	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.6140022	
OBJETO	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADA 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	$ 15400000
PLAZO DE EJECUCION	7 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	01 de Abril del 2024
FECHA INICIO CONTRATO	01 de Abril del 2024
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1047430707
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
VALOR PAGO PARCIAL:	2200000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 01 de Mayo al 30 de Mayo del 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	240503104743070775142	2024-05-03	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470530273, FECHADA 19 DE ABRIL DE 2024. (NIC NO.7403819). USUARIA DANILSA ZUÑIGA C.C. NO. 23.238.114, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA TODA VEZ QUE LOS CONSUMOS SON ESTIMADOS
2	240503104743070775146	2024-05-03	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CAMBIO DE MEDIDOR	SE LE BRINDA ASESORIA AL USUARIO JORGE RAMOS IRIARTE IDENTIFICADO CON CEDULA DE CIUDADANIA NO. 8852155, QUIEN MANIFIESTA PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE REALIZARON CAMBIO DE MEDIDORES SIN AUTORIZACION, Y LAS FACTURAS LE LLEGAN ELEVADAS, USUARIO NO TRAE FACTURAS, SE LE INFORMA QUE PARA PODER BRINDAR ASESORIA DEBE TRAERLAS PARA PODER VERIFICAR FACTURAS Y CONSUMO.
3	240503104743070775155	2024-05-03	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORO RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470556534, FECHADA 25 DE ABRIL DE 2024. (NIC NO. 6610196), A LA USUARIA FRANCISCA BERRIO SALCEDO C.C. NO. 33.151.082. POR ALTO CONSUMO FACTURADO EN EL MES DE ABRIL DE 2024
4	240503104743070775169	2024-05-03	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ANALISIS DE COMITÉ	SE BRINDA ASESORIA AL USUARIO EMIL FONSECA BELEÑO C.C. NO. 9.169.611, TODA VEZ QUE EN SU VIVIENDA ESPECIFICAMENTE EN LA TERRAZA SE ENCUENTRA UBICADO POSTE DE ENERGIA ELECTRICA, EL CUAL LO PERJUDICA Y MÁS EN ESTA ÉPOCA DE LLUVIA TODA VEZ QUE ECHA CHISPA Y LOS CABLES ESTÁN COLGADOS EN LA REJA DE LA VIVIENDA
5	240503104743070775191	2024-05-03	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBROS INDEBIDOS	SE BRINDA ASESORIA AL USUARIO ASISCLO RENTERIA C.C. NO. 19.214.965, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA Y AGUAS DE CARTAGENA, TODA VEZ QUE EN AMBAS FACTURAS ESTAN COBRANDO LA TARIFA DE ASEO, POR LO QUE SE ELABORA DERECHO DE PETICION POR DOBLE FACTURACION.
6	240503104743070775213	2024-05-03	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION - EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO SURTI-COM S-1983462024 CON FECHA DE EXPEDICION 15 DE ABRIL DE 2024. CONTRATO DE SERVICIO-628093. POR CONSUMO DEJADO DE FACTURAR.

7	240503104743070775228	2024-05-03	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL 2024-1506-30041-S, CON FECHA DE EXPEDICION 22 DE ABRIL DE 2024. PÓLIZA 611266. USUARIA MARIA ESTHER MONROY PUERTA C.C. NO. 45.759.119 CONSUMO ESTIMADO POR LOS MESES DE DICEIMBRE DE 2023, ENERO Y FERBERO DE 2024. Y ALTO CONUSMO EN EL MES DE MARZO DE 2024
8	240503104743070775232	2024-05-03	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	MANIFIESTA LA USUARIA YAJARIA SILVA MONCADA QUE VIENE PRESENTANDO QUEJAS HACE MAS DE 5 PERIODOS A LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA POR ALTO CONSUMO, PRESENTO RECLAMO POR EL MES DE ABRIL DE 2024, Y SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL 2024-1506-32491-S, CON FECHA DE EXPEDICION 30 DE ABRIL DE 2024. PÓLIZA 527218.
9	240503104743070775287	2024-05-03	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CONSUMO ESTIMADO	SE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA NILA PATERNINA PUELLO, C.C. NO.45.437.935 FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, TODA VEZ QUE LA EMPRESA LE ESTA ESTIMANDO CONSUMOS DESDE EL MES DE FEBRERO DE 2024.
10	240517104743070777883	2024-05-17	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORO DERECHO DE PETICION A LA USUARIA KELLY CORONADO PADILLA, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE LOS CONSUMOS DE LOS MESES DE ENERO, FEBRERO, MARZO, Y ABRIL DE 2024 FUERON ESTIMADOS Y LA DE MAYO FUE FACTURADA CON ALTO CONSUMO.
11	240517104743070777892	2024-05-17	SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE BRINDA ASESORIA AL USUARIO FABIAN MENDOZA PAJARO, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA S.A. E.S.P., MANIFIESTA EL USUARIO QUE DEBE 15 FACTURAS VENCIDAS, SE LE EXPLICA DE ACUERDO A LA LEY 142 DE 1994 SOLO SE PUEDEN RECLAMAR LAS ULTIMAS 5 FACTURAS, (LAS CUALES YA FUERON RECLAMADAS POR EL USUARIO) PONE DE PRESENTE DERECHO DE PETICION PRESENTADO EL 04 DE OCTUBRE DE 2023 ANTE LA EMPRESA AFINIA, Y DICE NUNCA HABER SIDO NOTIFICADO, POR LO QUE SE ELABORA SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO.
12	240517104743070777910	2024-05-17	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORA RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470618900, FECHADA 06 DE MAYO DE 2024. (NIC NO. 1098470). A LA USUARIA ENALBA EDITH GUERRA GUERRERO. FRENTE AL ALTO CONSUMO FACTURADO POR LA EMPRESA AFINIA EN EL MES DE ABRIL DE 2024.
13	240517104743070777937	2024-05-17	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE BRINDA ASESORIA AL USUARIO LUIS MIGUEL MORALES ARROYO, EN LA ELABORACION DE RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470644476, FECHADA 10 DE MAYO DE 2024. (NIC NO. 1179802).
14	240517104743070777942	2024-05-17	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ORIENTA A LA USUARIA ANA MARIA VELASCO, QUIEN PRESENTA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470558263, FECHADA 26 DE ABRIL DE 2024, LA CUAL FUE NOTIFICADA PERSONALMENTE EL 07 DE MAYO DE 2024, Y ELABORADO RECURSO EL 07 DE MAYO DE 2024, Y QUE EL DIA DE HOY 17 DE MAYO DE 2024 LE ENVIAN NOTIFIACION POR AVISO, SE LE EXPLICA QUE FRENTE A LA ANTERIOR DECISION EMPRESARIAL YA PRESENTO RECURSOS DE LEY.
15	240517104743070777957	2024-05-17	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE TARIFA ESTIMADA	SE ELABORO DERECHO DE PETICION POR CONSUMOS ESTIMADOS, Y VISITA TECNICA TODA VEZ QUE EL MEDIDOR SE ENCUENTRA INVERTIDO CON EL DEL VECINO. USUARIA JOHANA RUIZ CORTES. NIC. 7902351
16	240517104743070777963	2024-05-17	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE LE BRINDA ASESORIA AL USUARIO JHON JAMES PUPO, QUIEN PRESENTA RESPUESTA AL RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION CONSECUTIVO NO. 202470653565, DE FECHA 14 DE MAYO DE 2024, DONDE LA EMPRESA AFINIA CONFIRMA SU DECISION EMPRESARIAL, POR LO QUE EL EXPEDIENTE SERA REMITIDO A LA SUPERINTENDECIA DE SERVICIOS PUBLICOS.
17	240517104743070777978	2024-05-17	RECURSOS DE QUEJA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORO RECURSO DE QUEJA CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470557551, FECHADA 25 DE ABRIL DE 2024, EMITIDA POR LA EMPRESA AFINIA S.A. E.S.P. NIC- 1143738. USUARIA CANDIDA CABARCAS DE RAMOS
18	240517104743070777987	2024-05-17	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORA RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470558351, FECHADA 26 DE ABRIL DE 2024. (NIC NO. 1255455). USUARIA MERCEDES ESPERANZA REYES BOBADILLA.

19	240517104743070778013	2024-05-17	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORO AL USUARIO EDWIN JOSE FERNANDEZ TAPIA RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL 2024-1506-32723-S, CON FECHA DE EXPEDICION 30 DE ABRIL DE 2024. PÓLIZA- 507086.
20	240517104743070778023	2024-05-17	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE LE BRINDA ASESORIA AL USUARIO JAIRO TULIO HERNANDEZ, QUIEN PONE DE PRESENTA RESPUESTA CON RADICADO CRSF0113292024 DE FECHA 22 DE ABRIL DE 2024, A RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION INTERPUESTO, DONDE LA EMPRESA SURTIGAS CONFIRMA LA DECISION Y EL EXPEDIENTE SERA REMITIDO A LA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS.
21	240517104743070778032	2024-05-17	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORA DERECHO DE PETICION POR ALTO CONSUMO A LA USUARIA CRISTINA ISABEL ACUÑA MENDIVIL, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA SURTIGAS. CONTRATO NO. 235579
22	240527104743070779506	2024-05-27	RECURSOS DE QUEJA	CONSUMO ESTIMADO	SE BRINDA ASESORIA AL USUARIO JORGE ANILLO, EN LA ELABORACION DE RECURSO DE QUEJA, PARA PRESENTAR EN LA SUPERINTEDENDICIA DE SERVICIOS PUBLICOS, FRENTE A LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202470669077, FECHADA 17 DE MAYO DE 2024, EMITIDA POR LA EMPRESA AFINIA S.A. E.S.P. NIC- 7124038.
23	240527104743070779526	2024-05-27	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL 2024-1506-38674-S, CON FECHA DE EXPEDICION 22 DE MAYO DE 2024. PÓLIZA 755726. USUARIO ROBINSON HERNANDEZ MENDOZA C.C. NO. 9.078.963 DE CARTAGENA (BOLÍVAR).
24	240527104743070779605	2024-05-27	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	MALA PRESTACION DEL SERVICIO	SE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA DENIS MARIA ALVAREZ BARRETO C.C. NO. 51.972.097, EN LA ELABORACION DE DERECHO DE PETICION FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA POLIZA. 738742
25	240527104743070779647	2024-05-27	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA OSIRIS JULIO GUERRERO, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, POR LO QUE SE ELABORA RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL No. 202470695466 FECHADA 22 DE MAYO DE 2024. (NIC. 1297970)
26	240527104743070779655	2024-05-27	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	CONSUMO ESTIMADO	SE LE BRINDA ASESORIA AL USUARIO PEDRO MANUEL MARTINEZ LOZANO IDENTIFICADO CON C.C. NO. 70.084.664 DE MEDELLIN, FRENTE A QUE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA LE ESTIMO EL CONSUMO DEL MES DE MAYO DE 2024 POLIZA 654361
27	240527104743070779661	2024-05-27	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBROS INDEBIDOS	SE ELABORA DERECHO DE PETICION AL USUARIO DAVID LEMOS, TODA VEZ QUE EL APARTAMENTO SE ENCUENTRA DESOCUPADO, PARA QUE LA EMPRESA VEOLIA, NO SIGA GENERANDO FACTURAS CON EL COBRO DE LA TARIFA DE ASEO. NIC. 6930484.
28	240527104743070779683	2024-05-27	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORA DERECHO DE PETICION A LA USUARIA KATIA CABRERA BENITEZ, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE LOS CONSUMO DEL MES DE ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2024 SE LOS ESTIMARON Y LA FACTURA DEL MES DE MAYO DE 2024 LLEGO CON ALTO CONSUMO. NIC. 7574373. USUARIA KATIA CABRERA BENITEZ
29	240527104743070779719	2024-05-27	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO FACTURADO	DE ACUERDO A LO MANIFESTADO POR LA USUARIA MARINA HORTA ARIZA, SE ELABORA DERECHO DE PETICION, POR ALTO CONSUMO FACTURADO EN EL MES DE MAYO DE 2024.
30	240527104743070779730	2024-05-27	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA CARMENZA ARIZA ARANGO, FRENTE AL ALTO CONSUMO FACTURADO POR AFINIA EN EL MES DE MAYO DE 2024, NIC. 1175403.

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
1047430707

Cartagena de Indias, 28 de Mayo del 2024

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista LIZ DAIANA SERNA FLOREZ , identificado(a) con cedula de ciudadania No. 1047430707, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.6140022 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.

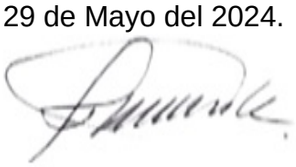
Revisó,



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.6140022	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 01 de Abril del 2024
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: LIZ DAIANA SERNA FLOREZ CC/NIT: 1047430707
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 ABOGADA 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:	01 de Abril del 2024
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6140022	
2.1 CDP No:	69
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	231
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 15400000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 2200000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6140022	
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 01 de Mayo al 30 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 29 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, 28 de Mayo de 2024	Cuenta Cobro No.	2

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
IDENTIFICACIÓN No. 1047430707

LA SUMA DE:
$2,200,000
Dos Millones Doscientos Mil pesos 00 M/CTE

POR CONCEPTO DE:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADA 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 01 de Mayo al 30 de Mayo del 2024

Entidad Bancaria:	BANCO DAVIVIENDA SA	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	0550488432860010	Títular de la Cuenta:	LIZ DAIANA SERNA FLOREZ

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
1047430707

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 1047430707		SERNA FLOREZ LIZ DAIANA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CL 13 N11	CARTAGENA-BOLIVAR	3043921316	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	665787264	9467842444	I	2024/06/05	2024/05/28	BANCO DAVIVIENDA	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	1047430707	SERNA LIZ	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	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 1047430707		SERNA FLOREZ LIZ DAIANA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CL 13 N11	CARTAGENA-BOLIVAR	3043921316	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	665787264	9467842444	I	2024/06/05	2024/05/28	BANCO DAVIVIENDA	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
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	1	$162,500	$0	$0	$162,500
TOTAL				**1**	**$377,300**	**$0**	**$0**	**$377,300**

Cartagena de Indias, D.T. y C., 03 de mayo de 2024

Doctor
JESUS GARCIA GARCIA
Gerente Aguas de Cartagena S.A. E.S.P
E. S. D.

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL **2024-1506-30041-S**, CON FECHA DE EXPEDICION 22 DE ABRIL DE 2024. **PÓLIZA 611266.**

MARIA ESTHER MONROY PUERTA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad y con residencia en el Barrio Villa de Aranjuez sector península Mz 2E Lt 56, número telefónico: 3208821888, y correo electrónico: mariamonroy71@hotmail.com En mi calidad de usuaria del Servicio Público Domiciliario de Acueducto y alcantarillado prestado por esa empresa y actuando en mi propio nombre y representación, 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 REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) El día 05 de abril de 2024, presenté un reclamo ante la sede de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, el cual fue recibido según radicado **No. 2024-14290- E** por consumo estimado en los meses de DICIEMBRE de 2023, ENERO y FEBRERO de 2024, mediante el cual solicité que me reliquidaran a cero (0) consumo la factura de venta correspondientes a dicho mes, y por Alto consumo en el mes de MARZO de 2024, La empresa me facturó un consumo demasiado elevado y estimado, situación que sigo sin entender porque en vivienda no se consume esa cantidad de metros cúbicos en un solo periodo.

2) La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, respondió mi petición con oficio de fecha 22 de abril de 2024, mediante el cual me informa que en atención a mi reclamo impetrado el día 005 de abril de 2024, manifestando lo siguiente: en ese orden de ideas, verificando el histórico de consumo del predio de la póliza 611266, evidenciamos que en los meses de diciembre de 2023, enero y febrero de 2024, el consumo se encontró facturado de conformidad al artículo 146 de la ley 142 de 1994, como quiera que el medidor presentaba anomalías y el mismo fue retirado el 23 d enero de 2024, siendo imposible determinar con exactitud el consumo del inmueble…No acceder al reclamo presentado.

4) El día 02 de mayo de 2024, me notificaron mediante AVISO de la decisión empresarial objeto de este recurso.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que se confirma el consumo promediado facturado en los meses de diciembre de 2023, enero y febrero de 2024, toda vez que el medidor presentaba anomalías. Cosa que no comparto ya que en mi residencia no se utiliza esa cantidad de metros cúbicos. **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 concordante.

TERCERA: Con relación al punto de que la empresa me estimó el consumo quiero manifestar lo siguiente: **Si bien es cierto que,** La ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes de la empresa establece que: **"**Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente el consumo, o cuando se haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración o éste se encuentre defectuoso su valor podrá establecerse con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses o con fundamento en los consumos promedios de otros clientes que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales". **También es más que cierto que,** éste consumo estimado sólo podrá hacerse durante un (1) periodo de facturación conforme lo establece el artículo 146 de la ley 142 de 1994. La empresa Aguas de Cartagena ha desconocido injustificadamente este precepto legal porque me ha estimado el consumo por más de un (1) periodo.

CUARTA: La circular interna informativa de la SSPD, N°011 del 06 de septiembre de 2004, transcribe los siguientes apartes de la mencionada sentencia: **"Adicionalmente, debe precisarse que si la empresa encuentra la alteración de los equipos de medida configurándose en ese caso una simple anomalía, es decir, una situación en la que no se ve comprometida la voluntad o conducta del usuario, resulta excesivo que a éste se le sancione pecuniariamente por concepto de recuperación de energía, si fue en parte por la omisión de la empresa en adoptar precauciones eficaces para que dichos equipos de medida no se alteraran, que se generó la perdida".**

"No obstante, si con posterioridad a las instrucciones que brinda la empresa de servicios públicos domiciliarios se presenta la alteración, en ese evento, si es claro, que existe una conducta pasiva del usuario que a pesar de estar advertido sobre las fallas de los instrumentos de medición decide abstenerse a su suerte de tomar las acciones pertinentes y en consecuencia debe afrontar las consecuencias que esa conducta le genera." Y continua diciendo la Corte: **"En sentido contrario, si es la empresa la que a pesar de advertir las fallas en los equipos de medición, no señala al usuario nada sobre el particular y continúa facturando por más de un período con la lectura estimada o promedio del inmueble y con posterioridad sanciona al suscriptor y/o propietario, es la empresa la que consintió la irregularidad"**

"TAL COMO LO ESTABLECE LA LEY 142, EL CERCIORARSE DE QUE LOS MEDIDORES FUNCIONEN EN FORMA ADECUADA ES UNA OBLIGACIÓN DE LA EMPRESA NO DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES Y POR ELLO, ÉSTE NO PUEDE SER SANCIONADO POR ESE SOLO HECHO YA QUE NO HA INCUMPLIDO EL DEBER IMPUESTO POR LA LEY. DEBERÁ ESO SI SUFRAGAR LOS COSTOS QUE EL CAMBIO O REEMPLAZO DEL MEDIDOR IMPLIQUEN PERO NO PUEDE SER OBLIGADO A PAGAR MÁS DE UN PERÍODO DE FACTURACIÓN YA QUE ESTE ES EL PLAZO FIJADO POR EL LEGISLADOR PARA QUE LA EMPRESA, CON CARGO AL INMUEBLE, CAMBIE EL EQUIPO DE MEDIDA".(ver el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994).

QUINTA: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo de los meses de DICIEMBRE del año 2023 Y ENERO, FEBRERO del año 2024 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa.

SEXTA: Ahora frente al alto consumo del mes de marzo de 2024, la empresa Aguas de Cartagena, 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 el mes de marzo de 2024. 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.

SEPTIMA: 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.

OCTAVA: 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).

PRUEBAS

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente contentivo.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del C.C.A.

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa Re liquidarme a cero (0) Consumó de la factura correspondiente a los meses de DICIEMBRE del año 2023 y ENERO, FEBRERO del año 2024 por haber sido estimada en forma ilegal.

Igualmente, deberá reliquidar la factura del mes de MARZO de 2024, por el alto consumo.

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

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente,

MARIA ESTHER MONROY PUERTA
C.C. No. 45.759.119 de Cartagena (Bolívar).

Cartagena de Indias, D.T. y C., 03 de mayo de 2024

Doctor
JAIRO DE CASTRO PEÑA
Gerente de Surtigas S.A ESP
E. S. D.

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION - EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO **SURTI-COM S-1983462024** CON FECHA DE EXPEDICION 15 DE ABRIL DE 2024. **CONTRATO DE SERVICIO- 628093.**

MELISSA PEARSON BELTRAN, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad y con residencia en el barrio San Isidro calle 1era del labrador numero 53-18, teléfono: 3042063616. En mi calidad de usuaria del servicio de Gas, prestado por esa empresa y actuando en mi propio nombre y representación, 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 REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) El día 18 de julio de 2023 se llevó a cabo visita de verificación de irregularidad, de la que se observa constancia en el informe de la visita técnica que reposa en el expediente del caso. Que, para efectos de brindar continuidad en el procedimiento administrativo, SURTIGAS S.A. E.S.P., expidió comunicación de "Hallazgos" por medio del cual puso en conocimiento del usuario y/o suscriptor las irregularidades evidenciadas, el (los) equipo (s) y carga instalada, demás detalles, relativos a los consumos no facturados objeto de recuperación y el retiro del medidor; se trasladaron pruebas y se dio apertura al periodo probatorio en virtud del artículo 48 de la Ley 1437 de 2011 con radicado SURTI-S-2024-00497 de 23 de enero del 2024, notificado por correo certificado en la dirección del predio que figura en el expediente.

2) El día 18 de julio de 2023, la empresa Surtigas practicó una visita técnica en las instalaciones del gas de mi bien inmueble identificado con el **CONTRATO DE SERVICIO: 628093,** la cual fue consignada en el Acta de Revisión, encontrándose en dicha visita una anomalía consistente en: **MEDIDOR SIN ODOMETRO.**

4) El día 26 de abril de 2024, me notificaron mediante Aviso de la decisión empresarial objeto de estos recursos, mediante la cual Surtigas pretende cobrarme un supuesto consumo dejado de facturar (CDF), por un valor que asciende a la suma de **$ 7.208.301 MCT, (SIETE MILLONES DOSCIENTOS OCHO MIL TRESCIENTOS UN MIL PESOS)**.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: la empresa en su decisión empresarial **SURTI-COM S-1983462024** fechada el día 15 de abril de 2024, me dice que unos operarios de la empresa que usted gerencia realizaron una visita técnica en las instalaciones de gas natural de mí inmueble encontrando una irregularidad consistente en: **MEDIDOR SIN ODOMETRO.** **También es más que cierto,** que la empresa en ningún momento a la hora de practicar la revisión a través de sus operarios me informó el objeto de la misma, sino que llegaron de una forma arbitraria y grosera, procedieron a manipular el medidor, en esta diligencia no me dieron la oportunidad de defenderme de las pruebas de campo que realizaron y a esto se le suma que a pesar que no estaba de acuerdo con el procedimiento adelantado que considero arbitrario, a pesar que la ley 142 de 1994, autoriza a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios practicar revisiones las veces que estas consideren necesario, pero la empresa al momento de practicar dichas revisiones debe hacerlas respetando los derechos que tenemos nosotros los usuarios

según la normatividad vigente. No entiendo como Surtigas pretende culparme de un delito que no he cometido. No estoy de acuerdo con el procedimiento que adelantaron los operarios que atendieron la visita técnica – revisión de mis instalaciones de gas natural.

SEGUNDA: Si bien es cierto. Que la empresa podrá adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registros visuales sobre instalaciones del gas y equipo de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse del estado correcto de funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio de gas natural. **También es más que cierto.** Que los funcionarios de Surtigas encargados de la diligencia están en la obligación de informarle al suscriptor – usuario que puede ser asistido por un técnico o persona especializada en la materia, para lo cual contará con un término de quince minutos, cosa que no ocurrió, entonces no entiendo, ¿por qué? la empresa no me informó por intermedio de sus operarios que iban a practicar una visita técnica en mi residencia indicándome el día, la hora y fecha de la misma, para que yo pudiera hacerme asesorar por un técnico para que de ésta forma controvertir las pruebas que la empresa pretenda imputarme de acuerdo al resultado de la revisión, pero lamentablemente no sucede así, ya que los operarios que adelantan las visitas nunca le informan al usuario de sus derechos, a pesar de que soy consciente que el Decreto **1842 de 1991,** se encuentra derogado y que la misma Corte Constitucional lo reafirma en su Sentencia T-270 de 2004, y que es la misma empresa que por principios elementales de la defensa al momento de hacer la revisión le ofrece a sus usuarios la posibilidad de buscar un técnico asesor al momento de hacer la revisión para que de esta forma se pueda controvertir el dictamen de los técnicos contratistas de la empresa que practicaron la revisión, **al respecto quiero dejar bien claro**, ¿Por qué? en ningún momento se me brindó esta oportunidad, las otras empresas de servicios públicos cuando le van adelantar una visita técnica a sus usuarios les avisan por medio de un escrito el día y hora en que esta se va a llevar a cabo, esto no lo hago para estar prevenido sino, para estar presto a recibir dicha visita, o en la eventualidad que no me encuentre presente encargar a una persona para que le preste toda la colaboración que se necesite.
Ahora, la empresa en el acta plasma que en mi predio había 2 equipos instalados consistentes en: estufa comercial 1 quemador grande +1 quemador mediano, y estufa domestica 3 quemadores medianos. Cosa que es realmente falsa, toda vez que en mi vivienda solo hay 1 estufa doméstica.

TERCERA: Se observa en el expediente, que la empresa vulneró el debido proceso, porque no aplicó el procedimiento consagrado en la normatividad vigente para este tipo de actuaciones. La empresa decretó, practicó y evaluó las pruebas de campo sin comunicarme para que yo pudiera ejercer mis derechos fundamentales a la defensa y la contradicción de la prueba, como tampoco me dio la oportunidad para asesorarme de un técnico en el momento de practicar la revisión técnica. Queda bien claro que me encontraba en desventaja ante dicho procedimiento, actuando de esa forma como juez, parte y perito, lo cual constituye una flagrante violación al debido proceso. Como es de su conocimiento toda prueba obtenida con la violación del debido proceso es nula de pleno derecho. Considero que de acuerdo con el derecho probatorio, la empresa debió enviar mi medidor que presentó una supuesta anomalía al laboratorio debidamente certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de someterlo a las pruebas de Metrología, debió introducirlo en una bolsa **debidamente sellada y firmadas por las partes cosa que no ocurrió**, para comprobar dicha anomalía encontrada en las pruebas de campo, es más la empresa tiene la obligación de decretar la prueba y en dicho auto debe indicar la fecha, hora, sitio y el objeto de la misma, para que la contraparte, en éste caso yo, me informara de tan importante diligencia. Hecho eso, si yo no asistía al llamado, ya quedaba cumplido el debido proceso en esa parte. Estoy plenamente segura que mi medidor en ningún momento ha sido manipulado, como tampoco manipularé porque soy una persona respetuosa de las leyes, no he cometido ninguna irregularidad debido a que mis principios morales y éticos no me permiten cometer tal conducta. Estos procedimientos arbitrarios perjudican enormemente a las personas incautas que no entienden nada al respecto, y que por lo general terminan firmando el acta, debido a las coerciones a que son sometidas por parte de los operarios que adelantan las revisiones.

CUARTA: Surtigas pretende cobrarme un supuesto consumo dejado de facturar, me asalta una duda y sigo sin entender, por la sencilla razón, de que mis consumos después de realizada la visita técnica en mi residencia son los mismos, ¿entonces dónde está el supuesto consumo dejada de facturar? Ya que mis consumos actuales son menores a los anteriores. Respetuosamente yo los invito a que hagan un análisis profundo de mis consumos históricos. Por otro lado, se observa que la empresa pretende cobrarme un supuesto consumo de gas natural dejado de facturar, sin ni siquiera dignarse hacer el análisis del histórico de mis consumos, pues, en la decisión empresarial no hacen alusión a ello. Dicho análisis, es el que puede determinar si realmente hubo o no, C.D.F, porque el solo hecho de que

existan las irregularidades en el medidor, no quiere decir que exista C.D.F. Por todo lo anterior respetuosamente solicito que se practiquen todas las revisiones que quieran a mi medidor, ya que no temo a nada por la sencilla razón de que no he cometido ninguna irregularidad ni la cometeré, debido a que mis principios morales y éticos no me permiten cometer tal conducta.

Ya la SSPD, se ha pronunciado en este sentido y ha dicho que sin el análisis del histórico de los consumos no se puede cobrar C.D.F. En nuestro caso si analizamos los consumos anteriores y posteriores a la diligencia de revisión técnica, nos damos cuenta que los consumos no han aumentado en forma significativa. No ha existido desviación significativa frente a los consumos anteriores, **pues, los consumos son prácticamente los mismos antes y después de practicada la visita técnica**. **La SSPD se ha pronunciado al respecto en diferentes ocasiones diciendo: PARA PODER COBRAR LA C.D.F, TIENE QUE HACER EL ANALISIS DEL HISTORICO DE CONSUMOS Y DEMOSTRAR EL DETRIMENTO PATRIMONIAL. Entonces, ¿dónde está la desviación significativa para cobrar C.D.F?** Cobrar C.D.F. sin haber aumento del consumo, y por lo tanto sin haber detrimento patrimonial, constituye un enriquecimiento sin causa.

QUINTA: Este asunto de consumo dejado de facturar fue abordado por la Honorable Corte Constitucional en la Sentencia T-270 del 19 de marzo de 2004. En primer lugar, la Corte hace una amplia distinción entre **FRAUDE Y SIMPLE ANOMALÍA**, en el sentido de que el primero es cuando los equipos de medida se alteran o dañan, mediante la intervención o manipulación voluntaria del suscriptor y/o usuario, o de un tercero con su consentimiento, ***y la segunda se da cuando no ha habido la voluntad del suscriptor y/o usuario en la producción del daño.***

El alto tribunal estima que cuando se trate de fraude, el usuario deberá responder con todo el peso de la Ley, y la empresa podrá cobrar el consumo dejada de facturar. PERO SI SE TRATA DE SIMPLE ANOMALÍA, NECESARIAMENTE NO PROCEDEN TALES COBROS.

La circular interna informativa de la SSPD, N°011 del 06 de septiembre de 2004, transcribe los siguientes apartes de la mencionada sentencia: **"Adicionalmente, debe precisarse que si la empresa encuentra la alteración de los equipos de medida configurándose en ese caso una simple anomalía, es decir, una situación en la que no se ve comprometida la voluntad o conducta del usuario, resulta excesivo que a éste se le sancione pecuniariamente por concepto de recuperación de consumo de gas natural, si fue en parte por la omisión de la empresa en adoptar precauciones eficaces para que dichos equipos de medida no se alteraran, que se generó la perdida".**

"No obstante, si con posterioridad a las instrucciones que brinda la empresa de servicios públicos domiciliarios se presenta la alteración, en ese evento, si es claro, que existe una conducta pasiva del usuario que a pesar de estar advertido sobre las fallas de los instrumentos de medición decide abstenerse a su suerte de tomar las acciones pertinentes y en consecuencia debe afrontar las consecuencias que esa conducta le genera." Y continúa diciendo la Corte: **"En sentido contrario, si es la empresa la que a pesar de advertir las fallas en los equipos de medición, no señala al usuario nada sobre el particular y continúa facturando por más de un período con la lectura estimada o promedio del inmueble y con posterioridad sanciona al suscriptor y/o propietario, es la empresa la que consintió la irregularidad"**

"TAL COMO LO ESTABLECE LA LEY 142, EL CERCIORARSE DE QUE LOS MEDIDORES FUNCIONEN EN FORMA ADECUADA ES UNA OBLIGACIÓN DE LA EMPRESA NO DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES Y POR ELLO, ÉSTE NO PUEDE SER SANCIONADO POR ESE SOLO HECHO YA QUE NO HA INCUMPLIDO EL DEBER IMPUESTO POR LA LEY. DEBERÁ ESO SI SUFRAGAR LOS COSTOS QUE EL CAMBIO O REEMPLAZO DEL MEDIDOR IMPLIQUEN, PERO NO PUEDE SER OBLIGADO A PAGAR MÁS DE UN PERÍODO DE FACTURACIÓN YA QUE ESTE ES EL PLAZO FIJADO POR EL LEGISLADOR PARA QUE LA EMPRESA, CON CARGO AL INMUEBLE, CAMBIE EL EQUIPO DE MEDIDA". (ver el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994).

En nuestro caso estamos en presencia de una simple **anomalía**, pues, la empresa no le está atribuyendo la irregularidad del medidor al usuario y/o suscriptor, obsérvese que no se impuso sanción pecuniaria, simplemente se pretende cobrar el C.D.F en forma objetiva. Por lo tanto, en este caso estamos ante una simple anomalía y por ende cabe perfectamente, la aplicación de los criterios del máximo tribunal constitucional antes transcrita.

En conclusión, en este caso, Surtigas no puede cobrarme el supuesto C.D.F, por las consideraciones antes expuestas: Hubo flagrante violación del debido proceso. No existe el análisis del histórico de consumos y además, se trata de una simple anomalía no informada previamente por la empresa.

SEXTA: Me encuentro preocupado, ya que siempre he sido una persona respetuosa de mis deberes que están establecidos en el contrato de condiciones uniformes, ya que pago mis facturas de acuerdo a mis consumos y hasta la fecha no he cometido ningún acto que vaya en contra de lo preceptuado en la Ley que regula los servicios públicos domiciliarios, es más esto iría en contra de mis principios morales y de mis buenas costumbres, entonces no comprendo ¿por qué la empresa sigue empecinada en querer cóbrame un consumo dejada de facturar que asciende a la una de **$7.208.301** pesos?.

SEPTIMA: Extraña a esta parte que existiendo una reclamación abierta por los valores de **$7.208.301,** los contratistas de la empresa SURTIGAS, hayan hecho caso omiso y realizaron corte drástico del servicio de gas.

PRUEBAS

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente contentivo.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 152 al 159 de la Ley 142 de 1994 y artículos 74 y SS del C.C.A. Así como la Sentencia T-270/2004 y la circular interna No. 011 del 06 de septiembre de 2004, expedida por la SSPD.

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior deberá la empresa exonerarme del cobro del supuesto Consumo Dejada de Facturar (C.D.F.), por un valor de **$ 7.208.301 MCT, (SIETE MILLONES DOSCIENTOS OCHO MIL TRESCIENTOS UN MIL PESOS)**. Y 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.

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

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente,

MELISSA PEARSON BELTRAN
C.C. No. 1.143.369.374 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 03 de MAYO de 2024

Señores.
VEOLIA S.A. E.S.P.
AFINIA S.A. E.S.P.
Ciudad

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC-6913173

ASISCLO RENTERIA, residenciado en el barrio Nueva Deli, carrera 80D #4- 215, Número de celular: 3205599799. En mi calidad de usuario y actuando en mi propio nombre y representación, 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, formulo **DERECHO DE PETICION** basado en los siguientes:

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. En la factura del mes de abril de 2024, la empresa me cobro el servicio de aseo por valor de **$12.220,** el cual también se cobró en la factura emitida por la empresa **AGUAS DE CARTAGENA.**

TERCERO. No comprendo a que se debe este cobro doble por parte de ambas empresas, el cual prácticamente duplica las tarifas aplicables a mi predio, por lo que solicito a la empresa que procedan al reajuste de la tarifa. **(Ver facturas).**

CUARTO. Ahora si la empresa insiste en que realizó el procedimiento de ajustado a la ley que regula estos asuntos que me lo pruebe de acuerdo con lo estipulado en el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba la tiene la empresa. Establece la norma: *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen".*

QUINTO. 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 Al doble cobro, ya que, a simple vista, se puede evidenciar una anomalía por parte de las dos empresas, el cual está perjudicando mis finanzas.

PRUEBAS

- Copia de la factura emitida por Aguas de Cartagena del mes de abril de 2024.
- Copia de la factura emitida por AFINIA del mes de abril de 2024

En ambas facturas se evidencia el **DOBLE COBRO** de la tarifa de Aseo.

PETICIÓN

1. **CORREGIR** y **ANULAR** la tarifa cobrada por conceptos de **ASEO** mes de ABRIL de 2024 expedido por la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P - AFINIA FILIAL EPM.**

2. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo mientras le dan trámite de fondo a mi solicitud

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

_____

ASISCLO RENTERIA
C.C. No. 19.214.965 Expedida en Bogotá.

Cartagena de Indias D.T. y C., 15 de abril de 2024

Doctora
ELIANA SIMANCAS TINOCO
Personera Distrital de Cartagena
Cartagena de Indias Calle 31 (Av. Pedro de Heredia) No. 39-264, Barrio Amberes
info@personeriacartagena.gov.co
Ciudad

SOLICITUD DE INTERVENCION FRENTE A LA EMPRESA AFINIA NIC- 7843771

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, así como las competencias en materia de protección de derechos fundamentales de los ciudadanos, acudo usted para que me asigne a la Doctora **RITA LOPEZ,** personera delegada de la Oficina de Servicios públicos para intervención frente la problemática con la empresa **AFINIA,** toda vez que en mi predio específicamente en la terraza, se encuentra instalado hace más de 5 años un poste de energía, el cual me perjudica y más en esta época de lluvia toda vez que echa chispa y los cables están colgados en la reja de mi vivienda.

Antes que entrara en operación la empresa AFINIA, había empezado tramites para que retiraran o reubicaran el poste de mi predio sin obtener respuesta positiva por parte de la empresa.

Cordialmente,

_____
EMIL FONSECA BELEÑO
C.C. No. 9.169.611
Cel.: 3235039499
NIC. 7843771
Dirección: LA CAMPIÑA TRANSVERSAL 48A #23- 12

Anexo
- FOTOGRAFIA







Cartagena de Indias D.T. y C., 03 de mayo 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. 202470556534, FECHADA 25 DE ABRIL DE 2024. (NIC No. 6610196**)**.

FRANCISCA BERRIO SALCEDO, Mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio piedra de bolívar, calle pedro barrios No. 26 B 05, teléfono: 3175863988. 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 05 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 **RE2210202415529** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de abril de 2024, 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 6610196, se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, 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 30 de abril de 2024, me notifique mediante Aviso 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 el día 05 de abril de 2024, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el mes de abril 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 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 el mes reclamado, 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.

PETICION.

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 ABRIL de 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.

Recibo notificación en la dirección arriba indicada

De usted, atentamente.

FRANCISCA BERRIO SALCEDO
C.C. No. 33.151.082 de Cartagena

	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	240503104743070775146
Fecha	2024-05-03
Cedula Persona Atendida:	8852155
Nombre Persona Atendida:	JORGE RAMOS IRIARTE
Asunto:	CAMBIO DE MEDIDOR
Motivo:	QUEJA CON AFINIA POR ABUSO
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDA ASESORIA AL USUARIO JORGE RAMOS IRIARTE IDENTIFICADO CON CEDULA DE CIUDADANIA NO. 8852155, QUIEN MANIFIESTA PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE REALIZARON CAMBIO DE MEDIDORES SIN AUTORIZACION, Y LAS FACTURAS LE LLEGAN ELEVADAS, USUARIO NO TRAE FACTURAS, SE LE INFORMA QUE PARA PODER BRINDAR ASESORIA DEBE TRAERLAS PARA PODER VERIFICAR FACTURAS Y CONSUMO.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

Cartagena de Indias D.T. y C., 03 de mayo 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. 202470530273, FECHADA 19 DE ABRIL DE 2024. (NIC No.7403819).

DANILSA ZUÑIGA, Mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, residenciada en el barrio 20 de julio sector colinas de Betania Mz D2 Lt 11, teléfono: 3015157312, correo electrónico: zunigamezadanilsa@gmail.com 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 02 de abril de 2024, presenté PQR en la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número RE9222202410694, por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo estimado facturado en el mes de MARZO de 2024; y lo emitido, no corresponde al uso del predio.

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 7403819 en los meses de marzo de 2024 se facturo el consumo en promedio, de acuerdo con la cláusula 37a numeral 2 de nuestro contrato de condiciones uniformes y el segundo inciso del artículo 146 de la ley 142 de 1994… **b).** Revisada su reclamación, y luego de analizar en el sistema comercial de la Empresa se procedió a generar orden de servicio No. 70430395 ejecutada el día 06/04/2024 para verificación en campo del funcionamiento del medidor, el cual arrojo el siguiente resultado: “(ocupado con energía se empareja medidor con display para obtener lectura 30964)”. Teniendo en cuenta que el equipo de medida se encuentra en buen estado, con lecturas consecuentes con la de ciclos anteriores, se procede a realizar el cálculo del consumo para el periodo de marzo 2024 tomando como base la lectura registrada en la orden de servicio y el ciclo de lectura de fecha 21/02/2024. **c).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que se accede a su reclamación.

3) El día 02 de mayo de 2024, me notifique PERSONALMENTE 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 ley 142 de 1994, en su artículo 146 faculta a las empresas a facturar el consumo en forma estimada, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones: a). Que existan unas circunstancias fácticas que impidan medir el consumo. b). Que dichas circunstancias no sean atribuibles a ninguna de las partes. c). **Que se facture estimado solamente durante un (1) período.**
En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en formas estimadas por más de un período y por causas atribuibles a la empresa.

SEGUNDA: La empresa dice en su decisión empresarial que estimó mis consumos, toda vez que mediante orden de servicio No. 70430395 ejecutada el día 06/04/2024 para verificación en campo del funcionamiento del medidor, el cual arrojo el siguiente resultado: "(ocupado con energía se empareja medidor con display para obtener lectura 30964)". La Empresa facturó el consumo en este periodo con un consumo que considero demasiado elevado.

TERCERO: El Artículo 146. Esta norma establece textualmente: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, **sin acción u omisión de las partes**, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales (Negrillas y subrayas, fuera del texto).

La cláusula 37 del contrato de condiciones uniformes, la cual textualmente expresa: "Cuando sin acción u omisión de AFINIA **durante un periodo** no sea posible medir razonablemente el consumo, o cuando se haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración etc. su valor podrá establecerse con base en el consumo promedio de los últimos seis meses, o con el consumo promedio de otros clientes en circunstancias similares, y una vez se verifique la lectura AFINIA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, para que sean abonados o cargados al cliente, según sea el caso".

Como puede observarse fácilmente, en mi caso en particular no se reúnen los requisitos establecidos en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 y en la cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes. Toda vez que la empresa estimo mis consumos en más de 1 periodo.

Es extraño que la empresa para demostrar que actúa conforme a la ley, transcriba normas que precisamente está violando, como lo son el artículo 146 de la ley 142 de 1994 y la cláusula 37 del CCU.

CUARTO: La empresa toma una decisión de fondo sin realizar una investigación de fondo, toda vez que hace mas de 1 periodo vengo presentando reclamos por los altos consumos facturados, solicito a la empresa que realice un censo de carga, donde se pueda verificar correctamente los electrodomésticos que tengo en mi casa, las personas que vivimos y el uso que se le da a los mismos, igualmente solicito que el medidor sea reubicado, toda vez que esta en un poste a una altura que no se puede apreciar las lecturas que registra ni el correcto funcionamiento del mismo.

QUINTO: Ahora, la empresa para poder facturar dichos periodos ¿por qué? no se dignó a realizar una visita de inspección domiciliaria en el predio?

SEXTO: 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).

SEPTIMO: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo de los meses ESTIMADOS que se encuentran relacionados en documento adjunto a cero (0) Kwh, por una omisión atribuida a la empresa.

PRUEBAS

Solicito que se tenga en cuenta como tales, las que reposan en el expediente.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos, en los artículos 74 y SS, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), artículos 146 y 152 al 159 de la ley 142 de 1994. Así como el artículo 29 ibidem.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, deberá RELIQUIDAR las facturas de MARZO de 2024 a CERO (0) Kwh.

Solicito, la reubicación del medidor o que en su defecto se instale uno, toda vez que el medidor se encuentra ubicado en un poste y este no facilita la lectura real y correcta.

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.

Igualmente, solicito autorización para cancelar solamente los valores no objeto de reclamos, mientras se resuelve de manera definitiva mi reclamación (Art. 155 ley 142 de 1994).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

DANILSA ZUÑIGA
C.C. No. 23.238.114 de Villanueva Bolívar

Cartagena de Indias D.T. y C., 17 de mayo 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. 202470644476, FECHADA 10 DE MAYO DE 2024. (NIC No. 1179802**)**.

LUIS MIGUEL MORALES ARROYO, Varón, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio Daniel Lemaitre carrera 17 con calle 64 # 17- 41, Teléfono: 3005624793, correo electrónico: Luis.miguel.7319@hotmail.com. 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 19 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 **RE2210202417913,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de abril de 2024, y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación y el cobro de RECONEXIÓN, sin haber sido suspendido físicamente el servicio.

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 NIC1179802, se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).**Se puede concluir que el suministro de energía se encuentra normalizado con un equipo de medida, del cual se toman las lecturas mensualmente por estricta diferencia de lectura conforme a la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, al contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes. No obstante, el día 04 de mayo de 2024 mediante orden de servicio número 70507882, se encontró: “se encuentra predio con energía con medidor con display segmentado, no se logra identificar la lectura bien, por lo cual se normaliza el predio y el usuario sugiere cambiar el medidor, se instala medidor #25199234 marca hexing con lectura 2” **c).** …encontramos que el servicio de la referencia fue suspendido por incumplimiento en el pago de la factura de energía correspondiente al mes de noviembre del 2023, la cual tenia fecha limite de pago hasta el día 22/11/2023, lo cual se generó orden de suspensión número 75401655 del día 14 de noviembre de 2023 y orden de reconexión número: 70410181 de fecha 21 de marzo del 2024. **d).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3) El día 10 de mayo de 2024, me notifique mediante correo electrónico 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 10 de mayo de 2024, me informa que en atención al escrito radicado el día 19 de abril de 2024, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el mes de abril 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.

Menos tuvo en cuenta el acta de visita de fecha 04 de mayo de 2024, donde se evidencia lo siguiente: *"se encuentra predio con energía con medidor con display segmentado, no se logra identificar la lectura bien, por lo cual se normaliza el predio y el usuario sugiere cambiar el medidor, se instala medidor #25199234 marca hexing con lectura 2".* (cursiva fuera de texto). No entiendo como la empresa pretende cobrar un alto consumo donde sus propios contratistas en la visita técnica hallan que el display del medidor se encuentra segmentado, menos como toman lectura.

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 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 los Altos consumos presentados en mi vivienda hace un año. Además, sin tener en cuenta que es una vivienda estrato 1. 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: También quiero anotar, 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.

SEPTIMA: De acuerdo al promedio registrado en las facturas, se puede evidenciar que SI existe desviación significativa frente a los consumos anteriores, lo que no entiendo es porque la empresa Afinia no se preocupó por indagar la causa del alto consumo facturado en el mes reclamado, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo. Solamente por que el ALTO Consumo solo beneficia a la empresa, aprovechando de esta manera la posición dominante que tiene la empresa frente a nosotros los usuarios.

OCTAVA: 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, **mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T- 1626729,** 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).

NOVENA: 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.

DECIMA. Ahora, La empresa afirma que me suspendieron el servicio, pero no prueba lo afirmado en su respuesta, por lo tanto solicito que demuestre con las actas respectivas, debidamente diligenciadas y suscritas por mí persona o alguien de mi residencia, que realmente suspendieron el servicio en forma física y reconectaron, las cuales deben allegar al expediente, ya que la carga de la prueba recae sobre la empresa, a la luz de lo dispuesto en el artículo 167 del código de General del Proceso, el cual textualmente preceptúa: **"Incumbe a las partes probar el supuesto**

de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen"(Negrillas fuera del texto).

UNDECIMA. En mi caso, la empresa afirma en el acápite de antecedentes que la suspensión fue por el no pago de la factura de NOVIEMBRE de 2023, pero esta fue debidamente cancelada. Y menos cuando la empresa dice que la fecha límite para cancelar la factura era el 22 de noviembre de 2023 y la supuesta suspensión la realizan el 14 de noviembre de 2023, antes de la fecha de vencimiento para el pago. En ese orden de ideas, más allá de que estoy seguro de que la suspensión no se produjo, la empresa no tenía fundamento de derecho para realizar la suspensión del servicio, considerando que la causal de suspensión (el no pago de la factura) ya había cesado. Si la empresa no realizó la debida diligencia para suspender durante el tiempo del no pago, sino que lo "realizo" el 14 de noviembre de 2023, no tenía fundamento alguno, pues para ese momento me encontraba al día en mis obligaciones contractuales como usuario del servicio.

DUODECIMA. Está claro que la ley 142 de 1994 en su artículo 96, faculta a las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios, para cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran. Pero dicho cobro solamente es jurídicamente posible cuando las empresas suspendan físicamente el servicio. La norma en mención expresa textualmente: Art. 96. **"Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran".** (Negrillas y subrayas, fuera del texto).

DECIMA TERCERA. De la interpretación del texto literal se infiere con claridad meridiana, que el espíritu de la norma es que las empresas solamente podrán cobrar por concepto de reconexión y reinstalación, cuando efectivamente, hayan suspendido el servicio en forma física. Pues, dicho cobro es con la finalidad de que recuperen el costo en que hayan incurrido. Y si no suspenden el servicio físicamente, no pueden incurrir en costo alguno. Por lo tanto, cobrar el cargo de reconexión y el de reinstalación sin haber suspendido en forma física el servicio constituye un acto arbitrario e ilegal.

DECIMA CUARTA. 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).

PRUEBAS.

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.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

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. Así como el artículo 96 de la ley 142 de 1994, artículo 177 del C.P.C. subrogado por el artículo 167 del CGP y el artículo 29 C.P

PETICION.

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 ABRIL de 2024.

Igualmente deberá ANULAR el cobro de la reconexión facturada en el mes de ABRIL de 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.

Recibo notificación en la dirección arriba indicada.

De usted, atentamente.

LUIS MIGUEL MORALES ARROYO
C.C. No. 73.159.078 expedida en Cartagena.

Cartagena de Indias D.T. y C., 17 de mayo 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. 202470618900, FECHADA 06 DE MAYO DE 2024. (NIC No. 1098470**)**.

ENALBA EDITH GUERRA GUERRERO, Mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio CIUDADELA LA PAZ MANZANA D BLOQUE 7 TORRE 4 APARTAMENTO 303, Teléfono: 3217375547. 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 15 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 **RE2220202424712,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de abril de 2024, 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 1098470, se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo No. 000132572 marca CDM N12U01 tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** De la misma manera, le recordamos que la variación de consumo dependerá…. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, le indicamos que el consumo establecido en el mes de abril 2024 fue facturado por estricta diferencia de lectura. **c)** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3) El día 15 de mayo de 2024, me notifique Personalmente 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 06 de mayo de 2024, me informa que en atención al escrito radicado el día 15 de abril de 2024, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el mes de abril 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 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 los Altos consumos presentados en mi vivienda hace un año. Además, sin tener en cuenta que es una vivienda estrato 1. 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 el mes reclamado, 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.

PETICION.

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 ABRIL de 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.

Recibo notificación en la dirección arriba indicada.

De usted, atentamente.

ENALBA EDITH GUERRA GUERRERO
C.C. No. 45.509.449. expedida en Cartagena.

Cartagena de Indias D.T. y C., 17 de mayo de 2024.

Doctora.
CLAUDIA LEONOR JIMENEZ
Director Territorial Nor-orienteSuperintendencia.
De Servicios Públicos Domiciliarios.
Correo: sspd@superservicios.gov.co

Ref. SOLICITUD DECLARACION SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO CONTRA LA EMPRESA AFINIA CARIBEMAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. Y RECONOCER LOS EFECTOS FAVORABLES DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. (**NIC. 1270625)**

FABIAN MENDOZA PAJARO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, celular: 3127387676; En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de ENERGIA ELECTRICA, prestado por la empresa AFINIA S.A. E.S.P., a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito presento **DENUNCIA FORMAL** contra la empresa arriba anunciada**,** por omitir reconocer y aplicar oficiosamente, los efectos favorables del **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO,** a fin de que esa superioridad administrativa, previo el trámite legal, ordene a la mencionada empresa, a reconocer y aplicar dichos efectos, por no responder sin justa causa, el Derecho de Petición que interpuse el día 04 de octubre de 2023 y consecuencialmente imponga la sanción correspondiente, con fundamento en los siguientes.

HECHOS Y CONSIDERACIONES.

1) El 04 de octubre de 2023, interpuse Derecho de Petición**,** debidamente recibido ante la empresa Afinia S.A. E.S.P., mediante el cual reclamé por el cobro de ALTO CONSUMO de los meses Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre de 2023.

2) A la fecha de hoy 17 de Mayo de 2024, LA EMPRESA AFINIA no se ha dignado en responder mi Derecho me Petición, habiéndose vencido con creces, los términos que la ley establece para la respuesta de la empresa (15 das hábiles para elaborar la respuesta y 5 días más para gestionar la notificación personal de la misma). Artículos 158 de la ley 142 de 1994, artículos 13 y SS de la ley 1755 de 2015, en armonía con los artículos 123 del decreto 2150 de 1995 y 2 y 4 de la resolución N° 365 de 1995 expedida por esa Superintendencia.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Fundo mi denuncia en la siguiente normatividad vigente: artículo 23 de la Constitución Política, artículo 13 y SS de la ley 1755 de 2015, articulo 158 de La Ley 142 de 1994, en armonía con los artículos 123 del decreto 2150 de 1995 y 2 y 4 de la resolución N° 365 de 1995 expedida por esa Superintendencia.

PETICION.

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente lo siguiente:

1) Se sirva ordenar a la entidad vigilada, el reconocimiento y aplicación del silencio administrativo positivo que omitió aplicar oficiosamente, y reconocer los efectos positivos de dicha declaratoria.

2) Como consecuencia de lo anterior, deberá concederme todo lo pedido en mi Derecho de petición. **(Ver Derecho de petición).**

3) Imponer la sanción correspondiente.

ANEXO: Copia de mi Derecho de petición, con la constancia de recibido en AFINIA el día 04 de octubre de 2023.

Atentamente;

FABIAN MENDOZA PAJARO
C.C. No. 79.930.678 de Bogota.

Cartagena de indias D. T. y C., 17 de mayo 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 - 1196837

KELLY CORONADO PADILLA, mayor y vecina de esta ciudad, residenciada en el barrio la esperanza calle la esmeralda No. 39 B- 05, teléfono: 3012476327. En mi calidad de usuario y actuando en mi propio nombre y representación, 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, formulo DERECHO DE PETICION basado en los siguientes:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuaria del servicio de energía desde hace varios años, por parte **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P - AFINIA FILIAL EPM.**

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me facturó **CONSUMO ESTIMADO** en los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2024 y un **ALTO CONSUMO** en el mes de MAYO de 2024, consumo que considero demasiado elevado, sin justificación alguna, toda vez que es habitada por una sola persona adulta mayor. Es por esto que estoy completamente convencida que en mi casa no se consume esa cantidad de kWh. Lo más sorprendente es que mes a mes el valor del Kilovatio se viene elevando.

TERCERO. En las obligaciones de la empresa del Contrato de Condiciones Uniformes Clausula 16 en su numeral 3, establece la obligación de Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. de “Medir el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos en buen estado de funcionamiento y de tecnología apropiada. En su defecto, el consumo se determinará con base en lo establecido en la cláusula 37ª de este contrato”.

CUARTO. Lo más grave del asunto es que la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P., en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación de fondo en mi caso. Al respecto, me permito citar el en la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: *DE LA REVISIÓN 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 cargarán al suscriptor o usuario según el caso*. (Subrayas fuera del texto original).

QUINTO. En las obligaciones de la empresa del Contrato de Condiciones Uniformes Clausula 16 en su numeral 3, establece la obligación de Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. de “Medir el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos en buen estado de funcionamiento y de tecnología apropiada. En su defecto, el consumo se determinará con base en lo establecido en la cláusula 37ª de este contrato”.

SEXTO. La empresa no tiene ninguna justificación para Estimar mis consumos, lo que evidencia la clara omisión de la empresa en sus obligaciones de medir el consumo, en detrimento de mi derecho como usuario del servicio. Ahora considero que estos consumos son demasiado elevados, sin justificación alguna. Es por esto que estoy completamente convencido que en mi casa no se consume esta cantidad de kWh.

SÉPTIMO. Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.,** en ningún momento se dignó en realizar una investigación de fondo en mi caso, con el fin de detectar a que se debe esa variación en mis consumos presentado hace varios meses, sin haber variaciones en el número de personas que habitan el inmueble o el uso dado a los electrodomésticos.

OCTAVO. La Honorable Corte Constitucional se pronunció a raíz de la revisión de un fallo de Tutela, mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T- 1626729, 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 S.A. E.S.P. sí habría podido brindar una ilustración y orientación a 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 son nuestras).

NOVENO. La corte 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

DÉCIMO. Ahora si la empresa insiste en que realizó el procedimiento ajustado a la ley que regula estos asuntos que me lo pruebe de acuerdo con lo estipulado en el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba la tiene la empresa. Establece la norma: *“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”.*

UNDÉCIMO. 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 al alza de mi factura.

PETICIÓN

1. Solicito se reliquide a cero (0) Kwh las facturas de los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2024, en virtud del consumo estimado e ilegal, según lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, donde establece que la no realización de la gestión para garantizar la medición del consumo y que la falta de medición que, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio de lo consumido, así como cualquier cobro derivado.

2. **SOLICITO** se realice un **REAJUSTE** y reliquidación de mi factura en el mes de MAYO de 2024, de acuerdo con el promedio de mis anteriores consumos.

3. **SOLICITO** se practique una REVISIÓN TÉCNICA y/o Censo de Carga, lo más urgente posible y a la vez se me avise con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.

4. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo mientras le dan trámite de fondo a mi solicitud

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

KELLY CORONADO PADILLA
C.C. No. 1.047.407.142 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 03 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 - 761624

NILA PATERNINA PUELLO, Mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, residenciado en el barrio Los caracoles Mz 34 Lt 19, teléfono: 3163702100, 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 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 usuaria del servicio del alcantarillado y acueducto prestado por la empresa **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P,** desde hace mucho tiempo caracterizándome por el cumplimiento oportuno de mis obligaciones contractuales.

SEGUNDO. La factura correspondiente a los meses de **FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2024,** llego con un **CONSUMO ESTIMADO DEMASIADO ELEVADO**, sin justificación alguna, debido a que estoy completamente convencida que en mi vivienda no se consume esta cantidad de metros cúbicos. **(Ver el historial de mis consumos).** Por lo que ruego que me reajusten las facturas de acuerdo con el promedio histórico de mis consumos, como lo preceptúa la Ley 142 de 1994.

TERCERO. Esta práctica la viene realizando la empresa desde hace varios meses, razón por la cual cambiaron el medidor el 11 de diciembre de 2023, más sin embargo sigues estimando mis facturas. Lo anterior representa una clara vulneración a lo preceptuado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en lo relativo a la medición del consumo, y el precio en el contrato:

"La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario"

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

"La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario". (Negrillas fuera del texto original).

CUARTO. Lo anterior contraria el derecho que tengo como usuario a que los consumos sean medidos, de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., cláusula 12 en su numeral 8, que establece que tengo derecho ***"A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente*** *y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario".* (Negrillas fuera del texto original).

QUINTO. Ahora si la empresa insiste en que realizó el procedimiento ajustado a la ley que regula estos asuntos que me lo pruebe de acuerdo con lo estipulado en el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba la tiene la empresa. Establece la norma: *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen".*

SEXTO. Ahora bien, quiero **resaltar** que si la empresa realiza una investigación sencilla se dará cuenta que incurrió en un error al momento de facturarme toda vez que las facturas de FEBRERO de 2024, se evidencia lectura anterior 940, lectura actual 2 y en el consumo de ese mes colocan 8 metros cúbicos de consumo. por lo cual está más que claro que existió un error por parte de ustedes al momento de facturarme los periodos del mes de FEBRERO, MARZO, ABRIL de 2024.

SÉPTIMO. Finalmente, le indico a la empresa que me encuentro en total disposición de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuario del servicio de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando ustedes como empresa prestadora del servicio me garanticen el debido proceso y la corrección de este consumo.

PETICIÓN

1. Sea **RELIQUIDADA** a (0) CERO M3, las facturas del mes de **FERBERO, MARZO y ABRIL de 2024,** con respecto al alto consumo estimado, indebido e ilegal, según lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, donde establece que la no realización de la gestión para garantizar la medición del consumo y que la falta de medición que, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio de lo consumido, así como cualquier cobro derivado.

2. **SOLICITO** que se practique una **REVISIÓN TÉCNICA** lo más urgente posible indicándome con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.

3. **SE ME PERMITAN CANCELAR LOS VALORES QUE NO SON OBJETO DE RECLAMO MIENTRAS LE DAN TRAMITE DE FONDO A MI SOLICITUD**

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

NILA PATERNINA PUELLO
C.C. No.45.437.935 de Cartagena

	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	240503104743070775232
Fecha	2024-05-03
Cedula Persona Atendida:	63549362
Nombre Persona Atendida:	YAJAIRA SILVA MONCADA
Asunto:	ALTO CONSUMO FACTURADO
Motivo:	QUEJA CON AGUA DE CARTAGENA POR FACTURACION MUY ALTA
Servicio realizado:	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

MANIFIESTA LA USUARIA YAJARIA SILVA MONCADA QUE VIENE PRESENTANDO QUEJAS HACE MAS DE 5 PERIODOS A LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA POR ALTO CONSUMO, PRESENTO RECLAMO POR EL MES DE ABRIL DE 2024, Y SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL 2024-1506-32491-S, CON FECHA DE EXPEDICION 30 DE ABRIL DE 2024. PÓLIZA 527218.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

Cartagena de Indias, D.T. y C., 17 de mayo de 2024

Doctor
JESUS GARCIA GARCIA
Gerente Aguas de Cartagena S.A. E.S.P
E. S. D.

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL **2024-1506-32723-S**, CON FECHA DE EXPEDICION 30 DE ABRIL DE 2024. **PÓLIZA- 507086**.

EDWIN JOSE FERNANDEZ TAPIA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad y con residencia en el Barrio centro histórico calle ayo No. 432, número telefónico: 3208581201. En mi calidad de usuario del Servicio Público Domiciliario de Acueducto y alcantarillado prestado por esa empresa y actuando en mi propio nombre y representación, 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 REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1). El día 18 de abril de 2024, presenté un reclamo ante la sede de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, el cual fue recibido según radicado No. 2024-16421-E por consumo estimado en el mes de Marzo de 2024, mediante el cual solicité que me reliquidaran a cero (0) consumo la factura de venta correspondientes a dicho mes, y por Alto consumo en el mes de ABRIL de 2024, La empresa me facturó un consumo demasiado elevado y estimado, situación que sigo sin entender porque en vivienda no se consume esa cantidad de metros cúbicos en un solo periodo.

2). La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, respondió mi petición con oficio de fecha 30 de abril de 2024, mediante el cual me informa que en atención a mi reclamo impetrado el día 18 de abril de 2024, manifestando lo siguiente: “Que el medidor No. 23-858724 lectura 50 abastece un local, se realizan pruebas hidráulicas no se observan fugas, se realizó revisión en conformidad y satisfacción del usuario. Por lo cual no procede modificación, ya que el consumo facturado en el periodo reclamado de abril de 2024 corresponde a la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida. Para el periodo de marzo del 2024 como no fue posible medir razonablemente el consumo dado que el nuevo equipo de medida no contaba con un periodo completo

de lectura, la facturación por promedio es procedente con fundamento en el artículo 146 de la ley 142 de 1994. B). No acceder al reclamo presentado.

3). El día 16 de mayo de 2024, me notificaron mediante AVISO de la decisión empresarial objeto de este recurso.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que se confirma el consumo promediado facturado en los meses de marzo de 2024, toda vez que el medidor presentaba anomalías. Cosa que no comparto ya que en el local no se utiliza esa cantidad de metros cúbicos. **Ahora si bien es cierto**. Que la empresa de acuerdo con el 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.

SEGUNDA: Con relación al punto de que la empresa me estimó el consumo quiero manifestar lo siguiente: Si bien es cierto que, La ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes de la empresa establece que: "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente el consumo, o cuando se haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración o éste se encuentre defectuoso su valor podrá establecerse con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses o con fundamento en los consumos promedios de otros clientes que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales". También es más que cierto que, este consumo estimado sólo podrá hacerse durante un (1) periodo de facturación conforme lo establece el artículo 146 de la ley 142 de 1994. La empresa Aguas de Cartagena ha desconocido injustificadamente este precepto legal porque me ha estimado el consumo, pero no tuvo en cuenta mis promedios, sino que facturo un alto consumo.

TERCERA: La circular interna informativa de la SSPD, N°011 del 06 de septiembre de 2004, transcribe los siguientes apartes de la mencionada sentencia: **"Adicionalmente, debe precisarse que si la empresa encuentra la alteración de los equipos de medida configurándose en ese caso una simple anomalía, es decir, una situación en la que no se ve comprometida la voluntad o conducta del usuario, resulta excesivo que a éste se le sancione pecuniariamente por concepto de recuperación de energía, si fue en parte por la omisión de la empresa en adoptar**

precauciones eficaces para que dichos equipos de medida no se alteraran, que se generó la perdida".

"No obstante, si con posterioridad a las instrucciones que brinda la empresa de servicios públicos domiciliarios se presenta la alteración, en ese evento, si es claro, que existe una conducta pasiva del usuario que a pesar de estar advertido sobre las fallas de los instrumentos de medición decide abstenerse a su suerte de tomar las acciones pertinentes y en consecuencia debe afrontar las consecuencias que esa conducta le genera." Y continua diciendo la Corte: **"En sentido contrario, si es la empresa la que a pesar de advertir las fallas en los equipos de medición, no señala al usuario nada sobre el particular y continúa facturando por más de un período con la lectura estimada o promedio del inmueble y con posterioridad sanciona al suscriptor y/o propietario, es la empresa la que consintió la irregularidad"**

"TAL COMO LO ESTABLECE LA LEY 142, EL CERCIORARSE DE QUE LOS MEDIDORES FUNCIONEN EN FORMA ADECUADA ES UNA OBLIGACIÓN DE LA EMPRESA NO DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES Y POR ELLO, ÉSTE NO PUEDE SER SANCIONADO POR ESE SOLO HECHO YA QUE NO HA INCUMPLIDO EL DEBER IMPUESTO POR LA LEY. DEBERÁ ESO SI SUFRAGAR LOS COSTOS QUE EL CAMBIO O REEMPLAZO DEL MEDIDOR IMPLIQUEN, PERO NO PUEDE SER OBLIGADO A PAGAR MÁS DE UN PERÍODO DE FACTURACIÓN YA QUE ESTE ES EL PLAZO FIJADO POR EL LEGISLADOR PARA QUE LA EMPRESA, CON CARGO AL INMUEBLE, CAMBIE EL EQUIPO DE MEDIDA". (ver el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994).

CUARTA: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del mes de MARZO de 2024 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa.

QUINTA: Ahora frente al alto consumo del mes de abril de 2024, la empresa Aguas de Cartagena, 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 el mes de marzo de 2024. 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.

SEXTA: 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.

SEPTIMA: 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).

PRUEBAS

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente contentivo.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del C.C.A.

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa Re liquidarme a cero (0) Consumó de la factura correspondiente al mes de MARZO del año 2024 por haber sido estimada en forma ilegal.
Igualmente, deberá reliquidar la factura del mes de ABRIL de 2024, por el alto consumo.

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

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada. Por lo que solicito que NO me vuelvan a enviar notificaciones o decisiones empresariales al correo electrónico: dairoserrano@gmail.com toda vez que no me pertenece.

De usted, atentamente,

EDWIN JOSE FERNANDEZ TAPIA
C.C. No. 9.173.969 de San Jacinto (Bolívar).

Cartagena de Indias D.T. y C., 17 de mayo 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. 202470558351, FECHADA 26 DE ABRIL DE 2024. (NIC No. 1255455**)**.

MERCEDES ESPERANZA REYES BOBADILLA, Mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Mirador de Zaragocilla torre A5- apto 402, Teléfono: 3217236007. 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 08 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 **RE2210202415952,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de abril de 2024, 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 las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 1255455, se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** De la misma manera, le recordamos que la variación de consumo dependerá…. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, le indicamos que el consumo establecido en el mes de abril 2024 fue facturado por estricta diferencia de lectura. **c)** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3). El día 15 de mayo de 2024, me notifique mediante Aviso 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 el día 08 de abril de 2024, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el mes de abril 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 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 los Altos consumos presentados en mi vivienda hace un año. Además, sin tener en cuenta que es una vivienda estrato 1. 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>SEPTIMA:</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 el mes reclamado, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo.

<u>OCTAVA:</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>NOVENA:</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.

PETICION.

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 ABRIL de 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.

Recibo notificación en la dirección arriba indicada.

De usted, atentamente.

MERCEDES ESPERANZA REYES BOBADILLA
C.C. No. 32.739.584 de Barranquilla.

Cartagena de Indias D. T. y C., 17 de mayo de 2024

Doctora.
KEIDY MILENA DIAZ PLAZA
Directora Territorial Norte Superintendencia (E).
De Servicios Públicos Domiciliarios.
Carrera 59 N° 75-134.
B/quilla (Atlántico).
E.S.D.

REF: RECURSO DE QUEJA CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202470557551, FECHADA 25 DE ABRIL DE 2024, EMITIDA POR LA EMPRESA AFINIA S.A. E.S.P. NIC- 1143738.

CANDIDA CABARCAS DE RAMOS, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma; En mi calidad de usuaria del servicio de energía eléctrica prestado por esa empresa, y actuando en mi propio nombre y representación, 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 EL RECURSO DE QUEJA**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en lo siguiente.

HECHOS.

1). El día 08 de abril de 2024, presenté recursos de reposición y en subsidio apelación, contra la decisión empresarial con radicado No. 202470211230 de fecha 15 de febrero de 2024, el cual fue radicado con el No. RE-9222202403016.

2). Mediante la decisión empresarial objeto de este recurso de queja, la empresa respondió mis recursos de reposición y en subsidio de apelación el día 25 de abril de 2024, según consecutivo No. 202470557551, del cual me notifiqué mediante Aviso el 16 de mayo de 2024; RECHAZANDOLOS, por improcedente, puesto que el usuario no canceló las sumas que no objeto de reclamo promedio históricos de consumos, correspondiente al mes de septiembre de 2023, por concepto de energía por valor de $864.505 el anterior valor no fue cancelado previa interposición del recurso en mención.

CONSIDERACIONES.

Me opongo a la Decisión de la empresa en razón a que nuestro juicio la empresa está equivocada, por las siguientes razones:

PRIMERA: Yo presenté mis recursos el día 08 de abril de 2024, estando dentro del término legal establecido.

SEGUNDO: Ahora bien, frente la decisión de la prestadora de rechazar mi recurso “por improcedente, puesto que el usuario no canceló las sumas que no objeto de reclamo promedio históricos de consumos, correspondiente al mes de septiembre de 2023, por concepto de energía por valor de $864.505” Quiero dejar bien claro que es una decisión ilegal y abusiva toda vez que la misma es totalmente falsa, vulnerándome así mi derecho constitucional y fundamental al debido proceso estipulado en el artículo 29 C.P

Toda vez que cuando fui a interponer los recursos y solicité en las instalaciones de la empresa AFINIA, que me liquidaran las sumas no objeto de reclamo, me manifestaron que no tenía valor pendiente de pago. Por ende, no entiendo como ahora me rechazan los recursos por el no pago de la factura del mes de septiembre de 2023.

TERCERA: Honorable superintendente KEIDY MILENA DIAZ PLAZA, con el debido respeto acostumbrado me permito informarle que la empresa cometió un error al no darle tramite a mis Recursos, toda vez que los funcionarios de la empresa AFINIA, en ningún momento me indicaron, ni me liquidaron valor correspondiente al pago de las sumas no objeto de reclamo correspondiente al mes de septiembre de 2023. Siendo así las cosas la empresa no tiene fundamentos jurídicos para rechazarme los recursos de Ley interpuestos. Por lo que le depreco a usted con el debido respeto acostumbrado que inste a la empresa que dé los trámites correspondientes a mis recursos.

PRUEBAS

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente contentivo.

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.

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR, en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de este recurso. Y, en consecuencia, deberá pedirse el expediente a la empresa para el trámite respectivo y la vez ordenar a la misma que tramite los recursos de reposición y en subsidio de apelación rechazados.

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

Recibo notificación en el barrio Olaya herrera sector nuevo paraíso, carrera 82 No. 33 B- 15, teléfono: 3014208797.

De usted, atentamente,

CANDIDA CABARCAS DE RAMOS
C.C. No. 33.130.741 de Cartagena

ANEXOS:
➢ Copia de la decisión empresarial, según consecutivo No. 202470211230 de fecha 15 de febrero de 2024.
➢ Copia de la decisión empresarial con consecutivo No. 202470557551, fechada 25 de abril de 2024.

	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	240517104743070777963
Fecha	2024-05-17
Cedula Persona Atendida:	1050953212
Nombre Persona Atendida:	JHON JAMES PUPO VEGA
Asunto:	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR
Motivo:	RESPUESTA DE AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDA ASESORIA AL USUARIO JHON JAMES PUPO, QUIEN PRESENTA RESPUESTA AL RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION CONSECUTIVO NO. 202470653565, DE FECHA 14 DE MAYO DE 2024, DONDE LA EMPRESA AFINIA CONFIRMA SU DECISION EMPRESARIAL, POR LO QUE EL EXPEDIENTE SERA REMITIDO A LA SUPERINTENDECIA DE SERVICIOS PUBLICOS.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

Cartagena de indias D. T. y C., 17 de mayo 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-7902351

JOHANA RUIZ CORTES, residenciada en el barrio bicentenario Mz 72 Lt 38, celular 3117162208, correo electrónico: ruizyohana24@gmail.com, identificada 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 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**, identificado con el Nic 7902351.

SEGUNDO. La empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM, me viene facturando CONSUMO ESTIMADO hace más de 2 años, práctica que empezó a realizar la empresa, sin justificación alguna, y con Consumos que considero demasiado elevado, sin justificación alguna. Igualmente, desde esa misma época vengo presentando inconvenientes toda vez que mi medidor esta INVERTIDO con el del vecino.

TERCERO. El día 20 de abril de 2024, se realizó supuestamente cambio de medidor, quedando instalado en el predio del vecino el medidor No. 25191879 y mi medidor siguió igual sin ningún cambio siendo el numero de mi medidor el 03816181 aun así la problemática persiste toda vez que me siguen estimando los consumos y los medidores siguen invertidos.

CUARTO. Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.,** en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación de fondo en mi caso. Al respecto, me permito citar el en la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

DE LA REVISIÓN 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 cargarán al suscriptor o usuario según el caso.* (Subrayas fuera del texto original).

QUINTO. En las obligaciones de la empresa del Contrato de Condiciones Uniformes Clausula 16 en su numeral 3, establece la obligación de Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. de "Medir el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos en buen estado de funcionamiento y de tecnología apropiada. En su defecto, el consumo se determinará con base en lo establecido en la cláusula 37ª de este contrato"

SEXTO. La empresa no tiene ninguna justificación para Estimar mis consumos, lo que evidencia la clara omisión de la empresa en sus obligaciones de medir el consumo, en detrimento de mi derecho como usuario del servicio. Ahora considero que estos consumos son demasiado elevados, sin justificación alguna. Es por esto que estoy completamente convencido que en mi casa no se consume esta cantidad de kWh.

SÉPTIMO. No Puedo cancelar un consumo que no corresponde a la medición real de esta vivienda. Además, la diferencia entre el numero de personas y electrodomésticos que tiene el vecino y las de esta vivienda, son grandes.

OCTAVO. Hago énfasis en que mes a mes reclamo por esta situación, que me está perjudicando gravemente.

NOVENO. 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 y correcciones pertinentes, ya que, a simple vista están perjudicando mis finanzas.

PETICION

1. **SOLICITO** que se practique una **REVISIÓN TÉCNICA** lo más urgente posible indicándome con antelación el día y la hora para estar presente en la misma. Y SE PROCEDAN A REALIZAR LOS CAMBIOS Y CORRECIONES FISICAS en cuanto a los medidores igualmente el cambio de las FACTURACION PERTINENTES.

2. Solicito se reliquide a cero (0) Kwh las facturas de los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2024, en virtud del consumo estimado e ilegal. según lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, donde establece que la no realización de la gestión para garantizar la medición del consumo y que la falta de medición que, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio de lo consumido, así como cualquier cobro derivado.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

JOHANA RUIZ CORTES
C.C. No. 1.047.376.712 de Cartagena

	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	240517104743070777942
Fecha	2024-05-17
Cedula Persona Atendida:	45445236
Nombre Persona Atendida:	ANA MARÍA VELASCO
Asunto:	ALTO CONSUMO FACTURADO
Motivo:	SOLICITAR RECURSO DE APELACION PARA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ORIENTA A LA USUARIA ANA MARIA VELASCO, QUIEN PRESENTA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470558263, FECHADA 26 DE ABRIL DE 2024, LA CUAL FUE NOTIFICADA PERSONALMENTE EL 07 DE MAYO DE 2024, Y ELABORADO RECURSO EL 07 DE MAYO DE 2024, Y QUE EL DIA DE HOY 17 DE MAYO DE 2024 LE ENVIAN NOTIFIACION POR AVISO, SE LE EXPLICA QUE FRENTE A LA ANTERIOR DECISION EMPRESARIAL YA PRESENTO RECURSOS DE LEY.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

Cartagena de indias D. T. y C., 27 de mayo 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 - 1175403

CARMENZA ARIZA ARANGO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en la Urbanización San pedro Mz 28 Lt 4, piso 2, teléfono: 3008167028, correo electrónico: carmenzaariza@yahoo.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, por parte **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P - AFINIA FILIAL EPM.**

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me facturó **ALTO CONSUMO** en el mes de MAYO de 2024, la empresa me facturo un consumo que considero demasiado elevado, sin justificación alguna, donde no permanecemos mayor parte del día en la vivienda, debido a que salimos a laborar. Es por esto que estoy completamente convencido que en mi casa no se consume esa cantidad de kWh. Lo más sorprendente es que mes a mes el valor del Kilovatio se viene elevando.

TERCERO. En las obligaciones de la empresa del Contrato de Condiciones Uniformes Clausula 16 en su numeral 3, establece la obligación de Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. de “Medir el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos en buen estado de funcionamiento y de tecnología apropiada. En su defecto, el consumo se determinará con base en lo establecido en la cláusula 37ª de este contrato”.

CUARTO. Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.,** en ningún momento se dignó en realizar una investigación de fondo en mi caso, con el fin de detectar a que se debe esa variación en mis consumos presentado hace varios meses, sin haber variaciones en el número de personas que habitan el inmueble o el uso dado a los electrodomésticos.

QUINTO. La Honorable Corte Constitucional se pronunció a raíz de la revisión de un fallo de Tutela, mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T- 1626729, 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 S.A. E.S.P. sí habría podido brindar una ilustración y orientación a 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 son nuestras).

SEXTO. La corte 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

SÉPTIMO. Ahora si la empresa insiste en que realizó el procedimiento ajustado a la ley que regula estos asuntos que me lo pruebe de acuerdo con lo estipulado en el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba la tiene la empresa. Establece la norma: *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen".*

OCTAVO. 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 al alza de mi factura.

PETICIÓN

1. **SOLICITO** se practique una REVISIÓN TÉCNICA y/o Censo de Carga, lo más urgente posible y a la vez se me avise con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.

1. De encontrarse daño o anomalía en el medidor o en el sistema, **SOLICITO** se realice un **REAJUSTE** y reliquidación de mis facturas de los meses reclamados, **y se reintegren los valores cobrados en exceso.**

2. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo mientras le dan trámite de fondo a mi solicitud

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

CARMENZA ARIZA ARANGO
C.C. No. 45.420.535 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 27 de mayo 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 - 5871770

MARINA HORTA ARIZA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio San Pedro, bomba el amparo Mz 28 Lt 4, piso 2, teléfono: 3013658082, correo electrónico: santocaro2008@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, por parte **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P - AFINIA FILIAL EPM.**

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me facturó **ALTO CONSUMO** en el mes de MAYO de 2024, la empresa me facturo un consumo que considero demasiado elevado, sin justificación alguna, donde no permanecemos mayor parte del día en la vivienda, debido a que salimos a laborar. Es por esto que estoy completamente convencido que en mi casa no se consume esa cantidad de kWh. Lo más sorprendente es que mes a mes el valor del Kilovatio se viene elevando.

TERCERO. En las obligaciones de la empresa del Contrato de Condiciones Uniformes Clausula 16 en su numeral 3, establece la obligación de Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. de “Medir el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos en buen estado de funcionamiento y de tecnología apropiada. En su defecto, el consumo se determinará con base en lo establecido en la cláusula 37ª de este contrato”.

CUARTO. Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.,** en ningún momento se dignó en realizar una investigación de fondo en mi caso, con el fin de detectar a que se debe esa variación en mis consumos presentado hace varios meses, sin haber variaciones en el número de personas que habitan el inmueble o el uso dado a los electrodomésticos.

QUINTO. La Honorable Corte Constitucional se pronunció a raíz de la revisión de un fallo de Tutela, mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T- 1626729, 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 S.A. E.S.P. sí habría podido brindar una ilustración y orientación a 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 son nuestras).

SEXTO. La corte 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

SÉPTIMO. Ahora si la empresa insiste en que realizó el procedimiento ajustado a la ley que regula estos asuntos que me lo pruebe de acuerdo con lo estipulado en el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba la tiene la empresa. Establece la norma: *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen".*

OCTAVO. 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 al alza de mi factura.

PETICIÓN

1. **SOLICITO** se practique una REVISIÓN TÉCNICA y/o Censo de Carga, lo más urgente posible y a la vez se me avise con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.

1. De encontrarse daño o anomalía en el medidor o en el sistema, **SOLICITO** se realice un **REAJUSTE** y reliquidación de mis facturas de los meses reclamados, **y se reintegren los valores cobrados en exceso.**

2. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo mientras le dan trámite de fondo a mi solicitud

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

MARINA HORTA ARIZA
C.C. No. 73.114.844 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 27 de mayo 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 - 7574373

KATIA CABRERA BENITEZ, mayor y vecina de esta ciudad, residenciada en el barrio San José de los Campanos carrera 98 No. 39-08 urbanización las margaritas; teléfono: 3053353041, correo electrónico: katiamc1010@gmail.com En mi calidad de usuario y actuando en mi propio nombre y representación, 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, formulo DERECHO DE PETICION basado en los siguientes:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuaria del servicio de energía desde hace varios años, por parte **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P - AFINIA FILIAL EPM.**

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me facturó **CONSUMO ESTIMADO** en los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2024 y un **ALTO CONSUMO** en el mes de MAYO de 2024, consumo que considero demasiado elevado, sin justificación alguna, toda vez que es habitada por dos personas adultas y un bebe. Es por esto que estoy completamente convencida que en mi casa no se consume esa cantidad de kWh. Lo más sorprendente es que mes a mes el valor del Kilovatio se viene elevando.

TERCERO. En las obligaciones de la empresa del Contrato de Condiciones Uniformes Clausula 16 en su numeral 3, establece la obligación de Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. de “Medir el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos en buen estado de funcionamiento y de tecnología apropiada. En su defecto, el consumo se determinará con base en lo establecido en la cláusula 37ª de este contrato”.

CUARTO. Lo más grave del asunto es que la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P., en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación de fondo en mi caso. Al respecto, me permito citar el en la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: *DE LA REVISIÓN 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 cargarán al suscriptor o usuario según el caso*. (Subrayas fuera del texto original).

QUINTO. En las obligaciones de la empresa del Contrato de Condiciones Uniformes Clausula 16 en su numeral 3, establece la obligación de Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. de “Medir el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos en buen estado de funcionamiento y de tecnología apropiada. En su defecto, el consumo se determinará con base en lo establecido en la cláusula 37ª de este contrato”.

SEXTO. La empresa no tiene ninguna justificación para Estimar mis consumos, lo que evidencia la clara omisión de la empresa en sus obligaciones de medir el consumo, en detrimento de mi derecho como usuario del servicio. Ahora considero que estos consumos son demasiado elevados, sin justificación alguna. Es por esto que estoy completamente convencido que en mi casa no se consume esta cantidad de kWh.

SÉPTIMO. Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.,** en ningún momento se dignó en realizar una investigación de fondo en mi caso, con el fin de detectar a que se debe esa variación en mis consumos presentado hace varios meses, sin haber variaciones en el número de personas que habitan el inmueble o el uso dado a los electrodomésticos.

OCTAVO. La Honorable Corte Constitucional se pronunció a raíz de la revisión de un fallo de Tutela, mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T- 1626729, 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 S.A. E.S.P. sí habría podido brindar una ilustración y orientación a 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 son nuestras).

NOVENO. La corte 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.

DÉCIMO. Ahora si la empresa insiste en que realizó el procedimiento ajustado a la ley que regula estos asuntos que me lo pruebe de acuerdo con lo estipulado en el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba la tiene la empresa. Establece la norma: *“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”.*

UNDÉCIMO. 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 al alza de mi factura.

PETICIÓN

1. Solicito se reliquide a cero (0) Kwh las facturas de los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2024, en virtud del consumo estimado e ilegal, según lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, donde establece que la no realización de la gestión para garantizar la medición del consumo y que la falta de medición que, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio de lo consumido, así como cualquier cobro derivado.

2. **SOLICITO** se realice un **REAJUSTE** y reliquidación de mi factura en el mes de MAYO de 2024, de acuerdo con el promedio de mis anteriores consumos.

3. **SOLICITO** se practique una REVISIÓN TÉCNICA y/o Censo de Carga, lo más urgente posible y a la vez se me avise con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.

4. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo mientras le dan trámite de fondo a mi solicitud

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

KATIA CABRERA BENITEZ
C.C. No. 30.581.387 de Sahagún, Córdoba.

Cartagena de Indias D.T. y C., 27 de mayo de 2024.

Señor.
VEOLIA S.A. E.S.P.
Ciudad.

REF. Derecho de Petición en interés particular. (**NIC.6930484).**

Cordial saludo, señor gerente.

DAVID IGNACIO LEMOS CASTILLO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad en el barrio Amberes, carrera 44A # 26C 114 Piso1, con línea móvil 3156749397, correo electrónico: david033342@gmail.com En mi calidad usuario, y en ejercicio del **DERECHO CONSTITUCIONAL FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**, consagrado en el artículo 23 de nuestra Carta Política y desarrollado por el artículo 13 y SS del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en armonía con los artículos 152 al 159 de la ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito, formulo **DERECHO DE PETICION** basado en los siguientes hechos.

HECHOS

PRIMERO. Desde hace varios años, soy usuario del servicio prestado por esta empresa, caracterizándome por cumplir oportunamente el pago de mis obligaciones.

SEGUNDO. La empresa VEOLIA S.A. E.S.P., me factura servicio de aseo, mediante la empresa recaudadora AFINIA.

TERCERO. De acuerdo con lo anterior, desde hace 3 años, el predio se encuentra DESOCUPADO, del cual la empresa AFINIA, ya tiene conocimiento, tal como se puede evidenciar en la factura emitida por la empresa AFINIA que factura 0Kw, toda vez que no hay consumo.

CUARTO. Por consiguiente, la empresa AFINIA S.A. E.S.P., me está cobrando mensualmente un valor de $35920, Valores con los que no estoy de acuerdo toda vez, como lo manifesté anteriormente es un predio que se encuentra DESOCUPADO, y el mismo no genera residuos, y por ende la empresa no está prestando el servicio de recolección de basuras.

PETICION

Con fundamento en el hecho narrado, solicito lo siguientes:

1) SOLICITO, se practique una visita al predio, con el fin de constatar lo dicho, para que no se sigan generando los cobros por Tarifa de Aseo.

2) Sírvase ordenar a quien corresponda de forma Ipso Facto, que no me sigan generando facturas con el cobro de la tarifa de aseo, por que el predio está DESOCUPADO desde el año 2022.

3) SOLICITO, que se devuelvan los valores pagados desde el mes OCTUBRE DE 2022, toda vez que es un PREDIO DESOCUPADO, el cual no genera residuos sólidos, y por ende la empresa no está prestando el servicio de recolección de basuras, ni barrido.

4) SOLICITO, se ponga en conocimiento a la empresa AFINIA S.A. E.SP., de la decisión empresarial que ustedes emitan, con el fin de que no se sigan generando más cobro por la tarifa de servicio de aseo.

NOTIFICACIONES

Recibiré notificación en la dirección arriba mencionada.

Cordialmente,

DAVID IGNACIO LEMOS CASTILLO
C.C. No. 1.047.386.952 de Cartagena (Bolívar).

Cartagena de indias D. T. y C., 27 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 - 654361

PEDRO MANUEL MARTINEZ LOZANO, Varón, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, residenciado en el barrio Bruselas Transv. 44 #23-48: 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 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 del alcantarillado y acueducto prestado por la empresa **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P,** desde hace mucho tiempo caracterizándome por el cumplimiento oportuno de mis obligaciones contractuales.

SEGUNDO. La factura correspondiente al mes de MAYO de 2024, llego con un CONSUMO ESTIMADO demasiado elevado, sin justificación alguna, toda vez que en la lectura anterior se evidencia 1994 m3 y en la lectura actual 2000 m3, ¿de dónde saca la empresa que mi consumo fue de 11 m3? Si la simple operación matemática nos indica que son 6 m3. Ahora, estoy convencido que en mi vivienda no se consume esa cantidad de metros cúbicos. Por lo que depreco con el debido respeto acostumbrado que me reajusten dicha factura de acuerdo con el promedio histórico de mis consumos, como lo preceptúa la Ley 142 de 1994.

TERCERO. Esta práctica la viene realizando la empresa desde hace varios meses, donde un mes toma lectura y el otro lo estima y así en lo sucesivo. Lo anterior representa una clara vulneración a lo preceptuado por la Ley 142 de 1994, Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa AGUAS DE CARTAGENA S.A.S. E.S.P., en ningún momento se ha dignado en realizar una investigación de fondo en mi caso, para con esto dar fin a todo los Derechos de Petición que he presentado, y a los diferentes Recursos presentados mes tras mes, con el fin de detectar a que se debe esa variación en los metros cúbicos, presentado durante esos meses. Al respecto, me permito citar el en la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

DE LA REVISIÓN 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 cargarán al suscriptor o usuario según el caso.* (Cursivas fuera del texto original).

CUARTO. Ahora la empresa esta práctica la viene realizando desde hace varios meses. Lo anterior representa una clara vulneración a lo preceptuado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en lo relativo a la medición del consumo, y el precio en el contrato:

"La empresa y el suscriptor o usuario tiene derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor usuario."

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con

base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

"La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificara la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario". (Negrillas fuera del texto original).

QUINTO. Lo anterior contraria el derecho que tengo como usuario a que los consumos sean medidos, de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., clausula 12 en su numeral 8, que establece que tengo derecho "**A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la Ley y la regulación vigente** y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario". (Negrillas fuera del texto original).

SEXTO. En ese sentido, la empresa no tiene ninguna justificación para haber estimado mis consumos, lo que evidencia la clara omisión de la empresa en sus obligaciones de medir el consumo, en detrimento de mi derecho como usuario del servicio.

SÉPTIMO. Ahora si la empresa insiste en que realizó el procedimiento ajustado a la ley que regula estos asuntos que me lo pruebe de acuerdo con lo estipulado en el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba la tiene la empresa. Establece la norma: *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen".*

OCTAVO. Finalmente, le indico a la empresa que me encuentro en total disposición de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuario del servicio de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando ustedes como empresa prestadora del servicio me garanticen el debido proceso y la corrección de estos consumos.

PETICIÓN

1. Solicito sea RELIQUIDADA A CERO (0) M3, la factura correspondiente al mes de MAYO de 2024, con respecto al CONSUMO ESTIMADO, indebido e ilegal, según lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, donde establece que la no realización de la gestión para garantizar la medición del consumo y que la falta de medición que, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio de lo consumido, así como cualquier cobro derivado.

2. Solicito se practique una revisión técnica, lo más urgente posible y a la vez se me avise con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.

3. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo mientras le dan trámite de fondo a mi solicitud.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

PEDRO MANUEL MARTINEZ LOZANO
C.C. No. 70.084.664 de Medellin.

Cartagena de Indias D.T. y C. 27 de mayo de 2024

Doctor.
EDER BUELVAS CUELLO.
Gerente de Afinia—Grupo Epm. S.A. E.S.P.
E. S. D.

REF. RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL No. **202470695466** FECHADA 22 DE MAYO DE 2024. **(NIC. 1297970)**

OSIRIS JULIO GUERRERO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio Bellavista carrera 58 Mz Q Lt 7 #5 A-09, Teléfono: 3215775285, correo electrónico: osirisjulioguerrero@gmail.com. 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 30 de abril de 2024 presenté derecho de petición ante esa empresa, recibido con el radicado No. **RE2220202428304,** debido a que me facturo ESTIMADO, en el mes de ABRIL de 2024.

2.- A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió, informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 1297970, efectivamente se le estiman los consumos conforme al promedio propio al cual corresponde, puesto que el suministro no posee medidor. **b).** De acuerdo con lo anterior, se concluye que, ante la imposibilidad de establecer el consumo por diferencia de lectura, se hace necesario y conforme a la ley emitir el consumo de forma estimada, consumo que en su caso se ha liquidado acorde al promedio de su estrato. **c)** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3.- El miércoles 22 de mayo de 2024, la empresa me notificó mediante correo electrónico de la Decisión Empresarial, por lo que me encuentro en términos para presentar los presentes recursos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: Con el mayor respeto debo manifestar que la respuesta de la empresa es por lo menos, extraña e incoherente, por lo siguiente: a). Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 1297970, efectivamente se le estiman los consumos conforme al promedio propio al cual corresponde, puesto que el suministro no posee medidor."

QUIERO DEJAR BIEN CLARO, que la empresa reconoce que en mi predio no existe medidor, pero no reconoce que el apartamento es de 2 pisos y que ambos apartamentos se abastecen del servicio de energía de manera regular el cual si tiene medidor que se identifica con el NIC. 7951642, por consiguiente, la prestadora **HONORABLE SUPERINTENDENTE** falta a la verdad en aras de engañar y justificar su mal proceder.

*"**La medición del consumo, y el precio en el contrato**. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*
Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.
***La falta de medición del consumo**, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario."*

SEGUNDA: La ley 142 de 1994, en su artículo 146 faculta a las empresas a facturar el consumo en forma estimada, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones: **a).** Que existan unas circunstancias fácticas que impidan medir el consumo. **b).** Que dichas circunstancias no sean atribuibles a ninguna de las partes. **c).** Que se facture estimado solamente durante un (1) período.

En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque la empresa esta facturando un consumo de un apartamento que se abastece de energía normalmente al cual tiene medidor, y le facturan, que se identifica con el NIC 7951642.

TERCERA: La empresa dice que, efectivamente se estiman los consumos conforme al promedio propio al cual corresponde, puesto que el suministro no posee medidor. **Lo cual significa que la causa de la no lectura es atribuible a la empresa** y por lo tanto no encaja dentro de los requisitos establecidos en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 para poder estimar un consumo. Pues, como lo he reiterado el apartamento se abastece de energía eléctrica de manera regular, por ende, no entiendo como la empresa factura estimado en el NIC. 1297970, NIC que no existe y que en una oportunidad que me acerque a la empresa AFINIA, una de las asesoras me manifestó que a ese NIC 1297970 se le había dado de baja por ende no se me iban a generar facturas.

CUARTA: El Artículo 146. Esta norma establece textualmente: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, **sin acción u omisión de las partes**, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales (Negrillas y subrayas, fuera del texto).

La cláusula 37 del contrato de condiciones uniformes, la cual textualmente expresa: "Cuando sin acción u omisión de AFINIA **durante un periodo** no sea posible medir

razonablemente el consumo, o cuando se haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración etc. su valor podrá establecerse con base en el consumo promedio de los últimos seis meses, o con el consumo promedio de otros clientes en circunstancias similares, y una vez se verifique la lectura AFINIA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, para que sean abonados o cargados al cliente, según sea el caso".

Como puede observarse fácilmente, en mi caso en particular no se reúnen los requisitos establecidos en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 y en la cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes.

Es extraño que la empresa para demostrar que actúa conforme a la ley, transcriba normas que precisamente está violando, como lo son el artículo 146 de la ley 142 de 1994 y la cláusula 37 del CCU.

QUINTA*:* Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del mes de ABRIL de 2024 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa.
Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo en el periodo de ABRIL de 2024 y menos generar factura. No acepto su argumento que me dice que estimó puesto que el suministro no posee medidor. Sin realizar la debida investigación antes de facturar, esto es verificar que es un apartamento de 2 pisos y que ambos se abastecen de energía eléctrica el cual tiene un NIC identificador que es el NIC 7951642. Por ende, el NIC 1297970 no se le debe generar factura. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que todos los periodos que me estimó me sean liquidados a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

SEXTA: AFINIA, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que, frente al consumo del mes de ABRIL de 2024, se mantiene. **Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad, y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no realizó las investigaciones respectivas sobre el caso debido a que el NIC 1297970 NO EXISTE y no abastece de luz ningún predio.**

SEPTIMA: Ahora, la empresa para poder facturar el mes de ABRIL de 2024 ¿por qué? no se dignó a realizar la respectiva investigación del caso.

OCTAVA: La circular interna informativa de la SSPD, N°011 del 06 de septiembre de 2004, transcribe los siguientes apartes de la mencionada sentencia: **"Adicionalmente, debe precisarse que, si la empresa encuentra la alteración de los equipos de medida configurándose en ese caso una simple anomalía, es decir, una situación en la que no se ve comprometida la voluntad o conducta del usuario, resulta excesivo que a éste se le sancione pecuniariamente por concepto de recuperación de consumo, si fue en parte por la omisión de la empresa en adoptar precauciones eficaces para que dichos equipos de medida no se alteraran, que se generó la perdida".**

"No obstante, si con posterioridad a las instrucciones que brinda la empresa de servicios públicos domiciliarios se presenta la alteración, en ese evento, si es claro, que existe una conducta pasiva del usuario que a pesar de estar advertido sobre las fallas de los instrumentos de medición decide abstenerse a su suerte de tomar las acciones pertinentes y en consecuencia debe afrontar las consecuencias que esa conducta le genera." Y continúa diciendo la Corte: **"En sentido contrario, si es la empresa la que, a pesar de advertir las fallas en los equipos de medición, no señala al usuario nada sobre el particular y continúa facturando por más de un período con la lectura estimada o promedio del inmueble y con posterioridad sanciona al suscriptor y/o propietario, es la empresa la que consintió la irregularidad".**

“TAL COMO LO ESTABLECE LA LEY 142, EL CERCIORARSE DE QUE LOS MEDIDORES FUNCIONEN EN FORMA ADECUADA ES UNA OBLIGACIÓN DE LA EMPRESA NO DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES Y POR ELLO, ÉSTE NO PUEDE SER SANCIONADO POR ESE SOLO HECHO YA QUE NO HA INCUMPLIDO EL DEBER IMPUESTO POR LA LEY. DEBERÁ ESO SI SUFRAGAR LOS COSTOS QUE EL CAMBIO O REEMPLAZO DEL MEDIDOR IMPLIQUEN, PERO NO PUEDE SER OBLIGADO A PAGAR MÁS DE UN PERÍODO DE FACTURACIÓN YA QUE ESTE ES EL PLAZO FIJADO POR EL LEGISLADOR PARA QUE LA EMPRESA, CON CARGO AL INMUEBLE, CAMBIE EL EQUIPO DE MEDIDA”. (ver el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994).

NOVENA: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del mes de ABRIL de 2024 a cero (0) Kwh, por una omisión atribuida a la empresa.

PRUEBAS

Solicito que se tenga en cuenta como tales, las que reposan en el expediente.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos, en los artículos 74 y SS, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), artículos 146 y 152 al 159 de la ley 142 de 1994. Así como el artículo 29 ibidem.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, deberán reliquidar a cero (0) Kwh la factura del mes ABRIL de 2024, en virtud del consumo estimado e ilegal. Igualmente solicito se de baja al NIC 1297970.

Solicito se practique una visita técnica para que la empresa verifique que: son 2 apartamentos los cuales se abastecen de energía que si tiene medidor y se identifica con NIC 7951642.

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.

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

OSIRIS JULIO GUERRERO
C.C. No. 33.335.254 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 27 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 - 738742

DENIS MARIA ALVAREZ BARRETO, Mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, residenciada en el barrio María Cano calle 4f #80B- 17, teléfono: 3167786512, correo electrónico: denismaria1007@gmail.com; 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 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 del alcantarillado y acueducto prestado por la empresa **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P,** desde hace mucho tiempo caracterizándome por el cumplimiento oportuno de mis obligaciones contractuales.

SEGUNDO. Hace más de 7 años, solicite dar de baja a la Póliza 738742, a la cual efectivamente se le dio de baja. Pero para mi sorpresa la empresa Aguas de Cartagena me esta cobrando facturas del mes de diciembre del año 2021 hasta la presente, facturas que se pueden observar claramente que solamente facturan CARGO FIJO, No existe consumo.

TERCERO. Pese a múltiples Requerimientos realizados a la empresa AGUAS DE CARTAGENA, esta no se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva, y verificar lo dicho por mi persona, toda vez que con la simple visita se puede evidenciar que no existe contador- no hay equipo de medida, por ende, a la Póliza 738742 no se debiera facturar consumo.

CUARTO. Ahora si la empresa insiste en que realizó el procedimiento ajustado a la ley que regula estos asuntos que me lo pruebe de acuerdo con lo estipulado en el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba la tiene la empresa. Establece la norma: *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen".*

QUINTO. Ahora bien, quiero **resaltar** que si la empresa realiza una investigación sencilla se dará cuenta que incurrió en un error al momento de facturarme toda vez que repito en mi predio no hay medidor, por lo cual está más que claro que existió un error por parte de ustedes al momento de facturarme los periodos desde el mes de DICIEMBRE de 2021, de ENERO a DICIEMBRE de 2022, de ENERO a DICIEMBRE de 2023, y de ENERO a MAYO de 2024.

SEXTO. Finalmente, le indico a la empresa que me encuentro en total disposición de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuario del servicio de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando ustedes como empresa prestadora del servicio me garanticen el debido proceso y la corrección de estos consumos.

PETICIÓN

1. **SOLICITO** que se practique una **REVISIÓN TÉCNICA** lo más urgente posible indicándome con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.
2. **Revisada la documentación,** se me exonere de pagar la suma de $513.131, por concepto de las facturas de DICIEMBRE de 2021, de ENERO a DICIEMBRE de 2022, de ENERO a DICIEMBRE de 2023, y de ENERO a MAYO de 2024.
3. Se me haga entrega de la copia del Acta de terminación del contrato.

PRUEBAS

1. Copia de Certificado de Tradición y Libertad del inmueble donde se verifica que soy propietaria del mismo.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

DENIS MARIA ALVAREZ BARRETO
C.C. No. 51.972.097 de Bogotá.

Cartagena de Indias, D.T. y C., 27 de mayo de 2024

Doctor
JESUS GARCIA GARCIA
Gerente Aguas de Cartagena S.A. E.S.P
E. S. D.

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL **2024-1506-38674-S**, CON FECHA DE EXPEDICION 22 DE MAYO DE 2024. **PÓLIZA 755726.**

ROBINSON HERNANDEZ MENDOZA, residenciado en el barrio la Mz C Lt 05 apto 102; correo electrónico: robmenh52@hotmail.com, 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 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

1) El día 08 de mayo de 2024, presenté un reclamo ante la sede de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, el cual fue recibido según radicado **No. 2024-19748- E** por consumo estimado en el mes de ABRIL de 2024, mediante el cual solicité que me reliquidaran a cero (0) consumo la factura de venta correspondiente a dicho mes. La empresa me facturó un consumo estimado, situación que sigo sin entender porque en vivienda no se consume esa cantidad de metros cúbicos en un solo periodo.

2) La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, respondió mi petición con oficio de fecha 22 de mayo de 2024, mediante el cual me informa que en atención a mi reclamo impetrado el día 08 de mayo de 2024, manifestando lo siguiente: A fin de corroborar información del histórico de suministro del consumo facturado periódicamente e incidencias de la póliza, así mismo, ordenamos inspección técnica para revisión de las instalaciones domiciliarias y estado del medidor el día 15 de mayo de 2024, encontrando: predio sin fugas, se verifica con pruebas hidráulicas, se comprobó que el medidor #24-9243142 con lectura 01, abastece un apartamento, no obstante, se mantiene el consumo facturado tenido en cuenta que el medidor en la toma de lectura no fue posible la misma por encontrarse en mal estado, por lo que procedimos a establecer el consumo con base en promedios conforme a lo establece el Art. 146 de la Ley 142 de 1994.

3) El día 22 de mayo de 2024, me notificaron mediante correo electrónico de la decisión empresarial objeto de este recurso.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que se confirma el consumo promediado facturado en el mes de ABIRL de 2024, toda vez que el medidor presentaba anomalías. Cosa que no comparto ya que en mi residencia no se utiliza esa cantidad de metros cúbicos. **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 concordante.

SEGUNDA: Con relación al punto de que la empresa me estimó el consumo quiero manifestar lo siguiente: **Si bien es cierto que,** La ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes de la empresa establece que: **"**Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente el consumo, o cuando se haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración o éste se encuentre defectuoso su valor podrá establecerse con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses o con fundamento en los consumos promedios de otros clientes que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales". **También es más que cierto que,** éste consumo estimado sólo podrá hacerse durante un (1) periodo de facturación conforme lo establece el artículo 146 de la ley 142 de 1994. La empresa Aguas de Cartagena ha desconocido injustificadamente este precepto legal porque me ha estimado el consumo por más de un (1) periodo.

TERCERA: Quiero dejar bien claro que la empresa me viene estimando los consumos hace más de un año, en el que me he visto en la obligación de presentar derechos de petición y Recursos de reposición y en subsidio de apelación a las diferentes decisiones empresariales emitida por la empresa. Donde efectivamente nunca existió el interés de la empresa de brindar una solución de fondo a mi problemática.

CUARTA: La circular interna informativa de la SSPD, N°011 del 06 de septiembre de 2004, transcribe los siguientes apartes de la mencionada sentencia: **"Adicionalmente, debe precisarse que si la empresa encuentra la alteración de los equipos de medida configurándose en ese caso una simple anomalía, es decir, una situación en la que no se ve comprometida la voluntad o conducta del usuario, resulta excesivo que a éste se le sancione pecuniariamente por concepto de recuperación de energía, si fue en parte por la omisión de la empresa en adoptar precauciones eficaces para que dichos equipos de medida no se alteraran, que se generó la perdida".**

"No obstante, si con posterioridad a las instrucciones que brinda la empresa de servicios públicos domiciliarios se presenta la alteración, en ese evento, si es claro, que existe una conducta pasiva del usuario que a pesar de estar advertido sobre las fallas de los instrumentos de medición decide abstenerse a su suerte de tomar las acciones pertinentes y en consecuencia debe afrontar las consecuencias que esa conducta le genera." Y continúa diciendo la Corte: **"En sentido contrario, si es la empresa la que a pesar de advertir las fallas en los equipos de medición, no señala al usuario nada sobre el particular y continúa facturando por más de un período con la lectura estimada o promedio del inmueble y con posterioridad sanciona al suscriptor y/o propietario, es la empresa la que consintió la irregularidad"**

"TAL COMO LO ESTABLECE LA LEY 142, EL CERCIORARSE DE QUE LOS MEDIDORES FUNCIONEN EN FORMA ADECUADA ES UNA OBLIGACIÓN DE LA EMPRESA NO DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES Y POR ELLO, ÉSTE NO PUEDE SER SANCIONADO POR ESE SOLO HECHO YA QUE NO HA INCUMPLIDO EL DEBER IMPUESTO POR LA LEY. DEBERÁ ESO SI SUFRAGAR LOS COSTOS QUE EL CAMBIO O REEMPLAZO DEL MEDIDOR IMPLIQUEN PERO NO PUEDE SER OBLIGADO A PAGAR MÁS DE UN PERÍODO DE FACTURACIÓN YA QUE ESTE ES EL PLAZO FIJADO POR EL LEGISLADOR PARA QUE LA EMPRESA, CON CARGO AL INMUEBLE, CAMBIE EL EQUIPO DE MEDIDA".(ver el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994).

QUINTA: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del mes de ABRIL del año 2024 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa.

SEXTA: Ahora la empresa dice que factura de acuerdo al consumo en promedios, sin tener en cuenta que ella me viene estimando los consumos hace un año y factura un alto consumo, la empresa no realiza una investigación exhaustiva, no tiene en cuenta que en la vivienda solo VIVE 1 PERSONA, que la mayor parte del tiempo pasa fuera de casa toda vez que labora. Menos entiendo como pretende cobrar ese consumo tan alto donde la misma ley nos enseña que una persona por si sola solo consumo de 2 a 3 Mts3.

SEPTIMA: 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).

PRUEBAS

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente contentivo.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del C.C.A.

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa Re liquidarme a cero (0) Consumó de la factura correspondiente al mes de ABRIL del año 2024 por haber sido estimada en forma ilegal.

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

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente,

ROBINSON HERNANDEZ MENDOZA
C.C. No. 9.078.963 de Cartagena (Bolívar).

Cartagena de Indias D. T. y C., 27 de mayo de 2024

Doctora.
KEIDY MILENA DIAZ PLAZA
Directora Territorial Norte Superintendencia (E).
De Servicios Públicos Domiciliarios.
Carrera 59 N° 75-134.
B/quilla (Atlántico).
E.S.D.

REF: RECURSO DE QUEJA CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202470669077, FECHADA 17 DE MAYO DE 2024, EMITIDA POR LA EMPRESA AFINIA S.A. E.S.P. NIC- 7124038.

JORGE ANILLO ARRIETA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma; En mi calidad de usuario del servicio de energía eléctrica prestado por esa empresa, y actuando en mi propio nombre y representación, 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 EL RECURSO DE QUEJA**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes.

HECHOS.

1). El día 25 de abril de 2024, presenté recursos de reposición y en subsidio apelación, contra la decisión empresarial con radicado No. 202470524577 de fecha 18 de abril de 2024, el cual fue radicado con el No. RE-9222202410637.

2). Mediante la decisión empresarial objeto de este recurso de queja, la empresa respondió mis recursos de reposición y en subsidio de apelación el día 17 de mayo de 2024, según consecutivo No. 202470669077, del cual me notifiqué mediante correo electrónico el 21 de mayo de 2024; RECHAZANDOLOS, por improcedente, puesto que el usuario adeuda valores no objeto de reclamo correspondiente a las facturas de mayo, junio, septiembre de 2022 y julio, septiembre, octubre y noviembre de 2023 por concepto de $993.873, el anterior valor no fue cancelado previa interposición del recurso en mención.

CONSIDERACIONES.

Me opongo a la Decisión de la empresa en razón a que en mi juicio la empresa está equivocada, por las siguientes razones:

PRIMERA: Yo presenté mis recursos el día 25 de abril de 2024, estando dentro del término legal establecido.

SEGUNDO: Ahora bien, frente la decisión de la prestadora de rechazar mi recurso “por improcedente, puesto que el usuario adeuda valores no objeto de reclamo correspondiente a las facturas de mayo, junio, septiembre de 2022 y julio, septiembre, octubre y noviembre de 2023 por concepto de $993.873.” Quiero dejar bien claro que es una decisión ilegal y abusiva toda vez que la misma es totalmente falsa, vulnerándome así mi derecho constitucional y fundamental al debido proceso estipulado en el artículo 29 C.P

Toda vez que la empresa AFINIA, viene estimando mis consumos hace más de 2 años, de los cuales mes a mes presento derechos de petición e igualmente recursos a las diferentes decisiones empresariales, por lo que siempre cancelo las sumas no objeto de reclamo. Por ende, no entiendo como ahora me rechazan los recursos por el no pago de dichas facturas.

TERCERA: Honorable superintendente KEIDY MILENA DIAZ PLAZA, con el debido respeto acostumbrado me permito informarle que la empresa cometió un error al no darle tramite a mis Recursos, toda vez que la empresa AFINIA, no tuvo en cuenta los diferentes pagos que he realizado mes a mes por concepto de sumas no objeto de reclamo, como lo dije anteriormente es una problemática que vengo presentando en mi predio hace más de 2 años, donde la empresa ESTIMA mis consumos sin brindarme una solución de fondo a mi problemática, donde mes a mes me veo en la penosa obligación de interponer derechos de petición y recursos de reposición y en subsidio de apelación a las diferentes decisiones empresariales que me da la empresa. Siendo así las cosas la empresa no tiene fundamentos jurídicos para rechazarme los recursos de Ley interpuestos. Por lo que le depreco a usted con el debido respeto acostumbrado que inste a la empresa que dé los trámites correspondientes a mis recursos.

PRUEBAS

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente contentivo. Y los soportes de pago relacionados a las facturas de mayo, junio, septiembre de 2022 y julio, septiembre, octubre y noviembre de 2023.

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.

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR, en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de este recurso. Y, en consecuencia, deberá pedirse el expediente a la empresa para el trámite respectivo y la vez ordenar a la misma que tramite los recursos de reposición y en subsidio de apelación rechazados.

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

Recibo notificación en el barrio Olaya Sector Rafael Núñez CL 38 A 52 A 58, teléfono 3216664718, correo electrónico: janilloarrieta@gmail.com.

De usted, atentamente,

JORGE ANILLO ARRIETA
C.C. No. 73.107.999 de Cartagena.

ANEXOS:
➢ Copia de la decisión empresarial, según consecutivo No. 202470669077, FECHADA 17 DE MAYO DE 2024.
➢ Copia de la decisión empresarial con consecutivo No. 202470524577 de fecha 18 de abril de 2024.

Cartagena de indias D. T. y C., 17 de mayo de 2024

Doctor
SANTIAGO MEJIA MEDINA
Gerente Surtigas S.A. E.S.P.
Ciudad

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P. Contrato No. 235579

CRISTINA ISABEL ACUÑA MENDIVIL, mayor de edad, residenciada en esta ciudad, barrio La consolata Mz I Lt9 sector paraíso, número de teléfono: 3205411231; 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 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** con los siguientes:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuario del servicio de Surtigas referenciado por la empresa con el No. de contrato **235579.**

SEGUNDO. Las facturas correspondientes a los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2024, fueron expedidas con ALTO CONSUMO, me sorprende toda vez que la vivienda es habitada por 2 personas adultas que la mayor parte del tiempo no permanecemos en la vivienda, por lo que solo se cocina 1 vez al día generalmente.

TERCERO. Revisando la factura del Servicio de Surtigas, me doy cuenta de que en el detallado de la factura hay unos cobros: INT. FINAC EXCL. S. PUBL. DIST-CO por valor de $4.040; RECONEXION DESDE CM por valor de $39.244; INTERESES DE FINANCIACION por valor de $1.065; IVA OBRA CIVIL RED INTERNA por valor de $2.198; REFI INT FINANC RED INTERNA por valor de $ 5.396; REFI INT FINA GRAVA OTROS SER por valor de $1.896; IVA DE BIENES Y SERVICIOS por valor de $3.639; REFI INT FINAN RED INTER EXC por valor de 45.473; toda vez que son obligaciones que nunca he suscrito ni muchos menos he autorizado acuerdos de pago, ni financiaciones con la empresa.

CUARTO. Lo más grave del asunto es que la empresa SURTIGAS en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación de fondo en mi caso. Al respecto, me permito citar el en la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISIÓN 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 cargarán al suscriptor o usuario según el caso.* (Subrayas fuera del texto original).

QUINTO. Mientras que se surten las discusiones civiles y comerciales relativas a los créditos en mención. De la misma forma, la empresa no puede suspender mi servicio por conceptos diferentes al servicio, por lo que solicito que me liquiden, en las facturas subsiguientes, únicamente los conceptos relacionados al consumo.

SEXTO. La Honorable Corte Constitucional se pronunció a raíz de la revisión de un fallo de Tutela, mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T-1626729, 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 S.A. E.S.P. sí habría podido brindar una ilustración y orientación a 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 son nuestras).

SÉPTIMO. La corte 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

OCTAVO. Ahora si la empresa insiste en que realizó el procedimiento de ajustado a la ley que regula estos asuntos que me lo pruebe de acuerdo con lo estipulado en el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba la tiene la empresa. Establece la norma: *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen".*

NOVENO. Le indico a la empresa que me encuentro en total disposición de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuario del servicio de gas natural, siempre y cuando ustedes como empresa prestadora del servicio me garanticen el debido proceso, y la eliminación de la deuda a mi nombre.

PETICIÓN

1. Sírvase **ABSTENERSE** de cobrarme INT. FINAC EXCL. S. PUBL. DIST-CO por valor de $4.040; RECONEXION DESDE CM por valor de $39.244; INTERESES DE FINANCIACION por valor de $1.065; IVA OBRA CIVIL RED INTERNA por valor de $2.198; REFI INT FINANC RED INTERNA por valor de $ 5.396; REFI INT FINA GRAVA OTROS SER por valor de $1.896; IVA DE BIENES Y SERVICIOS por valor de $3.639; REFI INT FINAN RED INTER EXC por valor de 45.473; Valores que desconozco financiación alguna toda vez que nunca la he suscrito.

2. SOLICITO se practique una visita técnica y se realice un REAJUSTE y reliquidación de mi factura en los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2024, de acuerdo con el promedio de mis anteriores consumos.

3. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de estudio mientras se da tramite de fondo a mi solicitud.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

CRISTINA ISABEL ACUÑA MENDIVIL
C.C. No. 30.772.697 de Turbaco, Bolívar

	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	240517104743070778023
Fecha	2024-05-17
Cedula Persona Atendida:	9064928
Nombre Persona Atendida:	JAIRO TULIO HERNANDEZ TOBON
Asunto:	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR
Motivo:	RESPUESTA DE SURTIGAS
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDA ASESORIA AL USUARIO JAIRO TULIO HERNANDEZ, QUIEN PONE DE PRESENTA RESPUESTA CON RADICADO CRSF0113292024 DE FECHA 22 DE ABRIL DE 2024, A RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION INTERPUESTO, DONDE LA EMPRESA SURTIGAS CONFIRMA LA DECISION Y EL EXPEDIENTE SERA REMITIDO A LA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707