CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

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

Ciudad y Fecha:	Cartagena de Indias, 20 de Agosto de 2024	Cuenta Cobro No.	5

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS
IDENTIFICACIÓN No. 1050970728

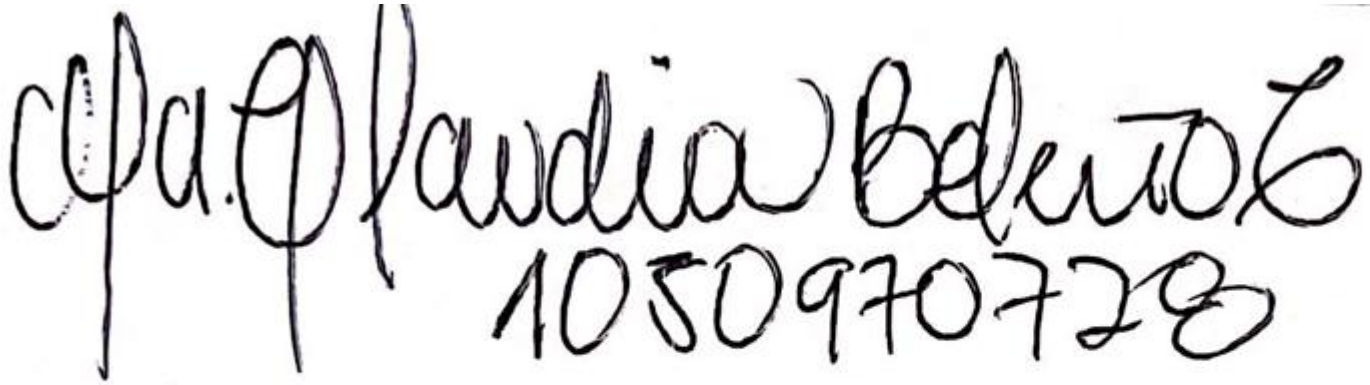
LA SUMA DE:
$2,500,000
Dos Millones Quinientos Mil pesos 00 M/CTE

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.	5	Periodo reportado:	Del 22 de Julio al 21 de Agosto del 2024

Entidad Bancaria:	BANCO DAVIVIENDA SA	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	0570058270119272	Títular de la Cuenta:	MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS



MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS
1050970728

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

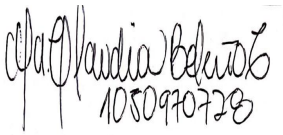
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.CO1.PCCNTR.6126449	
OBJETO	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADA Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS 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	$ 17500000
PLAZO DE EJECUCION	7 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	21 de Marzo del 2024
FECHA INICIO CONTRATO	22 de Marzo del 2024
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1050970728
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS
VALOR PAGO PARCIAL:	2500000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 22 de Julio al 21 de Agosto del 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	240726105097072890774	2024-07-26	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBROS INDEBIDOS	SE LE BRINDÓ ASESORIA A LA USUARIA QUIEN SE ACERCA MANIFESTANDO QUE EN LA FACTURA LE APARECEN DOS DOCUMENTOS VENCIDOS ESTANDO ELLA AL DIA CON SUS OBLIGACIONES, LAS CUALES MES A MES CANCELA PUNTUAL. SE LE INDICÓ QUE DEBE ACERCARSE A LA EMPRESA A SOLICITAR UN ESTADO DE CUENTA DETALLO CON RELACION A SU NIC Y LUEGO APORTARLO PARA PODER PROCEDER CON LA RECLAMACION.
2	240726105097072890779	2024-07-26	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE BRINDÓ ASESORIA A LA USUARIA QUIEN SE ACERCA CON RESPUESTA DE SU RECLAMACION DONDE AFINIA LE INDICA QUE DEBE ESPERAR UN PERIODO DE PRUEBA DE 30 DIAS Y NO ENTENDIA EL PROCEDIMIENTO. SE LE EXPLICÓ Y ASI MISMO, SE LE INDICÓ QUE COMO TIENE VARIAS RECLAMACIONES DEBE SOLICITAR LA OTRA RESPUESTA.
3	240726105097072890786	2024-07-26	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORÓ DERECHO DE PETICION A LA USUARIA SOL MARIA CASTRO RIVERA , IDENTIFICADA CON C.C DE 45.452.557 , ANTE LA EMPRESA AFINIA POR CONSUMO ESTIMADO. NIC- 7594452
4	240726105097072890789	2024-07-26	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	LA USUARIA MANIFIESTA QUE LA FACTURA LE LLEGA POR UN VALOR MUY ELEVADO PORQUE TIENE UN ACUERDO DE PAGO VIGENTE, EL CUAL MENSUAL LE COBRAN UNA CUOTA MUY ALTA. SE LE EXPLICÓ QUE COMO REALIZÓ UN ACUERDO CON LA EMPRESA ES DIRECTAMENTE CON ELLOS PARA SOLICITAR UN CAMBIO DE LA CUOTA.
5	240726105097072890854	2024-07-26	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE ELABORÓ DERECHO DE PETICION A LA USUARIA DILEYCI RAMOS MARTINEZ IDENTIFICADA CON C.C. 45.540808 , ANTE LA EMPRESA AFINIA NIC -1158910 POR ALTO CONSUMO EN EL MES DE JULIO 2024.
6	240726105097072890878	2024-07-26	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBROS INDEBIDOS	SE ELABORÓ DERECHO DE PETICION A LA USUARIA DILEYCI RAMOS MARTINEZ IDENTIFICADA CON CC 45.540808 ANTE LA EMPRESA AFINIA POR COBRO INJUATIFICADO DE PROTEGE TU MUNDO.

7	240726105097072890885	2024-07-26	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORÓ DERECHO DE PETICION AL USUARIO PABLO EMILIO CACERES VILLALOBOS IDENTIFICADO CON CC 73.097.349 ANTE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, PÓLIZA 669408 POR CONSUMO ESTIMADO.
8	240726105097072890903	2024-07-26	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	MALA PRESTACION DEL SERVICIO	SE LE RECEPCIONÓ QUEJA AL USUARIO, QUIEN PRESENTA QUEJA CONTRA AGUAS DE CARTAGENA Y MANIFIESTA SER UNA PROBLEMATICA URGENTE.
9	240726105097072890921	2024-07-26	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORÓ RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470976434, FECHADA 22 DE JULIO DE 2024. (NIC NO. 1169153) AL USUARIO ELIAS PACHECO BORJA C.C. NO 78027938
10	240726105097072890930	2024-07-26	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBROS INDEBIDOS	SE LE BRINDÓ ASESORIA A LA USUARIA QUIEN MANIFIESTA QUE ACTUALMENTE NO SABE QUE LE ESTAN COBRANDO EN LA FACTURA DEL GAS PERO ESTA VIENE MUY ELEVADA. SE LE INDICÓ QUE SE ACERCARA A SOLICITAR UN ESTADO DE CUENTA EN LA EMPRESA SURTIGAS.
11	240726105097072890932	2024-07-26	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE LE BRINDÓ ASESORIA A LA USUARIA QUIEN MANIFIESTA QUE LE LLEGÓ RESPUESTA DEL RECURSO DE REPOSICION QUE PRESENTÓ NO. RE2210202428615 A BUSCAR UNA EXPLICACION. SE LE INDICÓ QUE SU EXPEDIENTE FUE ENVIADO A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS.
12	240809105097072893540	2024-08-09	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	COBROS POR MATERIALES	SE ELABORÓ RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL 2024-1506-58843-S, FECHADA 29 DE JULIO DE 2024. EXPEDIDA POR ESA EMPRESA. PÓLIZA NO. 623003 AL USUARIO ALCIDES LOPEZPUERTAS CON CC NO. 9.077.372 .
13	240809105097072893557	2024-08-09	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	ELABORÉ RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO 202470971696, FECHADA 22 DE JULIO DE 2024. (NIC NO. 1159653) A LA USUARIA ALBALINA PADILLA LOPEZ CON CC NO 22.804.586 .
14	240809105097072893562	2024-08-09	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE LE BRINDÓ ASESORIA A LA USUARIA QUIEN MANIFIESTA QUE RECIBIÓ RESPUESTA POR PARTE DE AFINIA DONDE LE INDICAN QUE PUEDE PRESENTAR RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION POR UNA ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR, PERO SE LE INDICÓ QUE POR PRESENTAR UNA DEUDA DE 1.530.000 POR EL NO PAGO DE LAS SUMAS QUE NO SON OBJETO DE RECLAMO , EL RECURSO NO PUEDE SER PRESENTADO A NO SER QUE CANCELE Y SE PONGA AL DIA, A LO QUE MANIFESTÓ QUE ES IMPOSIBLE PORQUE NO CUENTA LOS RECURSOS. ASI MISMO, SE LE ASESORÓ PARA QUE SE ACERCARA A LA CASA DE JUSTICIA DE CHIQUINQUIRA DONDE ESTA LA OFERTA DE SERVICIOS DE AFINIA Y PERSONERIA, Y MANIFIESTE LA PROBLEMATICA ACTUAL QUE ES QUE SU BARRIA NO CUENTA CON INSTALACION DE REDES, POR ENDE ESTAN CONECTADOS TODOS EN UN MISMO POSTE.
15	240809105097072893613	2024-08-09	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CAMBIO DE MEDIDOR	SE ELABORÓ SOLICITUD DE INTERVENCION A LA USUARIA LIRIS PRENS PAUTT, C.C. 45.693.919, NIC 1228183 POR PROBLEMATICA CON EL CABLEADO DEL POSTE CON SU VECINA.
16	240820105097072895308	2024-08-20	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORÓ RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202471076454, FECHADA 14 DE AGOSTO DE 2024. (NIC NO. 7613950) A LA USUARIA LEIDYS MUÑIZ PAJOY IDENTIFICADA CON CC NO 1.047.379.195 POR ALTO CONSUMO.
17	240820105097072895325	2024-08-20	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE ELABORÓ SOLICITUD DE INTERVENCION AL USUARIO LUIS ENRIQUE QUINTO DIAZ, CC. NO. 73.079.310 , N0 DE CONTRATO-258269 POR PROBLEMATICA PRESENTADA CON LA EMPRESA SURTIGAS POR ALTOS CONSUMOS DEMASIADO ELEVADOS.
18	240820105097072895328	2024-08-20	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE BRINDÓ ATENCION A LA USUARIA QUIEN SE ACERCA A LA PERSONERIA ANGUSTIADA PORQUE SE ENCUENTRA SIN SERVICIO DE ENERGIA A QUIEN SE LO SUSPENDIERON POR MORA EN FACTURAS, ES PÁCIENTE HIPERTENSA Y REQUIERE EL SERVICIO DE MANERA URGENTE. MANIFIESTA QUE SE ACERCO A LA EMPRESA CON $500.000, PERO ESTA SE NEGÓ DEBIDO A QUE PARA HACER UN ACUERDO DEBIA CANCELAR LA SUMA DE $3.000.000 LOS CUALES NO TENIA EN EL MOMENTO. SE LE BRINDÓ AYUDA DE LA MANO CON LA DRA LILIAN OSPINO QUIEN TOMÓ CONTACTO CON LA EMPRESA.

19	240820105097072895338	2024-08-20	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CONSUMO ESTIMADO	SE LE BRINDÓ ASESORIA A LA USUARIA QUIEN MANIFIESTA QUE RECLAMO POR UN ALTO CONSUMO EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2023 Y CONSUMOS ESTIMADOS DESDE EL MES DE AGOSTO A NOVIEMBRE 23Y SE ACERCA CON DESICION EMPRESARIAL POR PARTE DE LA EMPRESA AFINIA, Y CONSTANCIA DE NOTIFICACION CON FECHA 17/01/24. SE LE EXPLICÓ COMO ES EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO POR LA LEY, Y QUE DEBIDO A QUE YA PASARON MAS DE 5 DIAS HABILES LA DESICION EMPRESARIAL SE MANTUVO EN FIRME, POR ENDE DEBE CANCELAR ESA FACTURA.
20	240820105097072895355	2024-08-20	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	DAÑO A ELECTRODOMESTICOS	ELABORÉ DERECHO DE PETICION ANTE LA EMPRESA AFINIA AL USUARIO YOBANIS RAFAEL PUERTA CORRALES, CON C.C 1.235.044.594 , NIC 6633039, QUIEN MANIFIESTA DAÑOS EN NEVERA Y TV POR CAMBIOS DE VOLTAJE LOS CUALES HA VENIDO REPORTANDO.
21	240820105097072895385	2024-08-20	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CAMBIO UBICACIÓN DE MEDIDOR	ELABORÉ RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202471072084 DEL TRECE (13) DE AGOSTO DE 2024. (NIC. 1229867- 6946342) A LA USUARIA PETRONA ARRIETA DE ESTRADA C.C 33.149.492 POR CAMBIO DE MEDIDOR EN MENOS DE UN MES Y SIN NINGUNA JUSTIFICACION.
22	240820105097072895396	2024-08-20	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	ELABORÉ RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202471032300, FECHADA 01 DE AGOSTO DE 2024. (NIC NO. 6867334) A LA USUARIA GENITH CECILIA GARCIA ARROYO , C.C. NO 4550843 ANTE LA EMPRESA AFINIA POR ALTO CONSUMO EN EL MES DE JULIO 2024.
23	240820105097072895415	2024-08-20	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORÓ DERECHO DE PETICIÓN A LA USUARIA SAIDA SEJUANES ORTEGA CON CC NO.45.685.469 ANTE LA EMPRESA SURTIGAS POR ALTO CONSUMO.
24	240820105097072895432	2024-08-20	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORÓ RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON NO 2024-1506-62693-S, DE 12 DE AGOSTO DE 2024. PÓLIZA 649903 A LA USUARIA MARIELA ESCORCIA BELTRAN C.C. N° 45.428.453 POR CONSUMO ESTIMADO EN EL MES DE JUNIO 2024.



MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS
1050970728

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 1050970728		BELEÑO CASAS MARIA CLAUDIA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	rodeo manzana 3 lote 8 sector 3	CARTAGENA-BOLIVAR	3173052651	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-07	2024-07	794382610	9468898134	I	2024/08/08	2024/07/23	BANCO DAVIVIENDA	0	$464,400

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)					$1,600,000	$256,000			$1,600,000	$200,000			$0	$0			$1,600,000	$8,400		$0	$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,600,000	$256,000			$1,600,000	$200,000			$0	$0			$1,600,000	$8,400		$0	$0
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)					$1,600,000	$256,000			$1,600,000	$200,000			$0	$0			$1,600,000	$8,400		$0	$0
1	CC	1050970728 BELEÑO MARIA	230301	30	$1,600,000	$256,000	EPS010	30	$1,600,000	$200,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,600,000	$8,400	0	$0	$0
Total		**Afiliados(1)**			$1,600,000	$256,000			$1,600,000	$200,000			$0	$0			$1,600,000	$8,400		$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 1050970728		BELEÑO CASAS MARIA CLAUDIA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	rodeo manzana 3 lote 8 sector 3	CARTAGENA-BOLIVAR	3173052651	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-07	2024-07	794382610	9468898134	I	2024/08/08	2024/07/23	BANCO DAVIVIENDA	0	$464,400

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$256,000	$0	$0	$256,000
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	$256,000	$0	$0	$256,000
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$8,400	$0	$0	$8,400
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	1	$8,400	$0	$0	$8,400
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$200,000	$0	$0	$200,000
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	$200,000	$0	$0	$200,000
TOTAL				**1**	**$464,400**	**$0**	**$0**	**$464,400**

Cartagena de Indias, 20 de Agosto del 2024

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS, identificado(a) con cedula de ciudadania No. 1050970728, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.6126449 en su cuota No. 5 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,

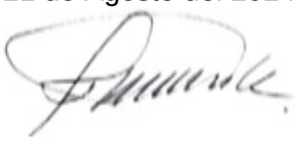


LUIS EDUARDO PALOMARES AMADOR
73138667

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	FORMATO DE INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATO. (Art. 83 Ley 1474/2011 – Art. 4.5 Res. 1224001 de 2018)	
CODIGO: GA-F-018	VERSIÓN: 4	FECHA DE APROBACIÓN :(d-m-a): 13/05/2021

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.6126449	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 21 de Marzo del 2024
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS CC/NIT: 1050970728
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:	22 de Marzo del 2024
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6126449	
2.1 CDP No:	69
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	185
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 17500000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 2500000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6126449	
El suscrito Supervisor, por medio del presente informe certifica que ha revisado a través del sistema SIAP y/o SECOP II el informe de actividades presentado por el contratista y los soportes de estas, para acreditar el cumplimiento del objeto contractual durante el periodo de ejecución comprendido entre Del 22 de Julio al 21 de Agosto 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 21 de Agosto del 2024.



RITA LOPEZ OROZCO
33151544

Cartagena de indias D. T. y C., 26 de Julio 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-7594452

SOL MARIA CASTRO RIVERA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en el barrio Manzanares 49F MZ2-25 P1 Apto 2 teléfono 3215680850; 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 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. La empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL **EPM**, me viene facturando un **CONSUMO ESTIMADO** durante el mes de enero, febrero, marzo, abril , mayo, junio y julio 2024, de los cuales he venido presentando reclamaciones y así mismo recurso de ley.

TERCERO. Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **CARIBE MAR DE LACOSTA S.A.S. E.S.P.**, en decisión empresarial con consecutivo No. 202470761074 manifiesta que la anomalía presentada en la toma de mi lectura es:" *Registrador no visible".* Lo anterior sin sentido alguno debido a que en ocasión a mis reclamos en los que he solicitado revisiones a mi equipo de medida, recibí por partes de funcionarios de la empresa visita técnica de la que se reflejó Acta de Revisión e instalación Eléctrica **No. R-24 628918**, en la que se refleja lo siguiente:

- Conexiones: CONFORME
- Continuidad: CONFORME
- Prueba puentes: CONFORME
- Display: CONFORME
- Estado del integrador: SI
- Requiere revisión en laboratorio: NO

CUARTO. Entonces no me explico si el resultado de la revisión sale conforme, ¿Por qué la

empresa insiste en registrar mis consumos como estimados y no me toman mi lectura teniendo en cuenta a mi consumo real? ¿En qué se basan para decir que el registrador no visible y por eso no me pueden tomar la lectura?
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 demedida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario**".*

QUINTO. *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 serefiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis mesesdespués de la conexión de la conexión del suscriptor o usuario"*** (Negrillas fuera del texto original)

SEXTO. 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 estipuladoen 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 hechode las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen".*

SÉPTIMO. 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.

PETICIÓN

SOLICITO se reliquide a cero (0) Kwh la factura de correspondiente a los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL MAYO, JUNIO, JULIO 2024, en virtud del consumo estimado e ilegal.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

SOL MARIA CASTRO RIVERA
C.C de 45.452.557 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 26 de Julio 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 -1158910

DILEYCI RAMOS MARTINEZ, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad en el barrio El Pozón CR 86 MZ 102-2, teléfono: 3116712613, 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 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 JULIO 2024 el cual considero demasiado elevado sin justificación alguna ya que no tengo muchos electrodomésticos que justifiquen dicho kwh. Es por esto por lo 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. 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.

CUARTO. 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).

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"*.

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.
2. SOLICITO se realice un **REAJUSTE** y reliquidación de mi factura del mes reclamado.
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,

DILEYCI RAMOS MARTINEZ
C.C. 45.540808 No. de Cartagena

Cartagena de indias D. T y C 26 de julio de 2024.

Doctora
EDER BUELVAS CUELLO
Gerente Caribe Mar de la Costa S.A.S E.S.P – Afinia Filial EPM
Ciudad

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC 1263233

1263233

DILEYCI RAMOS MARTINEZ, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad en el barrio El Pozón CR 86 MZ 102-2, teléfono: 3116712613, 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 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.** Caracterizándome por el cumplimiento de cada una de mis obligaciones como suscriptora del servicio

SEGUNDO. A través de la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.-AFINIA FILIAL EPM, hace mucho tiempo se suscribió un seguro llamado **PROTEGE TU MUNDO**, seguro que vengo cancelando en mis facturas mes a mes. Desde el mes de enero de la presente anualidad, solicité en la empresa que me realizaran la terminación de este seguro el cual aparece a nombre de mi madre ANA AMERICA MARTINEZ DE RAMOS, identificada con cedula No. 22811276, quien es una señora de la tercera edad y que actualmente padece de Alzaimer por lo tanto, no puede continuar con el pago de este seguro, aparte de no contar con las condiciones económicas para hacerlo. Al no recibir respuesta después de esta solicitud, nuevamente en el mes de junio 2024, a través de derecho de petición solicito a la

empresa Afinia que se me sea cancelado y no me sigan cobrando este valor, a lo que se contactan por llamada telefónica y me indican que pueden hacer la cancelación de mi persona, Dileyci Ramos Martinez, pero no la de mi madre.

TERCERO. Cabe resaltar que me rehúso a seguir cancelando este valor, ya que la entidad me viene cobrando este seguro desde hace mucho de manera arbitraria, la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.-AFINIA FILIAL EPM**, me sigue facturando este seguro a pesar de mil múltiples solicitudes de que este valor me sea cancelado y ahora arbitrariamente sin algún sustento me indican que no pueden sacar a mi madre.

CUARTO. La empresa me está cobrando este seguro: **PROTEGE TU MUNDO**, de manera injusta, y arbitraria, ya que si bien es cierto en algún momento fue solicitado, desde el mes de enero 2024 he estado solicitando que sea cancelado y la empresa ha hecho caso omiso. Aunado a lo anterior, solicito la devolución del pago que he realizado injustamente.

SEXTO. En ese sentido, la empresa no tiene ninguna justificación para haber facturado el cobro de este seguro **PROTEGE TU MUNDO,** hecho que nunca debió suceder, lo que evidencia la clara omisión de la empresa en sus obligaciones de cobrar los servicios prestados, lo que lleva a él detrimento de mi derecho como usuaria de servicio del servicio. ***(Anexo facturas de los años anteriores)*****, donde demuestro que injustamente me vienen cobrando este servicio desde el mes de Enero 2024 donde solicité la cancelación.**

SEPTIMO. Ahora, si la empresa insiste en que realizó el procedimiento de ajustado a la ley y que me corresponde el pago de dicho monto, 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. Finalmente, le indico a la empresa que me encuentro en total disposición de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuario del servicio de energía, siempre y cuando ustedes como empresa prestadora del servicio, me garanticen el debido proceso y la corrección de estos valores sin fundamento legal alguno, los cuales están repercutiendo en el valor de mis facturas.

PRUEBAS

Solicito que se tenga en cuenta como tales las que reposan en el expediente. Especialmente las facturas anteriores y la historia clínica de ANA MARTINEZ DE RAMOS, donde se evidencia su estado de salud actual.

PETICIÓN

1. Solicito la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, **ABSTENERSE** de cobrar los valores el cobro de este seguro **PROTEGE TU MUNDO,** y sea cancelado de manera definitiva.
2. Solicito la devolución de los valores cancelados de buena fe por valor de mensuales desde el mes de Enero 2024, hasta la fecha.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

DILEYCI RAMOS MARTINEZ
CC 22811276 expedida en Cartagen

Cartagena de indias D. T y C, 26 de Julio 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 669408

PABLO EMILIO CACERES VILLALOBOS, mayor y vecino de esta ciudad, residenciado en el Barrio Zaragocilla Progreso 2 D29I 44 89 AP 01 , celular 3126503606, 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

PRIMERO. Soy usuario del servicio del alcantarillado y acueducto prestado por la empresa **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P,**

SEGUNDO. En el mes de Julio de la presente anualidad, la empresa me facturó un consumo elevado demasiado elevado por 55 M3, de forma estimada e injustificado ya que estoy completamente convencido que en mi vivienda no se consume esa cantidad de agua.

TERCERO. 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 de la conexión del suscriptor o usuario" (Negrillas fuera del texto original)

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. 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 tan absurdos.

PETICIÓN

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

2. **SOLICITO se** reliquide a cero (0) Kwh la factura de correspondiente al mes de JULIO 2024, en virtud del consumo estimado e ilegal. Así mismo solicito que se me sea entregado un informe donde relacionen desde que mes la empresa me ha venido realizando un consumo estimado sin justa causa, para que también sean re liquidados.

, **NOTIFICACIONES**

Recibo notificaciones en la dirección arriba mencionada

Cordialmente

PABLO EMILIO CACERES VILLALOBOS
CC 73.097.349 DE CARTAGENA

Cartagena de Indias D.T. y C., 26 de Julio 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. 202470976434, FECHADA 22 DE JULIO DE 2024. (NIC No. 1169153**)**.

ELIAS PACHECO BORJA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi local comercial en El Centro Av Escallon 8-115 P1 Local 4, Teléfono 6056781175. 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 05 de Julio 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 **RE2210202431825,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de Junio 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).** Se confirma que el consumo facturado para el periodo de junio del 2024 es correcto, dado que, sobre la diferencia de lecturas, fueron descontados los consumos facturados de manera estimada, realizando el ajuste y normalizando el ciclo de lectura **b).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3). El día 24 de julio de 2024, me notifique por aviso de esta Decisión 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 me informa que en atención al escrito radicado el día 16 de mayo de 2024, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el mes de junio 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 medido. **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 local en el periodo antes referenciado.

SEGUNDA: Si bien manifiestan que confirman que el consumo facturado es correcto, dado que, sobre la diferencia de lecturas, fueron descontados los consumos facturados de manera estimada, realizando el ajuste y normalizando el ciclo de lectura cabe mencionar que, la empresa desde el mes de enero 2024 ha estado presentando fallas en la toma de mi lectura estimándome, la cual explicare a continuación:

- Enero 2024: Consumo ESTIMADO
- Febrero 2024: Consumo ESTIMADO
- Marzo 2024: NO HUBO FACTURA POR "AJUSTE"
- Abril 2024: CONSUMO ESTIMADO
- Mayo 2024: 18/05/2024 – 20/05/2024, es decir **dos** días de consumo por un valor de $1.537.080.
- Junio 2024: CONSUMO REAL, por valor de $9.370.310

TERCERA: 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.

CUARTA: La ley 142 de 1994, en su artículo 146 faculta a la empresa 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 período.** En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en forma estimada por más de un período como se puede evidenciar en lo anteriormente explicado, Tal como afirmé en la petición inicial, desde hace mucho tiempo vengo insistiendo a la prestataria que los consumos estimados son cada vez más elevados y que no corresponden a censo de carga real, entonces ¿Como es posible que, en este periodo reclamado, si me "midan" mi consumo y por ese valor tan elevado?

QUINTA: Todo esto me deja bien claro que es un hecho notorio que loa prestadora me está facturando de formas estimada sin justificación alguna, violando de esta forma lo preceptuado por la ley 142/94, por lo que le depreco señor superintendente que su honorable despacho realice una investigación exhaustiva y se sancione a dicha prestadora.

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 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.

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 el mes de JUNIO 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 ya que es la fecha y aun estoy esperando.

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.

ELIAS PACHECO BORJA
C.C. No 78027938 de Cerete.

Cartagena de Indias D.T y C, 09 de Agosto de 2024.
Doctora.
ROSIRIS CATALAN GONZALEZ.
Coordinadora de PQR y Recursos.
E. S. D.
Ciudad.

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL 2024-1506-58843-S, FECHADA 29 DE JULIO DE 2024. EXPEDIDA POR ESA EMPRESA. **PÓLIZA No. 623003**

ALCIDES LOPEZPUERTAS, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio Piedra de Bolívar Calle Cesar Diaz Granadoz Casa 27B-163, teléfono 3135528665; En mi calidad de usuaria del servicio público domiciliario de acueducto 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.

FUNDAMENTOS FACTICOS

1) El día 12 de julio de 2024, instauré un derecho de petición ante esa empresa, el cual fue recibido mediante radicado **No 2024-29470-E**, debido a que la empresa me está cobrando unos trabajos por reparación de acometida por un valor de: UN MILLON CIENTO SEIS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE. **($1.106.397)**, motivos por el cual solicité la anulación de dichos cobros, ya que en dichos trabajos al momento de realizarlos los contratistas de la empresa me indicaron que este no ameritaba cancelar porque se estaban realizando en la parte externa de mi vivienda, que solo debía cancelar si se realizaban en la parte interna.

2) Mediante la decisión empresarial objeto de estos recursos, la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., respondió mi reclamación, informándome entre otros que en atención a mi petición radicada en sus oficinas , por medio del cual reclamo por el cobro de los trabajos realizados en la reparación de mi acometida identificada con la Póliza 623003, se permiten informar lo siguiente: Que se realizó el trabajo de reparación de acometida, y que dicho trabajo tuvo un valor ($1.185.429), diferido en 60 cuotas mensuales.

3) El día seis (6) de agosto de 2024 me notifiqué por aviso de la decisión empresarial objeto de estos recursos, por lo tanto, me encuentro dentro de los términos para interponer dichos recursos.

CONSIDERACIONES JURIDICAS.

Me opongo a la decisión de la empresa por las siguientes consideraciones:

PRIMERA. La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, me informa que, en atención a mi petición radicada, por medio de la cual reclamé por el cobro de los trabajos de la reparación de mi acometida, se permiten informarme que se revisó el sistema de información comercial y se verificó que los trabajos fueron realizados a satisfacción del usuario. **Por lo antes anotado quiero dejar bien claro**, que si bien es cierto si se realizaron los trabajos, la empresa erróneamente me lo está cobrando debido

a que antes de realizarlo me indicaron que NO debía cancelar. Ahora si la empresa insiste en que el trabajo realizado en mi vivienda si se debe cancelar, entonces le corresponde probarlo, porque de acuerdo con lo establecido 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."***

SEGUNDA. La empresa en su decisión cita varias disposiciones jurídicas para sustentar el cobro de los trabajos realizados (Reparación de acometida), lo cual **no** son aplicables en mi caso, ya que no estoy discutiendo falta de bases legales de la empresa para cobrar los trabajos que realiza. Lo que estoy alegando es que, dicho cobro no puede ser imputable a mí como usuario, teniendo en cuenta que el daño se presentó en la calle por fuera de mi vivienda.

TERCERA. Honorable Superintendente lo que me preocupa de mi caso es que la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., como que no tiene supervisores o interventores que fiscalicen los trabajos que realizan a través de sus operarios y /o contratistas, que es el deber ser, esto lo reafirmo porque en mi caso ningún funcionario en representación de la empresa hasta la fecha se ha acercado a mi vivienda a indagar sobre mi caso, a pesar que en reiteradas ocasiones se lo he deprecado por los diferentes medios.

CUARTA: También solicito que en la respuesta que profiera la empresa se me indique el nombre de los operarios y/o contratistas que adelantaron los presuntos trabajos en mi casa, ya que le voy a conferir poder a mis abogados, con el fin de llevar el caso hasta las últimas consecuencias, en cuanto sigo sin entender y es ilógico que me están cobrando unos trabajos que ellos mismos me indicaron que no debía cancelar. Además, en aras de contribuir a que se esclarezcan los hechos, solicito que se practique una inspección ocular y a la vez nos avise con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.

QUINTA: Asimismo le pido señor gerente que se adelante una investigación en contra de los contratistas y/o operarios que adelantaron los trabajos, con el fin de sean sancionados y no sigan dañando el *Good Name* que tiene la empresa.

PRUEBAS.

Solicito que se tengan en cuenta las que reposan en el expediente contentivo Y Fotografias de los trabajos realizados por fuera de mi vivienda.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Fundo mis recursos, en los artículos 50 y SS, del C.C.A, artículos 152 al 159 de la ley 142 de 1994.

PETICION.

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestas, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** la decisión empresarial objeto de estos recursos, y en consecuencia solicito que se abstengan de seguir cobrándome el valor de:. **($1.185.429)**, suma que me están facturando en sesenta (60) cuotas diferidas mensuales por un valor de $19.758.

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.

<u>También depreco que me permitan cancelar solamente los valores no objeto de reclamos, en las facturas que me lleguen, mientras se resuelve de manera definitiva mi reclamación (Art. 155 ley 142 de 1994).</u>

<u>NOTIFICACION.</u>

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.
ALCIDES LOPEZ PUERTAS
CC No. 9.077.372 de Cartagena (Bolívar).

Cartagena de Indias D.T. y C., 09 de Agosto 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 202470971696, FECHADA 22 DE JULIO DE 2024. (NIC No. 1159653**)**.

ALBALINA PADILLA LOPEZ, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio Transversal 72 Manzana 87-28 barrio El Pozón , teléfono 3106545810, 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 09 de Julio 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 RE9222202421643**,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de junio y julio de 2024, y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante esos periodos 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 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 05 de agosto 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 me informa que en atención al escrito radicado, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el mes de junio y julio 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 junio y julio 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 desde hace varios meses. 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: El solo hecho de no existir desviación significativa frente a los consumos anteriores no significa que Afinia no se preocupe por indagar la causa del alto consumo facturado en los meses reclamados, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo.

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. 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.

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 JUNIO Y JULIO 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

ALBALINA PADILLA LOPEZ
C.C. No 22.804.586 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T y C. 09 de Agosto de 2024

Doctora
RITA LOPEZ OROZCO
Personera Delegada para los Servicios Públicos
Cartagena de Indias Calle 31 (Av. Pedro de Heredia) No. 39-264, Barrio Amberes
info@personeriacartagena.gov.co
Ciudad

SOLICITUD DE INTERVENCION NIC 1228183

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, acudo usted para que me asigne a uno de los delegados para los servicios públicos para que intervenga frente a mi problemática con la empresa **AFINIA**, de acuerdo a los siguientes hechos:

Actualmente resido en el barrio San Fernando Calle Córdoba 13-14 Carrera 81B 13-14 y mi problemática reside con relación al cableado de mi vivienda, debido a que estos cables pasan por encima de la casa de mi vecina, la cual se encuentra en proceso de construcción, encontrándose actualmente por dentro de su casa, por encontrarse atravesados, ya que inicialmente caían en el techo de su casa ya que aproximadamente hace dos años que la empresa realizó cambios de poste, lo dejaron mal instalados, pero al construir y levantar la casa de la vecina quedó por dentro.

Se presentó derecho de petición el pasado 12 de julio de la presente anualidad, en donde se solicitó que realizaran una revisión técnica con el fin de que la empresa se diera cuenta del error, y que así mismo hicieran reubicación del cableado.
La empresa responde mi petición con consecutivo No. 202471028593, en donde solo me indican que no se accede a mi reclamación y que si deseo realizar cambio debo cancelar por esos trabajos, situación que me parece injusta ya que todo obedece a una mala instalación que realizaron desde el principio los funcionarios de la empresa.

Por todo lo anterior, agradezco su intervención frente a mi caso, para efectos de que AFINIA solucione de fondo esta situación.

Cordialmente,

_____

LIRIS PRENS PAUTT
C.C. 45.693.919
Cel. 3116405194

Cartagena de Indias D.T. y C., 21 de Agosto 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. 202471076454, FECHADA 14 DE AGOSTO DE 2024. (NIC No. 7613950**)**.

LEIDYS MUÑIZ PAJOY, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio La Florida Cra 80D 4-59, Teléfono 3205867935- 3155299800, correo electrónico leidysmuniz7@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 20 de Junio 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 **RE2220202441000,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de Diciembre 2023, y enero, febrero, abril, mayo 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).** Se confirma que el consumo facturado para el periodo de enero, febrero, abril y mayo del 2024 es correcto **b).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3). El día 16 de agosto de 2024, me notifique por correo electrónico de esta Decisión 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 me informa que en relación a mi petición mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en los meses reclamados anteriormente, 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 medido. **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 local en el periodo antes referenciado.

SEGUNDA: Si bien manifiestan que confirman que el consumo facturado es correcto, dado que, evidencian en el sistema de gestión comercial que el suministro cuenta con orden de servicio No. 70640042 ejecutada el 9 julio de 2024 en donde se revisa equipo de medida con resultado conforme, ¿como se explica que el consumo llegue de esa manera tan elevada en una vivienda que solo es habitada por dos personas?

TERCERA: 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 los periodos 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.

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).

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

SEPTIMA: : 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).

OCTAVA: 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.

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.

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 el mes de ENERO, FEBRERO, ABRIL Y MAYO 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 ya que es la fecha y aun estoy esperando.

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.

LEIDYS MUÑIZ PAJOY
C.C. No 1.047.379.195

Cartagena de Indias, 20 de Agosto 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 – N0 DE CONTRATO- 258269

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, acudo usted para que intervenga en la problemática que presento actualmente con la empresa Surtigas, la cual en el mes de Abril 2024 me cobró la factura correspondiente a ese mes un valor de $738.700, el cual considero DEMASIADO elevado para una vivienda que solo es habitada por tres adultos y que no amerita que cobren ese monto. Ante esto se presenta reclamación y la empresa accede, realizando una revisión de la cual no se estableció fuga y me empezaron a descontar saldo en las próximas facturas, es decir, saldo a favor.

Recibí respuesta por parte de la empresa con radicado SURTI-COM S-2097932024, en donde me indican que el consumo del mes de abril 2024 obedece al ajuste realizado por su sistema de manera automática, el cual procedió a cargar el consumo dejado de facturar en febrero y marzo 2024, en donde no se le facturó lo que consumió el predio en este periodo, debido a que el consumo registrado por el centro de medición excedía el promedio que manejaba, es decir estimaron mi consumo. Lo anterior de manera ilegal debido a que antes de estimar no realizaron ninguna revisión previa y me estimaron por mas de dos periodos ambos elevados, y sin embargo mi equipo de medida se encuentra en optimas condiciones. Con relación a lo anterior aporto las facturas antes mencionadas con su respectivo soporte de pago.

Por desconocimiento de la ley, no presente en el tiempo establecido los recursos de ley.

Ahora bien, en esta ultima factura del mes de Agosto 2024, la empresa nuevamente me factura un alto consumo por valor de $292.057, 60 M3, sin ninguna justificación. Es decir, la empresa regularmente sigue presentando este tipo de arbitrariedades hacia mi persona, generándome un detrimento económico y estrés. Por eso, solicito amablemente su intervención ayudándome a que la empresa pueda darme una solución final a esta problemática.

Atentamente,

LUIS ENRIQUE QUINTO DIAZ
CC. NO. 73.079.310

Dirección: Barrio 7 de Agosto calle 73 Cr 16ª- 47

Teléfono: 3215689740

Valor Recibo $523.979
No es Descuento
Solicitud
1479883865

Provisional

FACTURA No 2102459401

DIRECCION: CL 72 KR 16A - 47

FECHA VENCIMIENTO 20/04/2024

PERIODOS VENCIMIENTO

Mes Facturado	ABR2024
Fecha Emision	08/ABR/2024
Meses Deuda	1
Saldo a Favor	0
Ultimo Pago Fecha	12/03/2024
Ultimo Pago Valor	188,140.00

CODIGO SERVICIO 258269

No Válida Para Crédito Brilla

DATOS GENERALES

NOMBRE SUSCRIPTOR	MARTHA ISABEL PRETEL ARBOLEDA
Direccion Predio	CL 72 KR 16A - 47
Direccion Entrega	CL 72 KR 16A - 47
Ruta	10031531150064400
Estrato	ESTRATO 2
Ciclo	1003
Medidor No	LA920130601
Barrio	7 DE AGOSTO (CARTAGENA)
Referencia Catastral	001300000101020443001300000
Estado	CONEXION ----------
Uso	RESIDENCIAL

DATOS LECTURA

CONCEPTO	LECTURA	FECHA
Lectura Anterior	1097.844	01/03/2024
Lectura Actual	1131	01/04/2024
Causa No Lectura		
Factor de Corrección	.9858	

DATOS CONSUMOS

MAR	96	DEC	0
FEB	99	NOV	15
JAN	16	OCT	14
Consumo			96
Consumo Promedio			40

CONCEPTOR	FACTURA MES ACTUAL	ESTADO DE CUENTA PRESENTE MES	SALDO	CUOTAS PEND	TASAS INTERES
3031 CONSUMO DE GAS NATURAL	622,747	622,747	0	0	
3031 CONSUMO DE GAS NATURAL	0	12,023	1,537,105	50	
3131 INT FINAC EXCL S.PUBL DIST-COM	54,539	54,539	0	0	
3137 IVA	492	492	0	0	
3156 REC MORA EXCL S.PUBL DIST-COM	0	826	57,142	40	
3158 RECONEXION DESDE OM	0	2,046	261,453	50	
3165 RECONEXION DESDE ACOMETIDA	0	1,894	242,199	50	
3177 SEGURO FNB	2,157	2,157	0	0	
3177 SEGURO FNB	0	1,505	52,667	35	
3196 SUBSIDIO		-43,589	0	0	
3281 INT FIN EXCL S.PUBL CARG CONEX	5,155	5,155	0	0	
3283 INTERESES DE FINANCIACION	4,310	4,310	0	0	
3283 INTERESES DE FINANCIACION	2,592	2,592	0	0	
3284 RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	0	17	759	45	
3287 IVA OBRA CNIL REC INTERNA	74	74	0	0	
3294 REFI INT	0	14,973	673,811	45	
3297 REFI INT FIN EXCL CRED SEGUROS	0	589	19,929	35	
3298 REFI INT FINANC REC INTERNA	0	1,515	68,242	45	
3300 REFI INT FINA GRAVA OTROS SERV	0	920	41,394	45	
3302 FINANCIACION GRAVADA	0	11	1,444	50	
3302 FINANCIACION GRAVADA	0	0	140	0	
3303 IVA DE BIENES Y SERVICIOS	0	560	9,664	14	
3303 IVA DE BIENES Y SERVICIOS	0	319	40,845	50	
SUBTOTALES	712,994	751,580	4,931,849		

Somos Grandes Contribuyentes. Resolución 7029 Nov 22/96.

Somos Auto retenedores Resolución 0227 Nov 30/94

Esta factura presta mérito ejecutivo de acuerdo a las normas civiles y comerciales Nit 890.400.866-9

SALDO ANTERIOR

TOTAL A PAGAR 227,631

301-4951657
Gary.

(415)7709998002777(8020)0338786639(3900)0000227631(96)20340420

Numero de Cupón	Código Servicio	Meses Deuda	VALOR TOTAL A PAGAR
338786639	258269	1	227,631

FACTURA No 2102459401

DIRECCIÓN CL 72 KR 16A - 47

FECHA VENCIMIENTO 20/04/2024

PERIODOS VENCIDOS

Mes Facturado	ABR2024
Fecha Emision	08/ABR/2024
Meses Deuda	1
Saldo a Favor	0
Ultimo Pago Fecha	12/03/2024
Ultimo Pago Valor	188,140.00

CODIGO SERVICIO 258269

No Válida Para Crédito Brilla

DATOS GENERALES

NOMBRE SUSCRIPTOR	MARTHA ISABEL PRETEL ARBOLEDA
Dirección Predio	CL 72 KR 16A - 47
Dirección Entrega	CL 72 KR 16A - 47
Ruta	10031531150064400
Estrato	ESTRATO 2
Ciclo	1003
Medidor No	LA920130601
Barrio	7 DE AGOSTO (CARTAGENA)
Referencia Catastral	00130000010102044300130000000
Estado	CONEXION ----------
Uso	RESIDENCIAL

DATOS LECTURA

CONCEPTO	LECTURA	FECHA
Lectura Anterior	1097.844	01/03/2024
Lectura Actual	1131	01/04/2024
Causa No Lectura		
Factor de Corrección	.9858	

DATOS CONSUMOS

MAR	96	DEC	0
FEB	99	NOV	15
JAN	16	OCT	14
Consumo			96
Consumo Promedio			40

CONCEPTOS	FACTURA MES ACTUAL	ESTADO DE CUENTA PRESENTE MES	SALDO	CUOTAS PEND	TASAS INTERES
0603 IVA DE BIENES Y SERVICIOS	0	3	423	54	
0695 CREDITO NO BANCARIO	0	10,292	725,888	37	
0739 REVISION PERIODICA RES 059	0	2,897	51,030	14	
0739 REVISION PERIODICA RES 059	0	340	43,476	50	
0742 RECARG MORA BRILLA PROMIGAS	0	559	19,558	35	
0743 INT FINANC CREDIT BRILLA PROMI	19,549	19,549	0	0	
0744 REF INT FIN CRED BRILLA PROMIG	0	21,137	739,783	35	
0753 REINSTALACI REVISION PERIODICA	0	4,571	80,517	14	
0753 REINSTALACI REVISION PERIODICA	0	3,561	135,744	21	
0755 INTERES FINANC RED INTERNA EXC	1,379	1,379	0	0	
0756 REFI INT FINAN RED INTER EXC	0	306	17,636	45	
0786 SUSPENSION DESDE CM POR PERSEC	0	1,250	159,617	50	

Somos Grandes Contribuyentes. Resolución 7029 Nov 22/96

Somos Auto retenedores Resolución 0227 Nov 30/94

Esta factura presta mérito ejecutivo de acuerdo a las normas civiles y comerciales Nit 890 400.866-9

SUBTOTALES	712,994	751,580	4,931,849	

SALDO ANTERIOR

TOTAL A PAGAR 227,631

(415)7709998002777(8020)033878663 9(3900)000022763 1(96)20340420

Número de Cupón	Código Servicio	Meses Deuda	VALOR TOTAL A PAGAR
338786639	258269	1	227,631

Número de Cupón	Código Servicio	Meses Deuda	VALOR TOTAL A PAGAR
338786639	258269	1	227,631

ABR 16 2024 08:58:08 REMOCT 10
EXITO MATUNA
AVE VENEZUELA CRA 35 9-
CORRESPONSAL
BANCO POPULAR
C.UNICO: 0012056032 TER: 0017CC30
C.BANC: 0002
ID CAJERO: 0007108747
RECIBO: 051522 RRN: 071043
APRO: 002182
RECAUDO
SERVICIO: 00000093
FACTURA: 0000000000000000338786639
** PAGO FACTURA **
TRANSACCION EXITOSA
RECAUDO $ 227.631

BANCO POPULAR es responsable por los servicios prestados por el CB. El CB no puede prestar servicios financieros por su cuenta.
Para reclamos comuníquese al:
01 8000523456
CONSERVE ESTA TIRILLA COMO SOPORTE.
*** CLIENTE ***

227.631
227.631
31
250.000
NCO:0002
22.400
IVA
0
0
1
.900.608-9
6/NOV/2016
00428800

RESPONSABLE DE IVA- GRAN CONTRIBUYENTE

16/ABR/2024 08:58 0371 04 0092 3747

NUT:20240416037100040092

EE0I4

TIQUETE INFORMATIVO DE VENTA
NUMERO DR: II4637949 227.631
TOTAL TRANSACCION: 227631
Este documento no es Factura de venta.

23.979

Provisional

FACTURA No 2102459401

DIRECCION: CL 72 KR 16A - 47

FECHA VENCIMIENTO 20/04/2024

Mes Facturado	ABR2024
Fecha Emision	08/ABR/2024
Meses Deuda	1
Saldo a Favor	0
Ultimo Pago Fecha	12/03/2024
Ultimo Pago Valor	188,140.00

PERIODOS VENCIMIENTO

No Válida Para Crédito Brilla

LEDA

DATOS CONSUMOS

MAR	96	DEC	0
FEB	99	NOV	15
JAN	16	OCT	14
Consumo			96
Consumo Promedio			40

				ESTADO DE CUENTA SALDO	CUOTAS PEND	TASAS INTERES
0196 SUBSIDIO	0	1,505		0	0	
		-43,589		1,537,108	50	
0281 INT FIN EXCLS PUBL CARG CONEX	8,155	8,155		0	0	
0282 INTERESES DE FINANCIACION	4,310	4,310		0	0	
0283 INTERESES DE FINANCIACION	2,592	2,592		37,142	45	
0284 RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	0	17		261,455	50	
0287 IVA OBRA CIVIL RED INTERNA	74	74		242,169	50	
0294 REFI INT	0	14,973		0	0	
0297 REFI INT FIN EXCL CRED SEGUROS	0	569		52,657	35	
0299 REFI INT FINANC RED INTERNA	0	1,516		0	0	
0300 REFI INT FINA GRAVA OTROS SERV	0	820		0	0	
0602 FINANCIACION GRAVADA	0	11		0	0	
0602 FINANCIACION GRAVADA	0	0		783	45	
0603 IVA DE BIENES Y SERVICIOS	0	550		0	0	
0603 IVA DE BIENES Y SERVICIOS	0	319		673,811	45	
				19,928	35	
				68,242	45	
				41,394	45	
				1,444	50	
				140	0	
				9,894	14	
				40,845	50	

Somos Grandes Contribuyentes. Resolución 7029 Nov 22/96.

Somos Auto retenedores Resolucion 0027 Nov 30/94

Esta factura presta mérito ejecutivo de acuerdo a las normas civiles y comerciales Nit 890 400 869-9

SUBTOTALES	712,994	751,580	4,931,849

SALDO ANTERIOR

TOTAL A PAGAR 227,631

(415)7709998002777(8020)0338786639(3900)0000227631(96)20340420

Numero de Cupón	Código Servicio	Meses Deuda	VALOR TOTAL A PAGAR
338786639	258269	1	227,631

Surtigas | Líneas 164 01 8000 910 164 | Energía que impulsa desarrollo

FACTURA Nº 2102459401

Nº DE CONTRATO 258269 | **TOTAL A PAGAR ($)** 751,580 | **FECHA DE VENCIMIENTO** 20/04/2024

DATOS DEL USUARIO

Nombre suscriptor: MARTHA ISABEL PRETEL ARBOLEDA
Dirección predio: CL 72 KR 16A - 47
Dirección entrega: C073 010 0047 DE AGOSTO
Barrio: 7DE AGOSTO I CARTAGENA
Medidor: LA92013061
Referencia catastral: 001300000101020443001300000
Ruta: 100315311500644C0
Estrato: ESTRATO 2
Estado: CONEXION
Uso: RESIDENCIAL
Ciclo: 1003

SERVICIO PUBLICO 596,500
BIENES 0
SERVICIOS 155,080
VALOR VENCIDO

INFORMACIÓN GENERAL

Mes facturado	ABR2024
Fecha de emisión	08/ABR/2024
Meses de deuda	1
Valor en reclamo	
Fecha último pago	12/03/2024
Valor último pago	188,140.00

DATOS LECTURA

	LECTURA	FECHA
Lectura anterior	1131	31/03/2024
Lectura actual		01/04/2024
Causa no lectura		
Factor de corrección	.9856	

REVISIÓN PERIÓDICA

Tu revisión periódica está al dia. Te avisaremos cuando debas realizar tu próxima revisión.

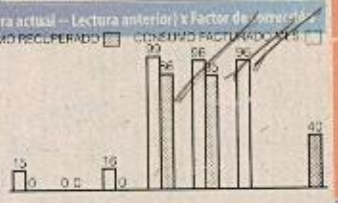
00541 de SERVI

CARTERA

SUSPENSION DEL SERVICIO A PARTIR DE 21/ABR/2024

CONSUMO DE GAS (m³): (Lectura actual – Lectura anterior) x Factor de corrección

Consumo mes:	96
Consumo recuperado:	171
Consumo total facturado:	267



	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	PRO
Consumo Total (m3):	15	0	16	185	181	96	40

"Estimado cliente, recuerda que ahora puedes escoger tu canal de preferencia de contacto, ingresa en nuestra página www.surtigas.com.co y actualiza tus datos. Ley 2300 de 2023."

DETALLE DE CONCEPTOS FACTURADOS

CONCEPTO	VALOR FACTURADO	VALOR A PAGAR DEL MES	SALDO	CUOTAS PENDIENTES
0031 CONSUMO DE GAS NATURAL	622,747	622,747	0	
0131 INT FINAC EXCL S.PUBL DIST-COM	54,539	54,539	0	
0137 IVA	492	492	0	
0177 SEGURO FNB	2,157	2,157	0	
0196 SUBSIDIO		-43,569	0	
0281 INT FIN EXCL S.PUBL CARG CONEX	5,155	5,155	0	
0282 INTERESES DE FINANCIACION	4,310	4,310	0	
0283 INTERESES DE FINANCIACION	2,552	2,552	0	
0287 IVA OBRA CIVIL RED INTERNA	74	74	0	
0603 IVA DE BIENES Y SERVICIOS	0	550	9,694	14 de 36
0739 REVISION PERIODICA RES 059	0	2,897	51,030	14 de 36
0743 INT FINANC CREDIT BRILLA PROMI	19,549	19,549	0	
0755 INTERES FINANC RED INTERNA EXC	1,379	1,379	0	
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 18316797	0	4,571	80,517	14 de 36
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 19344554	0	3,561	105,744	21 de 36
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17768548	0	23,770	831,926	35 de 60
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17768548	0	10,292	726,868	37 de 60
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17550532	0	18,648	839,178	45 de 72
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17550532	0	17,883	2,286,309	50 de 72
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17550532	0	3	423	54 de 72
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17550532	0	0	140	
TOTAL DEL MES ($)	**712,994**	**751,580**	**4,931,849**	

Somos Grandes Contribuyentes Resolución 7029 Nov. 22/96. Somos Autorretenedores Resolución 0027 Nov. 30/94 Este documento equivalente a factura presta mérito ejecutivo conforme con el artículo 130 de la ley 142 de 1994. NIT: 890.400.853-9 www.surtigas.com.co / surtigas@surtigas.com.co

Tasa de interés de Mora (usura vigente): 6% E.A.

Representante legal

Brilla NO entrega dinero en efectivo por sus compras o productos

CUPO DISPONIBLE
$0

CUPO ASIGNADO
$ 0

Este cupo es para el titular del contrato. Si usted no es el titular del contrato, consulte su cupo Brilla ingresando a APP Brilla.



PAGA TU FACTURA AQUÍ

CARGO VARIABLE

Rango de Tarifa a Aplicar	2,357.00
Rango de Consumo M3	(21-9999)
Dm, ij	976
Gm, ij	1101
Tm, ij	229
%p	3.5
fpcm,ij	1
Cvm,ij	0
Com,ij	0
Cargo variable $/m3 (Cuvm,ij)	2357.00
Tarifa $/m3	3220.46
% subsidio / Contribución	46.69
CUEqum,j,e	2661

CARGO FIJO

Cargo Fijo ($/factura)(Cufe,ij)	3561

INDICES DE CALIDAD DEL GAS

	REF.	REAL
DES		0
IPU		100%
IO		100%
IRST		100%

EQUIVALENTE EN KW

Valor KW Hora	10.37	Poder Calorífico	1
Consumo KW	276.53		

Vigilado Superservicios Kit531



(415)7709998002777(8020)0338067942(3900)0000751580(96)20240420

SURTIGAS S.A.E.S.P.

Número de cupón	Nº de contrato	Meses de deuda	Valor vencido a pagar

FAVOR NO COLOCAR SELLO SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

SURTIGAS S.A.E.S.P.

Número de cupón	Nº de contrato	Meses de deuda	Valor total a pagar
0338067942	258269	1	751,580

FAVOR NO COLOCAR SELLO SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

Surtigas E.S.P. | Líneas 164 / 01 8000 910 164 | Energía que impulsa desarrollo

FACTURA Nº 2101323638

Nº DE CONTRATO 258269 | **TOTAL A PAGAR ($)** 188,140 | **FECHA DE VENCIMIENTO** 16/03/2024

DATOS DEL USUARIO

Nombre suscriptor: MARTHA ISABEL PRETEL ARBOLEDA
Dirección predio: CL 72 KR 16A - 47
Dirección entrega: C073 010 0047 DE AGOSTO
Barrio: 7 DE AGOSTO (CARTAGENA)
Medidor: LA920130601
Referencia catastral: 001300000101020443001300000
Ruta: 0031531150084400
Estrato: ESTRATO 2
Estado: CONEXION
Uso: RESIDENCIAL
Ciclo: 1003

SERVICIO PUBLICO 38,591
BIENES 0
SERVICIOS 149,549
VALOR VENCIDO

INFORMACIÓN GENERAL

Mes facturado	MAR2024
Fecha de emisión	06/MAR/2024
Meses de deuda	1
Valor en reclamo	
Fecha último pago	12/02/2024
Valor último pago	193,203.00

DATOS LECTURA

	LECTURA	FECHA
Lectura anterior	1060	30/01/2024
Lectura actual	1097.84	01/03/2024
Causa no lectura		
Factor de corrección	.9858	

REVISIÓN PERIÓDICA

Tu revisión periódica está al día. Te avisaremos cuando debas realizar tu próxima revisión.

00524 de SERVI

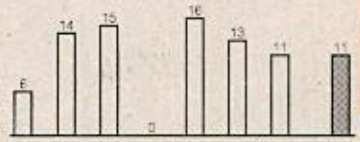
CARTERA

SUSPENSION DEL SERVICIO A PARTIR DE 17/MAR/2024

CONSUMO DE GAS (m³) : (Lectura actual – Lectura anterior) x Factor de corrección

CONSUMO ESTIMADO

Consumo mes: 11
Consumo recuperado: 0
Consumo total facturado: 11



Brilla NO entrega dinero en efectivo por tu cupo preaprobado

CUPO DISPONIBLE
$0

CUPO ASIGNADO
$ 0

Este cupo es para el titular del contrato. Si usted no es el titular del contrato, consulte su cupo Brilla ingresando a APP Brilla.



PAGA TU FACTURA AQUÍ

"Estimado cliente, recuerda que ahora puedes escoger tu canal de preferencia de contacto, ingresa en nuestra página www.surtigas.com.co y actualiza tus datos. Ley 2300 de 2023."

DETALLE DE CONCEPTOS FACTURADOS

CONCEPTO	VALOR FACTURADO	VALOR A PAGAR DEL MES	SALDO	CUOTAS PENDIENTES
0031 CONSUMO DE GAS NATURAL	28,831	28,831	0	
0131 INT FINAC EXCL S.PUBL DIST-COM	48,713	48,713	0	
0137 IVA	451	451	0	
0177 SEGURO FNB	2,206	2,206	0	
0196 SUBSIDIO		-13,522	0	
0281 INT FIN EXCL S.PUBL CARG CONEX	4,758	4,758	0	
0282 INTERESES DE FINANCIACION	3,849	3,849	0	
0283 INTERESES DE FINANCIACION	2,372	2,372	0	
0287 IVA OBRA CIVIL RED INTERNA	66	66	0	
0603 IVA DE BIENES Y SERVICIOS	0	570	10,244	15 de 36
0739 REVISION PERIODICA RES 059	0	3,001	53,927	15 de 36
0743 INT FINANC CREDIT BRILLA PROMI	17,565	17,565	0	
0755 INTERES FINANC RED INTERNA EXC	1,241	1,241	0	
FINANCIACIÃ"N DEUDA NRO. 16316797	0	4,735	85,088	15 de 36
FINANCIACIÃ"N DEUDA NRO. 19344564	0	3,824	109,305	22 de 36
FINANCIACIÃ"N DEUDA NRO. 17768548	0	23,770	855,696	36 de 60
FINANCIACIÃ"N DEUDA NRO. 17768548	0	12,368	737,180	38 de 60
FINANCIACIÃ"N DEUDA NRO. 17550532	0	18,648	857,828	46 de 72
FINANCIACIÃ"N DEUDA NRO. 17550532	0	24,693	2,304,192	51 de 72
FINANCIACIÃ"N DEUDA NRO. 17550532	0	4	428	55 de 72
FINANCIACIÃ"N DEUDA NRO. 17550532	0	1	140	59 de 72
TOTAL DEL MES ($)	**110,050**	**188,140**	**5,014,024**	

Tasa de Interés Servicio Público: 6% E.A.

Representante legal

Somos Grandes Contribuyentes Resolución 7055 Nov. 27/96. Somos Auto retenedores Resolución 0227 Nov. 30/95. Este documento equivale a factura, presta mérito ejecutivo de acuerdo con el artículo 130 de la ley 142 de 1994. Nit: 890.400.969-9 www.surtigas.com.co / surtigasdirs.grupo.com.co

CARGO VARIABLE

Rango de Tarifa a Aplicar	2
Rango de Consumo M3	322.00 (21-999999)
Dm,ij	961
Gm, ij	1096
Tm, ij	224
%p	3.5
fpom,ij	-
Cvm,ij	0
Com,ij	0
Cargo variable $/m3 (Cuvm,ij)	2,322.00
Tarifa $/m3	1391.75
% subsidio / Contribucion	46.90
CUEnj,m,j,e	2621

CARGO FIJO

Cargo Fijo ($/factura)(Cufm,j)	3522

ÍNDICES DE CALIDAD DEL GAS

	REF	REAL
DES		0
IPU		100%
IO		100%
HST		100%

EQUIVALENTE EN KW

Valor KW Hora	10.37	Poder Calorífico	1
Consumo KW	31.69		

Vigilado Superservicios

KII514



SURTIGAS S.A.E.S.P.

Número de cupón	Nº de contrato	Meses de deuda	Valor vencido a pagar

FAVOR NO COLOCAR SELLO SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

SURTIGAS S.A.E.S.P.

(415)7709998002777(8020)0335939946(3900)000000188140(96)20240316

Número de cupón	Nº de contrato	Meses de deuda	Valor total a pagar
0335939946	258269	1	188,140

FAVOR NO COLOCAR SELLO SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

COMERCIALIZADORA DE SERVICIOSROL
IVAR

NIT 900713171-6
COMPROBANTE DE PAGO

NUMERO TRANSACCION: 30387432
FECHA: 12/03/2024 HORA:07:59:07

VENDEDOR: 45503153
SUPERGIROS BOLIVAR
NIT: 900713171-6

RECAUDO SURTIGAS
REFERENCIA: : 0335939946
VALOR DEL PAGO: $188,140
FECHA DEL PAGO: 12/03/2024
HORA: 07:59:07

NOMBRE SORTEO: CRUZ ROJA
NUMERO DE 4 CIFRAS: 3546
FECHA SORTEO: 12/03/2024

SURTIGAS S.A E.S.P.
NIT 890400869-9

VALIDO COMO SOPORTE UNICO PARARE
CLAMOS.

VERIFIQUE QUE EL VALOR IMPRESO
EN EL
RECIBO CORRESPONDE AL VALORENTRE
GADO

POR USTED.

Surtigas

Energía que impulsa desarrollo

FACTURA N°
2101323638

TOTAL A PAGAR ($) 188,140

FECHA DE VENCIMIENTO 16/03/2024

SERVICIOS 38,591

OTROS 0

SUBSIDIOS 149,549

VALOR ANTES DE IVA

Mes facturado MAR2024
Fecha de emisión 06/MAR/2024
Meses de deuda 1
Días en mora
Fecha última mora 12/02/2024
Valor última mora 193,203.00

LECTURA

Lectura anterior	1060	30/01/2024
Lectura actual	1087.84	01/03/2024
Factor de corrección	8958	

Brilla NO entrega dinero

CUPO DISPONIBLE
$0

CUPO ASIGNADO
$ 0

Este cupo es para el titular del contrato. Si usted no es el titular del contrato, consulte su cupo Brilla ingresando a APP Brilla.

DATOS DEL USUARIO

REVISIÓN

Tu revisión pe
Te avisaremo
realizar tu pró

00524 de SE

CONSUMO DE GAS (m³)

CONSUMO ESTIMADO

Consumo recuperado:

Consumo total facturado:

SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	PRO
11	6	14	15	0	16	13	11

"Estimad ... s escoger tu canal de preferencia de contacto, ingresa en ...co y actualiza tus datos. Ley 2300 de 2023."

Tu factura llegó ¡Cuídala!

PAGA TU FACTURA AQUÍ

INGRESOS FACTURADOS

	VALOR FACTURADO	VALOR A PAGAR	DEUDA	CUOTAS
0031 CO	28,831	28,831	0	
0131 INT	48,713	48,713	0	
0137 IVA	451	451	0	
0177 SE	2,206	2,206	0	
0196 SU		-13,822	0	
0281 IN	4,756	4,756	0	
0282 IN	3,648	3,648	0	
0283 IN	2,372	2,372	0	
0287 IV	66	66	0	
0603 IV	0	570	10,244	15 de 36
0739 P	0	3,001	53,927	15 de 36
0743 I	17,565	17,565	0	
0755 II	1,241	1,241	0	
FINAN	0	4,725	85,088	15 de 36
FINAN	0	3,824	109,305	22 de 36
FINAN	0	23,770	855,696	36 de 60
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17550532	0	12,366	737,180	38 de 60
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17550532	0	18,648	867,826	46 de 72
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17550532	0	24,683	2,304,192	51 de 72
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17550532	0	4	426	55 de 72
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17550532	0	1	140	59 de 72
	110,050	188,140	5,014,024	

6% E.A.

CARGO VARIABLE

Ajuste de Tarifa a Activa	2,322.00
Ajuste de Consumo (M3)	(21-9[illegible]39)
Cto. 3	861
Cto. 4	7098
Tto. 5	224
Tto. 6	3.5
Tto. 7	1
Cto. 8	0
Cto. 9	0
Cargo variable Base (Cto. 2)	2,322.00
Tarifa Base	1,391.75
% subsidio / Contribución	46.90
CUMPLA	2621

CARGO FIJO

Cargo Fijo (Factura Activa)	3522

INDICES DE CALIDAD DEL GAS

IRO	0
IRU	100%
IR	100%
IRST	100%

EQUIVALENTE EN KW

Valor KW Hora	10.37	Poder Calorífico	1
Conversión Kw/h	31.69		

K3514



SURTIGAS S.A.E.S.P.
Número de cupón | N° de contrato | Meses de deuda

0335939946 | 258269 | 1 | 188,140

FAVOR NO COLOCAR SELLO SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

SURTIGAS S.A.E.S.P.
Número de cupón | N° de contrato | Meses de deuda

0335939946 | 258269 | 1 | 188,140

FAVOR NO COLOCAR SELLO SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

(415)7709990002777(8020)0335939946(3900)0000188140(96)20240315

Surtigas | Líneas 164 01 8000 910 164 | Energía que impulsa desarrollo

FACTURA Nº 2099114945

Nº DE CONTRATO 258269 | **TOTAL A PAGAR ($)** 197,213 | **FECHA DE VENCIMIENTO** 17/01/2024

DATOS DEL USUARIO

Nombre suscriptor: MARTHA ISABEL PRETEL ARBOLEDA
Dirección predio: CL 72 KR 16A - 47
Dirección entrega: C073 010 0047 DE AGOSTO
Barrio: 7 DE AGOSTO (CARTAGENA)
Medidor: LA920130601
Referencia catastral: 001300001010204430013000
Ruta: 10031531150064400
Estrato: ESTRATO 2
Estado: CONEXION
Uso: RESIDENCIAL
Ciclo: 1003

SERVICIO PÚBLICO 40,409
BIENES 0
SERVICIOS 156,804
VALOR VENCIDO

INFORMACIÓN GENERAL

Mes facturado	ENE2024
Fecha de emisión	05/ENE/2024
Meses de deuda	1
Valor en reclamo	
Fecha último pago	14/12/2023
Valor último pago	178,956.00

DATOS LECTURA

	LECTURA	FECHA
Lectura anterior	820	28/11/2023
Lectura actual	836	29/12/2023
Causa no lectura		
Factor de corrección	3857	

REVISIÓN PERIÓDICA

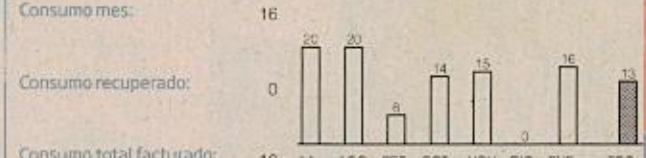
Tu revisión periódica está al día. Te avisaremos cuando debas realizar tu próxima revisión.

00542 de SERVI

CARTERA

SUSPENSION DEL SERVICIO A PARTIR DE 18/ENE/2024

CONSUMO DE GAS (m³) : (Lectura actual – Lectura anterior) x Factor de corrección



"Estimado cliente, recuerda que ahora puedes escoger tu canal de preferencia de contacto, ingresa en nuestra página www.surtigas.com.co y actualiza tus datos. Ley 2300 de 2023."

DETALLE DE CONCEPTOS FACTURADOS

CONCEPTO	VALOR FACTURADO	VALOR A PAGAR DEL MES	SALDO	CUOTAS PENDIENTES
0031 CONSUMO DE GAS NATURAL	40,098	40,098	0	
0131 INT FINAC EXCL S.PUBL DIST-COM	55,222	55,222	0	
0137 IVA	534	534	0	
0177 SEGURO FNB	2,298	2,298	0	
0186 SUBSIDIO		-18,043	0	
0281 INT FIN EXCL S.PUBL CARG CONEX	5,711	5,711	0	
0282 INTERESES DE FINANCIACION	4,364	4,364	0	
0283 INTERESES DE FINANCIACION	2,808	2,808	0	
0287 IVA OBRA CIVIL RED INTERNA	75	75	0	
0603 IVA DE BIENES Y SERVICIOS	0	518	11,337	17 de 36
0739 REVISION PERIODICA RES 059	0	2,728	59,680	17 de 36
0743 INT FINANC CREDIT BRILLA PROMI	20,132	20,132	0	
0755 INTERES FINANC RED INTERNA EXC	1,430	1,430	0	
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 18316797	0	4,304	94,166	17 de 36
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 19344554	0	3,396	116,521	24 de 36
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17768548	0	23,770	903,236	38 de 60
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17768548	0	10,255	759,457	40 de 60
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17550532	0	18,648	895,122	48 de 72
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17550532	0	18,963	2,346,438	53 de 72
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17550532	0	3	432	57 de 72
FINANCIACIÓN DEUDA NRO. 17550532	0	1	142	61 de 72
TOTAL DEL MES ($)	**132,670**	**197,213**	**5,186,531**	

Somos Grandes Contribuyentes Resolución 7329 Nov 22/96. Somos Auto retenedores Resolución 0227 Nov. 30/04. Este documento equivalente a factura, presta mérito ejecutivo de acuerdo con el artículo 130 de la ley 142 de 1994. Nit: 890.400.066-9 www.surtigas.com.co / surtigas@surtigas.com.co

Tasa de Interés de Mora Servicio Público: 6% E.A.

Representante legal

Brilla NO entrega dinero en efectivo ni cupo en productos

CUPO DISPONIBLE $0

CUPO ASIGNADO $ 0

Este cupo es para el titular del contrato. Si usted no es el titular del contrato, consulte su cupo Brilla ingresando a APP Brilla.

Tu factura TESORO ¡Cuídala!

PAGA TU FACTURA AQUÍ

CARGO VARIABLE

Rango de Tarifa a Aplicar	2212.00
Rango de Consumo M3	(21-999999)
Dm, j	967
Qm, j	970
Tm, j	232
%p	3.5
fpcm,j	1
Cvm,j	0
Ccm,j	0
Cargo variable $/m3 (Cuvm,j)	2,212.00
Tarifa $/m3	1378.3
% subsidio / Contribución	45.00
CUEcj,m,j,e	2506

CARGO FIJO

Cargo Fijo ($/factura)(Cufm,j)	3499

ÍNDICES DE CALIDAD DEL GAS	REF.	REAL
DES		0
PEU		100%
IO		100%
IRST		100%

EQUIVALENTE EN KW

Valor KW Hora	10.37	Poder Calorífico	1
Consumo KW	46.09		

Kit530

Surtigas

Conoce los canales de atención que tenemos para ti

- www.surtigas.com.co
- Pagar tu factura desde PSE
- PQR'S: Consulta - puntos de recepción de peticiones, quejas y reclamos. - Ubicación de las oficinas
- Asesora virtual Olguita.
- Líneas gratuitas 164 o 01 8000 910 164 Disponible 24/7
- Surtigas APP: App Store, Google Play

Surtigas siempre contigo

SURTIGAS S.A.E.S.P.

Número de cupón	Nº de contrato	Meses de deuda	Valor vencido a pagar

FAVOR NO COLOCAR SELLO SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

(415)7709998002777(8020)0331949554(3900)0000197213(96)20240117

SURTIGAS S.A.E.S.P.

Número de cupón	Nº de contrato	Meses de deuda	Valor total a pagar
0331949554	258269	1	197,213

FAVOR NO COLOCAR SELLO SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

Consejo Solidario de Comunicación S.A.S. NIT. 800.068.813-8 CO15521

COMERCIALIZADORA DE SERVICIOSBOL
IVAR

NIT 900713171-6
COMPROBANTE DE PAGO

NUMERO TRANSACCION: 29911667
FECHA: 10/01/2024 HORA:08:41:06

VENDEDOR: 45503153
SUPERGIROS BOLIVAR
NIT: 900713171-6

RECAUDO SURTIGAS
REFERENCIA: 0331949554
VALOR DEL PAGO: $197,213
FECHA DEL PAGO: 10/01/2024
HORA: 08:41:05

NOMBRE SORTEO: VALLE
NUMERO DE 4 CIFRAS: 0110
FECHA SORTEO: 10/01/2024

SURTIGAS S.A E.S.P.
NIT 890400869-9

VALIDO COMO SOPORTE UNICO PARARE
CLAMOS.

VERIFIQUE QUE EL VALOR IMPRESO
EN EL
RECIBO CORRESPONDE AL VALORENTRE
GADO

POR USTED.

.

Energía que impulsa desarrollo

FACTURA Nº
2099114945

197,213

FECHA DE VENCIMIENTO 17/01/2024

Brilla

CUPO DISPONIBLE
$0

CUPO ASIGNADO
$ 0

Este cupo es para el titular del contrato. Si usted no es el titular del contrato, consulte su cupo Brilla ingresando a APP Brilla.

40,409

0

156,804

ENE2024
05/ENE/2024
1
14/12/2023
178,956.00

LECTURAS
820 28/11/2023
838 29/12/2023
965

Tu revisión periódica es
Te avisaremos cuand
realizar tu próxima revisi

¡Cuídala!

"Estimado client
nues
er tu canal de preferencia de contacto, ingresa en
ctualiza tus datos. Ley 2300 de 2023."

PAGA TU FACTURA AQUÍ

0031 CONSUMO DE GA	40,096	40,096	0		
0131 INT FINAC EXCL S	55,222	55,222	0		
0137 IVA	534	534	0		
0177 SEGURO FNB	2,256	2,256	0		
0196 SUBSIDIO		-16,043	0		
0281 INT FIN EXCL S.PU	5,711	5,711	0		
0282 INTERESES DE FIN	4,364	4,364	0		
0283 INTERESES DE FIN	2,806	2,806	0		
0287 IVA OBRA CIVIL RE	75	75	0		
0609 IVA DE BIENES Y S	0	518	11,337	17 de 36	
0739 REVISION PERIODI	0	2,726	59,680	17 de 36	
0743 INT FINANC CREDI	20,132	20,132	0		
0755 INTERES FINANC R	1,430	1,430	0		
FINANCIACIÓN DEUDA	0	4,304	94,186	17 de 36	
FINANCIACIÓN DEUDA	0	3,396	116,521	24 de 36	
FINANCIACIÓN DEUDA	0	23,770	903,236	38 de 60	
FINANCIACIÓN DEUDA	0	10,255	759,457	40 de 60	
FINANCIACIÓN DEUDA	0	18,848	895,122	48 de 72	
FINANCIACIÓN DEUDA	0	18,663	2,346,438	53 de 72	
FINANCIACIÓN DEUDA	0	3	432	57 de 72	
FINANCIACIÓN DEUDA	0	1	142	61 de 72	
	132,670	197,213	5,186,531		

6% E.A.

Conoce los canales de atención que tenemos para ti

www.surtigas.com.co

Paga tu factura desde PSE

Consulta puntos de recepción de peticiones, quejas y reclamos

Ubicación de las oficinas

Línea gratuita 164
01 8000 910 164
Disponible 24/7

Surtigas APP

Asesora virtual Olguita.

SURTIGAS S.A.E.S.P.
Número de cupón | N° de contrato | Meses de deuda
0331949554 | 258269 | 1 | 197,213

FAVOR NO COLOCAR SELLO SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

(415)7709998002777(8020)0331949554(3901)0000197213(96)20240117

SURTIGAS S.A.E.S.P.
Número de cupón | N° de contrato | Meses de deuda
0331949554 | 258269 | 1 | 197,213

FAVOR NO COLOCAR SELLO SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

Surtigas | Líneas 164 01 8000 910 164 | Energía que impulsa desarrollo

FACTURA Nº 2100235053

Nº DE CONTRATO 258269 | **TOTAL A PAGAR ($)** 193,203 | **FECHA DE VENCIMIENTO** 17/02/2024

DATOS DEL USUARIO

Nombre suscriptor: MARTHA ISABEL PRETEL ARBOLEDA
Dirección predio: CL 72 KR 16A - 47
Dirección entrega: C073 010 0047 DE AGOSTO
Barrio: 7 DE AGOSTO (CARTAGENA) | Estrato: ESTRATO 2
Medidor: LA920130601 | Estado: CONEXION
Referencia catastral: 0013000001010204430013000 | Uso: RESIDENCIAL
Ruta: 10031531150064400 | Ciclo: 1003

SERVICIO PUBLICO 35,110
BIENES 0
SERVICIOS 158,093
VALOR VENCIDO

INFORMACIÓN GENERAL

Mes facturado	06/FEB/2024
Fecha de emisión	1
Meses de deuda	
Valor en reclamo	
Fecha último pago	10/01/2024
Valor último pago	197,213.00

DATOS LECTURA

	LECTURA	2/FEB/2024
Lectura anterior	1060	30/01/2024
Lectura actual		
Causa no lectura	*	9874
Factor de corrección		

Brilla NO entrega dinero en efectivo por tu pago o

CUPO DISPONIBLE
$0

CUPO ASIGNADO
$ 0

Este cupo es para el titular del contrato. Si usted no es el titular del contrato, consulte su cupo Brilla ingresando a APP Brilla.

REVISIÓN PERIÓDICA

Tu revisión periódica está al día. Te avisaremos cuando debas realizar tu próxima revisión.

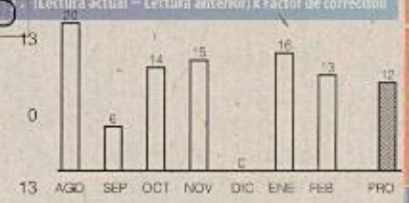
CORTE A

SUSPENSION DEL SERVICIO A PARTIR DE 18/FEB/2024

CONSUMO FACTURADO (Lectura actual – Lectura anterior) x Factor de corrección

CONSUMO EST MADO

Consumo mes: 13
Consumo recuperado: 0
Consumo total facturado: 13



00523 de SERV

Tu factura TESORO ¡Cuídala!

"Estimado cliente, recuerda que ahora puedes escoger tu canal de preferencia de contacto, ingresa en nuestra página www.surtigas.com.co y actualiza tus datos. Ley 2300 de 2023."

PAGA TU FACTURA AQUÍ

DETALLE DE CONCEPTOS FACTURADOS

CONCEPTO	VALOR FACTURADO	VALOR A PAGAR DEL MES	SALDO	CUOTAS PENDIENTES
0031 CONSUMO DE GAS NATURAL	32,357	32,357	0	
0131 INT FINAC EXCL S PUBL DIST-COM	56,533	56,533	0	
0137 IVA	535	535	0	
0177 SEGURO FNB	2,252	2,252	0	
0196 SUBSIDIO		-14,367	0	
0281 INT FIN EXCL S.PUBL CARG CONEX	5,687	5,687	0	
0282 INTERESES DE FINANCIACION	4,467	4,467	0	
0283 INTERESES DE FINANCIACION	2,815	2,815	0	
0287 IVA OBRA CIVIL RED INTERNA	77	77	0	
0603 IVA DE BIENES Y SERVICIOS	0	523	10,814	16 de 36
0739 REVISION PERIODICA RES 059	0	2,752	56,928	16 de 36
0743 INT FINANC CREDIT BRILLA PROM	20,499	20,499	0	
0755 INTERES FINANC RED INTERNA EXC	1,453	1,453	0	
FINANCIACION DEUDA NRO. 18316797	0	4,343	89,823	16 de 36
FINANCIACION DEUDA NRO. 19344564	0	3,392	113,129	23 de 36
FINANCIACION DEUDA NRO. 17768548	0	23,770	879,486	37 de 60
FINANCIACION DEUDA NRO. 17768548	0	9,911	749,546	39 de 60
FINANCIACION DEUDA NRO. 17550532	0	18,648	876,474	47 de 72
FINANCIACION DEUDA NRO. 17550532	0	17,553	2,328,885	52 de 72
FINANCIACION DEUDA NRO. 17550532	0	2	430	56 de 72
FINANCIACION DEUDA NRO. 17550532	0	1	141	60 de 72
	126,675	193,203	5,105,636	

TOTAL DEL MES ($)

Tasa Interés de Mora 6% E.A.

Somos Grandes Contribuyentes Resolución 7029 Nov 22/96. Somos Auto retenedores Resolución 0027 Nov 30/94 Este documento equivale a factura, presta mérito ejecutivo de acuerdo con el artículo 130 de la ley 142 de 1994. Nit: 890.400.869-9 www.surtigas.com.co / surtigas@surtigas.com.co

Representante legal

CARGO VARIABLE

	2,189.00
Rango de Tarifa a Aplicar	(2 999999)
Rango de Consumo M3	965
Dm, ij	944
Gm, ij	237
Tm, ij	3.5
%a	1
fjcom,ij	0
Cvm,ij	0
Com,ij	2,189.00
Cargo variable $/m3 (Cvem,ij)	1383.88
Tarifa $/m3	44.40
% subsidio / Contribución	2489
CUEqi,m,j,e	

CARGO FIJO 3511

Cargo Fijo ($/factura)Cufm,ij

ÍNDICES DE CALIDAD DEL GAS	REF	REAL
		5
IVS		100%
IPJ		100%
IC		100%
IRST		

EQUIVALENTE EN KW 10.37 1

Valor KW Hora | Poder Calorífico 37.45

Consumo KW

Kit512



(415)7709998002777(8020)0333976654(3900)0000193203(96)20240217

SORTIGAS S.A.E.S.P.

Número de cupón	Nº de contrato	Meses de deuda	Valor vencido a pagar

FAVOR NO COLOCAR SELLO SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

SURTIGAS S.A.E.S.P.

Número de cupón	Nº de contrato	Meses de deuda	Valor total a pagar
0333976654	258269	1	193,203

FAVOR NO COLOCAR SELLO SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

Surtigas
Una empresa PROMIGAS

SURTI-COM S- 2097932024

Cartagena de Indias D.T. y. C., 22 de julio de 2024

Señor (a):
LUIS ENRIQUE QUINTO DIAZ
Número de Contrato: 258269
Calle 72 Kr 16 A 47
Barrio 7 de agosto
Tel.: 321-5689740
Cartagena.

Asunto: Notificación por Aviso

Por medio de este aviso le notifico la decisión No. SURTI-COM S- 2094862024 de fecha 11 de julio de 2024, emitida por el jefe de servicio al cliente, mediante la cual se resuelve con radicado interno No. CRSF0174942024 de fecha 20 de junio de 2024.

Contra la presente decisión procede el recurso de reposición ante la sede de la empresa, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. **(Dejar solo si los recursos proceden).**

Se advierte que esta notificación se considerará cumplida al finalizar el día siguiente al de la fecha de entrega de este aviso, de conformidad a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 del 2011).

Anexo a la presente se remite copia de la decisión SURTI-COM S- 2094862024.

Cordialmente,

Susana Vivero M.

SUSANA MARGARITA VIVERO MÁRQUEZ
Jefe de Servicio al Cliente

Elaboró: Roberto Julio

Surtigas

Una empresa PROMIGAS

SURTI-COM S- 2094862024

Cartagena de Indias D.T. y. C., 11 de julio de 2024

Señor (a):
LUIS ENRIQUE QUINTO DIAZ
Número de Contrato: 258269
Calle 72 Kr 16 A 47
Barrio 7 de agosto
Tel.: 321-5689740
Cartagena.

Radicado: CRSF0174942024 de fecha 20 de junio de 2024.
Asunto: Solicitud de Lecturas y Reclamo por Consumo Recuperado.

Respetado (a) Señor (a):

Reciba un cordial saludo de parte de ***SURTIGAS S.A.-E.S.P., "Somos energía que impulsa desarrollo"***; en atención a su solicitud, procedemos a emitir respuesta en los siguientes términos:

CONSIDERACIONES:

Según el artículo 152 de la ley 142 de 1994, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios públicos que el suscriptor o usuario presente peticiones, quejas y recursos ante la empresa prestadora.

El artículo 146 de la ley 142 de 1994, establece:

"Tienen derecho tanto el usuario y empresa 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".
Por su parte, el Numeral 9,1 del artículo 9 de la misma ley, señala:

"Es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o a las categorías de los municipios establecida por la ley".

A su vez, la Resolución 108 de 1997 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), prescribe lo siguiente:

Surtigas

Una empresa PROMIGAS

"Artículo 31. Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios con medición individual. Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas: 1) Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo".

Por otra parte, de conformidad a lo establecido en el artículo VII, en su inciso 60 y 70 de los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

> ***RECUPERACION DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR POR LA EMPRESA.*** *SURTIGAS S.A-E.S.P a través de una actuación administrativa respetando el debido proceso, podrá recuperar el gas natural en los casos en que se compruebe que existieron irregularidades en los medidores o acometidas que condujeron a que los consumos reales no fueran registrados en su totalidad por el equipo de medida.*
>
> ***DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:*** *Se entenderá por desviaciones significativas en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres (3) periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fije SURTIGAS S.A-E.S.P.*

En este orden de ideas el artículo 146 de la ley 142 de 1994 establece:

> **ARTICULO 146.- 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*

Surtigas

Una empresa PROMIGAS

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. (...)".*

Posteriormente la misma ley en su artículo 149 y 150 establecen lo siguiente:

*"***ARTICULO 149.** *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, l***a factura se hará con base en la de períodos 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 que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.**

ARTICULO 150.- *De los cobros inoportunos.* **Al cabo de cinco meses** *de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario."*

Del Caso Concreto.

En atención a su solicitud, una vez realizada la verificación de nuestro sistema de información comercial, así como la revisión de la legalidad de los documentos que conforman la gestión documental del caso bajo estudio, se procedió a generar orden de trabajo número 242584212 y, consecuentemente, se realizó visita al predio en referencia en fecha 28 de junio de 2024, con la observación: "*Se realiza revisión y no se detecta anómala, atendió señora ZULAY QUINTO //* " y se toma lectura de *1198Mts3*, tal como consta en Informe de Visita Técnica entregado una vez finalizada la diligencia.

En lo que atañe a su inconformidad por el consumo facturado para el mes de abril de 2024, es preciso informarle que obedece al ajuste realizado por nuestro sistema de manera automática, el cual procedió a cargar el consumo dejado de facturar en febrero y marzo de

Surtigas

Una empresa PROMIGAS

2024, en donde no se le facturó lo que consumió el predio en este periodo, debido a que el consumo registrado por el centro de medición excedía el promedio que manejaba.

De lo anterior tenemos que, para determinar la existencia o no de una desviación significativa en el mes objeto de reclamación, se procederá a comparar el consumo del (los) mes(es) reclamado(s) con el de los períodos anteriores conforme al contrato de condiciones uniformes, como consta a continuación:

MES FACTURADO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO	METROS DEJADOS DE FACTURAR	METROS RECUPERADOS
Enero 2024	820	836	16	16		
Febrero 2024	836	1060	224	13(estimado)	86	
Marzo 2024	1060	1097.8440	37,844	11(estimado)	85	
Abril 2024	1097.8440	1131	33,156	96		171
Mayo 2024	1131	1157	26	26		
junio 2024	1157	1179	22	22		

En efecto, como se puede observar según las lecturas reportadas, el consumo registrado por el centro de medición correspondiente al contrato 258269 para el mes de febrero y marzo de 2024, no se facturo el consumo que manejaba el predio.

En el mes de febrero de 2024, según el diferencial de lecturas, se evidenció un alto consumo con referencia a los meses anteriores, por lo que se procedió a realizar cobro de consumo estimado conforme al promedio, en el caso concreto por 13Mts3, quedando pendiente por facturar para dicho periodo un total de **86Mts3.**

En el mes de marzo de 2024, según el diferencial de lecturas, se evidenció un alto consumo con referencia a los meses anteriores, por lo que se procedió a realizar cobro de consumo estimado conforme al promedio, en el caso concreto por 13Mts3, quedando pendiente por facturar para dicho periodo un total de **85Mts3.**

Ahora bien, como puede observar, según el diferencial de lecturas, para el mes de abril de 2024 se consumieron un total de 96Mts3, sumando a estos los **171Mts3** recuperados del mes de febrero y marzo de 2024 tenemos el total de metros facturados en el mes de abril de 2024 de **267Mts3**.

Es importante aclarar, que si tomamos la diferencia de la lectura tomada abril 2024 **1131Mts3** menos la última lectura tomada en condición normal enero de 2024 **836Mts3** nos da **295 metros cúbicos** consumidos en el periodo de 29 de diciembre de 2023 hasta el 01 de abril de 2024 fechas en la que se tomaron las lecturas, sin embargo, solo se facturaron **291mts3.**

Surtigas

Una empresa PROMIGAS

Para el efecto, citamos el artículo 146 de la ley 142 de 1994 (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios), que dice:

> ***"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 disponible; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."***

Es importante indicar que el consumo es facturado teniendo en cuenta las lecturas registradas por el centro de medición, independientemente del estrato socioeconómico en que se encuentre categorizado el predio.

En mérito de lo expuesto, le manifestamos que no podemos acceder a su petición, en el sentido de reliquidar el consumo recuperado de del mes de abril de 2024, debido a que fue liquidado acorde a las últimas lecturas que registró el centro de medición y la liquidación de este se realizó de manera correcta. A su vez, corresponde al uso del servicio y es concordante con el promedio histórico del servicio razón por la cual, este debe ser asumido por el usuario y/o suscriptor.

En mérito de todo lo expuesto, podemos afirmar que el consumo recuperado al predio en el mes de abril de 2024 se hizo de manera correcta y acorde a las últimas lecturas que registró el centro de medición.

Bueno es aclarar que un medidor en mal estado o con un obstáculo podría alterar la medición real del consumo que es generado en el inmueble, lo cual podría vulnerar de forma directa el derecho de la empresa de obtener medición real del consumo y realizar cobro del precio real por el uso del servicio.

Contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la sede de la empresa, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. Al respecto, es importante señalar que debe ser presentado por medio escrito y, para recurrir, deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso; lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art. 155 de la Ley 142 de 1994.

Cualquier información adicional al respecto, con gusto le será suministrada en la línea de atención al usuario 164 marcando desde celulares Claro, Movistar, Tigo y fijos en Cartagena, Sincelejo y Montería y línea 018000910164, disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todo el año.

Cordialmente,

Susana Vivero M.

Susana Margarita Vivero Marquez
Jefe de Servicio al Cliente
Elaboró: Veronica L.

Cartagena de indias D. T y C 20 de agosto 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-6633039

YOBANIS RAFAEL PUERTA CORRALES, con bien inmueble ubicado en el barrio San Francisco CL 54I MZ5-207 P2 APTO 1, teléfono 3024346304, 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.**

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me ha venido facturando un **ALTO CONSUMO**. Situación que se ha venido presentando desde meses anteriores, además de esto en mi vivienda regularmente se presentan cambios de voltaje, en los que la energía se sube y baja de manera constante. Esta situación me ha llevado a pensar que el incremento en mis consumos puede estar relacionado con esta problemática del voltaje, y así mismo me ha estado perjudicando hasta el punto de que el pasado jueves 15 de Agosto 2024, después de unos de los cambios de voltaje mencionados, se produjo daños en mi televisor SIMPLY de 50 pulgadas y en mi nevera MABE modelo RMP360FYCU, los cuales después de un bajón de energía no volvieron a funcionar.

TERCERO. El caso fue reportado ante la empresa por llamada telefónica en la que me indicaron que enviarían funcionarios, radicado No. 70781794. Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **CARIBE MAR DE LACOSTA S.A.S. E.S.P.**, en

ningún momento se dignó en realizar una investigación defondo en mi caso, con el fin de detectar a que se han debido los altos consumos y así mismo los cambios de voltaje en la energía, y además que a la fecha de hoy me encuentro **SIN SERVICIO DE ENERGIA EN MI VIVIENDA**, lo anterior representando una clara vulneración a mis derechos.

CUARTO. El día 20 de agosto de 2024 me acerco a la Personería Distrital de Cartagena con el fin de buscar una solución a mi problemática, los cuales me indicaron que el caso ya fue reportado. Es por esto que solicito amablemente que se lleve a cabalidad y con prontitud lo solicitado por ellos.

QUINTO. En la factura del mes de agosto 2024 la empresa estimo mi consumo de manera injustificada y por un valor demasiado elevado el cual no corresponde al uso real de mis electrodomésticos.

SEXTO. 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.

PETICIÓN

1. **SOLICITO** se haga efectivo lo solicitado por la Personería Distrital de Cartagena lo mas pronto, ya que me encuentro sin servicio de energía.
2. Solicito que la empresa se haga responsable de los daños en mis electrodomésticos antes mencionados, los cuales fueron generados por el mal servicio con relación a la energía y que se han venido reportando con anterioridad.
3. Solicito se haga un reajuste en la factura correspondiente al mes de agosto 2024.
4. Solicito se haga una revisión técnica en la que se determine la explicación de los cambios de voltaje y así mismo se solucione de fondo esta problemática.
5. Se me relacione a que corresponden los altos consumos que se han venido presentando en mi vivienda.

N**OTIFICACIONES**

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada y correo electrónico yovanispuertacorrales@gmail.com

Cordialmente,

YOBANIS RAFAEL PUERTA CORRALES
C.C 1.235.044.594 de Cartagena.

Cartagena de Indias D.T y C, 20 de Agosto de 2024

Doctor
EDER BUELVAS CUELLO.
Gerente afinia Grupo epm S.A E.S.P.
E. S. D.

REF:	RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO **No. 202471072084** DEL TRECE (13) DE AGOSTO DE 2024. (**NIC. 1229867- 6946342**).

PETRONA ARRIETA DE ESTRADA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio San Fernando Calle 21 C 82-116 P1 APTO 1, línea móvil 3016102997. 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 LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS.

I) El día 25 de Julio 2024, incoé un derecho de petición ante la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. - AFINIA GRUPO EPM**, la cual fue recibido según radicado No. **RE2220202449109**, mediante el cual reclamé por el alto consumo del mes de marzo a julio de 2024 e inconformidad con normalización para ambos nic.

Reitero todos mis argumentos expuestos en mi derecho de petición antes mencionado

II). Mediante la decisión empresarial objeto de estos recursos, la cual fue recibida personalmente el día 16 de agosto 2024, mediante el cual me informa entre otros lo siguiente: **a).** Que al revisar su sistema de gestión comercial se pudo observar que los consumos del mes de marzo a junio 2024 para ambos NIC se le facturan los consumos de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado **b)** Teniendo en cuenta que el medidor fue instalado dentro del ciclo de facturación

procedieron a realizar una corrección del consumo en el mes de Julio de 2024 a: 239 kw con relación al Nic 1229867, y con relación al NIC 6946342 procedieron a realizar una corrección del consumo en el mes de Julio de 2024 a: 247 KW **c)** Con relación al cambio de medidor, no acceden a mi reclamación.

CONSIDERACIONES.

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

Primera. La empresa el día 20 de junio de 2024 realizó inicialmente cambio de redes y así mismo de equipos de medidor, del cual no me opuse porque soy consciente que como usuaria tengo deberes y es un procedimiento que se debe llevar para el buen funcionamiento y toma de lectura. Ahora bien, lo que no comprendo es ¿Por qué la empresa en aproximadamente un mes realiza nuevamente cambio de medidor a poste estando recién instalado? Si partimos de la Clausula 32ª – CAMBIOS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y ACOMETIDA, la cual establece las razones en la que la empresa puede cambiar los equipos tenemos que *"Por mal funcionamiento del equipo de medida y acometida"* NO ES, por lo menos no cuento con acta por parte de la empresa que lo certifique, ni mucho menos han realizado una visita técnica donde lo pudieron haber establecido. *"Por desarrollo tecnológico"* tampoco es lógico porque el tiempo en que ha transcurrido entre un cambio de medidor al otro no lo amerita. *"Por cambio de los niveles de tensión o configuración de la red por parte de la empresa"* tampoco sería lógico ni procedente porque cuando me realizaron el primer cambio, la empresa realizo también cambio de redes, en ese caso fuese hecho la instalación a poste de manera inmediata. Por todo lo anterior me opongo totalmente a este último cambio de medidor y a que se me sea cobrado el equipo y la mano de obra correspondiente a la instalación de este, debido a que no se realizó dentro de lo establecido en el contrato. abuso de la posición dominante

Segunda. Frente a todo lo mencionado anteriormente, es evidente que estamos frente a un caso de abuso de la posición dominante por parte de Afinia y que esta modalidad no se ajusta a mis derechos como usuario del servicio. 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.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Fundo mis recursos en los artículos 146 y 152 al 159 de la ley 142 de 1994, en armonía con los artículos 74 y SS del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Así como la cláusula 37 del CCU.

PETICION

- Solicito se revoque la decisión empresarial con consecutivo No. 202471072084 proferido por Afinia.
- Como consecuencia de lo anterior, sea eliminado el cobro correspondiente a el cambio de medidor, y a los trabajos realizados con relación a este por haberse realizado de manera injustificada.
- En el evento de que el recurso de reposición sea resuelto en forma desfavorable, se le tramite a la apelación y deberá remitir el expediente completo dentro de los tres (3) días siguientes a la SSPD, para lo de su competencia.
- Solicito autorización para cancelar solamente los valores no objeto de reclamo, mientras se resuelve de manera definitiva (art. 155 ley 142/94).

NOTIFICACION.

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

ANEXOS:

- Fotografía donde se evidencian ambos medidores.
- Aporto copia de la factura cancelada respecto de los cobros no sujetos a reclamación.

De usted, atentamente.

PETRONA ARRIETA DE ESTRADA

C.C 33.149.492 de Cartagena.

Cartagena de Indias D.T. y C., 20 de Agosto 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. 202471032300, FECHADA 01 DE AGOSTO DE 2024. (NIC No. 6867334**)**.

GENITH CECILIA GARCIA ARROYO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el 13 de junio Transversal 66 32-118 Piso 1, Teléfono 3126699120, correo felipe.trece@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 día 18 de Julio 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 **RE2220202447545,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de Junio y Julio 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).** Se confirma que el consumo facturado para el periodo de junio del 2024 y que ya se dio respuesta, por tanto, solo procederán a estudiar la factura del periodo de julio 2024 **b).** Encontramos que se le factura de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida y estas presentan una secuencia lógica **c)**
En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3). El día 20 de agosto de 2024, me notifique personalmente de esta Decisión 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 me informa que en atención al escrito mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el mes de julio 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 medido. **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 local en el periodo antes referenciado.

SEGUNDA: 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.

TERCERA: 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. 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.

CUARTA: 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.

QUINTA: 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.

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 el mes de JULIO 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 ya que es la fecha y aun estoy esperando.

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.

GENITH CECILIA GARCIA ARROYO
C.C. No 4550843

Cartagena de Indias, D.T y C, 20 de agosto de 2024

Doctor:
SANTIAGO MEJIA.
Gerente Surtirás S.A. E.S.P
E. S. D.

SAIDA SEJUANES ORTEGA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, en Bayunca CL 16 CR 4-71, celular 3013182564, 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 usuaria del servicio de gas prestado por la empresa, en donde me he caracterizado por cumplir de manera correcta con mi obligación**.**

SEGUNDO. En el periodo del mes de junio recibí visita por parte de funcionarios de la empresa, la cual se había solicitado desde hace varios meses y solo hasta esa fecha se acercaron, y encontraron una fuga en mi predio la cual fue solucionada.

TERCERO. En el mes de Junio donde se supone que ya se había solucionado el inconveniente de la fuga, me viene la factura por 37 M3, la cual considero demasiado elevada para el uso que se maneja en mi vivienda. Así mismo en el mes de julio y agosto de 2024 SURTIGAS, me facturó un **ALTO CONSUMO** por 110 y 250 M3 respectivamente, sin justificación alguna, y sin haber ninguna anomalía o cambio en el uso del servicio.

CUARTO. Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **SURTIGAS** en ningún momento se dignó en realizar una investigación de fondo en mi caso, con el fin de detectar a que se debió esa variación en mis consumos presentado durante estos meses, antes por el contrario solo me obligaban a cancelar.

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. Honorable Superintendente, en mi caso existe una **DESVIACION SIGNIFICATIVA EN EL CONSUMO, El espíritu de la norma lo que busca es un equilibrio entre las partes mientras se resuelva el asunto, pero la empresa Surtigás desconoció injustificadamente, el precepto legal antes aludido y me facturó, sin hacer la respectiva investigación, a pesar de existir con creces una desviación significativa frente a mis consumos anteriores.**

La empresa está violando la ley 142 que en su artículo 146 reza: La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. "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.

QUINTO. 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".*

PRUEBAS

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente contentivo. Especialmente Copias de las facturas correspondientes a los meses de JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2024.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 149, 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 reajustarme la factura correspondiente al mes de JUNIO, JULIO y AGOSTO 2024 de

acuerdo al promedio histórico de mis consumos antes que se presentara la desviación por la problemática presentada por la fuga. Asimismo, depreco que se practique una Revisión Técnica urgente con el aparato detector de fugas avisándome con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.

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 y correo electrónico javiernayit@gmail.com

De usted, atentamente,

SAIDA SEJUANES ORTEGA
CC No.45.685.469

Cartagena de Indias, D.T y C, 20 de agosto de 2024

Doctora.
ROSIRIS CATALAN GONZALEZ.
Coordinadora de PQR y Recursos.
E. S. D.
Ciudad.

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON **No 2024-1506-62693-S**, DE 12 DE AGOSTO DE 2024. **PÓLIZA 649903.**

MARIELA ESCORCIA BELTRAN, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad y con residencia en el barrio Bruselas DI 25 37 64, teléfono 3177161655; 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 24 de junio de 2024, instauré un derecho de petición ante la sede de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, el cual fue recibido según radicado No. 2024-1506-62693-S, mediante el cual le reclamé entre otro a la prestadora, el consumo estimado en el mes de Junio 2024 de una manera DEMASIADO elevada por un valor de $1.044.335.

2) La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, respondió mi petición, mediante el cual me informa que: **a)** Que el día 28 de junio de 2024, se realizó una inspección en el predio de la póliza en estudio en la que se realizaron pruebas hidráulicas y no se observan fugas. **b)** Que se decretó un periodo probatorio para calibrar el medidor, resultando este NO conforme para una medición confiable. c) Que por lo tanto se mantiene el consumo facturado.

3) El día veinte (20) de agosto de 2024 me notifico personalmente en la empresa estando dentro de los términos de ley, me notifiqué personalmente de la decisión empresarial objeto de éstos recursos.

CONSIDERACIONES JURIDICAS

Me opongo a la decisión de la empresa, en razón a que no me caben dudas de que la misma es ilegal y violatoria del debido proceso. Veámoslo:

PRIMERA: La ley 142 de 1994, en su artículo 146 faculta a la empresa 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 período.**

La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos no me da una respuesta de fondo, solamente me da una respuesta muy simplista en la que me indican que mi vivienda no presenta fugas y que el medidor dio como resultado no conforme.

SEGUNDA: El artículo 146 de la ley 1994 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)

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 el 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.

TERCERA. Ahora bien, si la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., en unas de las apartes de su respuesta me dice que con fundamentos en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 me deben facturar teniendo en cuenta los consumos promedios de otros

periodos, ¿por qué en el mes de junio 2024 me factura 162 m3? Entonces es evidente que es totalmente falso. **Veámoslo porque:** Si analizamos el promedio de mis consumos de los últimos 5 periodos se evidencia que siempre han sido 9 m3,10 m3,8 m3,8 m3,11 m3, sin embargo, en el mes reclamado me facturan 162 m3, por lo que con el debido respeto depreco que se reajuste la factura del mes de junio de 2024 a cero (0) metros cúbicos, ya que la misma se facturó estimada que es un procedimiento no ajustado a la norma que regula estos asuntos.

CUARTA. Ahora también quiero dejar bien claro, que mi vivienda solamente está habitada por tres (3) personas, motivos por el cual considero que ese consumo no es real, lo que es un **"Hecho Notorio"** que la empresa me está facturando de forma estimada, por lo que depreco con el debido respeto acostumbrado que me lo reajusten a cero (0) metros cúbicos.
Por lo antes anotado quiero dejar bien claro, que no comparto el argumento en el cual se basa la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, para facturarme esa cantidad de metros cúbicos en el mes de junio de 2024.

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 149, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994 y artículos 74 y SS Del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 se 2011).

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 la factura de venta correspondiente al mes de **JUNIO** de 2024 a cero (0) metros cúbicos, debido a que fueron estimado de manera 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,

MARIELA ESCORCIA BELTRAN
C.C. N° 45.428.453 de Cartagena (Bolívar).

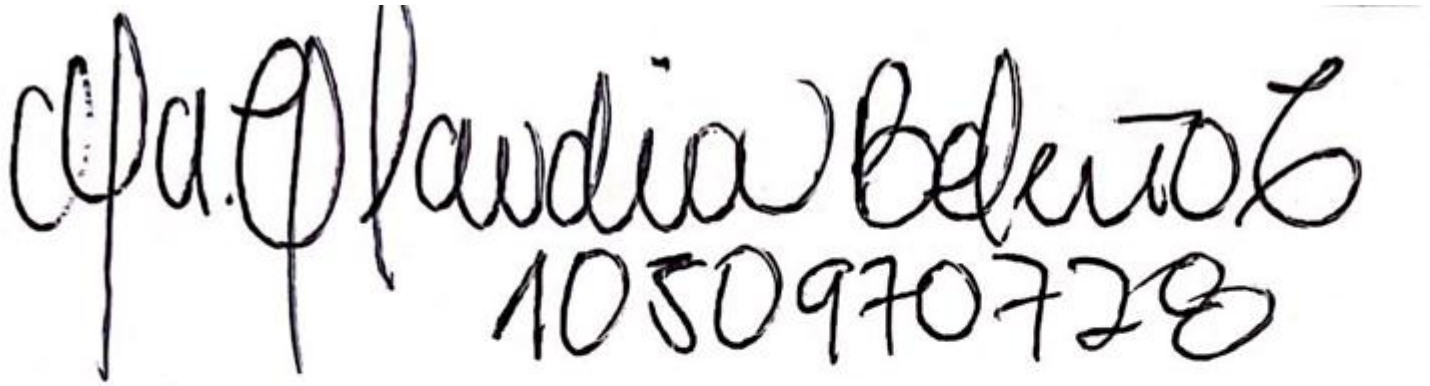
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240820105097072895338
Fecha	2024-08-20
Cedula Persona Atendida:	45481225
Nombre Persona Atendida:	LETICIA BOSSIO JIMENEZ
Asunto:	CONSUMO ESTIMADO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDÓ ASESORIA A LA USUARIA QUIEN MANIFIESTA QUE RECLAMO POR UN ALTO CONSUMO EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2023 Y CONSUMOS ESTIMADOS DESDE EL MES DE AGOSTO A NOVIEMBRE 23Y SE ACERCA CON DESICION EMPRESARIAL POR PARTE DE LA EMPRESA AFINIA, Y CONSTANCIA DE NOTIFICACION CON FECHA 17/01/24. SE LE EXPLICÓ COMO ES EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO POR LA LEY, Y QUE DEBIDO A QUE YA PASARON MAS DE 5 DIAS HABILES LA DESICION EMPRESARIAL SE MANTUVO EN FIRME, POR ENDE DEBE CANCELAR ESA FACTURA.

Responsable:



MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS
C.C 1050970728

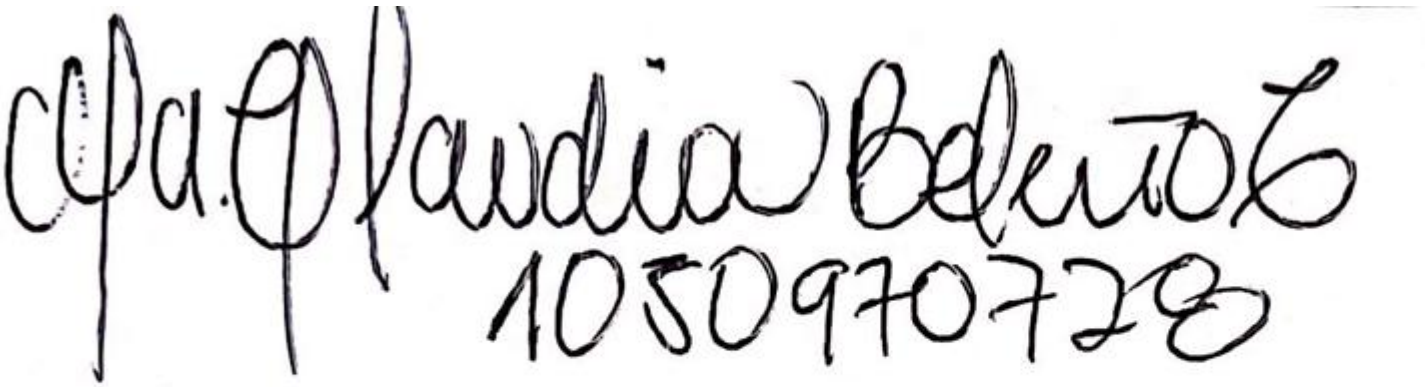
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240820105097072895328
Fecha	2024-08-20
Cedula Persona Atendida:	52077386
Nombre Persona Atendida:	HORTENCIA MARGARITA QUINTANA FLOREZ
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CON AFINIA POR NO ACEPTAR CONVENIO
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDÓ ATENCION A LA USUARIA QUIEN SE ACERCA A LA PERSONERIA ANGUSTIADA PORQUE SE ENCUENTRA SIN SERVICIO DE ENERGIA A QUIEN SE LO SUSPENDIERON POR MORA EN FACTURAS, ES PÁCIENTE HIPERTENSA Y REQUIERE EL SERVICIO DE MANERA URGENTE. MANIFIESTA QUE SE ACERCO A LA EMPRESA CON $500.000, PERO ESTA SE NEGÓ DEBIDO A QUE PARA HACER UN ACUERDO DEBIA CANCELAR LA SUMA DE $3.000.000 LOS CUALES NO TENIA EN EL MOMENTO. SE LE BRINDÓ AYUDA DE LA MANO CON LA DRA LILIAN OSPINO QUIEN TOMÓ CONTACTO CON LA EMPRESA.

Responsable:



MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS
C.C 1050970728

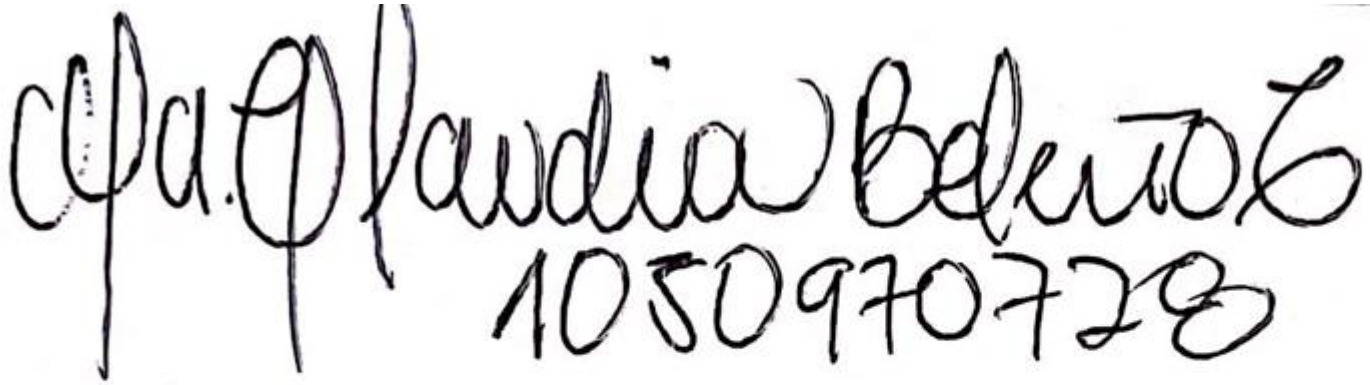
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240809105097072893562
Fecha	2024-08-09
Cedula Persona Atendida:	45455982
Nombre Persona Atendida:	ESTHER MORENO ORTEGA
Asunto:	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDÓ ASESORIA A LA USUARIA QUIEN MANIFIESTA QUE RECIBIÓ RESPUESTA POR PARTE DE AFINIA DONDE LE INDICAN QUE PUEDE PRESENTAR RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION POR UNA ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR, PERO SE LE INDICÓ QUE POR PRESENTAR UNA DEUDA DE 1.530.000 POR EL NO PAGO DE LAS SUMAS QUE NO SON OBJETO DE RECLAMO , EL RECURSO NO PUEDE SER PRESENTADO A NO SER QUE CANCELE Y SE PONGA AL DIA, A LO QUE MANIFESTÓ QUE ES IMPOSIBLE PORQUE NO CUENTA LOS RECURSOS. ASI MISMO, SE LE ASESORÓ PARA QUE SE ACERCARA A LA CASA DE JUSTICIA DE CHIQUINQUIRA DONDE ESTA LA OFERTA DE SERVICIOS DE AFINIA Y PERSONERIA, Y MANIFIESTE LA PROBLEMATICA ACTUAL QUE ES QUE SU BARRIA NO CUENTA CON INSTALACION DE REDES, POR ENDE ESTAN CONECTADOS TODOS EN UN MISMO POSTE.

Responsable:



MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS
C.C 1050970728

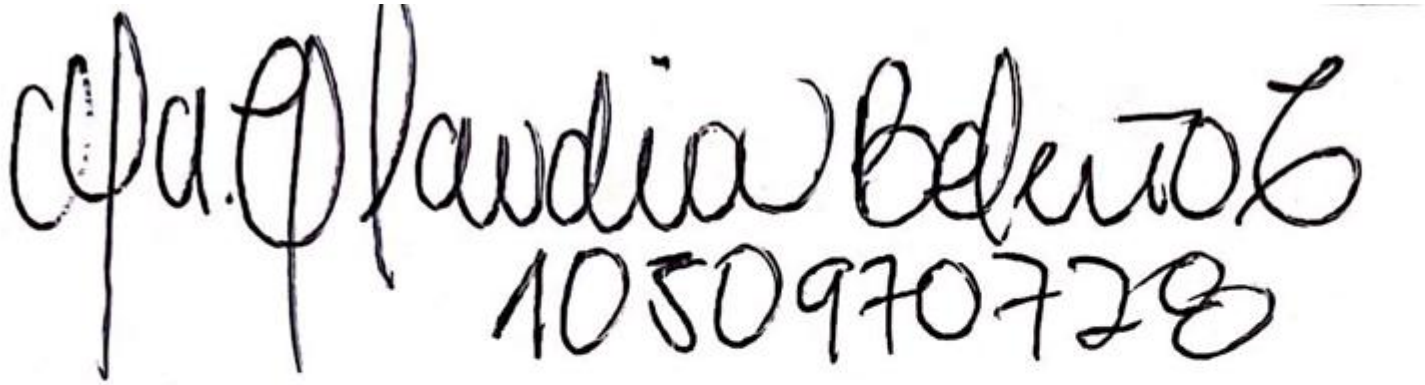
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240726105097072890932
Fecha	2024-07-26
Cedula Persona Atendida:	45436109
Nombre Persona Atendida:	CARMEN ROSA GRATEROL CABAS
Asunto:	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR
Motivo:	RESPUESTA DEL RECURSO DE APELACION DE AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDÓ ASESORIA A LA USUARIA QUIEN MANIFIESTA QUE LE LLEGÓ RESPUESTA DEL RECURSO DE REPOSICION QUE PRESENTÓ NO. RE2210202428615 A BUSCAR UNA EXPLICACION. SE LE INDICÓ QUE SU EXPEDIENTE FUE ENVIADO A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS.

Responsable:



MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS
C.C 1050970728

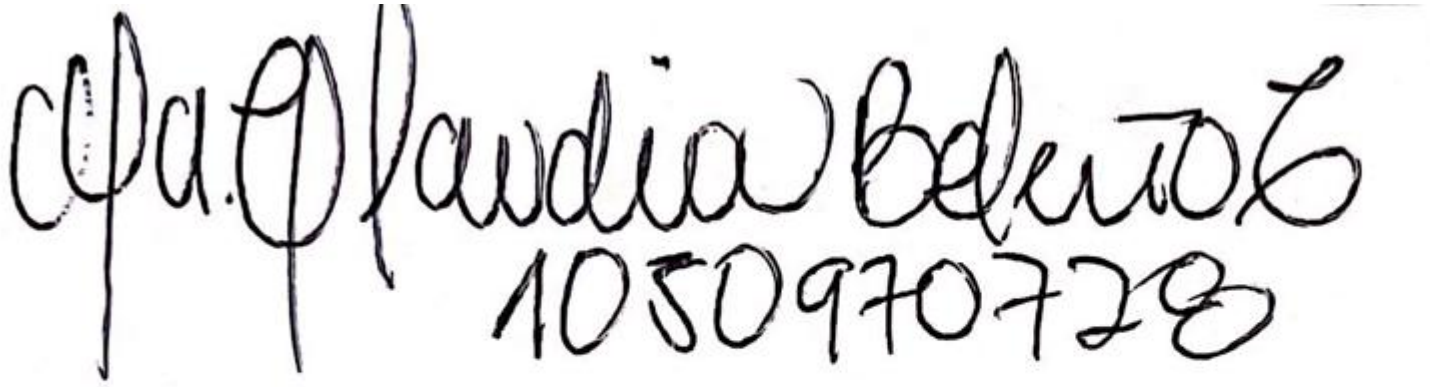
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240726105097072890930
Fecha	2024-07-26
Cedula Persona Atendida:	45755228
Nombre Persona Atendida:	AURA MARIA SALAS PEREZ
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	QUEJA CON SURTIGAS QUE NO SE FELEJAS LOS PAGO DE BRILLA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDÓ ASESORIA A LA USUARIA QUIEN MANIFIESTA QUE ACTUALMENTE NO SABE QUE LE ESTAN COBRANDO EN LA FACTURA DEL GAS PERO ESTA VIENE MUY ELEVADA. SE LE INDICÓ QUE SE ACERCARA A SOLICITAR UN ESTADO DE CUENTA EN LA EMPRESA SURTIGAS.

Responsable:



MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS
C.C 1050970728

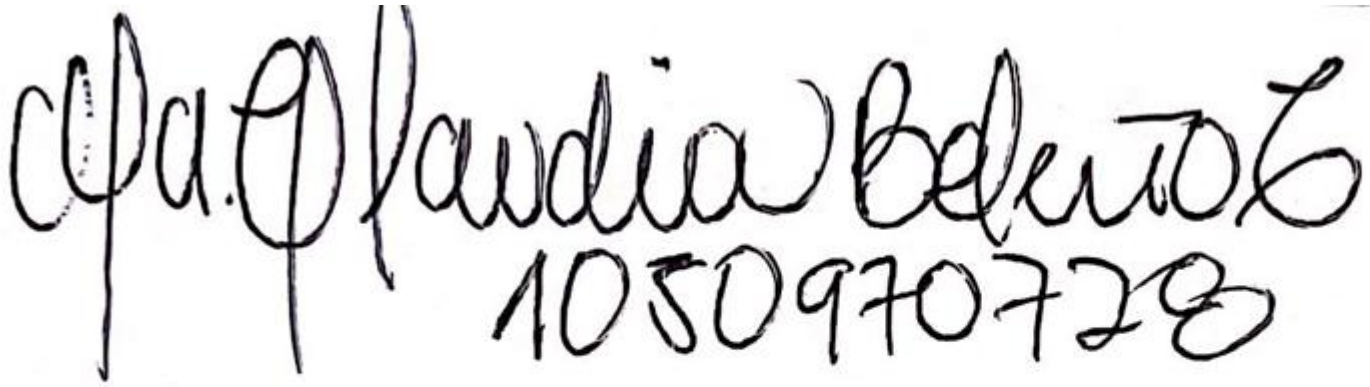
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240726105097072890903
Fecha	2024-07-26
Cedula Persona Atendida:	73134311
Nombre Persona Atendida:	JOSE ALFREDO MUÑOZ CASTILLA
Asunto:	MALA PRESTACION DEL SERVICIO
Motivo:	QUEJA CON AGUACAR POR MAL PRESENTACION DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE RECEPCIONÓ QUEJA AL USUARIO, QUIEN PRESENTA QUEJA CONTRA AGUAS DE CARTAGENA Y MANIFIESTA SER UNA PROBLEMATICA URGENTE.

Responsable:



MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS
C.C 1050970728

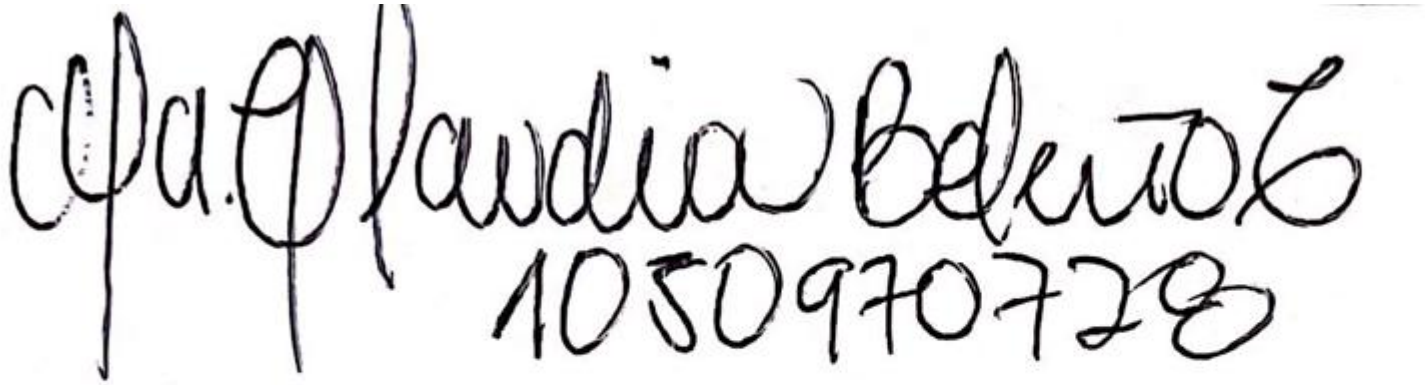
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240726105097072890789
Fecha	2024-07-26
Cedula Persona Atendida:	45685229
Nombre Persona Atendida:	ELSA RODRIGUEZ GONZALEZ
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CON SURTIGAS POR POR ALTA FACTURACION
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

LA USUARIA MANIFIESTA QUE LA FACTURA LE LLEGA POR UN VALOR MUY ELEVADO PORQUE TIENE UN ACUERDO DE PAGO VIGENTE, EL CUAL MENSUAL LE COBRAN UNA CUOTA MUY ALTA. SE LE EXPLICÓ QUE COMO REALIZÓ UN ACUERDO CON LA EMPRESA ES DIRECTAMENTE CON ELLOS PARA SOLICITAR UN CAMBIO DE LA CUOTA.

Responsable:



MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS
C.C 1050970728

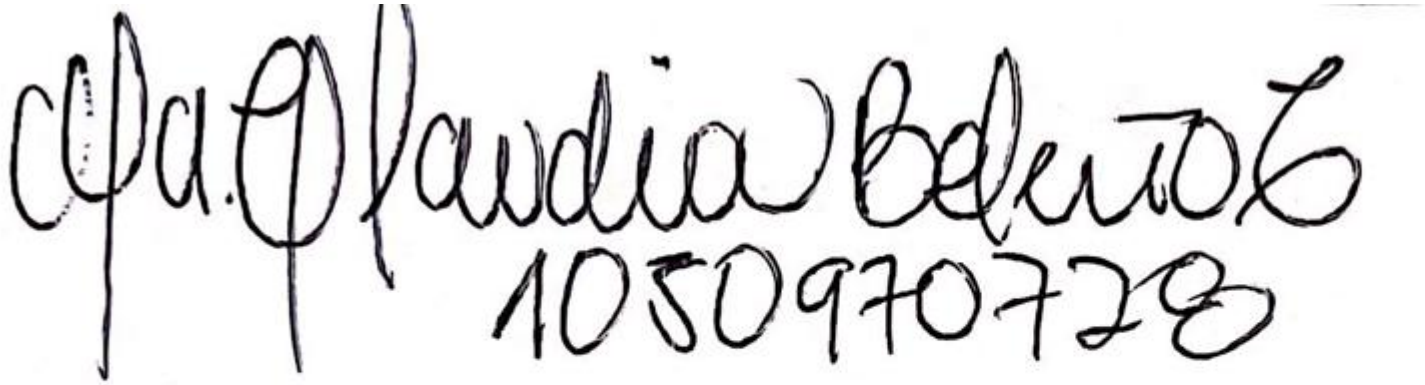
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240726105097072890779
Fecha	2024-07-26
Cedula Persona Atendida:	45368708
Nombre Persona Atendida:	BERNARDA OROZCO PADILLA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDÓ ASESORIA A LA USUARIA QUIEN SE ACERCA CON RESPUESTA DE SU RECLAMACION DONDE AFINIA LE INDICA QUE DEBE ESPERAR UN PERIODO DE PRUEBA DE 30 DIAS Y NO ENTENDIA EL PROCEDIMIENTO. SE LE EXPLICÓ Y ASI MISMO, SE LE INDICÓ QUE COMO TIENE VARIAS RECLAMACIONES DEBE SOLICITAR LA OTRA RESPUESTA.

Responsable:



MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS
C.C 1050970728

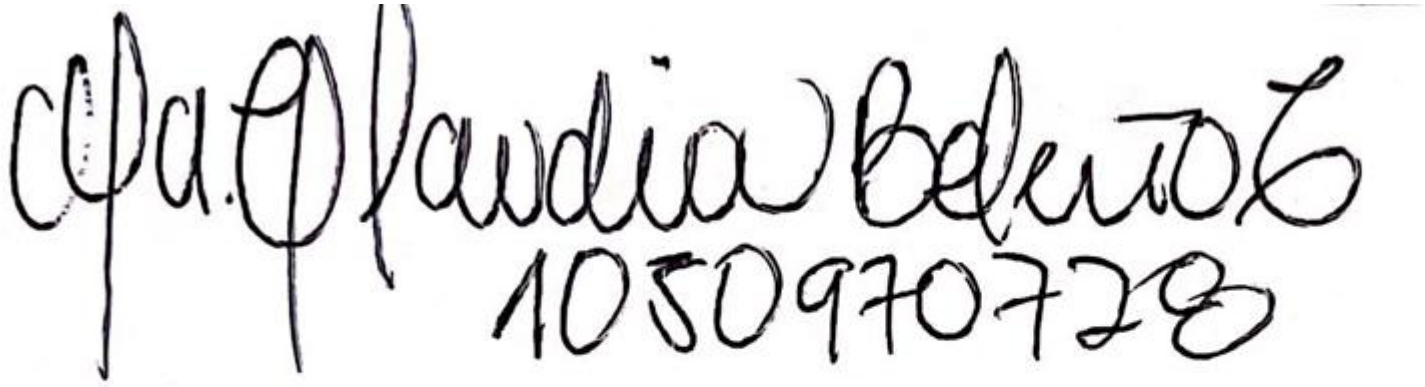
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	240726105097072890774
Fecha	2024-07-26
Cedula Persona Atendida:	64515266
Nombre Persona Atendida:	DORA ALICIA ALCAZAR DE BLANCO
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDÓ ASESORIA A LA USUARIA QUIEN SE ACERCA MANIFESTANDO QUE EN LA FACTURA LE APARECEN DOS DOCUMENTOS VENCIDOS ESTANDO ELLA AL DIA CON SUS OBLIGACIONES, LAS CUALES MES A MES CANCELA PUNTUAL. SE LE INDICÓ QUE DEBE ACERCARSE A LA EMPRESA A SOLICITAR UN ESTADO DE CUENTA DETALLO CON RELACION A SU NIC Y LUEGO APORTARLO PARA PODER PROCEDER CON LA RECLAMACION.

Responsable:



MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS
C.C 1050970728