede sin deuda y como es posible que sigan cobrando afectado mis finanzas.

2. Solicito me sean devueltos los valores pagados en las dos ultimas facturas por conceptos ya discriminados ya que yo no tengo porque pagar si ya yo estaba a paz y salvo

ANEXO

Me permito aportar pagos donde costa que pague todo lo que ustedes como empresa me dijeron que debía la ante empresa AGUAS DE CARTAGENA

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

CARMEN ALICIA WILCHES CORTES

C.C. No. 51.775.065 expedida en Bogotá

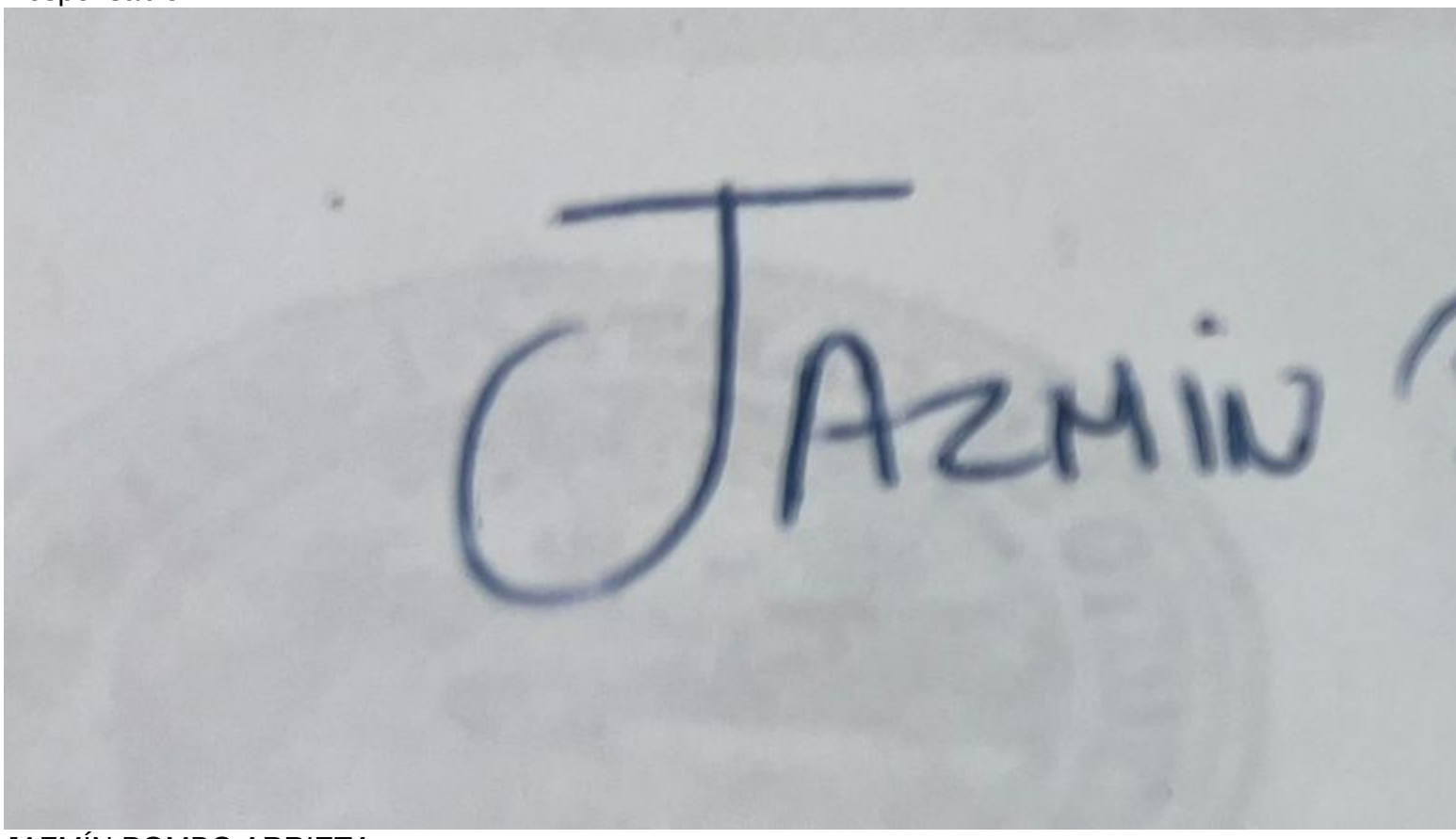
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240426114334091674070
Fecha	2024-04-26
Cedula Persona Atendida:	45446025
Nombre Persona Atendida:	BLANCA AGUIRRE DE SALCEDO
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CON CON AFINIA POR ALTO FACTURACION
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

LA SEÑORA BLANCA AGUIRRE DE SALCEDO CON NIC 765438 SE LE ASESORA YA QUE TRAE RESPUESTA DE AFINIA EXTEMPORANEA Y SE LE EXPLICA

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA

C.C 1143340916

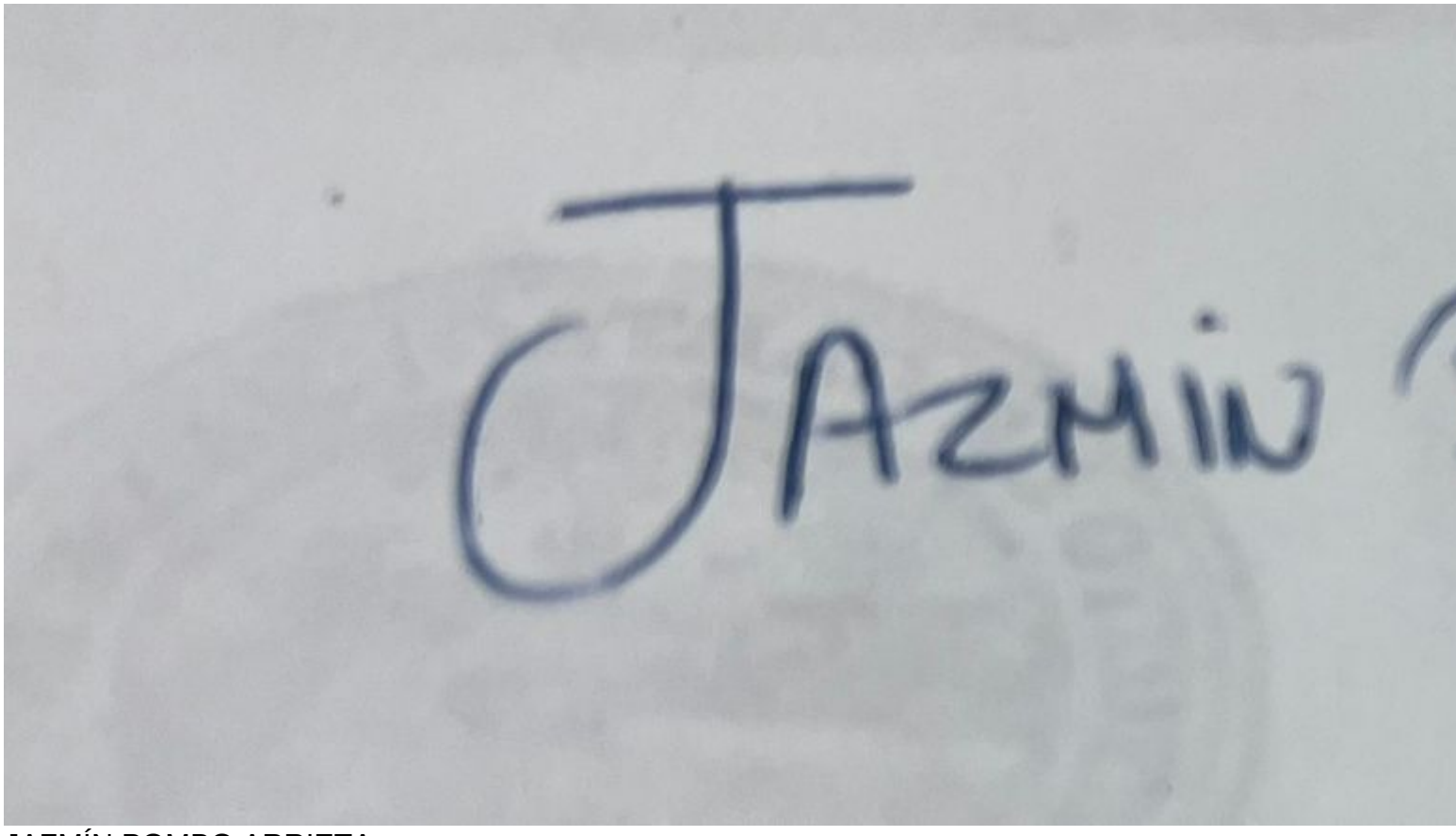
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240426114334091674056
Fecha	2024-04-26
Cedula Persona Atendida:	73088168
Nombre Persona Atendida:	EZEQUIEL JOSE JIMENEZ MARRUGO
Asunto:	COBRO DE RECONEXION ILEGAL
Motivo:	QUEJA CON AGUA DE CARTAGENA POR CORTE DE AGUA ESTANDO PAGO
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

EL SEÑOR EZEQUIEL JOSE JIMENEZ MARRUGO SE LE ASESORA SOBRE RESPUESTA DE AGUAS DE CARTAGENA POLIZA 625031

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA
C.C 1143340916

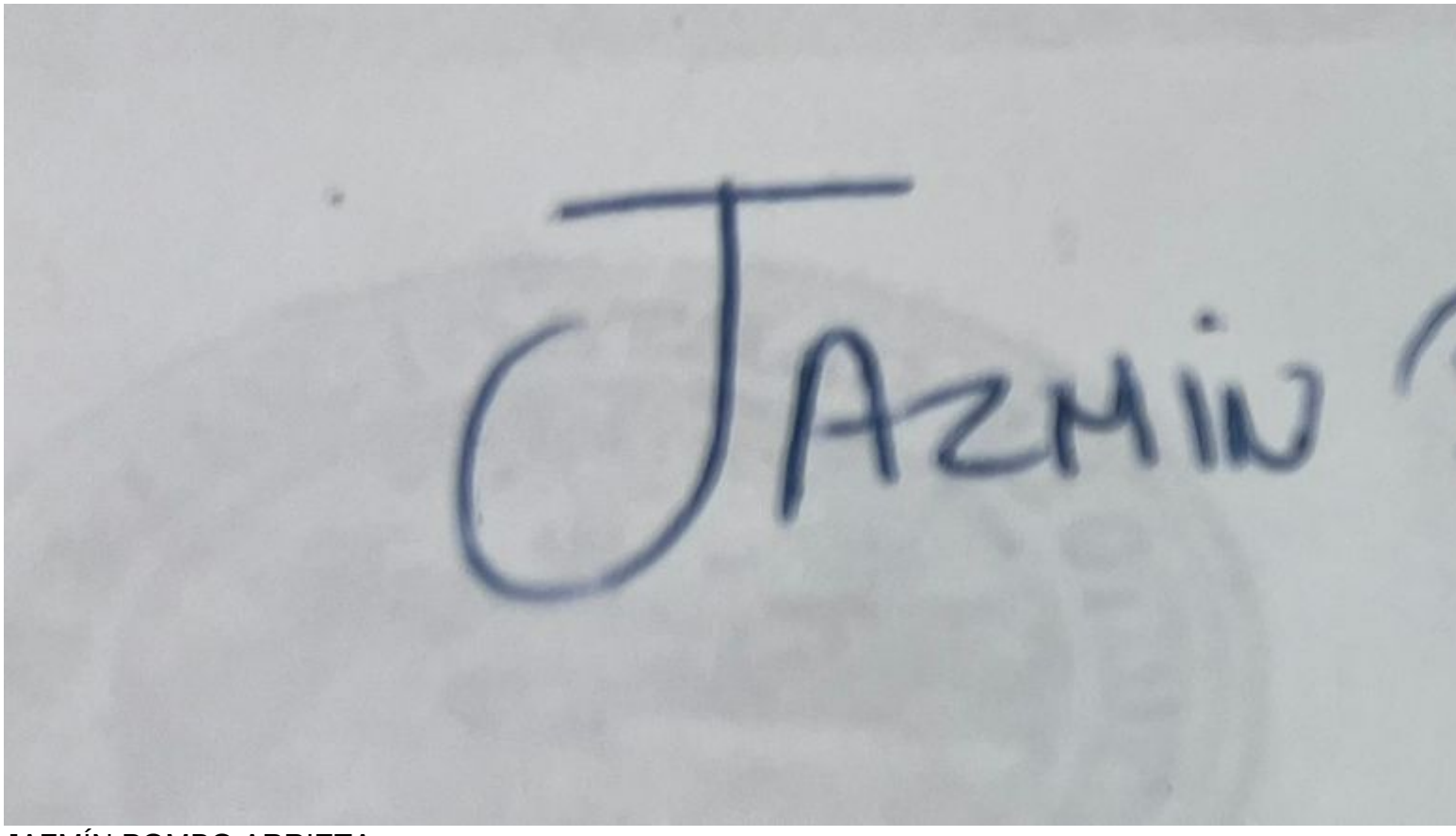
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240426114334091674028
Fecha	2024-04-26
Cedula Persona Atendida:	9152474
Nombre Persona Atendida:	RUBEN DARIO MARTINEZ NAVARRO
Asunto:	ALTO CONSUMO FACTURADO
Motivo:	QUEJA CON AGUA DE CARTAGENA POR COBRO SIN INJUSTAMENTE
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

EL SEÑOR RUBEN DARIO MARTINEZ NAVARRO POLIZA 569397 SE LE ASESORA SOBRE RESPUESTA DE AGUAS DE CARTAGENA

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA
C.C 1143340916

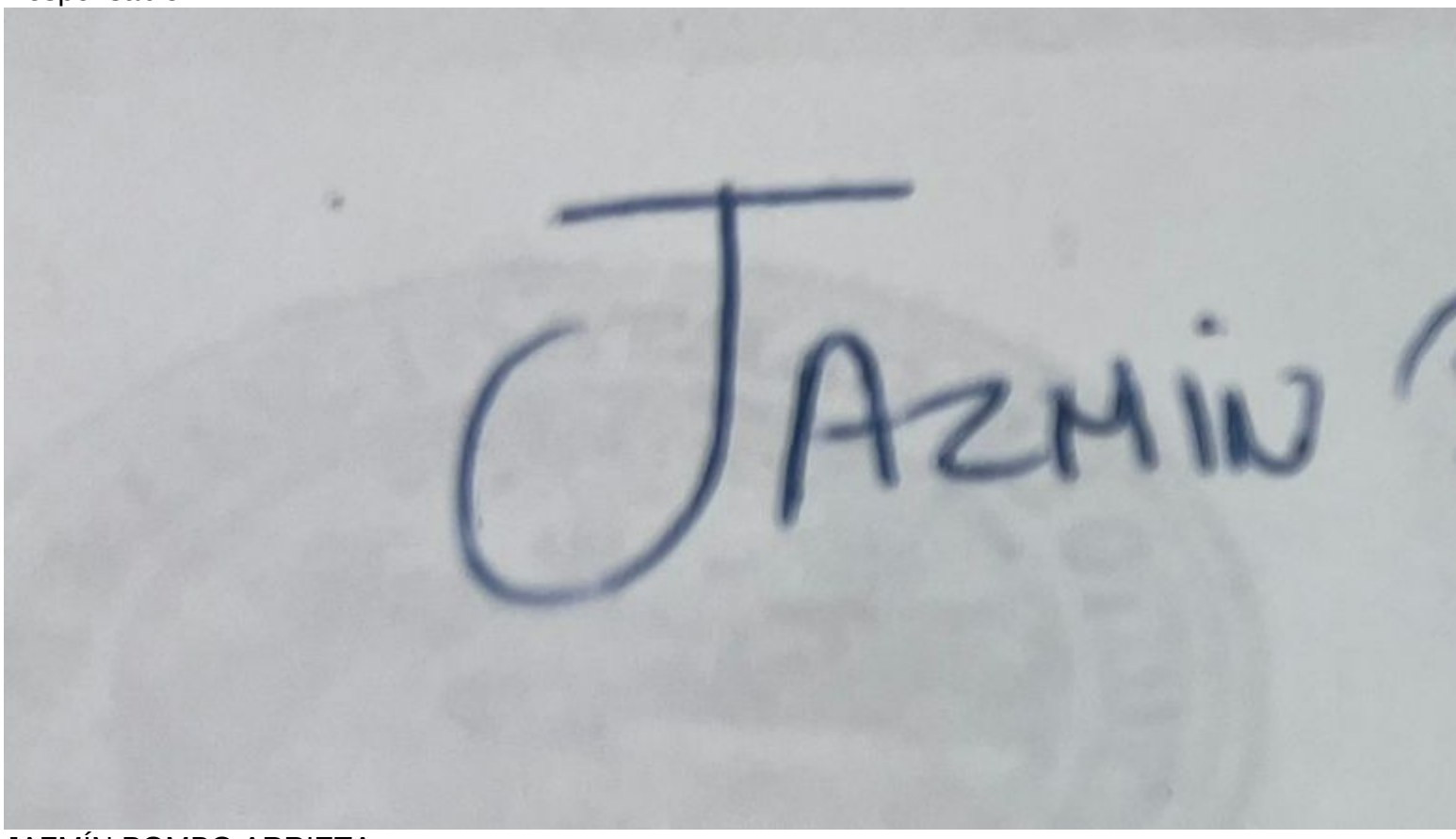
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240426114334091674024
Fecha	2024-04-26
Cedula Persona Atendida:	45442085
Nombre Persona Atendida:	ROSALBA TORRENS DE JIMENEZ
Asunto:	COBRO DE TARIFA ESTIMADA
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

LA SEÑORA ROSALBA TORRENS DE JIMENEZ NIC 1254116 SE LE ASESORA SOBRE RESPUESTA DE AFINIA

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA

C.C 1143340916

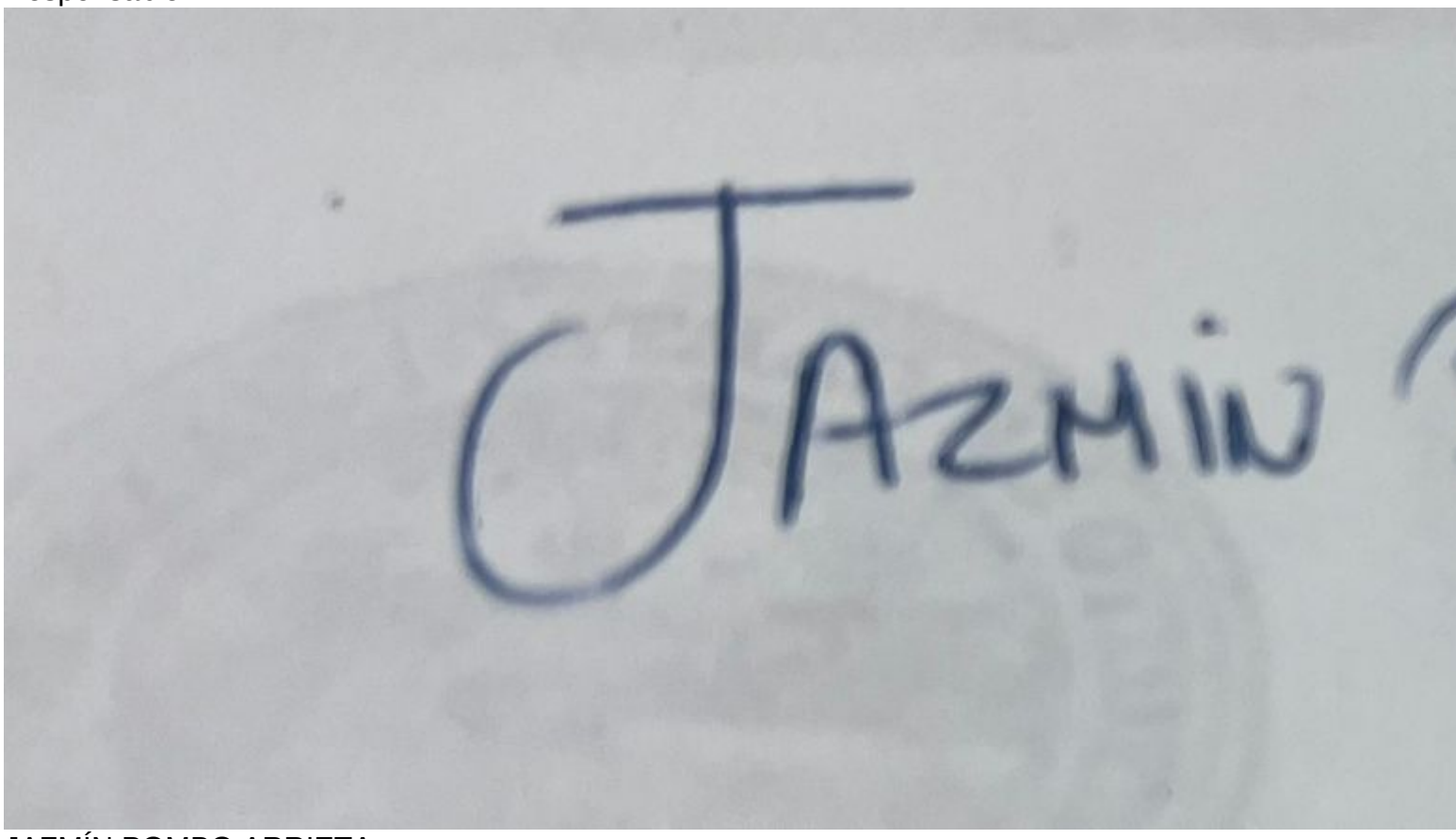
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240509114334091676712
Fecha	2024-05-09
Cedula Persona Atendida:	41602112
Nombre Persona Atendida:	CONCEPCION NAVARRO SALGADO
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CON AFINIA POR ALTO FACTURACION
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

LA SEÑORA CONCEPCION NAVARRO SALGADO NIC 675439 SE LE BRINDA ASESORIA DE RESPUESTA EMITIDA POR AFINIA

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA

C.C 1143340916

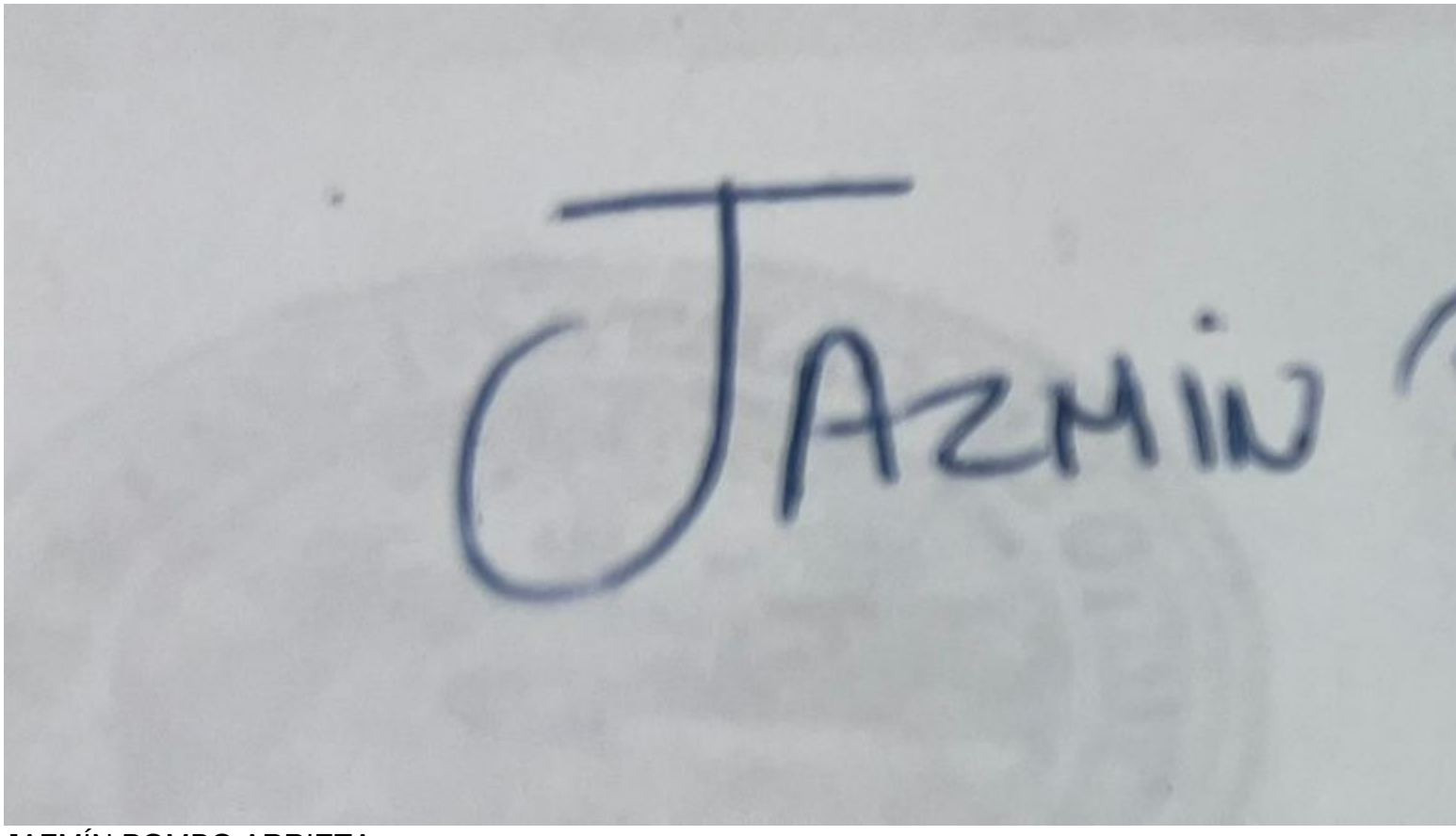
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240509114334091676695
Fecha	2024-05-09
Cedula Persona Atendida:	73097991
Nombre Persona Atendida:	MIGUEL ANGEL MERCADO BERMUDES
Asunto:	CAMBIO UBICACIÓN DE MEDIDOR
Motivo:	QUEJA CON AFINIA POR REPORTE DE DAÑO EN EL EDIF LAS ACACIAS
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

EL SEÑOR MIGUEL ANGEL MERCADO BERMUDES NIC 789345 SE LE BRINDA ASESORIA SOBRE PROBLEMATICA POR UN MEDIDOR

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA
C.C 1143340916

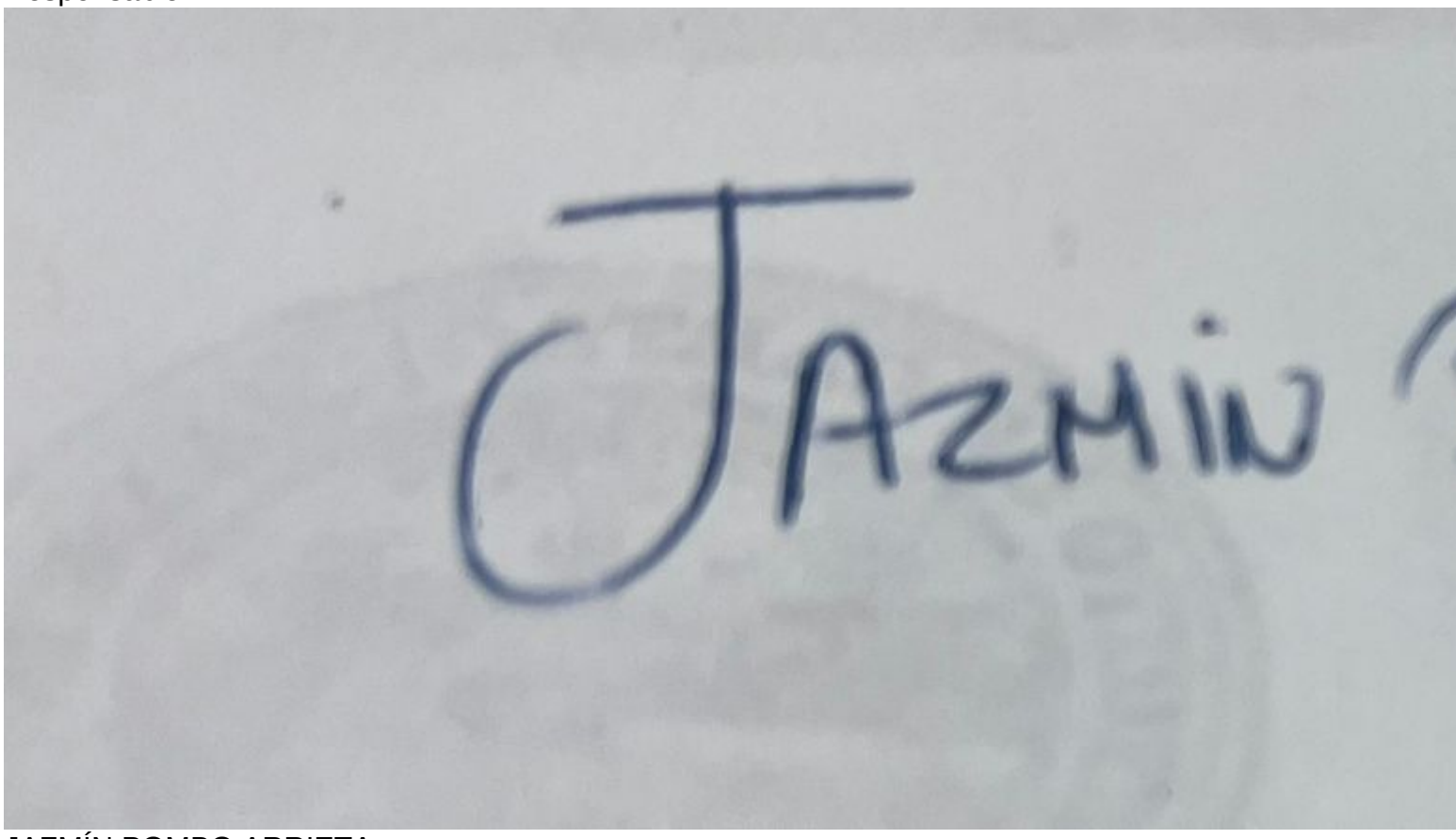
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240509114334091676661
Fecha	2024-05-09
Cedula Persona Atendida:	33132514
Nombre Persona Atendida:	GILMA TINOCO DE MORALES
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	SOLICITAR UN RECURSO PARA A AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

LA SEÑORA GILMA TINOCO DE MORALES NI 6892843 SE LE BRINDA ASESORIA ANTE RESPUESTA DE AFINIA

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA

C.C 1143340916

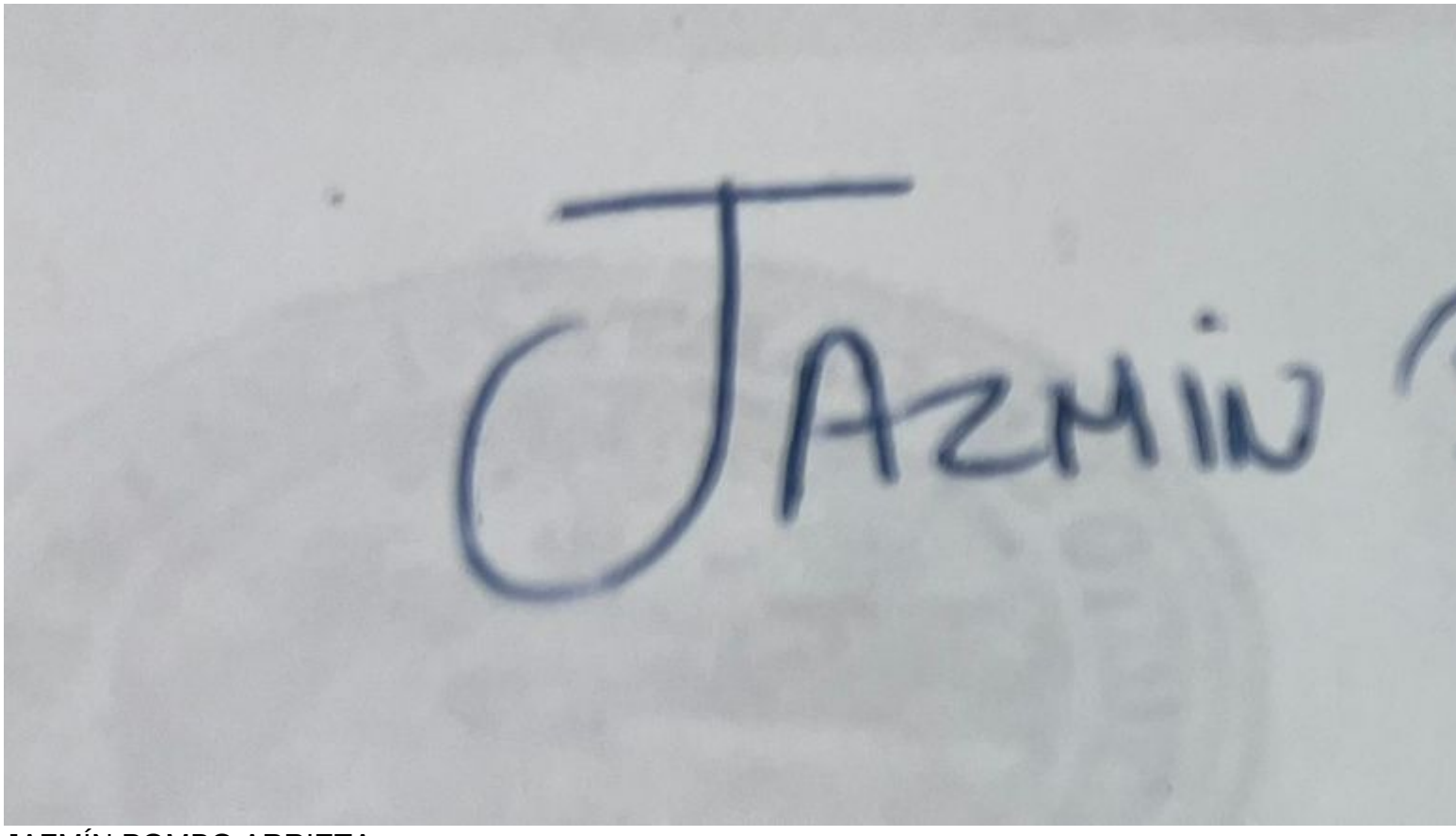
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240509114334091676626
Fecha	2024-05-09
Cedula Persona Atendida:	45492965
Nombre Persona Atendida:	ERLI BUELVA LEON
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CON AFINIA ALTO FACTURACION Y LAS REDES PASA LOS CABLES POR ARRIBA Y ALCOSTADO DE MI CASA
Servicio realizado:	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

LA SEÑORA ERLI BUELVA LEON SE LE ELBORA DERECHO DE PETICION NIC 6653168 ANTE LA EMPRESQA AFINIA

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA
C.C 1143340916

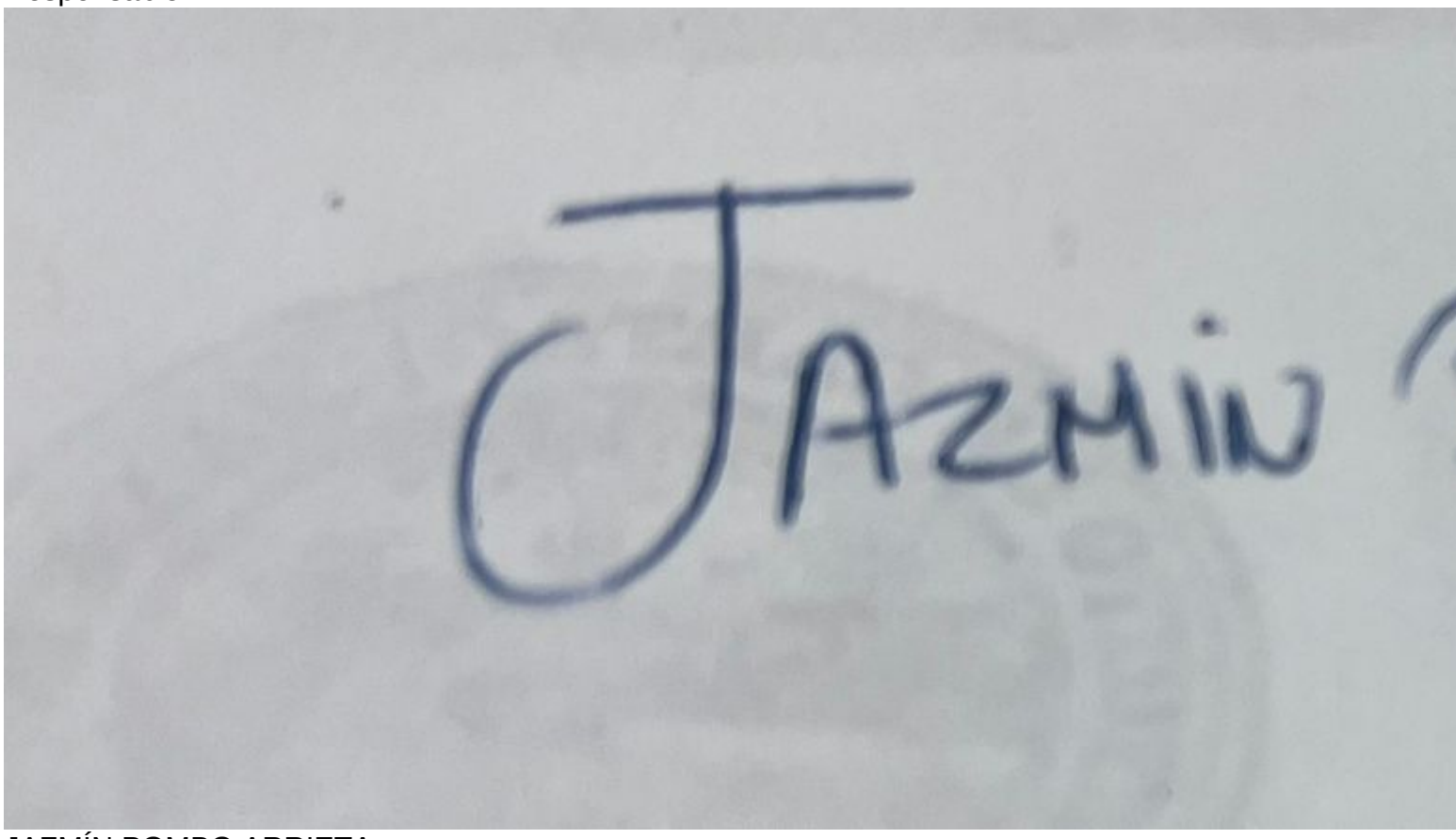
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240509114334091676605
Fecha	2024-05-09
Cedula Persona Atendida:	6589541
Nombre Persona Atendida:	RODRIGO ESPITIA CHARRASQUIEL
Asunto:	CAMBIO DE MEDIDOR
Motivo:	ALTO COBRO AGUAS DE CARTAGENA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

EL SEÑOR RODRIGO ESPITIA CHARRASQUIE POLIZA 784569 SE LE EXPLICA RESPUESTA EMITIDA OR LA EMPRESA DE AGUAS DE CARTAGENA

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA

C.C 1143340916

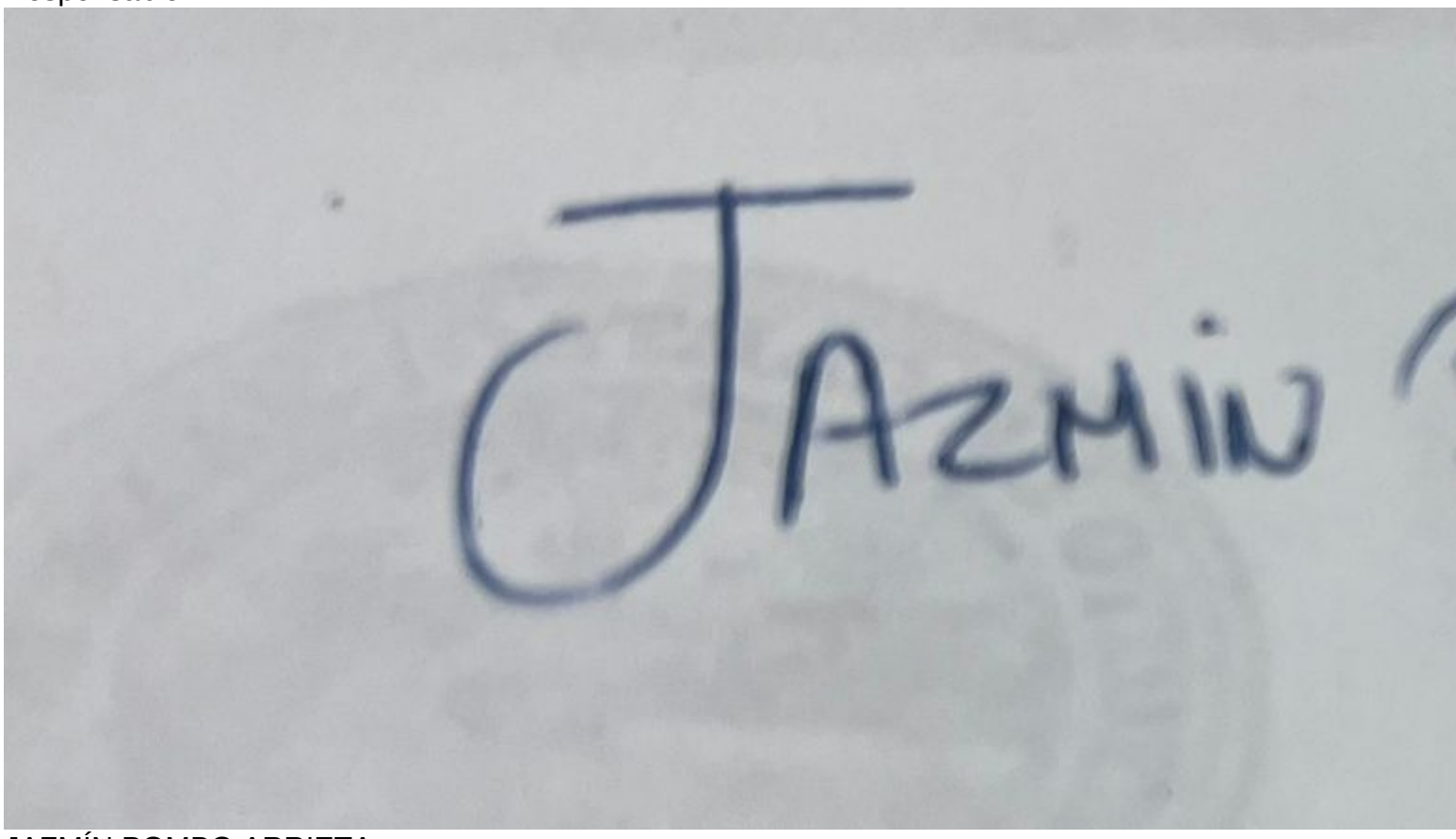
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240509114334091676603
Fecha	2024-05-09
Cedula Persona Atendida:	45445236
Nombre Persona Atendida:	ANA MARÍA VELASCO
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CON AFINIA POR ALTA FACTURACION
Servicio realizado:	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

LA SEÑORA ANA MARÍA VELASCO NIC 1256104 SE LE ELABORA DERCHO DE PETICION ANTE AFINIA

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA

C.C 1143340916

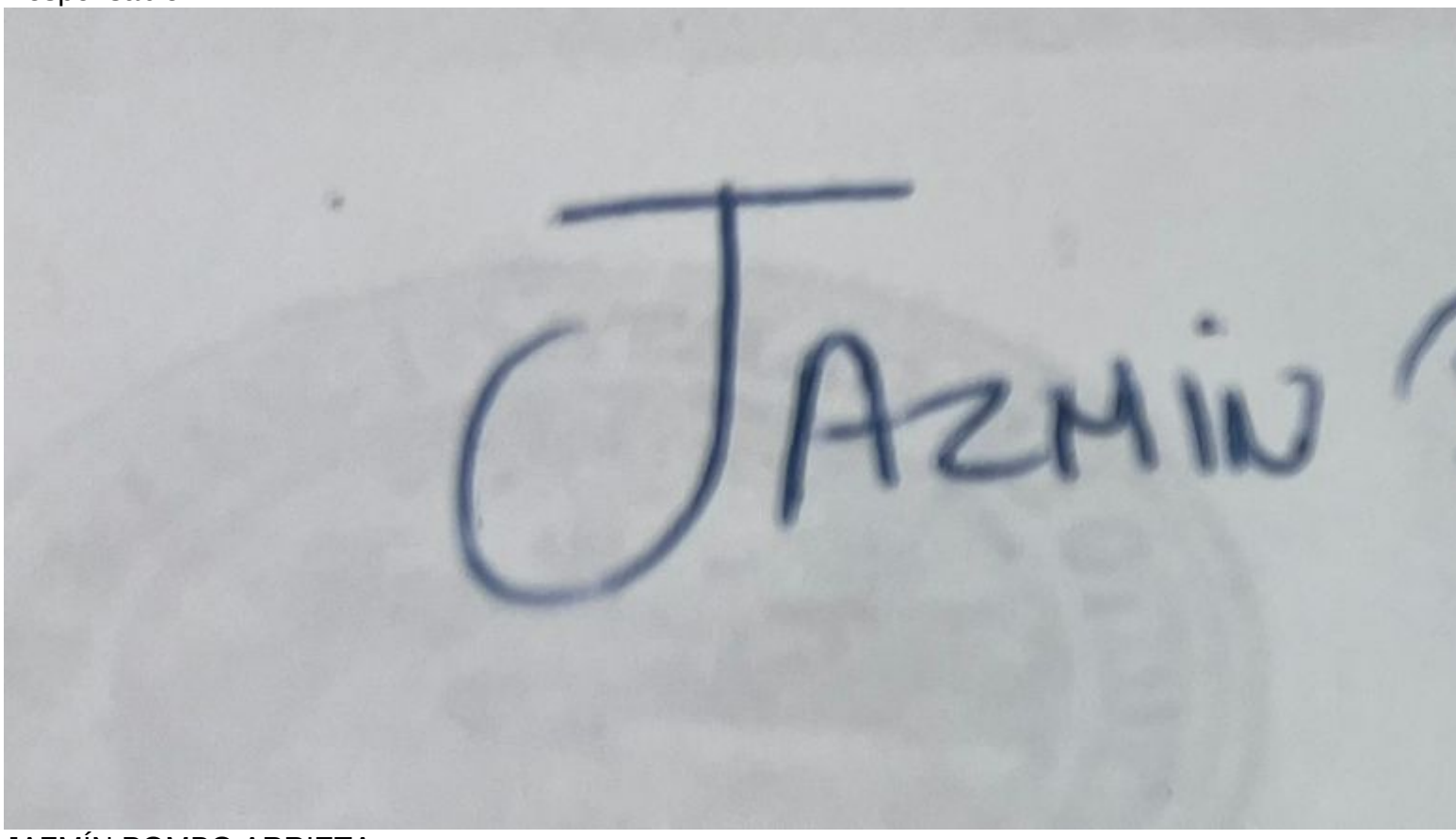
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240509114334091676589
Fecha	2024-05-09
Cedula Persona Atendida:	45465156
Nombre Persona Atendida:	YENIS GUERRERO SOLAR
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	SEGUIMIENTO A PROCESO.
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

LA SEÑORA YENIS GUERRERO SOLAR POLIZA 707699 SE LE BRINDA ASESORIA ANTE LA EMPRESA DE AGUAS DE CARTAGENA

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA

C.C 1143340916

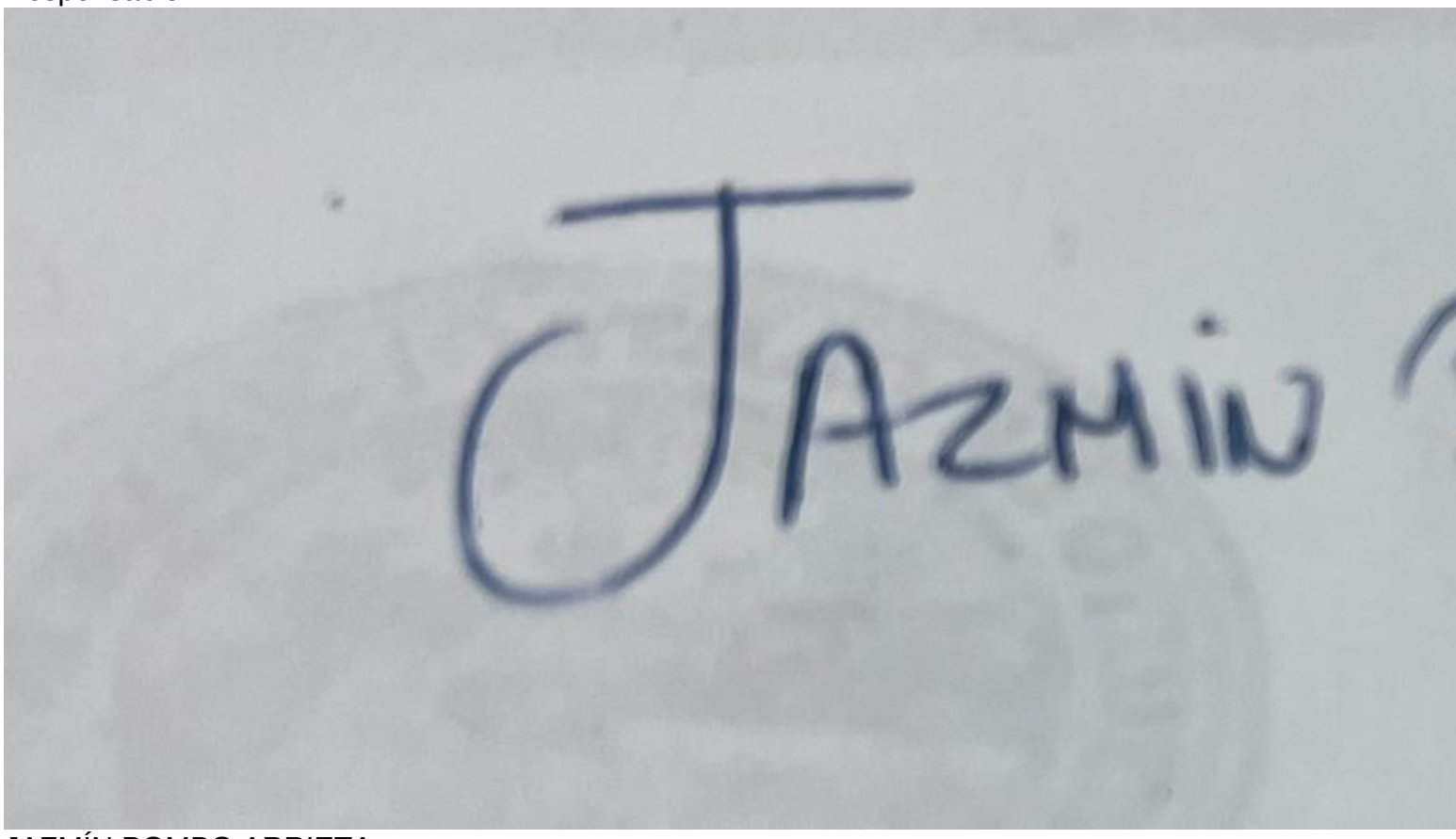
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240509114334091676583
Fecha	2024-05-09
Cedula Persona Atendida:	30761307
Nombre Persona Atendida:	SOLEDAD CORTECERO BARON
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	QUEJA CON AFINIA POR RECIBO MUY ALTOS
Servicio realizado:	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE ELABORA A LA SEÑORA SOLEDAD CORTECERO BARON NIC 1197781 DERECHO DE PETICION ANTE LA EMPRESA DE AFINIA

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA

C.C 1143340916

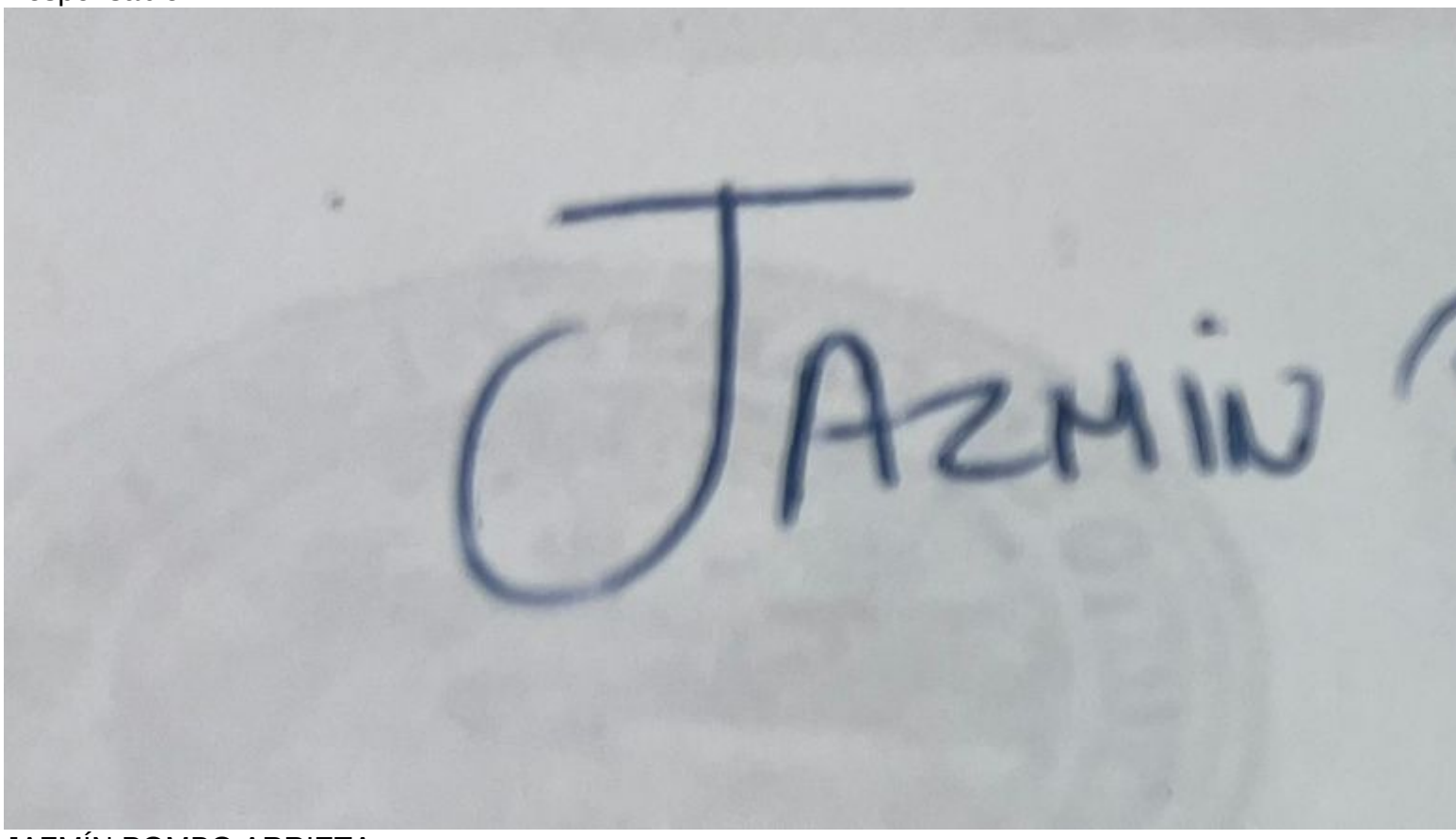
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240510114334091676766
Fecha	2024-05-10
Cedula Persona Atendida:	1002195417
Nombre Persona Atendida:	INES DEL PILAR SANCHEZ HAWKINS
Asunto:	CAMBIO DE MEDIDOR
Motivo:	QUEJA CONTRA AGUAS DE CARTAGENA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

LA SEÑORA INES DEL PILAR SANCHEZ HAWKINS POLIZA 556141 SE LE BRINDA ASESORIA ANTE PROBLEMATICA CON EL MEDIDOR

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA

C.C 1143340916

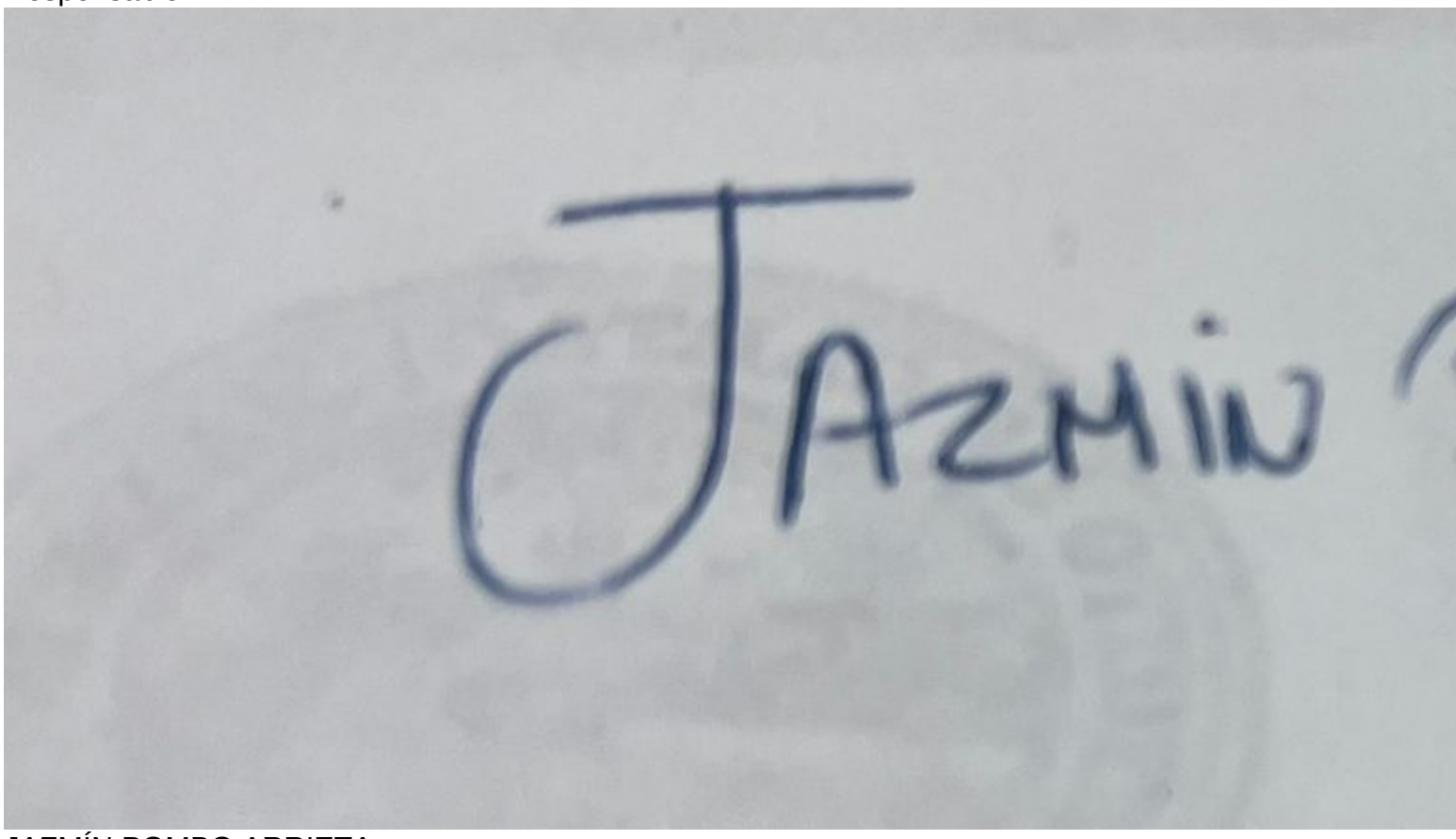
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240510114334091676762
Fecha	2024-05-10
Cedula Persona Atendida:	45473895
Nombre Persona Atendida:	LOURDES PUCHE FIGUEROA
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	QUEJA CON AFINIA POR FACTURACION MUY ALTAS
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

LA SEÑORA LOURDES PUCHE FIGUEROA SE LE BRINDA ASESORIA NIC 1204389 ANTE RESPUESTA DE AFINIA

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA

C.C 1143340916

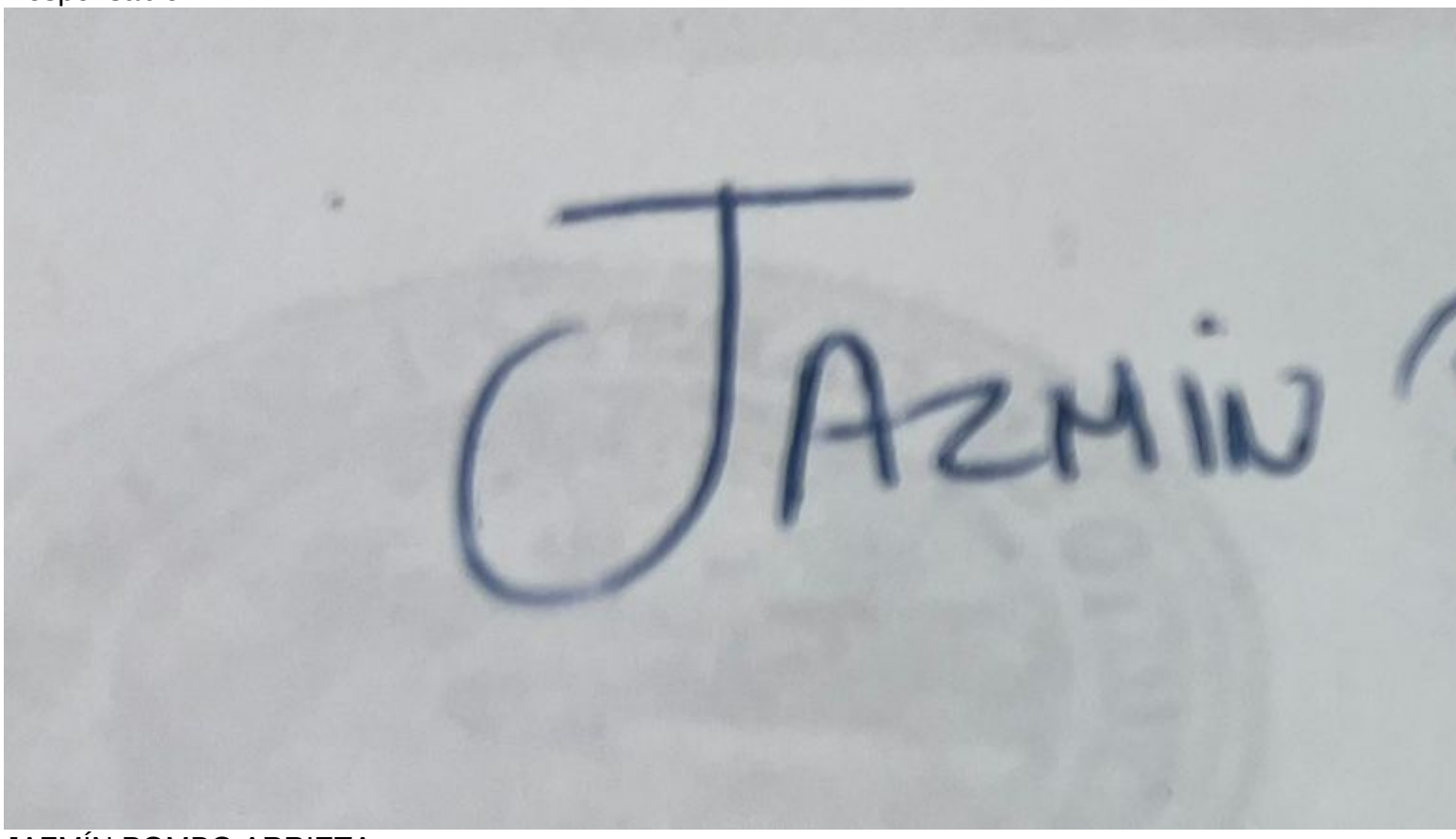
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240510114334091676817
Fecha	2024-05-10
Cedula Persona Atendida:	41602112
Nombre Persona Atendida:	CONCEPCION NAVARRO SALGADO
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	SOLICITAR UN SILENCIOA ADMINISTRATIVO PARA AFINIA
Servicio realizado:	SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

LA SEÑORA CONCEPCION NAVARRO SALGADO NIC1240783 SE LE ELABORA SILENCIO ADMINISTRATIVO

Responsable:



JAZMÍN POMBO ARRIETA

C.C 1143340916