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

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.CO1.PCCNTR.6140022	
OBJETO	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADA Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
VALOR DEL CONTRATO	$ 15400000
PLAZO DE EJECUCION	7 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	01 de Abril del 2024
FECHA INICIO CONTRATO	01 de Abril del 2024
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1047430707
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
VALOR PAGO PARCIAL:	2200000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 01 de Julio al 31 de Julio del 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	240711104743070788079	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA SONIA ROSA DIAZ SOSA C.C. 45.480.793, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE NO TIENE MEDIDOR PERO LA EMPRESA LE SOLICITA ESTAR AL DIA CON SUS FACTURAS, PARA PODER INSTALAR MEDIDOR, MANIFIESTA LA USUARIA QUE LA DEUDA CON LA EMPRESA ASCIENDE A LA SUMA DE MAS DE 10 MILLONES DE PESOS, Y NO SE ENCUENTRA EN CONDICIONES ECONOMICAS DE ASUMIR TODA LA DEUDA. NIC 7081265 Y 7081266
2	240711104743070788095	2024-07-11	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORA DERECHO DE PETICION A LA USUARIA JACKELINE HERRERA SANCHEZ, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE LE ESTAN FACTURANDO CONSUMO ESTIMADO, DONDE EL MEDIDOR FUE CONECTADO PERO NO INSTALADO, Y EL APARTAMENTO ESTA NORMALIZADO CON EL ANTERIOR CONTADOR QUE NO SE HA DESCONECTADO. NIC – 1294121
3	240711104743070788108	2024-07-11	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA REBECA DEL CARMEN ANGULO NAVAJA, TODA VEZ QUE DESCONOCE LAS 88 FACTURAS QUE LA EMPRESA AFINIA LE PRETENDE COBRAR POR VALOR DE $8.949.260, POR LO QUE SE ELABORA DERECHO DE PETICION DIRIGIDO A LA EMPRESA AFINIA, CON EL FIN DE QUE LA EMPRESA EXPIDA UN DETALLADO DE CUENTA.
4	240711104743070788122	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORA DERECHO DE PETICION A LA USUARIA ANA ROSA RUIZ DIAZ, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE LA EMPRESA LE ESTA FACTURANDO ALTO CONSUMO. NIC. 6310350
5	240711104743070788150	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CONSUMO ESTIMADO	SE REALIZA ORIENTACION
6	240711104743070788156	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	SILENCIO ADMINISTRATIVO	ASESORIA POR DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO
7	240711104743070788157	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	ASESORIA ACCESO A INFORMACION DE CREDITOS

8	240711104743070788164	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL SERVICIO	ASESORIA ESPECIALIZADA
9	240711104743070788165	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CAMBIO DE MEDIDOR	ASESORIA
10	240711104743070788166	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CONSUMO ESTIMADO	SE LE BRINDA ASESORIA AL USUARIO EDINSON MALDONADO HOYOS, PRESENTA PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, TODA VEZ QUE LA EMPRESA TIENE UN AÑO DE ESTAR ESTIMANDO LOS CONSUMOS, POR LO QUE SE ELABORA DERECHO DE PETICION AL USUARIO. POLIZA. 746153
11	240711104743070788169	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE BRINDA A SESORIA A LA USUARIA ELENA PACHECO DE AMIN, QUIEN MANIFIESTA QUE TIENE UNA DEUNDA CON LAS EMPRESA AFINIA Y AGUAS DE CARTAGENA Y QUE AMBOS SERVICIOS ESTAN SUSPENDIDOS, QUE NO TIENE COMO PAGAR LO ADEUDADO, SE LE INFORMA A USARIA QUE DEBE BUSCAR LA MANERA DE CONSEGUIR EL 10% DE LO ADEUDADO, PARA PODER LOGRAR LOS ACUERDOS DE PAGO CON LAS EMPRESAS Y QUE SU SERVICIOS SEAN ACTIVADOS.
12	240711104743070788181	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORA RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470884813, FECHADA 03 DE JULIO DE 2024. (NIC NO.1133749)., USUARIA ADY RUTH PINEDO RAMOS.
13	240711104743070788183	2024-07-11	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORO A LA USUARIA DENIS LOPEZ MONTERROSA C.C NO. 23.191.967, RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No.202470905815, FECHADA 08 DE JULIO DE 2024. (NIC No.1206639).
14	240711104743070788185	2024-07-11	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA MARIA OLIVA RAMIREZ C.C NO. 22.241.467, EN LA ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202470878011, FECHADA 02 DE JULIO DE 2024. (NIC No.7857265).
15	240711104743070788191	2024-07-11	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470849090, FECHADA 24 DE JUNIO DE 2024. (NIC NO.1156773). USUARIO MANUEL ZUÑIGA
16	240711104743070788195	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE BRINDO ASESORIA A LA USUARIA ZULLY RODRIGUEZ CRUZ C.C. 31.268.027 DE CALI, QUIEN MANIFIESTA QUE PRESENTO RECLAMO EN EL MES DE JUNIO DE 2024 FRENTE AL ALTO CONSUMO FACTURADO EN MAYO DE 2024, LA EMPRESA REALIZO VISITA TECNICA, SE LE EXPLICA A LA USUARIA LOS TERMINOS DE LEY, DEBE ESPERAR QUE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA EMITA DECISION EMPRESARIAL. POLIZA- 540704
17	240711104743070788196	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA YAJAIRA SILVA MONCADA, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, PONE DE PRESENTE DECISION EMPRESARIAL, 2024-1506-49122-S, DE FECHA 27 DE JUNIO DE 2024, DONDE LA EMPRESA CONFIRMA DECISION EMPRESARIAL, POR ENDE SE VA A SURTIR RECURSOS DE APELACION ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS.
18	240711104743070788199	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CONSUMO ESTIMADO	SE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA GLEIDIS JOSE SILVA BLANCO NIC. 42586231, SE ENVIA SU CASO AL DOCTOR CHRISTIAN CAMILO BUSTILLO RICARDO, ABOGADO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.
19	240711104743070788200	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBROS INDEBIDOS	SE BRINDA ASESORIA AL USUARIO OMAR CABARCAS PAJARO, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA VEOLIA, TODA VEZ QUE LE ESTAN REALIZANDO DOBLE COBRO DEL SERVICIO DE ASEO, YA PRESENTO RECLAMO EESTA A LA ESPERA DE RESPUESTA DE LA EMPRESA VEOLIA, SE REMITE AL DOCTOR CRISTIAN BUSTILLO ABOGADO ASESOR DE LA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS. PÓLIZA NO. 626004. NIC. 7555410
20	240711104743070788202	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE PRESENTO LA SEÑORA INES EXTREMOR BERRIO, LA CUAL EXPONE PROBLEMATICA CON LA EMPRESA ACUCACAR, POR COBRO DE REPARACION DE ACOMETIDA EXTERNA, LO CUALES ACRECENTAN EL COSTO DE SU FACTURA, DEL SUMINISTRO CON POLIZA NO. 774554, se remite al abogado Cristian bustillo abogado asesor de la super intendencia de servicios publicos
21	240711104743070788203	2024-07-11	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CAMBIO DE MEDIDOR	SE brinda asesoría al señor RAFAEL MANUEL CRUZ DE LA CRUZ NIC 1318986 frente a la SOLICITUD SERVICIO NUEVO se remite al abogado Cristian bustillo abogado asesor de la super intendencia de servicios publicos

22	240711104743070788205	2024-07-11	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORO DERECHO DE PETICION A LA USUARIA ETELVINA CASTILLO DE BLANCO, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA POR FACTURAR ALTO CONSUMO EN EL MES DE JUNIO Y JULIO DE 2024. NIC. 1256124
23	240711104743070788211	2024-07-11	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL 202470799547 FECHADA 13 DE JUNIO DE 2024. (NIC 7124038), TODA VEZ QUE LA EMPRESA AFINIA LE VIENE ESTIMANDO LOS CONSUMOS HACE MAS DE 1 AÑO.
24	240719104743070789675	2024-07-19	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE LE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA ROSAURA ALVAREZ, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE LA EMPRESA LE FACTURO ALTO CONSUMO EN EL MES DE JUNIO DE 2024, LA USUARIA PRESENTO RECLAMO EL 20 DE JUNIO DE 2024, SE LE INVITA A LA USUARIA ACERCARSE A LA EMPRESA AFINIA A NOTIFICARSE DE LA DECISION EMPRESARIAL, Y UNA VEZ TENGA RESPUESTA ACERCARSE NUEVAMENTE A ESTA DELEGADA.
25	240719104743070789692	2024-07-19	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO DERECHO DE PETICION A LA USUARIA DENISES CABARCAS CABARCAS, FRENTE AL CONSUMO ESTIMADO FACTURADO EN EL MES DE JULIO DE 2024. NIC – 6788510
26	240719104743070789710	2024-07-19	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBROS INDEBIDOS	SE BRINDA ASESORIA AL USUARIO RODOLFO GOMEZ, QUIEN SE LE ELABORA DERECHO DE PETICION TODA VEZ QUE LA EMPRESA AFINIA, DESPUES DE EMITIDA Y PAGADA LA FACTURA DEL MES DE MARZO, LE DICE QUE TIENE UN SALDO EN MORA, INDICANDOLE QUE LA FACTURA DE MARZO SE LA REFACTURARON. NIC- 7731170
27	240719104743070789725	2024-07-19	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470909201, FECHADA 08 DE JULIO DE 2024. (NIC NO.7827521)., A LA USUARIA LIBORIA POLANCO MARTINEZ C.C. NO. 45.469.867, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA TODA VEZ QUE LA EMPRESA LE VIENE ESTIMANDO LOS CONSUMOS HACE MAS DE 3 PERIODOS.
28	240719104743070789745	2024-07-19	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE BRINDA ASESORIA AL USARIO FREDYS ARZUZA NORIEGA C.C. NO. 73.097.801, EN LA ELABORACION DE RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL 202470954651 FECHADA 17 DE JULIO DE 2024. (NIC 1139162). TODA VEZ QUE LA EMPRESA AFINIA VIENE ESTIMANDO LOS CONSUMOS HACE MAS DE 5 PERIODOS.
29	240719104743070789758	2024-07-19	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBROS DE RECONEXION	SE LE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA AYDA MALDONADO, FRENTE A LAS DUDAS QUE PRESENTA SOBRE LA FACTURA, S ELE EXPLICA LOS VALORES FACTURADOS, Y SE LE INDICA QUE LE ESTAN COBRANDO RECONEXION, MANIFIESTA LA USUARIA QUE SU SERVICIO FUE SUSPENDIDO, SE LE EXPLICA A LA USUARIA QUE ESE VALOR HACE REFERENCIA A LOS GASTOS DE RECONEXION QUE INCURRIO LA EMPRESA, SE LE INDICA QUE DEBE ESTAR PENDIENTE A LA FACTURA DEL MES DE AGOSTO, TODA VEZ QUE LA EMPRESA NO DEBE VOLVER A GENERAR ESE COBRO. POLIZA 564107.
30	240719104743070789761	2024-07-19	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBROS POR TRABAJOS	SE LE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA CARMEN ELENA FRANCO OSORIO, FRENTE A SU INQUIETUD TODA VEZ QUE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA EMITIO DECISION EMPRESARIAL, DONDE REAJUSTAN VALOR DE TRABAJOS DE ACUEDUCTO, SE LE EXPLICA A LA USUARIA Y ENTIENDE LO EXPLICADO, POLIZA 676250.
31	240719104743070789780	2024-07-19	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL 202470943370 FECHADA 15 DE JULIO DE 2024. (NIC 1321677). USUARIA YOLEIMA MARTINEZ SIERRAC.C. NO. 45.688.844, TODA VEZ QUE LA EMPRESA AFINIA LE ESTA ESTIMANDO LOS CONSUMOS DE ABRIL A JUNIO DE 2024.
32	240719104743070789813	2024-07-19	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL 202470910088 FECHADA 08 DE JULIO DE 2024. (NIC 7403790), AL USUARIO OMAR DAVID GUZMAN CARO C.C. NO. C.C. 84.093.769 DE RIOHACHA
33	240719104743070789834	2024-07-19	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE ELABORO DERECHO DE PETICION AL USUARIO RAFAEL ENRIQUE MACIA BASSA, POR UN FUNDAMENTO Y SOPORTES DEL CONSUMO NO REGISTRADO PENDIENTE POR FACTURAR 1184935301, EMITIDO POR LA EMPRESA AFINIA. NIC- 1184935
34	240719104743070789843	2024-07-19	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBROS INDEBIDOS	SE ELABORA RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL OFICIO PQR NO. 661424, FECHADA 12 DE JUNIO DE 2024. (PÓLIZA 766052). TODA VEZ QUE LA EMPRESA VEOLIA, FACTURA COMO SI EXISTIERAN DOS UNIDADES RESIDENCIALES SIENDO UNA SOLA.

35	240719104743070789848	2024-07-19	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORO RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470940906 FECHADA 15 DE JULIO DE 2024. (NIC NO. 7417908), A LA USUARIA AMPARO DE JESUS TRESPALACIOS GUZMAN
36	240725104743070790584	2024-07-25	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBRO DE TARIFA ESTIMADA	LA USUARIA MARIA ANTONIA CALLE ORTEGA IDENTIFICADA CON CEDULA NO. 25.955.794, PRESENTA DECISION EMPRESARIAL QUE EMITE LA EMPRESA AFINIA, SOBRE SU PROBLEMATICA, TODA VEZ QUE LA EMPRESA LE FACTURA ESTIMADA AL NIC. 7112309, EL CUAL NO TIENE MEDIDOR AL CUAL REGISTRAR LECTURA, INDICA QUE TIENE DOS APARTAMENTOS QUE SE ENCUENTRAN NORMALIZADOS CON MEDIDOR. LA EMPRESA PARA PODER DAR DE BAJA SOLICITA CERTIFICADO DE TRADICION Y LIBERTAD, EL BARRIO DONDE EL PREDIO ESTA OCUPADO NO ESTA LEGALIZADO, LA DELEGADA EN SERVICIOS PUBLICOS OFICIO A LA EMPRESA AFINIA. SE LE INVITA A VOLVER PARA PODER DIALOGAR CON LA DELEGADA, Y BRINDAR UNA SOLUCION.
37	240725104743070790602	2024-07-25	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	COBRO DE TARIFA ESTIMADA	SE ELABORO RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470908573, FECHADA 08 DE JULIO DE 2024. (NIC NO. 1177514). USUARIA LISBETH ESTHER PATERNINA REYES C.C. NO. 45.498.180 DE CARTAGENA
38	240725104743070790638	2024-07-25	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORO RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470857073, FECHADA 25 DE JUNIO DE 2024. (NIC NO.7403819), DANILSA ZUÑIGA C.C. NO. 23.238.114
39	240725104743070790656	2024-07-25	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBRO DE RECONEXION ILEGAL	SE ELABORA DERECHO DE PETICION A LA USUARIA MILVIA CASTRO DE CASTRO C.C. NO. 22.788.480, SOLICITANDO A LA EMPRESA SURTIGAS UN DETALLADO DE DEUDAS TODA VEZ QUE DESCONOCE VALORES FACTURADOS Y POR COBRO DE RECONEXION, NUNCA LE REALIZARON CORTE FISICO EN EL PREDIO. Contrato- 4581230
40	240725104743070790691	2024-07-25	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORA DERECHO DE PETICION A LA USUARIA FACUNDA TORRES REYES, FRENTE A LOS CONSUMOS FACTURADO POR LA EMPRESA SURTIGAS. CONTRATO- 479392
41	240725104743070790697	2024-07-25	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	DEFICIENCIAS EN INFRA ESTRUCTURA DE REDES DE ACUEDUCTO	SE ELABORA DERECHO DE PETICION, CONTRA LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, TODA VEZ QUE DESDE HACE MAS DE 10 AÑOS VIENEN PRESENTANDO INCONVENIENTE CON EL ALCANTARILLADO, , TODA VEZ QUE HAY EROSIÓN DE LAS AGUAS NEGRAS, EL CUAL AFECTA A TODA LA CALLE. PÓLIZA – 608330-608329. ARELIS BLANCO CASTRO.
42	240725104743070790698	2024-07-25	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	DEFICIENCIAS EN INFRA ESTRUCTURA DE REDES DE ACUEDUCTO	SE ELABORA DERECHO DE PETICION, CONTRA LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, TODA VEZ QUE DESDE HACE MAS DE 10 AÑOS VIENEN PRESENTANDO INCONVENIENTE CON EL ALCANTARILLADO, , TODA VEZ QUE HAY EROSIÓN DE LAS AGUAS NEGRAS, EL CUAL AFECTA A TODA LA CALLE. PÓLIZA – 608330-608329. MAYERLI BARRIOS LORDUY
43	240725104743070790705	2024-07-25	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBROS INDEBIDOS	SE ELABORA DERECHO DE PETICION AL USUARIO BALDWIN BARRIOS PEREZ, CON EL FIN DE QUE LA EMPRESA AFINIA REALICE CAMBIO DE FECHAS DE FACTURACION, CON EL FIN DE QUE LA MISMA COINCIDAN CON LAS FECHAS DE LOS PAGOS DE SU PENSION. NIC 1199880
44	240725104743070790707	2024-07-25	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORA DERECHO DE PETICION A LA USUARIA CARMENZA ARIZA ARANGO IDENTIFICADA CON CEDULA DE CIUDADANIA NO. 45.420.535, POR ALTO CONSUMO FACTURADO EN EL MES DE JULIO DE 2024. SE LE EXPLICA A LA USUARIA LA DESVIACION SIGNIFICATIVA, DICE ENTENDER ANTE LA INSISTENCIA SE ELABORA DERECHO DE PETICION E INDICA QUE VIENE PRESENTANDO RECLAMOS HACE MAS DE 5 PERIODOS. NIC. 1175403
45	240725104743070790727	2024-07-25	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	CAMBIO UBICACIÓN DE MEDIDOR	SE ELABORO DERECHO DE PETICION A LA USUARIA PETRONA ARRIETA DE ESTRADA, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE REUBICARON MEDIDORES EN UN POSTE, EL CUAL LO DEJARON A UNA ALTURA ACCESIBLE PARA CUALQUIER PERSONA, PUEDA HACER MAL USO. NICS 1229867-6946342.

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
1047430707

Cartagena de Indias, 29 de Julio del 2024

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista LIZ DAIANA SERNA FLOREZ , identificado(a) con cedula de ciudadania No. 1047430707, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.6140022 en su cuota No. 4 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,



HERVER DE JESUS CARDENAS PAJARO
9294935

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6140022	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 01 de Abril del 2024
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: LIZ DAIANA SERNA FLOREZ CC/NIT: 1047430707
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: RITA LOPEZ OROZCO
1.6 Objeto:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADA Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
1.7 Plazo:	7 MESES
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	01 de Abril del 2024
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6140022	
2.1 CDP No:	69
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	231
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 15400000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 2200000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6140022	
El suscrito Supervisor, por medio del presente informe certifica que ha revisado a través del sistema SIAP y/o SECOP II el informe de actividades presentado por el contratista y los soportes de estas, para acreditar el cumplimiento del objeto contractual durante el periodo de ejecución comprendido entre Del 01 de Julio al 31 de Julio 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 31 de Julio del 2024.



RITA LOPEZ OROZCO
33151544

CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

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

Ciudad y Fecha:	Cartagena de Indias, 29 de Julio de 2024	Cuenta Cobro No.	4

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
IDENTIFICACIÓN No. 1047430707

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

POR CONCEPTO DE:

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

Desembolso No.	4	Periodo reportado:	Del 01 de Julio al 31 de Julio del 2024

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

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
1047430707

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1047430707		SERNA FLOREZ LIZ DAIANA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CL 13 N11	CARTAGENA-BOLIVAR	3043921316	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-07	2024-07	805956740	9470110460	I	2024/08/02	2024/07/29	BANCO DAVIVIENDA	0	$377,300

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO					PENSION		SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,300,000	$208,000			$1,300,000	$162,500			$0	$0			$1,300,000	$6,800		$0	$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,300,000	$208,000			$1,300,000	$162,500			$0	$0			$1,300,000	$6,800		$0	$0
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)					$1,300,000	$208,000			$1,300,000	$162,500			$0	$0			$1,300,000	$6,800		$0	$0
1	CC	1047430707	SERNA LIZ	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$162,500		0	$0	$0	14-23	30	$1,300,000	$6,800	0	$0	$0
Total		**Afiliados(1)**				$1,300,000	$208,000			$1,300,000	$162,500			$0	$0			$1,300,000	$6,800		$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1047430707		SERNA FLOREZ LIZ DAIANA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CL 13 N11	CARTAGENA-BOLIVAR	3043921316	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-07	2024-07	805956740	9470110460	I	2024/08/02	2024/07/29	BANCO DAVIVIENDA	0	$377,300

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$208,000	$0	$0	$208,000
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	$208,000	$0	$0	$208,000
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$6,800	$0	$0	$6,800
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	$6,800	$0	$0	$6,800
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$162,500	$0	$0	$162,500
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	1	$162,500	$0	$0	$162,500
TOTAL				1	$377,300	$0	$0	$377,300

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

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

SOLICITUD DE INTERVENCION FRENTE A LA EMPRESA AAFINIA – NIC 7081265 Y 7081266

Cordial saludo:

De conformidad con sus deberes de asesoría al usuario en materia de servicios públicos domiciliarios contenido en el artículo 157 de la Ley 142 de 1994, así como las competencias en materia de protección de derechos fundamentales de los ciudadanos, acudo usted para que me asigne al abogado **RITA LOPEZ,** personera delegada de la Oficina de Servicios públicos para intervención frente la problemática con la empresa **AFINIA S.A. E.S.P.,** toda vez que la empresa me factura consumo estimado desde el año 2018, en varias oportunidades me he acercado a la empresa a solicitar la instalación del mismo, pero la empresa se niega toda vez que tengo que ponerme al día en las facturas que debo.

La empresa AFINIA S.A. E.S.P., está solicitando pagar la totalidad de la deuda del NIC 7081266 suma que asciende al valor de $10.010.676;
y el NIC 7081265 que asciende a la suma de $10.466.436.

Actualmente, no me encuentro en condiciones económicas de asumir la totalidad de la deuda, Por lo que solicitó la intervención de esta Personería, con el fin de que se practique una visita técnica a mis predios, donde se verifique que no tienen medidor, y que los mismos sean instalados, de igual manera, solicito una rebaja y/o reajuste de mis facturas y que me permitan pagarlas en cuotas bajas.

Cordialmente,

Sonia R. Díaz S.

SONIA ROSA DIAZ SOSA
C.C. 45.480.793
Cel: 3014445725
Dirección: Pasacaballo carrera 17 #21- 150 sector positas

Powered by CamScanner

afinia
Grupo-epm
Caribemar de la costa S.A.S. E.S.P. NIT. 901.380.949 - 1

Operador de Red: Caribemar de la Costa S.A.S E.S.P
NIU: 19695815
Call Center: 115 - 605-6502120
Dirección: Carrera 13B # 26-78 Piso 3 Ed. Chambacu - Cartagena. Telefon

NIC: 7081266

Datos del Usuario y/o Suscriptor

Titular de Pago
LEON JOSE LUIS

Usuario o suscriptor
LEON JOSE LUIS

Estrato/Clasificación
Resid. Estrato 1 E.Carib

Dirección de suministro
CL 9 CR 18-91
PASACABALLO
CARTAGENA
NIC ANT 6235966

Dirección de Envío
CL 9 CR 18-91
PASACABALLO
CARTAGENA
PASACABALLOS

Total a pagar mes:	$ 323.100
Total documento por pagar:	$8.757.230
Fecha pago oportuno:	30/01/2024
Suspensión a partir de:	31/01/2024
No. Facturas vencidas:	66
Saldo anterior:	$ 8.434.130
Fecha emisión:	22/01/2024
Documento equivalente No.:	9222240107313
ID. de Cobros:	7081266136 - 92

Resumen facturación mes

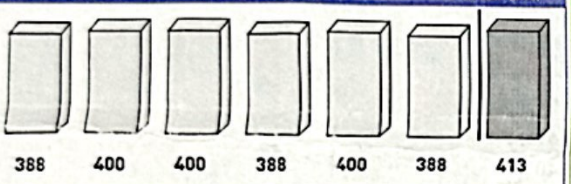
Periodo facturado 21/12/2023 - 22/01/2024

Energía	Otras Entidades			
Energía	Aseo	Imp. Alumbrado Público	Tasa Seguridad y Convivencia Ciudadana	Total a pagar
$ 323.100	$ 0	$ 0	$ 0	$ 323.100

El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha indicada en esta. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SSPD, dentro de los cinco días siguientes al recibo de esta factura. En caso de padecer una situación de vulnerabilidad que pueda afectar sus derechos fundamentales con ocasión de la suspensión deberá acreditarlo antes de la fecha de suspensión.

Para mayor información consulta www.afinia.com.co

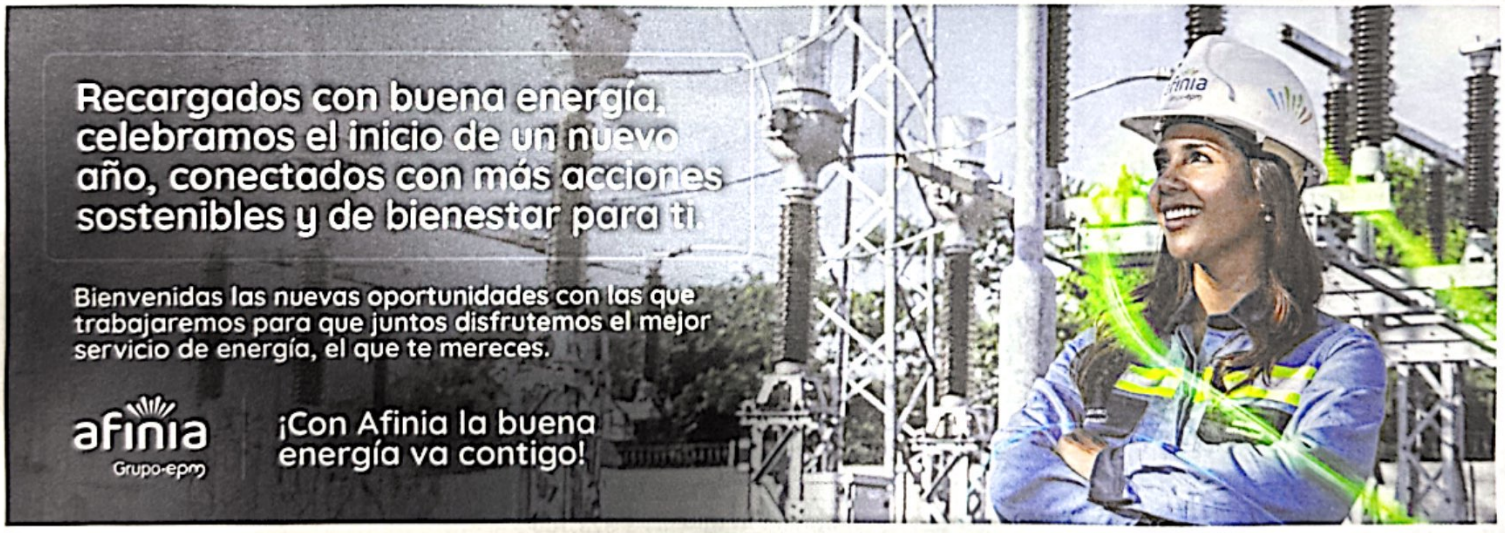
Consumo de los últimos 6 meses (kWh)



Promedio Consumo Diario (kWh): 12,92

Información regulatoria

Opción tarifaria: CaribeMar - AFINIA adoptó las disposiciones de la Res. CREG 101 028 de 2023, que ajusta el cálculo del cargo de comercialización en la fórmula tarifaria general. Esto posibilita la recuperación de saldos acumulados por la opción tarifaria hasta noviembre de 2023, mediante la variable "COT" calculada según la Circular CREG 094 de 2023. Esta medida favorece la recuperación de saldos, contribuyendo a la continuidad operativa de los comercializadores y protege los intereses de los usuarios, ya que asegura condiciones estables para la prestación del servicio.
Calidad del servicio: En virtud del régimen transitorio aplicable al mercado de la Región Caribe durante el 2020 los usuarios serán compensados por el incumplimiento en los indicadores de calidad individual por parte del prestador del servicio según lo establecido en el capítulo 11 del anexo general de la Resolución CREG 097/2008. (Res. CREG 010/2020 Artículo 17).



Para consultas sobre su facturación llama a nuestra línea **Afinia 115**

NIC (Referencia de Pago): 7081266

ID de Cobro: 7081266136 - 92 / Titular: LEON JOSE LUIS

Forma de pago: Efectivo y Tarjeta de Débito
Favor no colocar sellos sobre el código de barras

N° de documentos vencidos	Total documentos por pagar
67	$ 8.757.230

Somos grandes contribuyentes según resolución No 012220 del 26 de diciembre de 2022. Somos agentes de retención de impuesto a las ventas. Somos autorretenedores del impuesto sobre la renta, según decreto 2201 de diciembre 30 de 2016, abstenerse de practicar retención a título de impuesto de renta sobre el servicio de energía. Esta factura presta merito ejecutivo, art 130 ley 142 de 1.994. Para todos los efectos el presente documento se denominará "Documento equivalente a la factura de servicios públicos" de conformidad con lo establecido en el dur reglamentario 1625 de 2016 y guarda los mismos efectos de la factura de servicios públicos contemplada en el capítulo VI de la ley 142 de 1.994.resolución No 012220 del 26 de diciembre de 2022. Somos agentes de retención de impuesto a las ventas.

Fecha de pago oportuno	Total a pagar mes
30/01/2024	$ 323.100

(415)7709998169074(8020)7081266136097O(3900)0008757230(96)20240130

Representante Legal
OMAR OTERO RUIZ
Primer Suplente Gerencia General

(415)7709998169074(8020)7081266136092O(3900)0000323100(96)20240130

IMPRESO POR FICO COLOMBIA S.A. 0000000000164637 - 2210 - 0002 - 0275 - 000978

Powered by CamScanner

Estado de cuenta

No. Facturas Vencidas: 66 Monto: $8.434.130 Fecha Ultimo Pago: Monto: $0

No. Financiaciones pendientes: 0 Monto: $0 Tasa por mora vigente: 0,50%

NIC:	7081266
Total a pagar mes:	$ 323.100
Total documento por pagar:	$8.757.230
Fecha pago oportuno:	30/01/2024

Calidad del Servicio

Circuito / Transformador

CIRCUITO: MAMONAL 8 CODIGO: 10777708 GRUPO CALIDAD: 32

DIUG.: 0360,00 FIUG.: 0 DIU.: 0045,64 FIU.: 24

Otras Entidades

Datos de lectura

Fecha Lectura Anterior: 21/12/2023 Fecha Lectura Actual: 22/01/2024 Días Facturados 32

Medidor	Tipo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Factor Múltiplo	Consumo KWh

Novedad en Lectura: -0- Propiedad del Activo: Empresa ESTIMADO

Costo unitario $/kWh

G:	371,54
T:	51,24
PR:	176,56
R:	27,56
D:	217,19
C:	221,56
CU:	1.065,66

Datos de consumo

	Tarifa en $/kWh		Consumo kWh	Valor en $
Consumo	1.065,66	x	173	184.359,18
	1.065,66	x	240	255.758,40
Subsidio	639,40	x	173	-110.616,20
			Total	329.501

Detalle de conceptos facturados

	Valor ($)
Consumo	440.117,58
Subsidio	-110.616,20
Aporte Foes Aplicado Segun Resolucion	-6.401,00
Aproximacion a decenas	-,38

FOES mes Ene.: Aplicación consumo corriente Res. 01568 deMinminas (37,00 $/kWh), sobre consumo base de liquidación $ 173 kWh, Según Factura: 7081266131 Zona Especial: 9222 - ZE Cartagena_Sur

Subtotal Energia $ 323.100

Subtotal otras entidades $ 0

Tips de eficiencia energetica y seguridad

- Evita que los niños jueguen con las conexiones eléctricas.
- Renueva tus electrodomésticos por unos más eficientes, ahorra energía , ahorra dinero.
- Mientras tengas luz solar no enciendas los bombillos.
- Pinta tu casa con colores claros favorece la iluminación.
- Encarga reparaciones o modificaciones a un electricista competente.

Para mayor información consulta www.afinia.com.co

Puntos de Pago BOLIVAR

Pagos en linea PSE :

https://caribemar.facture.co

CENTROS DE PAGO

Efecty
Supergiros
Prestopunto (Prestasistemas)
Corresponsales Bancarios

Entidades Financieras: CAJEROS
Bancolombia Servibanca (Debito/Credito) (paga facil código de servicio 867)
Banco Davivienda
Banco De Bogotá Cajeros ATH
Banco Bbva
Banco Agrario
Banco Avvillas
Banco Caja Social INTEGRALES
Banco Itau FSCR
Banco Popular CAM
Banco GNB Sudamerís

BILLETERAS (Directamente / PSE)

Nequi
Rappi Pay
Daviplata

CAJAS EN NUESTRAS OFICINAS COMERCIALES

https://energiacaribemar.co/centros-de-atencion/

Powered by CamScanner

afinia
Grupo-epm
Caribemar de la costa S.A.S. E.S.P. NIT. 901.380.949 - 1

NIU: 1965984
Call Center: 115 - 605-4602120
Dirección: Carrera 13B # 26-78 Piso 3 Ed. Chambacu - Cartagena. Telefon

NIC: 7081265

Datos del Usuario y/o Suscriptor

Titular de Pago
LEON JOSE LUIS

Usuario o suscriptor
LEON JOSE LUIS

Estrato/Clasificación
Resid. Estrato 1 E.Carib

Dirección de suministro
CL 9 CR 18-71
PASACABALLO
CARTAGENA
NIC ANT 6235966

Dirección de Envío
CL 9 CR 18-71
PASACABALLO
CARTAGENA
PASACABALLOS

Total a pagar mes:	$ 315.640
Total documento por pagar:	$9.092.830
Fecha pago oportuno:	30/01/2024
Suspensión a partir de:	31/01/2024
No. Facturas vencidas:	67
Saldo anterior:	$ 8.777.190
Fecha emisión:	22/01/2024
Documento equivalente No.:	92222401073140
ID. de Cobros:	7081265129 - 18

Resumen facturación mes

Periodo facturado 21/12/2023 - 22/01/2024

Energía	Otras Entidades			
Energía	Aseo	Imp. Alumbrado Público	Tasa Seguridad y Convivencia Ciudadana	Total a pagar
$ 315.640	$ 0	$ 0	$ 0	$ 315.640

El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha indicada en esta. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SSPD, dentro de los cinco días siguientes al recibo de esta factura. En caso de padecer una situación de vulnerabilidad que pueda afectar sus derechos fundamentales con ocasión de la suspensión deberá acreditarlo antes de la fecha de suspensión.

Para mayor información consulta www.afinia.com.co

Consumo de los últimos 6 meses (kWh)

Periodo actual (kWh)



381	393	393	381	393	381	406

Promedio Consumo Diario (kWh): 12,69

Información regulatoria

Opción tarifaria: CaribeMar - AFINIA adoptó las disposiciones de la Res. CREG 101 028 de 2023, que ajusta el cálculo del cargo de comercialización en la fórmula tarifaria general. Esto posibilita la recuperación de saldos acumulados por la opción tarifaria hasta noviembre de 2023, mediante la variable "COT" calculada según la Circular CREG 094 de 2023. Esta medida favorece la recuperación de saldos, contribuyendo a la continuidad operativa de los comercializadores y protege los intereses de los usuarios, ya que asegura condiciones estables para la prestación del servicio.
Calidad del servicio: En virtud del régimen transitorio aplicable al mercado de la Región Caribe durante el 2020 los usuarios serán compensados por el incumplimiento en los indicadores de calidad individual por parte del prestador del servicio según lo establecido en el capítulo 11 del anexo general de la Resolución CREG 097/2008. (Res. CREG 010/2020 Artículo 17).



Para consultas sobre su facturación llama a nuestra línea **Afinia 115**

NIC (Referencia de Pago): 7081265

ID de Cobro: 7081265129 - 18 / Titular: LEON JOSE LUIS

Forma de pago: Efectivo y Tarjeta de Débito
Favor no colocar sellos sobre el código de barras

Nº de documentos vencidos	Total documentos por pagar
68	$ 9.092.830

Somos grandes contribuyentes según resolución No 012220 del 26 de diciembre de 2022. Somos agentes de retención de impuesto a las ventas. Somos autorretenedores del impuesto sobre la renta, según decreto 2201 de diciembre 30 de 2016, abstenerse de practicar retención a título de impuesto de renta sobre el servicio de energía. Esta factura presta mérito ejecutivo, art 130 ley 142 de 1.994. Para todos los efectos el presente documento se denominará "Documento equivalente a la factura de servicios públicos" de conformidad con lo establecido en el dur reglamentario 1625 de 2016 y guarda los mismos efectos de la factura de servicios públicos contemplada en el capítulo VI de la ley 142 de 1.994 resolución No 012220 del 26 de diciembre de 2022. Somos agentes de retención de impuesto a las ventas.

Fecha de pago oportuno	Total a pagar mes
30/01/2024	$ 315.640

(415)7709998169074(8020)708126512901l0(3900)0009092830(96)20240130

Representante Legal
OMAR OTERO RUIZ
Primer Suplente Gerencia General

(415)7709998169074(8020)708126512901B0(3900)0000315640(96)20240130

IMPRESO POR RICOH COLOMBIA S.A. 0000000000016638 - 2210 - 0002 - 0275 - 000983

Powered by CamScanner

Estado de cuenta

No. Facturas Vencidas: 67 Monto: $8.777.190 Fecha Ultimo Pago: Monto: $0

No. Financiaciones pendientes: 0 Monto: $0 Tasa por mora vigente: 0,50%

NIC:	7081265
Total a pagar mes:	$ 315.640
Total documento por pagar:	$9.092.830
Fecha pago oportuno:	30/01/2024

Calidad del Servicio

Circuito / Transformador

CIRCUITO: MAMONAL 8 CODIGO: 10777708 GRUPO CALIDAD: 32

DIUG.: 0360,00 FIUG.: 0 DIU.: 0045,64 FIU.: 24

Otras Entidades

Datos de lectura

Fecha Lectura Anterior: 21/12/2023 Fecha Lectura Actual: 22/01/2024 Días Facturados 32

Medidor	Tipo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Factor Múltiplo	Consumo KWh

Novedad en Lectura: -0- Propiedad del Activo: Empresa ESTIMADO

Costo unitario $/kWh

G:	371,54
T:	51,24
PR:	176,56
R:	27,56
D:	217,19
C:	221,56
CU:	1.065,66

Datos de consumo

	Tarifa en $/kWh		Consumo kWh	Valor en $
Consumo	1.065,66	x	173	184.359,18
	1.065,66	x	233	248.298,78
Subsidio	639,40	x	173	-110.616,20
			Total	322.041

Detalle de conceptos facturados

	Valor ($)
Consumo	432.657,96
Subsidio	-110.616,20
Aporte Foes Aplicado Segun Resolucion	-6.401,00
Aproximacion a decenas	-,76

FOES mes Ene.: Aplicación consumo corriente Res. 01568 deMinminas [37,00 $/kWh], sobre consumo base de liquidación $ 173 kWh, Según Factura: 7081265124 Zona Especial: 9222 - ZE Cartagena_Sur

Subtotal Energía $ 315.640

Subtotal otras entidades $ 0

Tips de eficiencia energetica y seguridad

- Evita que los niños jueguen con las conexiones eléctricas.
- Renueva tus electrodomésticos por unos más eficientes, ahorra energía , ahorra dinero.
- Mientras tengas luz solar no enciendas los bombillos.
- Pinta tu casa con colores claros favorece la iluminación.
- Encarga reparaciones o modificaciones a un electricista competente.

Para mayor información consulta www.afinia.com.co

Puntos de Pago BOLIVAR

Pagos en linea PSE :

https://caribemar.facture.co

CENTROS DE PAGO

Efecty
Supergiros
Practipunto (Practisistemas)
Corresponsales Bancarios

CAJAS EN NUESTRAS OFICINAS COMERCIALES

https://energiacaribemar.co/centros-de-atencion/

Entidades Financieras:
Bancolombia
Banco Davivienda
Banco De Bogotá
Banco Bbva
Banco Agrario
Banco Avvillas
Banco Caja Social
Banco Itau
Banco Popular
Banco GNB Sudameris

BILLETERAS (Directamente / PSE)
Nequi
Rappy Pay
Daviplata

CAJEROS
Servibanca (Debito/Credito) (paga facil código de servicio 867)

Cajeros ATH

INTEGRALES
FSCR
CAM

Powered by CamScanner

Cartagena de indias D. T. y C., 11 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 – 1294121

JACKELIN HERRERA SANCHEZ, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio nelson mándela sector las torres manzana 3 lote 28 apartamento 202, teléfono: 3182668842, 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**, está facturando el consumo del mes de Febrero y Marzo de 2024 ESTIMADO, lo cual es ilegal porque solo es permitido durante un solo periodo. Consumo que considero demasiado elevado con relación a que el medidor no ha sido conectado desde que lo instalaron el 11 de marzo de 2024, aclaro que el apartamento registra lectura del NIC 7858578. Es por esto que estoy completamente convencido que en mi vivienda no se consume esta cantidad de kWh.

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

CUARTO. Lo anterior representa una clara vulneración a lo preceptuado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en lo relativo a la medición del consumo, y el precio en el contrato:

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

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

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

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

SEXTO. En ese sentido, la empresa no tiene ninguna justificación para haber estimado mis consumos, lo que evidencia la clara omisión de la empresa en sus obligaciones de medir el consumo, en detrimento de mi derecho como usuario de servicio. Ahora considero que este consumo es demasiado elevado, sin justificación alguna. Es por esto que estoy completamente convencido que en mi casa no se consume esta cantidad de kWh.

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

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

PETICIÓN

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

2. SOLICITO que se practique una VISITA TÉCNICA lo más urgente posible indicándome con antelación el día y la hora para estar presente en la misma, con el fin se pueda verificar lo dicho.

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 arriba indicada.

Cordialmente,

JACKELINE HERRERA SANCHEZ
C.C. No. 45.493.175 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 11 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 - 7300184

REBECA DEL CARMEN ANGULO NAVAJA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio Camilo Torres sector Nueva Delhi carrera 80 C No. 40-120, teléfono: 3126295978. 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 prestado por la Empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P - AFINIA FILIAL EPM.**

SEGUNDO. El 07 de mayo de 2024, fue instalado en mi predio medidor, cabe aclarar que en el lote había una construcción que siempre estuvo desocupada, hasta la fecha en que instalaron el medidor. Para mi sorpresa en el mes de diciembre de 2023 la empresa facturo sin hacer la respectiva investigación donde con la simple visita se verificaba que el predio estaba deshabitado y, peor aun la factura llego con 88 documentos vencidos equivalentes a $8.949.260, facturas las cuales desconozco.

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

PETICIÓN

SOLICITO se me expida un detallado donde me expliquen cuales son las 88 facturas o documentos vencidos por valor de $8.949.260, toda vez desconozco, y como lo manifesté anteriormente el predio se encontraba deshabitado.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada

Cordialmente,

REBECA DEL CARMEN ANGULO NAVAJA
C.C. No. 64.556.176 de Sincelejo.

Cartagena de indias D. T. y C., 11 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 – 6310350

ANA ROSA RUIZ DIAZ, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad y con residencia en el barrio San José de los Campanos K 5 carrera 101 A 39D 50, número telefónico 3017191437, 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. Alrededor de 3 meses se independizaron los medidores de la vivienda, por lo que la empresa AFINIA instalo el medidor en mi vivienda, apartamento que se abastecía de un solo medidor anteriormente, lo que me sorprende porque la empresa me factura antes del mes de MAYO de 2024 CONSUMO ESTIMADO y un ALTO CONSUMO en los meses de JUNIO y JULIO de 2024, consumo que considero demasiado elevado, sin justificación alguna, toda vez que es habitada por 3 personas adultas, que la mayor parte del tiempo no permanecemos en la vivienda. Es por esto que estoy completamente convencida que en mi casa no se consume esa cantidad de kWh. Lo más sorprendente es que mes a mes el valor del Kilovatio se viene elevando.

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

CUARTO. Lo anterior representa una clara vulneración a lo preceptuado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en lo relativo a la medición del consumo, y el precio en el contrato:

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

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

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

QUINTO. Lo más grave del asunto es que la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P., en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación de fondo en mi caso. Al respecto, me permito citar el en la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza*: DE LA REVISIÓN PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según el caso*. (Cursiva fuera del texto original).

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

SÉPTIMO. En ese sentido, la empresa no tiene ninguna justificación para haber estimado mis consumos, lo que evidencia la clara omisión de la empresa en sus obligaciones de medir el consumo, en detrimento de mi derecho como usuario de servicio. Ahora considero que este consumo es demasiado elevado, sin justificación alguna. Es por esto que estoy completamente convencido que en mi casa no se consume esta cantidad de kWh.

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

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

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

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

PETICIÓN

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

2. SOLICITO se realice un REAJUSTE y reliquidación de mi factura en los meses de JUNIO y JULIO de 2024, de acuerdo con el consumo real.

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

4. SOLICITO se me expida un detallado donde me expliquen cuales son las 11 facturas o documentos vencidos por valor de $3.011.278, toda vez desconozco, y como lo manifesté anteriormente el predio se encontraba normalizado con el medidor de la vivienda principal.

5. 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 arriba indicada.

Cordialmente,

ANA ROSA RUIZ DIAZ
C.C. No. 22.449.989 de San Onofre, Sucre.

Cartagena de indias D. T. y C., 11 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 -746153

EDINSON MALDONADO HOYOS, Varón, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, residenciado en el barrio Villa hermosa sector nueva Jerusalén Mz 17 Lt 31, teléfono: 3015335545, correo electrónico: edimaldo976@gmail.com. Actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuario del servicio del alcantarillado y acueducto prestado por la empresa **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P,** desde hace mucho tiempo caracterizándome por el cumplimiento oportuno de mis obligaciones contractuales.

SEGUNDO. La factura correspondiente a l mes de MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO y JULIO de 2024, llego con un CONSUMO ESTIMADO demasiado elevado, sin justificación alguna, toda vez que en la lectura anterior se evidencia 356 m3 y en la lectura actual 356 m3, ¿de dónde saca la empresa que mi consumo fue de 12 m3?. Ahora, estoy convencido que en mi vivienda no se consume esa cantidad de metros cúbicos. Por lo que depreco con el debido respeto acostumbrado que me reajusten dicha factura de acuerdo con el promedio histórico de mis consumos, como lo preceptúa la Ley 142 de 1994.

TERCERO. Esta práctica la viene realizando la empresa desde hace más de 1 año, Lo anterior representa una clara vulneración a lo preceptuado por la Ley 142 de 1994, Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa AGUAS DE CARTAGENA S.A.S. E.S.P., en ningún momento se ha dignado en realizar una investigación de fondo en mi caso, con el fin de detectar a que se debe esa variación en los metros cúbicos, presentado durante esos meses. Al respecto, me permito citar el en la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

DE LA REVISIÓN PREVIA: *Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según el caso.* (Cursivas fuera del texto original).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PETICIÓN

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

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

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

EDINSON MALDONADO HOYOS
C.C. No. 73.582.696 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 11 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. 202470884813, FECHADA 03 DE JULIO DE 2024. (NIC No.1133749).

ADY RUTH PINEDO RAMOS, Mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, residenciada en el barrio La Paz calle 68 #21C – 02, teléfono: 3114310962; 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 17 de junio de 2024, presenté PQR en la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número RE9222202419332, por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo estimado facturado en el mes de Mayo de 2024 y un ALTO CONSUMO en el mes de Junio de 2024.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, se pudo evidenciar que en el mes de mayo de 2024 se reportó anomalía en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo en estos periodos de acuerdo al promedio propio. **b).** La empresa procedió a cobrar del consumo acumulado dando cumplimiento al Art. 150 de la ley 142 de 1994 que a la letra dice “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 compruebe dolo del suscriptor o usuario, razón por la cual en el mes de junio de 2024 se está facturando 1676Kw/h que fue determinado por estricta diferencia de lectura con el ciclo de lectura del periodo del mes de abril de 2024… **c).** De acuerdo a lo anterior, se confirma que el consumo facturado para el periodo de junio de 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. En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3). El día 09 de julio de 2024, me notificaron Personalmente de la decisión empresarial objetos de estos recursos, motivos por el cual me encuentro dentro delos términos de ley para incoar los mismos.

REITERO TODOS MIS ARGUMENTOS EXPUESTOS EN MI DERECHO DE PETICIÓN ANTESMENCIONADO

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERO. 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 solo período**.**

En mi caso no se cumplen dichas condiciones porque la empresa me ha estimado el consumo, y por circunstancias y/o causas atribuibles a la empresa toda vez que no me indican porque no tomaron lectura en mi vivienda.

SEGUNDO. 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.

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

Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo en el periodo deMAYO de 2024 y que no acepto su argumento que me dice que estimó ante la imposibilidad de establecer el consumo por diferencia de lectura, se hace necesario y conforme a la ley emitir el consumo de forma estimada, consumo acorde al promedio propio. Sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que los periodos que me estimó me sean liquidado a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

CUARTO. AFINIA, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que, frente al mes de MAYO de 2024 *"que estimó en razón a anomalías reportadas en el proceso de lectura; sin embargo, para el periodo de JUNIO de 2024, el medidor registro lectura real, por lo cual al tomar la diferencia con el ultimo consumo reflejado en ciclo, se factura un consumo acumulado del mes anterior."*.

Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad, y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no realizó las investigaciones respectivas sobre el caso debido a que unos meses presuntamente toma la lectura y otros los estima sin justa causa.

QUINTO. La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que mi consumo del mes de JUNIO de 2024 es real, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se consume y/o utiliza esa cantidad de energía eléctrica, en un solo periodo. **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 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. La empresa no puede cobrarme esa cantidad de Kilovatios por el solo hecho de que ella misma diga que ese es mi consumo real que fue determinado por estricta diferencia de lectura, **por la sencilla razón que la empresa AFINIA, no se digno a realizar una exhaustiva revisión técnica.**

SEXTO. Honorable Superintendente, quiero dejar bien claro, que el procedimiento adelantado por la empresa no fue el indicado, por lo que dije anteriormente, ya que la empresa no realizo en las instalaciones eléctricas de mi casa una investigación exhaustiva me parece que es una arbitrariedad por parte de la empresa.

SÉPTIMO. 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 esa desviación significativa que se presentó en mi consumo en el mes de JUNIO de 2024. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán 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 AFINIA 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.** 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.

OCTAVO. 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.

NOVENO: 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 tenga en cuenta como tales, las 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 C.C.A.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes la decisión empresarial objeto de estos recursos y en consecuencia deberá **re liquidarme a cero (0) KW, la factura del mes de MAYO de 2024** reclamada con consumo estimado en forma ilegal, además también deberá la empresa **Reliquidarme la factura de venta correspondiente al mes de JUNIO de 2024** de acuerdo al histórico de mis consumos debido a que se presentó un alto consumo.

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

ADY RUTH PINEDO RAMOS
C.C. No. 45.764.493 de Cartagena

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

Doctor
EDER ANGEL BUELVAS CUELLO
Gerente Afinia S.A ESP
E. S. D.

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No.**202470905815**, FECHADA 08 DE JULIO DE 2024. (NIC No.1206639).

DENIS LOPEZ MONTERROSA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, y con residenciada en el barrio san isidro Transversal 51 22 #52- 14, con línea móvil 3007639820, correo electrónico: denislopezmonterrosa@hotmail.com; En mi condición de usuaria del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes.

HECHOS

1) El día 18 de JUNIO de 2024, presenté un reclamo ante la sede de la empresa Afinia S.A. E.S.P, el cual fue recibido según radicado número RE2210202428497, donde manifesté la inconformidad por alto consumo en mi factura en el mes de junio de 2024.

2) La empresa Afinia S.A. E.S.P, respondió mi petición mediante consecutivo No. 202470905815, me informa lo siguiente; **1)** Al realizar la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 1206639, se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** Por lo anterior, puede apreciar que el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica en su marcación. Le reiteramos según el análisis realizado que el aumento presentado en el periodo reclamado no es considerado como una desviación de consumo… **c)** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3) El día 096 de julio de 2024, me notifiqué 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 del 2024 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 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. Cabe mencionar que meses anteriores he estado presentando reclamaciones por alto consumo y he insistido en que realicen una visita técnica y que yo este presente de la misma y a la hora no he recibido la misma.

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe ese consumo alto que se presentó en mi vivienda en el mes de junio de 2024. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargaran al suscriptor o usuario según el caso.** 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.

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

OCTAVO: 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).

NOVENO: 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 los expedientes.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos.

En 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. A su vez solicito que se realice una Revisión Técnica a mi predio urgente.

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 física arriba indicada.

De usted, atentamente,

DENIS LOPEZ MONTERROSA
C.C No. 23.191.967 expedida en Soplaviento, Bolívar.

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

Doctor
EDER ANGEL BUELVAS CUELLO
Gerente Afinia S.A ESP
E. S. D.

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. **202470878011**, FECHADA 02 DE JULIO DE 2024. (NIC No.7857265).

MARIA OLIVA RAMIREZ, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, y con residenciada en urbanización Ciudadela del Bicentenario sector 2 Mz 71- Lt 73, con línea móvil 3117116533, En mi condición de usuaria del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes.

HECHOS

1) El día 17 de JUNIO de 2024, presenté un reclamo ante la sede de la empresa Afinia S.A. E.S.P, el cual fue recibido según radicado número RE9222202419350, donde manifesté la inconformidad por alto consumo en mi factura en el mes de junio de 2024.

2) La empresa Afinia S.A. E.S.P, respondió mi petición mediante consecutivo No. 202470878011**,** me informa lo siguiente; **1)** Al realizar la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 7857265, se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** Por lo anterior, puede apreciar que el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica en su marcación. Le reiteramos según el análisis realizado que el aumento presentado en el periodo reclamado no es considerado como una desviación de consumo… **c)** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3) El día 11 de julio de 2024, me notifiqué 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 del 2024 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 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. Cabe mencionar que meses anteriores he estado presentando reclamaciones por alto consumo y he insistido en que realicen una visita técnica y que yo este presente de la misma y a la hora no he recibido la misma.

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe ese consumo alto que se presentó en mi vivienda en el mes de junio de 2024. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargaran al suscriptor o usuario según el caso.** 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.

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

OCTAVO: 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).

NOVENO: 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 los expedientes.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos.

En 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. A su vez solicito que se realice una Revisión Técnica a mi predio urgente.

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 física arriba indicada.

De usted, atentamente,

MARIA OLIVA RAMIREZ
C.C No. 22.241.467 de Bagre, Ant.

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

Doctor
EDER ANGEL BUELVAS CUELLO
Gerente Afinia S.A ESP
E. S. D.

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. **202470849090**, FECHADA 24 DE JUNIO DE 2024. (NIC No.1156773).

MANUEL ZUÑIGA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, y con residenciado en el barrio Piedra Bolivar calle 29 #49-30. 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 31 de Mayo de 2024, presenté un reclamo ante la sede de la empresa Afinia S.A. E.S.P, el cual fue recibido según radicado número RE2210202425787, donde manifesté la inconformidad por alto consumo en mi factura en el mes de MAYO de 2024.

2) La empresa Afinia S.A. E.S.P, respondió mi petición mediante consecutivo No. 202470849090, me informa lo siguiente; **1)** Al realizar la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 1156773, se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** Por lo anterior, puede apreciar que el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica en su marcación. Le reiteramos según el análisis realizado que el aumento presentado en el periodo reclamado no es considerado como una desviación de consumo… **c)** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3) El día 08 de julio de 2024, me notifiqué mediante aviso de la Decisión Empresarial objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta me informa que, en atención al escrito radicado, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el mes de mayo del 2024 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 mayo 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. Cabe mencionar que meses anteriores he estado presentando reclamaciones por alto consumo y he insistido en que realicen una visita técnica y que yo este presente de la misma y a la hora no he recibido la misma.

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe ese consumo alto que se presentó en mi vivienda en el mes de mayo de 2024. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargaran al suscriptor o usuario según el caso.** 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.

SEPTIMO: El solo hecho de no existir desviación significativa frente a los consumos anteriores no significa que Afinia no se preocupe por indagar la causa del alto consumo facturado en el mes reclamado, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo. Y como se puede apreciar en el histórico de mis consumos mes a mes se viene elevando los mismos.

OCTAVO: 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).

NOVENO: 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 los expedientes, y la factura del mes de mayo de 2024, donde se puede observar el alza mes a mes en mis facturas.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos.

En 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. A su vez solicito que se realice una Revisión Técnica a mi predio urgente.

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 física arriba indicada.

De usted, atentamente,

MANUEL ZUÑIGA
C.C No.

Cartagena de indias D. T. y C., 11 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 - 1256124

ETELVINA CASTILLO DE BLANCO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio Anda lucia carrera 49 #29-25. 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 facturo un consumo que considero demasiado elevado, en el mes de junio y julio de 2024, sin justificación alguna, pues es un inmueble habitado por 5 personas adultas, que no permanecemos en la vivienda en la mayor parte del día, debido a que salimos a laborar y estudiar respectivamente. Es por esto que estoy completamente convencida que en mi casa no se consume esta cantidad de kWh. Lo más sorprendente es que mes a mes el valor del Kilovatio se viene elevando.

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

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

QUINTO. La Honorable Corte Constitucional se pronunció a raíz de la revisión de un fallo de Tutela, mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T- 1626729, Magistrado Ponente Rodrigo Escobar Gil, en los siguientes términos: ***“Aunque se trata de aspectos muy difíciles de establecer y que caen en un ámbito bajo el control y de responsabilidad del usuario, ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. sí habría podido brindar una ilustración y orientación a al usuario en aspectos tales como los consumos***

que son usuales en la zona y en viviendas de las características de la actor; la visita técnica podía incluir una verificación sobre los patrones de consumo, al menos sobre los que se reportaron por el usuario y pudiesen advertirse en la visita, y si se concluía que el consumo, efectivamente se salía de los patrones ordinarios, tratar de apuntar hacía posibles razones. Esa actividad le habría permitido responder adecuadamente la solicitud del usuario, no limitándose a remitirla a las lecturas del medidor, sino brindándole una efectiva orientación sobre las condiciones en las que se está prestando el servicio". (Negrillas son nuestras).

SEXTO. La corte considera que en los reclamos por altos consumos la empresa no puede limitarse a informarle al usuario que sus consumos fueron facturados por diferencias de lectura. En el caso de la sentencia, la Corte consideró **INSUFICIENTE** la respuesta de la empresa y desaprobó la forma como se hizo la visita técnica, por no incluir una verificación sobre los patrones de consumos y buscar posibles razones del alto consumo

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

OCTAVO. No entiendo, como la empresa toma lecturas, toda vez que el medidor está ubicado en un poste, a una altura elevada, que impide ver el consumo que registra el medidor, por lo que solicito la reubicación del mismo.

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

PETICIÓN

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

2. **SOLICITO** se realice un **REAJUSTE** y reliquidación de las facturas de los meses de JUNIO y JULIO de 2024.

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,

ETELVINA CASTILLO DE BLANCO
C.C. No. 33.112.756 de Cartagena

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

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

REF. RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL **202470799547** FECHADA 13 DE JUNIO DE 2024. **(NIC 7124038)**

JORGE ANILLO ARRIETA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio Olaya Sector Rafael Núñez calle 38A 52A- 58, Teléfono: 3216664718, correo electrónico: janilloarrieta@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 27 de mayo de 2024 presenté derecho de petición ante esa empresa, recibido con el radicado No. **RE9222202417179,** debido a que me facturo ESTIMADO, en el mes de marzo y abril de 2024.

2.- A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió, informándome lo siguiente: **a).** Al realizar la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, se pudo evidenciar que en el periodo de marzo y abril de 2024, se reporta anomalía en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo en este periodo de acuerdo al promedio propio. Como se puede observar, la empresa el consumo es liquidado tomando como fundamento lo establecido en las normas vigentes de servicios públicos el Articulo 146 inciso 2 de la 142 de 1994 y la cláusula 37a del contrato de condiciones uniformes. **b).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3.- El 11 de julio de 2024, me notifique mediane aviso de la Decisión Empresarial, por lo que me encuentro en términos para presentar los presentes recursos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: Con el mayor respeto debo manifestar que la respuesta de la empresa es por lo menos, extraña e incoherente, toda vez que manifiestan que el día 06 de junio de 2024, fueron a mi predio pero no tuvieron acceso al mismo porque se encontraba cerrado.

QUIERO DEJAR BIEN CLARO, que en mi predio para la fecha que indica la prestadora no se ha realizado ninguna visita técnica a mi vivienda, por consiguiente, la prestadora **HONORABLE SUPERINTENDENTE** falta a la verdad en aras de engañarme como usuario y justificar su mal proceder.

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

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

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

En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en forma estimada por más de un período, esto es desde hace más de 1 año, por causas atribuibles a la empresa.

TERCERA: La empresa dice que, para el mes de MARZO y ABRIL de 2024, me estimó el consumo debido a que se reportó anomalía en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo en este periodo de acuerdo con el promedio propio. **Lo cual significa que la causa de la no lectura es atribuible a la empresa** y por lo tanto no encaja dentro de los requisitos establecidos en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 para poder estimar un consumo. Pues, si se presentó la anomalía en el proceso de lectura, es a la prestataria la que le corresponde arreglar dicha situación irregular.

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

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

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

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

QUINTA*:* Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del mes de MARZO y ABRIL de 2024 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa.
Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo en el periodo de MARZO y ABRIL de 2024 y que no acepto su argumento que me dice que estimó sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que todos los periodos que me estimó me sean liquidados a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

SEXTA: AFINIA, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que frente a los "meses de marzo y abril de 2024, se facturo el consumo por promedio propio por anomalía de lectura: conectado directo y de acuerdo con la cláusula 37a numeral 2 de nuestro contrato de condiciones uniformes y el segundo inciso del artículo 146 de la ley 142 de 1994" **Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad, y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no realizó las investigaciones respectivas sobre el caso debido a que hace mas de 6 meses viene estimando los consumos sin justa causa.**

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

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

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

"TAL COMO LO ESTABLECE LA LEY 142, EL CERCIORARSE DE QUE LOS MEDIDORES FUNCIONEN EN FORMA ADECUADA ES UNA OBLIGACIÓN DE LA EMPRESA NO DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES Y POR ELLO, ÉSTE NO PUEDE SER SANCIONADO POR ESE SOLO HECHO YA QUE NO HA INCUMPLIDO EL DEBER IMPUESTO POR LA LEY. DEBERÁ ESO SI SUFRAGAR

LOS COSTOS QUE EL CAMBIO O REEMPLAZO DEL MEDIDOR IMPLIQUEN, PERO NO PUEDE SER OBLIGADO A PAGAR MÁS DE UN PERÍODO DE FACTURACIÓN YA QUE ESTE ES EL PLAZO FIJADO POR EL LEGISLADOR PARA QUE LA EMPRESA, CON CARGO AL INMUEBLE, CAMBIE EL EQUIPO DE MEDIDA". (ver el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994).

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, deberán reliquidar a cero (0) Kwh las facturas de los meses de MARZO y ABRIL de 2024, en virtud del consumo estimado e 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.

Igualmente, solicito autorización para cancelar solamente los valores no objeto de reclamos, mientras se resuelve de manera definitiva mi reclamación (Art. 155 ley 142 de 1994). Teniendo en cuenta que desde hace mas de 2 años vengo presentando reclamaciones por los altos consumos estimados, pero siempre he pagado las sumas No objeto de reclamo. Igualmente, manifiesto que no he recibido y desconozco a la presentación de estos recursos las facturas correspondientes a los meses de marzo y abril de 2024.

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada, o en el correo electrónico: janilloarrieta@gmail.com

De usted, atentamente.

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

Cartagena de indias D. T. y C., 19 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 – 6788510

DENISES CABARCAS CABARCAS, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en el barrio Boston calle san Antonio carrera 32 D #44b-62, 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 AFINIA me facturó un ALTO CONSUMO ESTIMADO durante el mes de JULIO DE 2024, sin justificación alguna, toda vez que estoy convencida que en mi vivienda no se utiliza esa cantidad de energía eléctrica, empezando que no tengo muchos electrodomésticos, en mi vivienda.

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

CUARTO. Lo anterior representa una clara vulneración a lo preceptuado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en lo relativo a la medición del consumo, y el precio en el contrato:

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

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

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

QUINTO. Lo más grave del asunto es que la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P., en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación de fondo en mi caso. Al respecto, me permito citar el en la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza*: DE LA REVISIÓN PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según el caso*. (Cursiva fuera del texto original).

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

SÉPTIMO. En ese sentido, la empresa no tiene ninguna justificación para haber estimado mis consumos, lo que evidencia la clara omisión de la empresa en sus obligaciones de medir el consumo, en detrimento de mi derecho como usuario de servicio. Ahora considero que este consumo es demasiado elevado, sin justificación alguna. Es por esto que estoy completamente convencido que en mi casa no se consume esta cantidad de kWh.

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

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

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

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

PETICIÓN

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

2. SOLICITO se practique una REVISIÓN TÉCNICA y 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.

3. Solicito muy amablemente que los recibos sean repartidos oportunamente y enviados a mi vivienda, dirección que aparece en el contrato.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección arriba indicada.

Cordialmente,

DENISES CABARCAS CABARCAS
C.C. No. 45.530.715 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 19 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 – 7731170

RODOLFO GOMEZ CASTRO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en el barrio los ejecutivos bloque II apartamento 304, teléfono: 3157036993, correo electrónico: rodolfogomezcastro3@gmail.com; actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuario del servicio 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 AFINIA me facturó en el mes de MARZO de 2024, 124Kwh equivalente a $69.060, valor que fue pagado oportunamente. El 15 de julio de 2024, me acerque a la empresa AFINIA, toda vez que vengo presentando reclamos por consumos estimados, pero para mi sorpresa me informaron que el mes de Marzo fue refacturado según ellos siendo el valor de esa factura el de $190.830, quedando pendiente de pago el valor de $121.770.

TERCERO. No entiendo como la empresa pretende realizar unos cobros indebidos e inoportunos, toda vez que hace entrega de la factura emitida en el mes de Marzo, y pasado 4 meses indica que esa No era la factura, que refacturaron ese periodo, quiero dejar bien claro que no estoy de acuerdo con lo dicho por la empresa toda vez que de acuerdo a mis promedios la factura del mes de Marzo, que fue entregada, facturada, y pagada oportunamente esta correcta.

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

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

PETICIÓN

1. Solicito se me explique porque la empresa después de facturada y entregada la factura del mes de MARZO de 2024, dice que esa no era la factura. En consecuencia, de lo anterior Solicito que se mantenga el valor facturado equivalente a 124 Kw/h, por valor de $69.060, el cual fue pagado oportunamente.
2. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo mientras le dan trámite de fondo a mi solicitud.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección arriba indicada.

Cordialmente,

RODOLFO GOMEZ CASTRO
C.C. No. 73.100.769 de Cartagena

Anexos:

- Factura emitida en el mes de marzo de 2024, la cual ya fue pagada.
- Detallado de cuenta emitido por la empresa Afinia el 15 de julio de 2024.

Cartagena de Indias D.T. y C., 19 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. 202470909201, FECHADA 08 DE JULIO DE 2024. (NIC No.7827521).

LIBORIA POLANCO MARTINEZ, Mujer, mayor de edad, residenciada en esta ciudad, en el barrio Los Laureles Mz A Lt 1, teléfono: 3147239323; 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 18 de junio 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 RE2220202440497, por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo estimado facturado en el mes de JUNIO de 2024, y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, se pudo evidenciar que, en el mes de junio de 2024, se reportaron anomalía en el proceso de lectura debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo en este periodo de acuerdo con el promedio propio. El consumo es liquidado tomando como fundamento lo establecido en las normas vigentes de servicios públicos el Articulo 146 inciso 2 de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 37 a del contrato de condiciones uniformes. **b).** En aras de verificar las condiciones técnicas del suministro se genera orden de servicio la cual se incluye en el cronograma de trabajo del área técnica para ser ejecutada en los próximos días. **c).** Por todo lo anterior, le informamos que no se accede a su reclamo.

3) El día 15 de julio de 2024, me notifique Personalmente de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

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

En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en formas estimadas por más de un período y por causas atribuibles a la empresa.
Y más extraño que la empresa factura unos meses ESTIMADO, y otros factura consumo normal.

SEGUNDA: La empresa no dice en su decisión empresarial porque estimó mis consumos, y debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la Empresa facturó el consumo en estos periodos de acuerdo al promedio propio, solo que, en aras de verificar las condiciones técnicas del suministro, se procedió a generar una orden de servicio la cual se incluye en el cronograma de trabajo del área técnica para ser ejecutada en los próximos días. Fecha que, a la presentación de este recurso, la empresa no ha ido a la vivienda a realizar la respectiva investigación.

Por otra parte, no existe prueba alguna en el expediente que acredite realmente impedimento para realizar la toma de lectura. Afinia informa eso en su respuesta, pero no aportó la prueba de que realmente exista esa irregularidad. Pero en caso de que realmente exista, de todos modos, la estimación es ilegal por lo antes explicado.

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

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

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

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

CUARTO: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del mes de JUNIO de 2024 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa. Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo y que no acepto su argumento que me dice que estimó sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que todos los periodos que me estimó me sean liquidados a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

QUINTO: Ahora, la empresa para poder facturar dichos periodos ¿por qué? no se dignó a realizar una investigación exhaustiva, con el fin de hacer un estudio profundo para verificar la causa de porque estima mis consumos, lo extraño para esta parte es que la empresa estima unos periodos y otra toma lectura.

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

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

PRUEBAS

Solicito que se tenga en cuenta como tales, las que reposan en el expediente, y las demás reclamaciones presentadas por consumos estimados.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

LIBORIA POLANCO MARTINEZ
C.C. No. 45.469.867 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C. 19 de julio de 2024.

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

REF. RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL **202470954651** FECHADA 17 DE JULIO DE 2024. **(NIC 1139162)**

FREDYS ARZUZA NORIEGA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio Olaya Sector 11 de noviembre carrera 38B No. 55A – 57, 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 22 de mayo de 2024 presenté derecho de petición ante esa empresa, recibido con el radicado No. **RE9222202416491,** debido a que me facturo ESTIMADO, en el mes de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2024.

2.- A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió, informándome lo siguiente: **a).** Al realizar la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 1139162 en el periodo de meses de enero a mayo de 2024, se facturo consumo en promedio, de acuerdo con la cláusula 37a numeral 2 de nuestro contrato de condiciones uniformes y el segundo inciso del artículo 146 de la ley 142 de 1994. Se concluye, que, ante la imposibilidad de establecer el consumo por diferencia de lectura, se hace necesario y conforme a la ley emitir el consumo de forma estimada, consumo que en su caso se ha liquidado acorde al promedio propio. **b).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3.- El 19 de julio de 2024, me notifique Personalmente de la Decisión Empresarial, por lo que me encuentro en términos para presentar los presentes recursos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: Con el mayor respeto debo manifestar que la respuesta de la empresa es por lo menos, extraña e incoherente, toda vez que manifiestan que el día 06 de junio de 2024, fueron a mi predio, pero no tuvieron acceso al mismo porque se encontraba cerrado.

QUIERO DEJAR BIEN CLARO, que en mi predio para la fecha que indica la prestadora no se ha realizado ninguna visita técnica a mi vivienda, por consiguiente, la prestadora **HONORABLE SUPERINTENDENTE** falta a la verdad en aras de engañarme como usuario y justificar su mal proceder.

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

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

En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en forma estimada por más de un período, esto es desde hace más de 1 año, por causas atribuibles a la empresa.

TERCERA: La empresa dice que, para los meses de ENERO a MAYO de 2024, me estimó el consumo debido a que se reportó anomalía en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo en este periodo de acuerdo con el promedio propio. **Lo cual significa que la causa de la no lectura es atribuible a la empresa** y por lo tanto no encaja dentro de los requisitos establecidos en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 para poder estimar un consumo. Pues, si se presentó la anomalía en el proceso de lectura, es a la prestataria la que le corresponde arreglar dicha situación irregular, y se puede observar claramente que no se ha corregido dicha anomalia.

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

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

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

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

QUINTA*:* Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo de los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2024 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa.
Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo en los periodos de ENERO a MAYO de 2024 y que no acepto su argumento que me dice que estimó sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que todos los periodos que me estimó me sean liquidados a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

SEXTA: AFINIA, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que frente a los "meses de enero a mayo de 2024, se facturo el consumo por promedio propio y de acuerdo con la cláusula 37a numeral 2 de nuestro contrato de condiciones uniformes y el segundo inciso del artículo 146 de la ley 142 de 1994" **Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad, y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no realizó las investigaciones respectivas sobre el caso debido a que hace mas de 6 meses viene estimando los consumos sin justa causa.**

SEPTIMA: Ahora, la empresa para poder facturar los meses de ENERO a MAYO 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.

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

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

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

NOVENA: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo de los meses de ENERO a MAYO de 2024 a cero (0) Kwh, por una omisión atribuida a la empresa.

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, deberán reliquidar a cero (0) Kwh las facturas de los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2024, en virtud del consumo estimado e 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.

Igualmente, solicito autorización para cancelar solamente los valores no objeto de reclamos, mientras se resuelve de manera definitiva mi reclamación (Art. 155 ley 142 de 1994). Teniendo en cuenta que desde hace mas de 2 años vengo presentando reclamaciones por los altos consumos estimados, pero siempre he pagado las sumas No objeto de reclamo. Igualmente, manifiesto que no he recibido y desconozco a la presentación de estos recursos las facturas correspondientes a los meses de marzo y abril de 2024.

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

FREDYS ARZUZA NORIEGA
C.C. No. 73.097.801 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 19 de julio de 2024.

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

REF. RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL **202470943370** FECHADA 15 DE JULIO DE 2024. **(NIC 1321677)**

YOLEIMA MARTINEZ SIERRA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en la Urbanización Sevillana carrera 122 No. 5- 12. 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 24 de junio de 2024 presenté derecho de petición ante esa empresa, recibido con el radicado No. **RE92220202441870,** debido a que me facturo ESTIMADO, en el mes de ABRIL, MAYO y JUNIO de 2024.

2.- A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió, informándome lo siguiente: **a).** Una vez verificado en nuestro sistema comercial, se pudo evidenciar que, en los periodos de abril, mayo y junio de 2024 se reporta la siguiente anomalía en el proceso de lectura debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la Empresa facturo el consumo en este periodo de acuerdo al promedio propio. Como se puede observar, la Empresa el consumo es liquidado tomando como fundamento lo establecido en las normas vigentes de servicios públicos el artículo 146 inciso 2 de la ley 142 de 1994 y la cláusula 37a del contrato de condiciones uniformes. **b).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3.- El 15 de julio de 2024, me notifique Personalmente de la Decisión Empresarial, por lo que me encuentro en términos para presentar los presentes recursos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: La norma nos indica y nos enseña lo siguiente:

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

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

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

En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en forma estimada por más de un período, esto es desde hace más de 1 año, por causas atribuibles a la empresa.

TERCERA: La empresa dice que, para los meses de ABRIL a JUNIO de 2024, me estimó el consumo debido a que se reportó anomalía en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo en este periodo de acuerdo con el promedio propio. **Lo cual significa que la causa de la no lectura es atribuible a la empresa** y por lo tanto no encaja dentro de los requisitos establecidos en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 para poder estimar un consumo. Pues, si se presentó la anomalía en el proceso de lectura, es a la prestataria la que le corresponde arreglar dicha situación irregular, y se puede observar claramente que no se ha corregido dicha anomalía.

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

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

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

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

QUINTA*:* Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo de los meses de ABRIL, MAYO y JUNIO de 2024 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa.
Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo en los periodos de ABRIL a JUNIO de 2024 y que no acepto su argumento que me dice que estimó sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que todos los periodos que me estimó me sean liquidados a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

SEXTA: AFINIA, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que frente a los "meses de abril a junio de 2024, se facturo el consumo por promedio propio y de acuerdo con la cláusula 37a numeral 2 de nuestro contrato de condiciones uniformes y el segundo inciso del artículo 146 de la ley 142 de 1994" **Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad, y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no realizó las investigaciones respectivas sobre el caso debido a que hace mas de 6 meses viene estimando los consumos sin justa causa.**

SEPTIMA: Ahora, la empresa para poder facturar los meses de ABRIL a JUNIO 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.

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

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

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, deberán reliquidar a cero (0) Kwh las facturas de los meses de ABRIL, MAYO y JUNIO de 2024, en virtud del consumo estimado e 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.

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

YOLEIMA MARTINEZ SIERRA
C.C. No. 45.688.844 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 19 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: RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL **202470910088** FECHADA 08 DE JULIO DE 2024. **(NIC 7403790)**

OMAR DAVID GUZMAN CARO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio Colinas de Betania calle 1E No. 58B- 30, Teléfono: 3145523499, correo electrónico: omar.d@hotmail.es En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA**, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 19 de junio de 2024, presenté PQR en la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE922220249713**, por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo estimado facturado en el mes de marzo y abril de 2024 y un ALTO CONSUMO en el mes de Mayo de 2024.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, se pudo evidenciar que, en los periodos de marzo y abril de 2024, se reportó anomalía en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo en estos periodos de acuerdo con el promedio propio. **b).** La empresa procedió al cobro del consumo acumulado dando cumplimiento al Art. 150 de la ley 142 de 1994 que a la letra dice “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 compruebe dolo del suscriptor o usuario, razón por la cual en el mes de mayo de 2024 se está facturando 1094Kw/h que fue determinado por estricta diferencia de lectura con el ciclo de lectura del periodo del mes de febrero de 2024… **c).** De acuerdo a lo anterior, se confirma que el consumo facturado para el periodo de mayo de 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. En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3). El día 17 de julio de 2024, me notificaron Personalmente de la decisión empresarial objetos de estos recursos, motivos por el cual me encuentro dentro delos términos de ley para incoar los mismos.

REITERO TODOS MIS ARGUMENTOS EXPUESTOS EN MI DERECHO DE PETICIÓN ANTESMENCIONADO

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERO. 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 solo período**.**

En mi caso no se cumplen dichas condiciones porque la empresa me ha estimado el consumo, y por circunstancias y/o causas atribuibles a la empresa toda vez que no me indican porque no tomaron lectura en mi vivienda.

SEGUNDO. 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.

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

Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo en el periodo de MARZO y ABRIL de 2024 y que no acepto su argumento que me dice que estimó ante la imposibilidad de establecer el consumo por diferencia de lectura, se hace necesario y conforme a la ley emitir el consumo de forma estimada, consumo acorde al promedio propio. Sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que los periodos que me estimó me sean liquidado a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

CUARTO. AFINIA, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que, frente al mes de MARZO y ABRIL de 2024 *"que estimó en razón a anomalías reportadas en el proceso de lectura; sin embargo, para el periodo de MAYO de 2024, el medidor registro lectura real, por lo cual al tomar la diferencia con el ultimo consumo reflejado en ciclo, se factura un consumo acumulado del mes anterior."*.

Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad, y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no realizó las investigaciones respectivas sobre el caso debido a que unos meses presuntamente toma la lectura y otros los estima sin justa causa.

QUINTO. La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que mi consumo del mes de MAYO de 2024 es real, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se consume y/o utiliza esa cantidad de energía eléctrica, en un solo periodo. **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 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. La empresa no puede cobrarme esa cantidad de Kilovatios por el solo hecho de que ella misma diga que ese es mi consumo real que fue determinado por estricta diferencia de lectura, **por la sencilla razón que la empresa AFINIA, no se digno a realizar una exhaustiva revisión técnica.**

SEXTO. Honorable Superintendente, quiero dejar bien claro, que el procedimiento adelantado por la empresa no fue el indicado, por lo que dije anteriormente, ya que la empresa no realizo en las instalaciones eléctricas de mi casa una investigación exhaustiva me parece que es una arbitrariedad por parte de la empresa.

SÉPTIMO. 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 esa desviación significativa que se presentó en mi consumo en el mes de MAYO de 2024. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán 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 AFINIA 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.** 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.

OCTAVO. 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.

NOVENO: 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 tenga en cuenta como tales, las 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 C.C.A.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes la decisión empresarial objeto de estos recursos y en consecuencia deberá **re liquidarme a cero (0) KW, la factura del mes de MARZO y ABRIL de 2024** reclamada con consumo estimado en forma ilegal, además también deberá la empresa **Reliquidarme la factura de venta correspondiente al mes de MAYO de 2024** de acuerdo al histórico de mis consumos debido a que se presentó un alto consumo.

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

OMAR DAVID GUZMAN CARO
C.C. No. C.C. 84.093.769 de Riohacha

Cartagena de Indias D.T. y C., 25 de julio de 2024

Señor
JHON JAIRO GRANADA GIRALDO
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 – 1184935

RAFAEL ENRIQUE MACIA BASSA, mayor de edad y vecino de esta ciudad, residenciado en el barrio crespo Av. 3 #67- 150, edificio agua marina, con línea móvil: 3157236604, correo electrónico: gestoramacia@hotmail.com, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuario del servicio público de energía eléctrica prestado anteriormente por Electricaribe y ahora por AFINIA, caracterizándome siempre por el cumplimiento de mis obligaciones con la empresa.

SEGUNDO. Para mi sorpresa el 19 de junio de 2024, recibí documento enviado por la empresa AFINIA: "Fundamento y soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar", en razón a una supuesta acometida fraudulenta consistente en: EQUIPO DE MEDIDA ADULTERADO – SELLOS TAPA VERIFICADORA VIOLADOS SERVICIO DIRECTO CON MEDIDOR- SERVICIO DIRECTO CON MEDIDOR (EL MEDIDOR NO REGISTRA).

TERCERO. Cabe aclarar que me encuentro al día con mis facturas. Lo extraño del asunto es que, para mi sorpresa, la empresa me envió un soporte de cobro de energía consumida dejada de facturar de los que no tenían conocimiento los cuales no tienen fundamentación alguna, relacionado a continuación:

- ***Fundamento y Soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar 1184935301,*** fechado el 26 de enero de 2024, por un total de $2.767.597, equivalentes a 3.210 Kwh.

CUARTO. Estos cobros no tienen sustento alguno, ya que, en el mes de agosto de 2023, en mi predio se realizó cambio de medidor, el cual esta en perfecto estado, y nunca ha sido manipulado, medidor el cual registra normalmente sin ningún tipo de inconvenientes. Quiero dejar bien claro que el medidor al que la empresa hace referencia, si bien estaba ubicado en mi predio este no registraba, NO estaba funcionando, como lo dije anteriormente en el predio fue instalado un nuevo medidor identificado con el No. _____.

Jamás he manipulado el aparato de medida. Además, las tomas de lectura que se realizaron los meses anteriores, los funcionarios que toman la lectura pudieron haber visto o señalado la irregularidad y nunca lo hicieron.

QUINTO. Lo más grave del asunto es que, la supuesta visita que realizo la empresa nunca me notificó para estar presente en la misma, y así poder controvertir lo que realizo la empresa, transgrediendo así la empresa mi debido proceso y materializar mi derecho de defensa y contradicción.

SEXTO. Por todo lo anterior, considero que se trata de un falso positivo cometido por los contratistas de la empresa, toda vez que, si ella realiza una buena gestión, con el solo hecho de observar y/o preguntar se percataba que en el predio hay 2 medidores y que uno de ellos NO registra no está funcionando que es el medidor que los contratistas le realizaron la inspección; es más los contratistas se llevaron el medidor y no dejaron instalado un provisional evidenciando más con esto lo dicho, toda vez que en el predio siguen facturando normalmente ya que el medidor que si registra y funciona normalmente ni siquiera se tomaron la tarea de revisar. Soy una persona conocedora de mis derechos y respetuosa de la Ley, por lo que nunca he manipulado el contador.

SÉPTIMO. Ahora, la empresa no realizo la respectiva investigación en mi caso, toda vez que mis consumos después de realizada la visita técnica en mi residencia son los mismos, ¿entonces dónde está la supuesta energía dejada de facturar? Si se realiza un simple analice a mis facturas se evidencia que existe un promedio en mis consumos, no hay variación en los mismos.

OCTAVO. Finalmente, le indico a la empresa que me encuentro en total disposición de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuaria del servicio de energía, siempre y cuando ustedes como empresa prestadora del servicio me garanticen el debido proceso y la abstención estos cobros sin fundamento alguno.

CONSIDERACIONES.

1. La empresa AFINIA transgredió mis derechos constitucionales a la defensa, contradicción de la prueba y al debido proceso, en razón a que no efectuó la publicidad de la prueba al realizar las supuestas diligencias en mi predio. En ninguna de los dos documentos, se establece la constancia de la entrega de las actas de revisión técnica al momento de las diligencias.

2. Igualmente, no estoy de acuerdo con la empresa porque el hecho de que el medidor presente alguna anomalía, sin que haya sido manipulado, no me genera la obligación de pagar la energía consumida dejada de facturar; si el medidor no estaba registrando la totalidad de la energía consumida, como al parecer sucedió, yo no soy responsable de esa situación. Primero, porque ni siquiera me había dado cuenta y segundo, porque no tengo la responsabilidad legal de cerciorarme del buen funcionamiento del equipo de medida; es una responsabilidad de la empresa de acuerdo con la normatividad y los pronunciamientos de las altas Cortes, tales como el contenido en la Sentencia T-270 del 19 de marzo de 2004. Y tercero porque el medidor que registra en el predio es el No. _____ No el medidor al que la empresa le realizo la revisión.

3. Adicional al argumento anterior, debo manifestar que AFINIA vulneró mis derechos constitucionales fundamentales a la defensa y contradicción de la prueba, núcleos esenciales del debido proceso, debido a que nunca me entregaron las actas de revisión mencionadas en los documentos de fundamento y soportes.

4. Cabe señalar además que, para probar la supuesta irregularidad realizada sobre el medidor, la empresa menciona fotografías, videos del mismo, sin contextualizar si quiera sumariamente cada una de ellas. En ese sentido, y con relación a los registros fotográficos, la corte constitucional en la Sentencia T-930A de 2013 estableció que:

> *"(…) El valor probatorio de las fotografías no depende únicamente de su autenticidad formal**, sino de la posibilidad de establecer si la imagen representa la realidad de los hechos que se deducen o atribuyen, y no otros diferentes, posiblemente variados por el tiempo, el lugar o el cambio de posición, lo que, como se indicó, obliga al juzgador a valerse de otros medios probatorios y a apreciar razonadamente el conjunto (…)**"* (Negrillas fuera del texto original).

5. Tal como ha señalado la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en varias resoluciones, el material fotográfico como medio de prueba se enlista dentro de las denominadas documentales y, por lo tanto, reviste de un carácter representativo que muestra un hecho distinto a él. **De ahí que las fotografías, por sí solas, no acreditan que la imagen capturada corresponda a los hechos que pretenden probarse**.

6. En este caso, la empresa pretende deducir a partir de las fotografías la existencia de la supuesta manipulación indebida, cuando en las mismas no se acredita esta situación. Que el medidor se encuentre en mal estado no significa que haya sido manipulado, mucho menos que se deba a una conexión fraudulenta como así lo pretenden hacer ver, toda vez que en el predio hay un medidor identificado con el No._____ que registra normalmente.

7. El medidor No._____ es el mismo medidor ha sido verificado en cada una de las lecturas que mensualmente realizan los funcionarios de AFINIA, y en ningún momento habían detectado irregularidad alguna; el medidor no ha sido manipulado nunca, pero pretenden cobrarme estos valores, sin estudiar que las lecturas siempre han sido consistentes, y que el medidor que se llevo la empresa no tiene que ver con mi predio.

8. En todo caso, si existiera un problema en el medidor no puede ser imputable a mi como usuario sin garantizar mi derecho de defensa y contradicción de la prueba previa facturación de dicho consumo. Tal como ha manifestado la SSPD en su Concepto 566 de 2014 sobre el cobro de la energía consumida dejada de facturar, al usuario debe garantizarse su derecho de defensa **ANTES** de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es, desde cuando la empresa inicia la investigación para determinar la causa que impidió la medición de los consumos. Sigue estableciendo en su concepto que:

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

técnicas y jurídicas por las que se le imputa el pago de unos consumos dejados de facturar. (Negrillas fuera del texto original).

9. Igualmente, la garantía del debido proceso debe garantizarse desde el inicio de la investigación. *"Antes de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es, **desde cuando la empresa inicia la investigación para determinar la causa que impidió la medición de los consumos**"*. En mi caso, estos derechos no fueron garantizados a cabalidad por cuanto no existe acta de visita en el expediente, firmada por mi persona, ni tampoco me fueron entregadas las facturas con las que pretenden cobrar lo consignado los documentos de Fundamento y Soportes. Esta situación indica que no hubo una actuación previa adelantada por la empresa, en donde yo hubiera tenido la oportunidad para ejercer mis derechos y garantías constitucionales. En la Resolución Nº SSPD-20188200235085 del 07/06/2018, expediente Nº 2018820390125587E, contentivo de un de ECDF fallado por la SSPD esta indico que:

> ***"Por otra parte, en cuanto a la emisión de la factura, es de precisar que la misma fue expedida adjunta al documento titulado(fundamentos y soportes de la energía consumida dejada de facturar), es decir, sin efectuar previamente una actuación administrativa con observancia del debido proceso, en la que se concediera al usuario el derecho a controvertir, bajo la consideración de que la prestación de servicios públicos domiciliarios involucra derechos de rango fundamental, una decisión en tal sentido no puede adoptarse por la empresa de manera automática, es decir, una vez se den las circunstancias objetivas que establece la norma, sino que ella debe estar precedida de un debido proceso que le permita al usuario conocer la eventual adopción de estas medidas.***
>
> *Recordemos que la factura de cobro de los servicios públicos no es más que el instrumento a través del cual las empresas que lo prestan, cobran el precio en desarrollo del contrato de servicios públicos, en esa medida, la factura es considerada por expresa disposición legal como título ejecutivo y no un acto administrativo.*
>
> *En consecuencia, en los eventos de la determinación de consumos dejados de facturar, debe garantizarse al usuario el derecho de defensa antes de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es, desde cuando la empresa da inicio a la investigación para determinar la causa que impidió la medición de los consumos.*
>
> ***No puede entonces entenderse garantizado el debido proceso, defensa y contradicción, con la sola expedición de una factura por consumos dejados de facturar y la posibilidad de que el usuario haga uso de los recursos de vía gubernativa y posteriormente acuda a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, sino que previo a esto el usuario debe tener el derecho a interactuar frente a cada uno de los elementos probatorios y se dé a conocer las razones tanto fácticas, como técnicas y jurídicas por las que se le imputa el pago de unos consumos dejados de facturar".*** *(Negrillas y subrayas fuera del texto).*

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

PETICIÓN

1. Sírvase **ABSTENERSE** de cobrarme los valores por concepto de energía consumida dejada de facturar, relacionados en el documento soporte relacionado a continuación:

    - ***Fundamento y Soportes del Consumo No registrado Pendiente Por Facturar 1184935301,*** fechado el 26 de enero de 2024, por un total de $2.767.597, equivalentes a 3.210 Kwh.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

_____

RAFAEL ENRIQUE MACIA BASSA
C.C. No. 73.090.234 Expedida en Cartagena.

Cartagena de Indias D.T. y C., 19 de julio de 2024

Doctor.
PEDRO GUTIERREZ BAHOQUE
Gerente Veolia Servicios Industriales Colombia S.A. E.S.P.
Mamonal Kilometro 3 carrera 56 No. 196
E. S. D.

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL Oficio PQR No. 661424, FECHADA 12 DE JUNIO DE 2024. (Póliza 766052).

LINA LOBO SANCHEZ, Mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Almirante Colon etapa 2 Mz K Lt 6. En mi condición de usuaria del servicio público domiciliario de aseo, 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 21 de mayo de 2024, presenté PQR en esa empresa Veolia Servicios Industriales Colombia S.A. E.S.P., el cual fue recibido según radicado número PQR 661424 por medio del cual deprequé a la empresa debido al Alto Cobro facturado por valor de $70.850, sin justificación alguna, toda vez que es un inmueble habitado por la misma familia.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, VEOLIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** realizada verificación de la tarifa facturada al predio identificado con numero 766052, encontrando que se encuentra facturando DOS (2) UNIDADES RESIDENCIALES estrato 3. **b).** Aclarado lo anterior, se confirman los valores facturados sobre el predio identificado con numero 766052 y en consecuencia, no procede descuento y/o modificación alguna sobre la tarifa.

3). El día 18 de julio de 2024, me notificaron mediante aviso de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: Si bien es cierto, que la empresa practicó el día 19 de junio de 2024 una revisión técnica en mi residencia También es cierto. Que los funcionarios de Veolia encargados de la diligencia procedieron a revisar mi predio y efectuaron unas pruebas sin darme la oportunidad de defenderme de las mismas, es más los funcionarios de veolia encargados de la diligencia están en la obligación de informarle al suscriptor –usuario que pueden ser asistido por una persona especializada en la materia, para lo cual contará con un término de quince minutos, cosa que no ocurrió, ya que en ningún momento me enteré de dicha visita, entonces no entiendo, ¿por qué? la empresa no me informó por intermedio de sus operarios que iban a practicar una visita técnica en mi residencia indicándome el día la hora y

fecha de la misma, para que yo pudiera hacerme asesorar y de esta forma controvertir las pruebas que la empresa pretenda imputarme de acuerdo al resultado de la revisión, pero lamentablemente no sucede así, ya que los operarios que adelantan las revisiones (visitas), nunca le informan al usuario de sus derechos, a pesar de que soy consciente que el Decreto 1842 de 1991, se encuentra derogado y que la misma Corte Constitucional lo reafirma en su Sentencia T270 de 2004, y que es política de la misma empresa que por principios elementales de la defensa al momento de hacer la revisión le ofrece a sus usuarios la posibilidad de buscar un asesor al momento de hacer la revisión para que de esta forma se pueda controvertir el dictamen de los técnicos contratistas de la empresa que practicaron la revisión.

SEGUNDA: Ahora bien, si bien es cierto que en mi casa hay 2 pisos, no es cierto que sean DOS unidades residenciales diferentes. Es un solo predio de 2 pisos, es más si los funcionarios que realizan la visita hubieran hecho bien la misma, se percatan que en el segundo piso no hay cocina, hay un solo baño y 2 habitaciones. Por lo que no entiendo que motivos tuvo el funcionario para indicar que son 2 unidades residenciales diferentes, es mas los dos pisos se unen con una escalera interna. Bien es cierto que hay escaleras externas estas se utilizaron un tiempo, pero actualmente no, toda vez que los dos pisos se conectan con las escaleras internas.

TERCERA: Por todo lo antes anotado solicito con el debido respeto acostumbrado a la empresa veolia para que inspeccione nuevamente mi residencia y a la vez verifique que solo es UNA UNIDAD RESIDENCIAL, mas no 2 como lo pretende hacer ver y que vive la misma familia, para que en mi predio se facture de manera residencial de una sola unidad.

PRUEBAS.

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

Igualmente, solicito una revisión técnica urgente en la dirección residencial anotada en la Póliza, avisándome el día y la hora para estar presente en la misma.

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 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.

LINA LOBO SANCHEZ
C.C. No. 32.664.919 de Barranquilla

Cartagena de Indias D.T. y C., 19 de julio de 2024

Doctor.
EDER BUELVAS CUELLO.
Gerente de 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. **202470940906** FECHADA 15 DE JULIO DE 2024. **(NIC No. 7417908)**.

AMPARO DE JESUS TRESPALACIOS GUZMAN, Mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio san pedro martir carrera 72A 3E 5. 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 27 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 **RE2210202430478,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado 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 la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 7417908 se le factura el consumo de acuerdo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** Por lo anterior, puede apreciar que el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica en su marcación. **c)** Por lo anterior, le informamos que no se accede a su reclamación y en consecuencia se confirman los valores facturados en el periodo reclamado.

3) El día 19 de julio 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 por las siguientes consideraciones:

PRIMERA. El solo hecho de no existir desviación significativa frente a los consumos anteriores no significa que Afinia no se preocupe por indagar la causa del alto consumo facturado en el mes reclamado, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo. Ahora de acuerdo a los últimos 5 meses promedio que registra mi factura, no se va a evidenciar una desviación significativa toda vez que vengo reclamando hace mas de 5 meses el alto consumo que se evidencia en mis facturas.

SEGUNDA. Esto último se respalda en que, para emitir la Decisión Empresarial, la empresa no se dignó en ningún momento en realizar una investigación exhaustiva de mi caso, con el fin de buscar

las causas que originaron el Alto Consumo. Ahora quiero anotar que la misma Ley 142 de 1994 en su artículo 149 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 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". (Subraya es nuestra). **(Art. 149 ley 142 de 1994).**

TERCERA. Ahora, la empresa para poder facturar en el mes de JUNIO 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. Toda vez que no considero que esos sean mis consumos reales.

Y de forma extraña AFINIA informa en su respuesta que no existe desviación significativa frente a los consumos anteriores y tal vez, para justificar su omisión al no practicar la revisión previa y violentar flagrantemente, lo previsto en el artículo 149 antes citado.

CUARTA. También quiero anotar, que mi censo de carga 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 vienen facturando. 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, de tal manera **Honorable superintendente** Verifique el histórico de mis consumos y evidenciara el aumento progresivo que se me ha venido generando mes tras mes.

QUINTA. 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).

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

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

PRUEBAS.

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente y copia de la factura reclamada. Igualmente, sírvase como pruebas las facturas anteriores, y los reclamos ya presentados donde se evidencia mi inconformismo por las facturas emitidas.

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 este recurso. En consecuencia, con lo anterior, deberá reliquidar la factura del mes de JUNIO de 2024 reclamada.

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 mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

AMPARO DE JESUS TRESPALACIOS GUZMAN
C.C. No.

Cartagena de Indias D.T. y C., 25 de julio de 2024

Doctor.
JHON JAIRO GRANADA GIRALDO
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. 202470908573, FECHADA 08 DE JULIO DE 2024. (NIC No. 1177514).**

LISBETHESTHER PATERNINA REYES, Mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, residenciada en el barrio 7 de agosto calle 75 No. 16-20, teléfono: 3184829627. 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 28 de junio de 2024, presenté PQR en la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número RE9222202419593, por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo estimado facturado en los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2024 y un ALTO CONSUMO en el mes de JUNIO de 2024.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, se pudo evidenciar que, en abril y mayo de 2024, se reportó anomalías en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo en estos periodos de acuerdo con el promedio propio. La empresa procedió al cobro del consumo acumulado dando cumplimiento al Art. 150 de la Ley 142 de 1994 que a la letra dice “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... **b).** De acuerdo con lo anterior, se confirma que el consumo facturado para el periodo de junio de 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. **c).** Por lo anterior, le informamos que no se accede a su reclamación y en consecuencia se confirman los valores facturados en los periodos reclamados.

3). El día 19 de julio de 2024, me notifique Personalmente de la decisión empresarial objetos de estos recursos, motivos por el cual me encuentro dentro de los términos de ley para incoar los mismos.

REITERO TODOS MIS ARGUMENTOS EXPUESTOS EN MI DERECHO DE PETICIÓN ANTES MENCIONADO

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERO. 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 solo período**.**

En mi caso no se cumplen dichas condiciones porque la empresa me ha estimado el consumo, y por circunstancias y/o causas atribuibles a la empresa, y por más de 1 periodo.

Me extraña que la empresa en la decisión empresarial manifieste: *"…realizando el ajuste y normalizando el ciclo de lectura."* (cursiva fuera de texto). Donde de acuerdo con el acta de visita de fecha 05 de julio de 2024, los contratistas indicaron lo siguiente: "Predio ocupado con energía se revisa medidor con equipo AVM medidor descalibrado no se cambió medidor ya que no hay en bodega se le explica al usuario.". No entiendo como la empresa normaliza servicio donde el medidor sigue descalibrado, y aun así facturan el mes de julio de 2024 según con lectura normal, hasta la fecha de presentación de este recurso, no se ha realizado cambio de medidor.

SEGUNDO. 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.

TERCERO. Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo de los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2024 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa.

Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo en los periodos de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2024 y que no acepto su argumento que me dice que estimó ante la imposibilidad de establecer el consumo por diferencia de lectura, se hace necesario y conforme a la ley emitir el consumo de forma estimada, consumo acorde al promedio propio. Sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que los periodos que me estimó me sean liquidado a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

CUARTO. AFINIA, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que, frente a los meses de enero a mayo de 2024 *"que estimó en razón a anomalías reportadas en el proceso de lectura; sin embargo, para el periodo de junio de 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."*.

Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad, y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa, aunque realizo las investigaciones el 05 de julio de 2024, este reporto medidor descalibrado, y aun así el problema no fue corregido por no existir medidor en bodega.

QUINTO. La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, diceque mi consumo del mes de JUNIO de 2024 es real, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se consume y/o utiliza esa cantidad de energía eléctrica,en un solo periodo. **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 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. La empresa no puede cobrarme esa cantidad de Kilovatios por el solo hecho de que ella misma diga que ese es mi consumo real que fue determinado por estricta diferencia de lectura, **por la sencilla razón que la empresa AFINIA, en la visita realizada el 05 de julio de 2024, evidencia que el medidor esta descalibrado y aun así no realiza la corrección del mismo.**

SEXTO. Honorable Superintendente, quiero dejar bien claro, que el procedimiento adelantado por la empresa, aunque no fue el indicado, por lo que dije anteriormente, se pudo observar que el medidor esta descalibrado, y aun así la empresa no corrige la anomalía detectada por no haber medidor en bodega, para realizar el cambio del mismo.

SÉPTIMO. 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 esa desviación significativa que se presentó en mi consumo en el mes de JUNIO de 2024. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán 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 AFINIA 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. 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.

OCTAVO. 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.

NOVENO: 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 tenga en cuenta como tales, las que reposan en el expediente, y el acta de visita realizada el 05 de julio de 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.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes la decisión empresarial objeto de estos recursos y en consecuencia deberá **re liquidarme a cero (0) KW, la factura de los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2024** reclamada con consumo estimados en forma ilegal, además también deberá la empresa **Reliquidarme la factura de venta correspondiente al mes de JUNIO y JULIO de 2024** de acuerdo al histórico de mis consumos debido a que se presentó un alto consumo y la anomalía detectada y/o reportada no ha sido corregida por la empresa.

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

LISBETH ESTHER PATERNINA REYES
C.C. No. 45.498.180 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 25 de Julio de 2024

Doctor.
JHON JAIRO GRANADA GIRALDO
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. 202470857073, FECHADA 25 DE JUNIO DE 2024. (NIC No.7403819).**

DANILSA ZUÑIGA, Mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, residenciada en el barrio 20 de julio sector colinas de Betania Mz D2 Lt 11, teléfono: 3015157312, correo electrónico: zunigamezadanilsa@gmail.com En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal**, INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA**, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 05 de junio del 2024, presenté PQR en la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número RE9222202418042, por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo estimado facturado en el mes de MAYO de 2024; y lo emitido, no corresponde al uso del predio.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: a). Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 7403819 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 1.994… b). Se evidencia orden de servicio No. 70507526 resuelta en fecha 09 de mayo de 2024, encontrando: “predio cerrado y con energía no hay quien atienda no hubo acceso c). Por lo anterior, le informamos que no se accede a su reclamación y en consecuencia se confirman los valores facturados en el periodo reclamado.

3) El día 22 de julio 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 por las siguientes consideraciones:

PRIMERA. El solo hecho de no existir desviación significativa frente a los consumos anteriores no significa que Afinia no se preocupe por indagar la causa del alto consumo facturado en el mes reclamado, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo. Ahora de acuerdo a los últimos 5 meses promedio que registra mi factura, no se va a evidenciar una desviación significativa toda vez que vengo reclamando hace más de 5 meses por consumo estimado, toda vez que no entiendo como la empresa AFINIA, toma lectura si el medidor está ubicado en un poste donde no se puede tomar lectura real y correctamente.

SEGUNDA. Esto último se respalda en que, para emitir la Decisión Empresarial, la empresa no se dignó en ningún momento en realizar una investigación exhaustiva de mi caso, con el fin de buscar las causas que originaron el Alto Consumo. Ahora quiero anotar que la misma Ley 142 de 1994 en su artículo 149 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 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". (Subraya es nuestra). **(Art. 149 ley 142 de 1994).**

TERCERA. Ahora, la empresa para poder facturar en el mes de MAYO 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. Toda vez que no considero que esos sean mis consumos reales.

Y de forma extraña AFINIA informa en su respuesta que no existe desviación significativa frente a los consumos anteriores y tal vez, para justificar su omisión al no practicar la revisión previa y violentar flagrantemente, lo previsto en el artículo 149 antes citado.

CUARTA. También quiero anotar, que mi censo de carga 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 vienen facturando. 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, de tal manera **Honorable superintendente** Verifique el histórico de mis consumos y evidenciara el aumento progresivo que se me ha venido generando mes tras mes.

QUINTA. 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).

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

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

PRUEBAS.

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente y copia de la factura reclamada. Igualmente, sírvase como pruebas las facturas anteriores, y los reclamos ya presentados donde se evidencia mi inconformismo por las facturas emitidas.

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 este recurso. En consecuencia, con lo anterior, deberá reliquidar la factura del mes de MAYO de 2024 reclamada.

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

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 mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

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

Cartagena de indias D. T. y C., 25 de julio de 2024

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

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Contrato- 4581230

MILVIA CASTRO DE CASTRO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio el gallo calle de la loma, bocachica; teléfono: 3205617597. 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 Surtigas referenciado por la empresa con el No. de contrato 4581230.

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

TERCERO. Revisando la factura del Servicio de Surtigas, me doy cuenta de que en el detallado de la factura hay unos cobros: INT. FINAC EXCL. S. PUBL. DIST-CO por valor de $7.197; FINANCIACION DEUDA NRO.20907525 por valor de $3.203; FINANCIACION DEUDA NRO. 15143780 por valor de $8.639; FINANCIACION DEUDA NRO. 21188400 por valor de $ 10.452; FINANCIACION DEUDA NRO. 21395634 por valor de $ 10.079; FINANCIACION DEUDA NRO. 21650132 por valor de $ 11.145; además unos intereses de Financiación. Toda vez que son obligaciones que nunca he suscrito ni muchos menos he autorizado acuerdos de pago, ni financiaciones con la empresa.

CUARTO. En un detallado de cuenta, emitido por la empresa me dicen que igualmente adeudo por concepto de RECONEXION DEL SERVICIO, por valor de $150.355. Lo anterior a pesar de que el servicio en ningún momento fue suspendido, por lo que la empresa no tenía fundamento para cobrar dichos valores.

QUINTO. Por esta razón, no comprendo la razón por la que pretende cobrarme reconexión por este valor, más aún cuando nunca se realizó corte físico del servicio en mi predio.

SEXTO. Ahora, si la empresa insiste en que realizó el procedimiento ajustado a la ley que regula estos asuntos, con la respectiva constancia del acta de suspensión (No la orden), 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”.

SÉPTIMO. Lo más grave del asunto es que la empresa SURTIGAS en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación de fondo en mi caso. Al respecto, me permito citar el en la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: ***DE LA REVISIÓN PREVIA:*** *Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según el caso.* (Subrayas fuera del texto original).

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

NOVENO. 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).

DÉCIMO. La corte considera que en los reclamos por altos consumos la empresa no puede limitarse a informarle al usuario que sus consumos fueron facturados por diferencias de lectura. En el caso de la sentencia, la Corte consideró **INSUFICIENTE** la respuesta de la empresa y desaprobó la forma como se hizo la visita técnica, por no incluir una verificación sobre los patrones de consumos y buscar posibles razones del alto consumo

UNDÉCIMO. 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”.*

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

PETICIÓN

1. Sírvase **ABSTENERSE** de cobrarme INT. FINAC EXCL. S. PUBL. DIST-CO por valor de $7.197; FINANCIACION DEUDA NRO.20907525 por valor de $3.203; FINANCIACION DEUDA NRO. 15143780 por valor de $8.639; FINANCIACION DEUDA NRO. 21188400 por valor de $ 10.452; FINANCIACION DEUDA NRO. 21395634 por valor de $ 10.079; FINANCIACION DEUDA NRO. 21650132 por valor de $ 11.145. Valores que desconozco financiación alguna toda vez que nunca la he suscrito.

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

3. ABSTENERSE de cobrar el valor por concepto de cobro por reconexión, toda vez que no adeudo este valor a la empresa SURTIGAS S.A. E.S.P., NUNCA realizo corte físico a mi predio.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada

Cordialmente,

MILVIA CASTRO DE CASTRO
C.C. No. 22.788.480 de Bocachica.

Cartagena de indias D. T. y C., 25 de julio de 2024

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

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Contrato No. 479392

FACUNDA TORRES REYES, mayor de edad, residenciada en esta ciudad, en el barrio san Fernando Calle 13A carrera 80B -20, 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** con los siguientes:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuaria del servicio de gas prestado por la empresa **SURTIGAS S.A. E.S.P.** desde hace varios años, caracterizándome por cumplir mis obligaciones de forma oportuna y seria.

SEGUNDO. El mes de Abril de 2024, la empresa SURTIGAS S.A. E.S.P., me facturo consumo Estimado, sin ninguna explicación alguna, y en el mes de Mayo me facturo alto consumo.

TERCERO. Ahora, mediante escrito del 16 de mayo de 2024, la empresa me envía comunicación junto al recibo del mes de mayo de 2024, donde me informan: *"Que en las facturas de periodos anteriores el consumo de gas había sido estimado. Teniendo en cuenta que ya fueron tomadas las acciones necesarias para subsanarlo, en la factura anexa a esta comunicación se encuentra el ajuste correspondiente el cual se denomina "Consumo Recuperado" y podrá verlo en la sección de "consumo de gas (m3)"…"* (Cursiva fuera de texto).

CUARTO. Lo anterior resulta problemático, en la medida de que desconozco cuales son las supuestas facturas estimadas. Es de menester aclarar que todas las facturar fueron pagadas a tiempo, Esto se agrava aún más, porque doy fe que en mi vivienda no existe ninguna manipulación fraudulenta esto puesto que siempre he cancelado mis servicios puntuales y eso consta en mi historial.

QUINTO. Hasta la fecha no he recibido ninguna notificación por parte de la empresa Surtigas, de visita de revisiones u otra naturaleza alguna esto violando el debido proceso.

SEXTO. De acuerdo a mis facturas, emitidas por la empresa, no estoy de acuerdo con su escrito de fecha 16 de mayo de 2024, toda vez que la única factura estimada fue la del mes de mayo de 2024, pero la misma fue acorde al promedio propio de mi consumo. (Tal como se puede observar en las facturas anteriores y posteriores a la problemática.)

SÉPTIMO. Finalmente, le indico a la empresa que me encuentro en total disposición de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuario del servicio de gas, siempre y cuando la empresa proceda a la cancelación de los cobros de consumos dejados de facturar, así como la exoneración del pago

de los mismos. La prestataria debe garantizar mi debido proceso en sus actuaciones, de lo contrario tendré que acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD para que realice las investigaciones correspondientes.

PETICIÓN

1. Solicito se **ABSTENGAN** de cobrarme los saldos adeudados que mencionan en su escrito de fecha 16 de mayo de 2024, debido a que en mi predio se estimo el consumo por un solo periodo el cual corresponde al mes de mayo de 2024 y el mismo fue acorde al promedio de mis consumos.
2. Solicito, se me permita Cancelar los montos por Consumo Distinto a los impuestos por el supuesto cobro no facturado, hasta que se surta una respuesta de Fondo.

ANEXOS

Con la presente solicitud anexo las facturas anteriores, con sus constancias de pago respectivas, para efectos de que la empresa acredite que me encuentro al día con el servicio.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección arriba indicada.

Cordialmente,

FACUNDA TORRES REYES
C.C. No. 45.430.237 expedida en Cartagena.

Cartagena de indias D. T. y C., 25 de julio de 2024

Doctor
JESÚS GARCÍA GARCÍA
Gerente Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
YAIR SANCHEZ
Director de Alcantarillado
Ciudad

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Póliza – 608330- 608329

ARELIS BLANCO CASTRO, MAYERLI BARRIOS LORDUY, mayores de edad, identificadas como aparece al pie de nuestra correspondiente firma, domiciliadas en el barrio Villa de Aranjuez Mz 4a Lt5-6, En nuestra calidad de usuarias y actuando en propio nombre y representación, a usted nos dirigimos con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, formulamos **DERECHO DE PETICION** basado en los siguientes hechos.

HECHOS

PRIMERO. Somos usuarias del servicio del alcantarillado y acueducto prestado por la empresa **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P,** desde hace mucho tiempo caracterizándonos por el cumplimiento oportuno de nuestras obligaciones contractuales.

SEGUNDO. Hace mas de 10 años venimos presentando inconvenientes con el servicio de alcantarillado, toda vez que hay erosión de las aguas negras, el cual afecta a toda la calle, donde ya hemos tenido inconvenientes con los vecinos, por los fuertes olores que se emiten.

TERCERO. En múltiples oportunidades nos hemos comunicado vía telefónica con la empresa, pero esta no ha realizado una investigación ni un trabajo definitivo, donde no se siga desbordando las aguas negras a la carretera.

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

PETICIONES

1. Solicitamos la intervención urgente para dar solución de fondo a la erosión que hay de aguas negras, en aras de evitar una problemática mayor.

2. Solicitamos que se practique una REVISION TECNICA, lo más pronto posible, donde se me indique fecha y hora, para encontrarnos presente durante la realización de esta, para verificar lo dicho.

NOTIFICACIONES

Recibimos notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

ARELIS BLANCO CASTRO
C.C. No. 22.803.413

MAYERLI BARRIOS LORDUY
C.C. No. 45.525.481

Cartagena de indias D. T. y C., 25 de julio de 2024

Doctor
JESÚS GARCÍA GARCÍA
Gerente Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
YAIR SANCHEZ
Director de Alcantarillado
Ciudad

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Póliza – 608330- 608329

ARELIS BLANCO CASTRO, MAYERLI BARRIOS LORDUY, mayores de edad, identificadas como aparece al pie de nuestra correspondiente firma, domiciliadas en el barrio Villa de Aranjuez Mz 4a Lt5-6, En nuestra calidad de usuarias y actuando en propio nombre y representación, a usted nos dirigimos con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, formulamos **DERECHO DE PETICION** basado en los siguientes hechos.

HECHOS

PRIMERO. Somos usuarias del servicio del alcantarillado y acueducto prestado por la empresa **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P,** desde hace mucho tiempo caracterizándonos por el cumplimiento oportuno de nuestras obligaciones contractuales.

SEGUNDO. Hace mas de 10 años venimos presentando inconvenientes con el servicio de alcantarillado, toda vez que hay erosión de las aguas negras, el cual afecta a toda la calle, donde ya hemos tenido inconvenientes con los vecinos, por los fuertes olores que se emiten.

TERCERO. En múltiples oportunidades nos hemos comunicado vía telefónica con la empresa, pero esta no ha realizado una investigación ni un trabajo definitivo, donde no se siga desbordando las aguas negras a la carretera.

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

PETICIONES

1. Solicitamos la intervención urgente para dar solución de fondo a la erosión que hay de aguas negras, en aras de evitar una problemática mayor.

2. Solicitamos que se practique una REVISION TECNICA, lo más pronto posible, donde se me indique fecha y hora, para encontrarnos presente durante la realización de esta, para verificar lo dicho.

NOTIFICACIONES

Recibimos notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

ARELIS BLANCO CASTRO
C.C. No. 22.803.413

MAYERLI BARRIOS LORDUY
C.C. No. 45.525.481

Cartagena de indias D. T. y C., 25 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 1199880

BALDWIN BARRIOS PEREZ, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Isla de manzanillo diagonal 20 52- 95. 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.** Actuando en calidad de usuario, toda vez que mi padre el señor Epifanio Barrios, quien es suscriptor falleció hace 34 años.

SEGUNDO. En anterior oportunidad solicite a la empresa AFINIA, cambio de fecha de facturación, en calidad de usuario, toda vez que vivo en la vivienda y estoy a cargo del pago de los recibos.

TERCERO. Por lo que me permito aportar pruebas de lo dicho anteriormente. Finalmente, le indico a la empresa que me encuentro en total disposición de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuario del servicio de energía eléctrica, siempre y cuando ustedes como empresa prestadora del servicio me garanticen el debido proceso y las investigaciones correspondientes al alza de mi factura.

PRUEBAS

1. Copia de mi cedula
2. Certificado de defunción de mi padre el señor Epifanio Barrios.
3. Certificado de nacimiento de Baldwin Barrios, para demostrar parentesco con el señor Epifanio Barrios.
4. Certificado de Libertad y Tradición.
5. Certificado de que recibo Pensión.

PETICIÓN

SOLICITO se realice cambio de fecha de facturación para los primeros días del mes. Con el fin de que coincidan con los pagos que recibo de Colpensiones.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

BALDWIN BARRIOS PEREZ
C.C. No. 73.083.229 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 25 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 - 1175403

CARMENZA ARIZA ARANGO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio Crespo Calle 70 #67- 30, Celular: 3008167028, correo electrónico: carmenzaariza@yahoo.com. En ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

PRIMERO. Soy 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 facturo un consumo que considero demasiado elevado, en el mes de JULIO de 2024, sin justificación alguna, pues es un inmueble habitado por 5 personas adultas, que no permanecemos en la vivienda en la mayor parte del día, debido a que salimos a laborar y estudiar respectivamente. Es por esto que estoy completamente convencida que en mi casa no se consume esta cantidad de kWh. Lo más sorprendente es que mes a mes el valor del Kilovatio se viene elevando.

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

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

QUINTO. La Honorable Corte Constitucional se pronunció a raíz de la revisión de un fallo de Tutela, mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T- 1626729, Magistrado Ponente Rodrigo Escobar Gil, en los siguientes términos: ***“Aunque se trata de aspectos muy difíciles de establecer y que caen en un ámbito bajo el control y de responsabilidad del usuario, ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. sí habría podido brindar una ilustración y orientación a al usuario en aspectos tales como los consumos***

que son usuales en la zona y en viviendas de las características de la actor; la visita técnica podía incluir una verificación sobre los patrones de consumo, al menos sobre los que se reportaron por el usuario y pudiesen advertirse en la visita, y si se concluía que el consumo, efectivamente se salía de los patrones ordinarios, tratar de apuntar hacía posibles razones. Esa actividad le habría permitido responder adecuadamente la solicitud del usuario, no limitándose a remitirla a las lecturas del medidor, sino brindándole una efectiva orientación sobre las condiciones en las que se está prestando el servicio". (Negrillas son nuestras).

SEXTO. La corte considera que en los reclamos por altos consumos la empresa no puede limitarse a informarle al usuario que sus consumos fueron facturados por diferencias de lectura. En el caso de la sentencia, la Corte consideró **INSUFICIENTE** la respuesta de la empresa y desaprobó la forma como se hizo la visita técnica, por no incluir una verificación sobre los patrones de consumos y buscar posibles razones del alto consumo

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

OCTAVO. No entiendo, como la empresa toma lecturas, toda vez que el medidor está ubicado en un poste, a una altura elevada, que impide ver el consumo que registra el medidor, por lo que solicito la reubicación del mismo.

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

PETICIÓN

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

2. **SOLICITO** se realice un **REAJUSTE** y reliquidación de las facturas del mes de JULIO de 2024.

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,

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

Cartagena de indias D. T. y C., 25 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 - 1229867- 6946342.

PETRONA ARRIETA DE ESTRADA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio san Fernando Cl 21 C 82- 116. 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. Para mi sorpresa en el mes de abril de 2024, a mi predio llegaron de manera grosera, arbitraria y sin permiso, unos contratistas de la empresa AFINIA S.A. E.S.P., con el fin de realizar cambios en los medidores, cabe resaltar que es una casa de 2 pisos que cada apartamento esta individualizado con su medidor. Sin embargo, muy a pesar de las groserías de los contratistas de la empresa no me mostraron orden, ni explicaron el motivo instalaron 2 medidores nuevos. (no desinstalaron los medidores antiguos). Ante la grosería de los contratistas alcance a anotar los números de la placa del vehículo la cual es 646.

TERCERO. Ahora en el 19 de julio de 2024, volvieron unos contratistas de la empresa AFINIA S.A. E.S.P., nuevamente a instalar 2 nuevos medidores, pero en esta oportunidad los instalaron en el poste frente a mi vivienda, dejándolos a una altura accesible para cualquier persona, pueda hacer mal uso.

CUARTO. Cabe aclarar que hace más de 5 periodos la empresa AFINIA, me está facturando unos consumos que considero demasiado elevado, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO y JULIO de 2024, sin justificación alguna, pues cada apartamento es habitado por 2 personas adultas, que no permanecemos en la vivienda en la mayor parte del día, debido a que salimos a laborar y estudiar respectivamente. Es por esto que estoy completamente convencida que en mi casa no se consume esta cantidad de kWh. Lo más sorprendente es que mes a mes el valor del Kilovatio se viene elevando.

QUINTO. En las obligaciones de la empresa del Contrato de Condiciones Uniformes Clausula 16 en su numeral 3, establece la obligación de Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. de “Medir el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos en buen estado de funcionamiento y de tecnología

apropiada. En su defecto, el consumo se determinará con base en lo establecido en la cláusula 37ª de este contrato".

SEXTO. 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, donde mes a mes el consumo viene aumentando, sin haber variaciones en el número de personas que habitan el inmueble o el uso dado a los electrodomésticos.

SÉPTIMO. 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).

OCTAVO. La corte considera que en los reclamos por altos consumos la empresa no puede limitarse a informarle al usuario que sus consumos fueron facturados por diferencias de lectura. En el caso de la sentencia, la Corte consideró **INSUFICIENTE** la respuesta de la empresa y desaprobó la forma como se hizo la visita técnica, por no incluir una verificación sobre los patrones de consumos y buscar posibles razones del alto consumo

NOVENO. 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".*

DÉCIMO. No entiendo, como la empresa toma lecturas, toda vez que el medidor está ubicado en un poste, a una altura elevada, que impide ver el consumo que registra el medidor, por lo que solicito la reubicación del mismo.

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

PETICIÓN

1. **SOLICITO** se 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 las facturas emitidas a los Nic -1229867- 6946342, respecto a los meses de MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO y JULIO de 2024.

3. **SOLICITO** se me indique los motivos por el cual realizaron cambio de medidor en mi predio donde estos funcionaban normal en el mes de abril de 2024. Respecto a los Nics. 1229867- 6946342.

4. **SOLICITO** se me explique por que el 19 de junio realizaron reubicación de los medidores a un poste de energía y si los mismos están funcionando. Respecto a los Nics. 1229867- 6946342.

5. **SOLICITO** la reubicación de los medidores del poste a mi terraza donde siempre han estado ubicado, sin ningún inconveniente.

6. 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,

PETRONA ARRIETA DE ESTRADA
C.C. No. 33.149.492 de Cartagena.

ANEXOS.

- Fotos donde se evidencia la ubicación de los medidores.

	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	240719104743070789675
Fecha	2024-07-19
Cedula Persona Atendida:	33254170
Nombre Persona Atendida:	ROSAURA ALVAREZ MUNARRIZ
Asunto:	ALTO CONSUMO FACTURADO
Motivo:	QUEJA CON AFINIA POR FACTURACION ALTA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA ROSAURA ALVAREZ, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE LA EMPRESA LE FACTURO ALTO CONSUMO EN EL MES DE JUNIO DE 2024, LA USUARIA PRESENTO RECLAMO EL 20 DE JUNIO DE 2024, SE LE INVITA A LA USUARIA ACERCARSE A LA EMPRESA AFINIA A NOTIFICARSE DE LA DECISION EMPRESARIAL, Y UNA VEZ TENGA RESPUESTA ACERCARSE NUEVAMENTE A ESTA DELEGADA.

Responsable:



LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

	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	240719104743070789761
Fecha	2024-07-19
Cedula Persona Atendida:	33140078
Nombre Persona Atendida:	CARMEN ELENA FRANCO OSORIO
Asunto:	COBROS POR TRABAJOS
Motivo:	RESPUESTA DE AGUA DE CARTAGENA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA CARMEN ELENA FRANCO OSORIO, FRENTE A SU INQUIETUD TODA VEZ QUE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA EMITIO DECISION EMPRESARIAL, DONDE REAJUSTAN VALOR DE TRABAJOS DE ACUEDUCTO, SE LE EXPLICA A LA USUARIA Y ENTIENDE LO EXPLICADO, POLIZA 676250.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

	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	240711104743070788169
Fecha	2024-07-11
Cedula Persona Atendida:	33157562
Nombre Persona Atendida:	ELENA PACHECO DE AMIN
Asunto:	ALTO CONSUMO FACTURADO
Motivo:	SOLICITAR FORMA DE PAGO CON AGUA DE CARTAGENA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE BRINDA A SESORIA A LA USUARIA ELENA PACHECO DE AMIN, QUIEN MANIFIESTA QUE TIENE UNA DEUNDA CON LAS EMPRESA AFINIA Y AGUAS DE CARTAGENA Y QUE AMBOS SERVICIOS ESTAN SUSPENDIDOS, QUE NO TIENE COMO PAGAR LO ADEUDADO, SE LE INFORMA A USARIA QUE DEBE BUSCAR LA MANERA DE CONSEGUIR EL 10% DE LO ADEUDADO, PARA PODER LOGRAR LOS ACUERDOS DE PAGO CON LAS EMPRESAS Y QUE SU SERVICIOS SEAN ACTIVADOS.

Responsable:

Liz Daiana Serna Florez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

	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	240711104743070788195
Fecha	2024-07-11
Cedula Persona Atendida:	31268027
Nombre Persona Atendida:	ZULLY RODRIGUEZ CRUZ
Asunto:	ALTO CONSUMO FACTURADO
Motivo:	QUEJA CONTRA ACUACAR
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE BRINDO ASESORIA A LA USUARIA ZULLY RODRIGUEZ CRUZ C.C. 31.268.027 DE CALI, QUIEN MANIFIESTA QUE PRESENTO RECLAMO EN EL MES DE JUNIO DE 2024 FRENTE AL ALTO CONSUMO FACTURADO EN MAYO DE 2024, LA EMPRESA REALIZO VISITA TECNICA, SE LE EXPLICA A LA USUARIA LOS TERMINOS DE LEY, DEBE ESPERAR QUE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA EMITA DECISION EMPRESARIAL. POLIZA- 540704

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

	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	240711104743070788196
Fecha	2024-07-11
Cedula Persona Atendida:	63549362
Nombre Persona Atendida:	YAJAIRA SILVA MONCADA
Asunto:	ALTO CONSUMO FACTURADO
Motivo:	QUEJA CONTRA ACUACAR
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA YAJAIRA SILVA MONCADA, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, PONE DE PRESENTE DECISION EMPRESARIAL, 2024-1506-49122-S, DE FECHA 27 DE JUNIO DE 2024, DONDE LA EMPRESA CONFIRMA DECISION EMPRESARIAL, POR ENDE SE VA A SURTIR RECURSOS DE APELACION ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

	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	240711104743070788199
Fecha	2024-07-11
Cedula Persona Atendida:	1237439601
Nombre Persona Atendida:	GLEIDIS JOSE SILVA BLANCO
Asunto:	CONSUMO ESTIMADO
Motivo:	ASESORIA PARA SUPE INTEN DE INDUSTRI Y COMERCIO
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA GLEIDIS JOSE SILVA BLANCO NIC. 42586231, SE ENVIA SU CASO AL DOCTOR CHRISTIAN CAMILO BUSTILLO RICARDO, ABOGADO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

	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	240711104743070788200
Fecha	2024-07-11
Cedula Persona Atendida:	9070658
Nombre Persona Atendida:	OMAR CABARCAS PAJARO
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	QUEJA CON VEOLIA POR COBRO DE ASEO
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE BRINDA ASESORIA AL USUARIO OMAR CABARCAS PAJARO, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA VEOLIA, TODA VEZ QUE LE ESTAN REALIZANDO DOBLE COBRO DEL SERVICIO DE ASEO, YA PRESENTO RECLAMO EESTA A LA ESPERA DE RESPUESTA DE LA EMPRESA VEOLIA, SE REMITE AL DOCTOR CRISTIAN BUSTILLO ABOGADO ASESOR DE LA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS. PÓLIZA NO. 626004. NIC. 7555410

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

	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	240711104743070788202
Fecha	2024-07-11
Cedula Persona Atendida:	45480441
Nombre Persona Atendida:	INES EXTREMOR BERRIO
Asunto:	ALTO CONSUMO FACTURADO
Motivo:	ASESORIA PARA SUPER INTENT DE SERVI PUBLICOS
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE PRESENTO LA SEÑORA INES EXTREMOR BERRIO, LA CUAL EXPONE PROBLEMATICA CON LA EMPRESA ACUCACAR, POR COBRO DE REPARACION DE ACOMETIDA EXTERNA, LO CUALES ACRECENTAN EL COSTO DE SU FACTURA, DEL SUMINISTRO CON POLIZA NO. 774554, se remite al abogado Cristian bustillo abogado asesor de la super intendencia de servicios publicos

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

	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	240711104743070788203
Fecha	2024-07-11
Cedula Persona Atendida:	73162863
Nombre Persona Atendida:	RAFAEL MANUEL CRUZ DE LA CRUZ
Asunto:	CAMBIO DE MEDIDOR
Motivo:	ASESORIA SUPER SERVICIO
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE brinda asesoría al señor RAFAEL MANUEL CRUZ DE LA CRUZ NIC 1318986 frente a la SOLICITUD SERVICIO NUEVO se remite al abogado Cristian bustillo abogado asesor de la super intendencia de servicios publicos

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

	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	240725104743070790584
Fecha	2024-07-25
Cedula Persona Atendida:	25955794
Nombre Persona Atendida:	MARIA CALLE OTERO ORTEGA
Asunto:	COBRO DE TARIFA ESTIMADA
Motivo:	RESPUESTA DE AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

LA USUARIA MARIA ANTONIA CALLE ORTEGA IDENTIFICADA CON CEDULA NO. 25.955.794, PRESENTA DECISION EMPRESARIAL QUE EMITE LA EMPRESA AFINIA, SOBRE SU PROBLEMATICA, TODA VEZ QUE LA EMPRESA LE FACTURA ESTIMADA AL NIC. 7112309, EL CUAL NO TIENE MEDIDOR AL CUAL REGISTRAR LECTURA, INDICA QUE TIENE DOS APARTAMENTOS QUE SE ENCUENTRAN NORMALIZADOS CON MEDIDOR. LA EMPRESA PARA PODER DAR DE BAJA SOLICITA CERTIFICADO DE TRADICION Y LIBERTAD, EL BARRIO DONDE EL PREDIO ESTA OCUPADO NO ESTA LEGALIZADO, LA DELEGADA EN SERVICIOS PUBLICOS OFICIO A LA EMPRESA AFINIA. SE LE INVITA A VOLVER PARA PODER DIALOGAR CON LA DELEGADA, Y BRINDAR UNA SOLUCION.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

	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	240719104743070789758
Fecha	2024-07-19
Cedula Persona Atendida:	33124999
Nombre Persona Atendida:	AYDA MALDONADO GARCES
Asunto:	COBROS DE RECONEXION
Motivo:	QUEJA CONTRA ACUACAR
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA AYDA MALDONADO, FRENTE A LAS DUDAS QUE PRESENTA SOBRE LA FACTURA, S ELE EXPLICA LOS VALORES FACTURADOS, Y SE LE INDICA QUE LE ESTAN COBRANDO RECONEXION, MANIFIESTA LA USUARIA QUE SU SERVICIO FUE SUSPENDIDO, SE LE EXPLICA A LA USUARIA QUE ESE VALOR HACE REFERENCIA A LOS GASTOS DE RECONEXION QUE INCURRIO LA EMPRESA, SE LE INDICA QUE DEBE ESTAR PENDIENTE A LA FACTURA DEL MES DE AGOSTO, TODA VEZ QUE LA EMPRESA NO DEBE VOLVER A GENERAR ESE COBRO. POLIZA 564107.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707