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

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.CO1.PCCNTR.6181751	
OBJETO	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADO Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
VALOR DEL CONTRATO	$ 14000000
PLAZO DE EJECUCION	7 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	09 de Abril del 2024
FECHA INICIO CONTRATO	09 de Abril del 2024
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1047467114
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	JAVIER GUILLERMO PEREZ SARABIA
VALOR PAGO PARCIAL:	2000000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 09 de Junio al 08 de Julio del 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	240614104746711482876	2024-06-14	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA DINIS MARIMON AUDIVET, LA CUEL EXPUSO QUE LA PRESTADORA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, LE NOTIFICO MEDIANTE AVISO DE LA DESICION EMPRESARIAL SOBRE LOS RECURSOS INTRPUESTO POR LA SEÑORA USURIA, EN EL CUAL CONFIRMARON LA DESICION DE PRIMERA INSTANCIA Y COMO QUIERA QUE LA SEÑORA USUARIA INTEPUSO SUBSIDIARIAMENTE EL DE APELACION ESTE FUE REMITIDO A LA SSPD. NIC 1229201
2	240614104746711482878	2024-06-14	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA ELVIA ROSA PEREZ, LA CUAL LLEGO SIN LA RESPUESTA EMITIDA POR LA EMPRESA, QUE ESTA MISMA ALUSE A VER RECIBIDO NIC 6944079
3	240614104746711482882	2024-06-14	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA AL SEÑOR ALFREDO LUGO ARROYO PARA LA ELABORACION DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Nic - 1221155
4	240614104746711482883	2024-06-14	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBROS DE RECONEXION	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA NILA PATERNINA PUELLO, LA CUAL EXPUSO QUE REALIZO ACUERDO DE PAGO CON LA EMPRESA Y ESTA BUSCA QUE EL ACUERDO SEA ANULADO, SE LE INFORMO QUE ESTO DEBE ACORDARLO CON LA EMPRESA POLIZA NO. 777054
5	240614104746711482919	2024-06-14	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE ASESORO A LA SEÑORA ENALBA EDITH GUERRA GUERRERO PARA LA ELABORACION RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470757925, FECHADA 05 DE JUNIO DE 2024. (NIC NO. 1098470).
6	240614104746711482924	2024-06-14	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA DENISES CABARCA CABARCA PARA ELABORACION DE DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC - 6788510
7	240614104746711482925	2024-06-14	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	EL SEÑOR USUARIO PREGUNTO POR LAS ISNTALACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS EN CARTAGENA

8	240614104746711482930	2024-06-14	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE PRESETO ASESORIA AL SEÑOR ORLANDO ALVEAR RODRIGUEZ, PARA LA ELBORACION RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470757337, FECHADA 05 DE JUNIO DE 2024. (NIC NO. 1142196).
9	240614104746711482950	2024-06-14	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CONSUMO ESTIMADO	SE LE PRESTO ASESORIA AL SEÑOR JOHAN ESTIVEN VELOZA PARA LA ELBORACION DE UN RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470734613, FECHADA 30 DE MAYO DE 2024. (NIC NO.1212245
10	240614104746711482954	2024-06-14	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA MILDRE MEÑACA HERNANDEZ, PARA LA ELBORACION DE RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470447090, FECHADA 27 DE MARZO DE 2024. (NIC NO. 6865663).
11	240614104746711483039	2024-06-14	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESENTO ASEOSRIA A LA SEÑORA LEONOR MORELO MARTINEZ DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC - 1145971
12	240620104746711484214	2024-06-20	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA YANEYH CUESTA SIMPSON, PARA LA ELABORACION DE RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO Nº 202470818274 DEL 18 DE JUNIO DE 2024. (NIC Nº 1234148)
13	240620104746711484228	2024-06-20	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CONSUMO ESTIMADO	SE LE PRESENTO ASESORIA AL SEÑOR FREDYS ARZUZA NORIEGA EL CUAL EXPUSO SER USUARIO DEL NIC 1139162, EL SEÑOR USARIO EXPONE QUE LA EMPRESA LE SIGUE ESTIMANDO LA FACTURA, PERO SE OBSERVA QUE EL SEÑOR PRESENTO SILENCIO ADMINSITRATIVO, SE LE EXPLICO AL SEÑOR USUARIO QUE DEBE ESPERAR QUE LA SUPERINTENDECIA CULMINE LA INVESTIGACION.
14	240620104746711484278	2024-06-20	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESENTO ASESORIA AL SEÑOR LUIS MUÑOZ GOMEZ PARA ELABORACION DE RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO 2024-1506-42981-S DEL 06 DE JUNIO DE 2024. (Póliza No. 576646).
15	240620104746711484280	2024-06-20	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA VIKY CARRILLO PEREIRA PARA LA ELORACION DE RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202470700743, FECHADA 23 DE MAYO DE 2024. (NIC No. 1143554).
16	240620104746711484281	2024-06-20	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA AL SEÑOR MIGUEL ANTONIO ANAYA ORTEGA PARA ELABORACION RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470818413, FECHADA 18 DE JUNIO DE 2024. (NIC NO. 7696528).
17	240620104746711484282	2024-06-20	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA AL SEÑOR JUAN PABLO LEAL, PARA LA ELABORACION DE RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO N.º 202470784506, DEL 11 DE JUNIO DE 2024. (NIC N.º 1118498).
18	240620104746711484283	2024-06-20	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL SERVICIO	SE LE PRESETO ASESORIA AL SEÑORA URIEL ENRIQUE RODELO JIMENEZ, PARA LA ELBORACION DE RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL 2024-1506-42789-S, FECHADA 05 DE JUNIO DE 2024. (Póliza No. 660597).
19	240620104746711484300	2024-06-20	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA SIMONA ULLOQUE DE GOMEZ, PARA LA ELABORACION DE RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202470808481, FECHADA 17 DE JUNIO DE 2024. (NIC No. 1259685).
20	240620104746711484353	2024-06-20	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA YUDIS JUMENEZ MATOS, PARA LA ELABORACION DE RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202470780564, FECHADA 11 DE JUNIO DE 2024. (NIC No. 1302274).
21	240624104746711484717	2024-06-24	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA AL SEÑOR JAIME ENRIQUE SANTOS BARBOZA, PARA LA ELABORACION DE DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC – 7926261

22	240624104746711484719	2024-06-24	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE PRESENTE ATENCION AL SEÑOR OSVALDO ENRRIQUE SERVANTE DIAZ PARA LA ELABORACION DE DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC – 1287678
23	240624104746711484721	2024-06-24	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	SILENCIO ADMINISTRATIVO	SE LE PRESTO ASESORIA AL SEÑOR LEWIS TORRES PUENTES, EL CUAL EXPUSO QUE PRESENTE SILENCIO ADMINSITRATIVO ANTE AFINIA, SE LE EXPUSO QUE LA ACCION RECURENTE, SE DEBE PRESENTAR ANTE LA SSPD
24	240624104746711484727	2024-06-24	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA EDINA MENDOZA BOLIVAR PARA LA ELABORACION DE EDINA ISABEL MENDOZA
25	240624104746711484730	2024-06-24	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA AL SEÑOR DUVAN DAVID MARTINEZ SALINAS PARA LA ELABORACION DE UN RECURSO DE QUEJA CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470743730, FECHADA 31 DE MAYO DE 2024, EMITIDA POR LA EMPRESA CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) NIC NO. 1327751.
26	240624104746711484736	2024-06-24	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA YENI ROMERO AREVALO, LA CUAL EXPONE QUE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS PUBLICOS VIENE EMITIENDO FACTURAS CON CONSUMOS INJUSTIFICADOS, QUE NO CORRESPONDEN CON EL CONSUMO, A LA USUARIA YA SE LE HABIA REALIZADO RECLAMACION Y ESTA ESPERANDO RESPUESTA DE LA EMPRESA. NIC5898164
27	240624104746711484742	2024-06-24	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA AMPARA OSPINO CONDE PARA LA REALIZACION DE UN DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Poliza No. 703723.
28	240624104746711484755	2024-06-24	CAPACITACION EN DERECHOS HUMANOS	COBRO DE TARIFA ESTIMADA	SE LE PRESTO ASESORIA AL SEÑOR JORHE ANILLO. PARA LA ELBARACION DE DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC. 7124028
29	240624104746711484758	2024-06-24	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	COBRO DE TARIFA ESTIMADA	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA ANA SOFIA MEJIA SALGADO, PARA LA ELABORACION DE RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470846825, FECHADA 24 DE JUNIO DE 2024. (NIC NO. 7403896).
30	240624104746711484759	2024-06-24	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA BLANCO ESTELLA PARA LA ELABORACION DE RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470816255, FECHADA 18 DE JUNIO DE 2024. (NIC NO. 6743496)
31	240624104746711484762	2024-06-24	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBROS INDEBIDOS	SE LE PRESTO ASESORIA AL SEÑOR OMAR CABARCAS PARA LA ELABORACION DE DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P PÓLIZA NO. 626004. NIC. 7555410
32	240624104746711484765	2024-06-24	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBRO DE RECONEXION ILEGAL	SE ATENDIO A LA SEÑORA MERLI CORTES CASTILLO, LA CUAL EXPUSO QUE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, PRETENDE REALIZAR EL COBRO CONCEPTO POR RENOEXION, LA SEÑORA PRESENTE RECLAMACION Y LE EXPUSO QUE DEBE ESPERAR LA RESPUESTA POR PARTE DE LA PRESTADORA
33	240624104746711484766	2024-06-24	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL SERVICIO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA LORENZA VANEGAS ROFRIGUEZ PARA LA ELABORACION DE RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202470764594, FECHADA 06 DE JUNIO DE 2024. (NIC NO. 1159432).
34	240628104746711485440	2024-06-28	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA AL SEÑOR AQUILINOS RODRIGUEZ MARTINEZ, PARA LA REALIZACION DE DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC – 1186724
35	240628104746711485448	2024-06-28	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE LE PRESETO ASESORIA AL SEÑOR ENRIQUE GARCES DURANGO, PARA LA ELABORACION DE DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC – 1142868
36	240628104746711485554	2024-06-28	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA ERLI BUELVA LEON PARA LA ELABORACION DE RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. A202470790828, FECHADA 12 DE JUNIO DE 2024. (NIC NO. 6653168)
37	240628104746711485556	2024-06-28	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL SERVICIO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA ALEIDA CAMACHO AMOR, LA CUAL EXPUSO SER LA USUARIA CON NIC 7084350, LA MISMA EXPRESO QUE OSTENTA DEUDA CON ELECTRICARIBE.

38	240628104746711485558	2024-06-28	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBROS INDEBIDOS	SE ASESORO AL SEÑOR DEMOSTENES TETE URUETA, EL CUAL EXPUSO QUE LA EMPRESA AFINIA, LE VIENE REALIZANDO COBROS DE UN CONCEPTO DISTINTO A LAS PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIOS PRESTADO POR LA EMPRESA, SE LE EXPUSO AL USUARIO QUE NO SOBRE LOS ASUNTOS EXPUESTOS POR ESTE NO SON COMPETENCIA DE LA PERSONERIA DISTRITAL
39	240628104746711485564	2024-06-28	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL SERVICIO	SE LE PRESTO ASESORIA LA SEÑORA ELVIRA AGUILAR, PARA LA ELABORACION DE UN DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC – 1133848
40	240628104746711485565	2024-06-28	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL SERVICIO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA ERLI BUELVA LEON, PARA LA ELABORACION DE UN RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. A202470790828, FECHADA 12 DE JUNIO DE 2024. (NIC NO. 6653168)
41	240628104746711485566	2024-06-28	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA AL SEÑOR MARCO EMILIO PEREZ AMADO DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P CONTRATO NO. 216900
42	240628104746711485567	2024-06-28	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA LA SEÑORA DIANA DEL CARMEN CUADRO ESCORCIA, LA CUAL EXPUSO PROBLEMATICA, PERO NO APORTO FACTURA Y DESCONOCE EL NUMERO DE CONTRATO-
43	240628104746711485569	2024-06-28	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA LA SEÑORA LEYDIS VANESSA ORTEGA SOTO, PARA LA ELABORACION DE RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO N.º 202470784506, DEL 11 DE JUNIO DE 2024. (NIC N.º 1118498).
44	240628104746711485570	2024-06-28	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA SIXTA DEL ROSARIO POSADA VEGA, PARA LA ELABORACION DE DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P PÓLIZA - 618665
45	240628104746711485577	2024-06-28	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SELE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA SIXTA DEL ROSARIO POSADA VEGA PARA LAELABORACION DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC: 1253164
46	240628104746711485591	2024-06-28	COMITES	DEFICIENCIAS EN INFRA ESTRUCTURA DE REDES DE ACUEDUCTO	EL USUARIO OSCAR LUIS GARCIA IBITOLA, EXPONE QUE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, REALIZO TRABAJOS EN LA INMEDIACIONES DE SU VIVIENDA, EN LA ACOMETIDA DEL SU VECINO COLINDANTE, EXPONE EL SEÑOR USUARIO, QUE LA EMPRESA DE ALGUNA MANERA CONECTO SU ACOMETIDA EXTERNA CON LA COMETIDAD INTERNA DE LA VIVIENDA COLINDANTE.
47	240628104746711485597	2024-06-28	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE PRESTO ASESORIA A LA SEÑORA YERLEDIS RODRIGUEZ HUDSON, NIC 6615137, LA SEÑORA USUARIA EXPONE QUE LA EMPRESA LE EMITIO DESICION EMPRESARIA PERO ESTA NO LA APORTA.
48	240628104746711485615	2024-06-28	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE LE PRESTO ASESORIA AL SEÑOR SEGRID LEON PARA AL ELABORACION DE DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC: 1201465
49	240628104746711485616	2024-06-28	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL SERVICIO	SE ATENDIO AL SEÑOR USARIO, PERO ESTO NO APORTO RESPUESTA POR PARTE DE LA EMPRESA



JAVIER GUILLERMO PEREZ SARABIA
1047467114

CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

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

Ciudad y Fecha:	Cartagena de Indias, 15 de Agosto de 2024	Cuenta Cobro No.	3

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

JAVIER GUILLERMO PEREZ SARABIA
IDENTIFICACIÓN No. 1047467114

LA SUMA DE:
$2,000,000
Dos Millones de pesos 00 M/CTE

POR CONCEPTO DE:

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

Desembolso No.	3	Periodo reportado:	Del 09 de Junio al 08 de Julio del 2024

Entidad Bancaria:	NEQUI	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	3205266112	Títular de la Cuenta:	JAVIER GUILLERMO PEREZ SARABIA



JAVIER GUILLERMO PEREZ SARABIA
1047467114

Cartagena de Indias, 16 de Agosto del 2024

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista JAVIER GUILLERMO PEREZ SARABIA, identificado(a) con cedula de ciudadania No. 1047467114, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.6181751 en su cuota No. 3 encontramos:

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

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

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

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

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

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

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

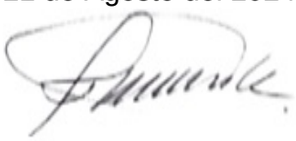
Revisó,



LUIS EDUARDO PALOMARES AMADOR
73138667

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6181751	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 09 de Abril del 2024
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: JAVIER GUILLERMO PEREZ SARABIA CC/NIT: 1047467114
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: RITA LOPEZ OROZCO
1.6 Objeto:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADO Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
1.7 Plazo:	7 MESES
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	09 de Abril del 2024
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6181751	
2.1 CDP No:	69
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	278
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 14000000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 2000000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6181751	
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 09 de Junio al 08 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 21 de Agosto del 2024.



RITA LOPEZ OROZCO
33151544

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 1047467114		PEREZ SARABIA JAVIER GUILLERMO	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	LAS DELICIA SC OBRERO CR 28 38-30	CARTAGENA-BOLIVAR	6610580	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-06	2024-06	847755905	9468755893	I	2024/07/04	2024/08/16	NEQUI	43	$389,600

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	1047467114 PEREZ JAVIER	25-14	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 1047467114		PEREZ SARABIA JAVIER GUILLERMO	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	LAS DELICIA SC OBRERO CR 28 38-30	CARTAGENA-BOLIVAR	6610580	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-06	2024-06	847755905	9468755893	I	2024/07/04	2024/08/16	NEQUI	43	$389,600

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$208,000	$6,700	$0	$214,700
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	$208,000	$6,700	$0	$214,700
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$6,800	$300	$0	$7,100
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	$6,800	$300	$0	$7,100
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$162,500	$5,300	$0	$167,800
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	1	$162,500	$5,300	$0	$167,800
TOTAL				**1**	**$377,300**	**$12,300**	**$0**	**$389,600**

Cartagena de Indias D.T. y C., 13 junio 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. 202470757925, FECHADA 05 DE JUNIO DE 2024. (NIC No. 1098470).

ENELBA EDITH GUERRA GUERRERO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en el barrio; el pozón, ciudadela la paz, manzana D, Bloque 7, torre 4, apto 303, En mi condición de usuaria del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 15 de mayo 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 RE2220202431590**,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de mayo de 2024 y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** De la misma manera, le recordamos que la variación de consumo dependerá…. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, le indicamos que el consumo establecido en el mes de abril 2024 fue facturado por estricta diferencia de lectura. **c)** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3). El día 07 de junio de 2024, me notificaron vía correo electrónico de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta me informa que, en atención al escrito radicado, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo del mes de mayo de 2024 y que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi medidor que se

encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado.

SEGUNDA: La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que ese es mi consumo real, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se utiliza esa cantidad de energía eléctrica. **Ahora si bien es cierto.** Que la empresa de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. **También es más que cierto**. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo con 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.

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe los Altos consumos presentados en mi vivienda hace un año. Además, sin tener en cuenta que es una vivienda estrato 1. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según el caso.** Cosa que nunca se tuvo en cuenta en mi caso, a pesar de que se lo hice saber a la empresa antes de presentar estos recursos, además, sigue empecinada que soy yo quien tengo la culpa de que mis consumos sean elevados, como me lo hace saber en la decisión empresarial. Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

QUINTA: La prestataria Afinia, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que analizado los consumos anteriores, se puede apreciar que estos presentan secuencia lógica en su marcación, los mismos se dan por diferencia de lecturas tomadas del aparato de medición que se encuentra en perfecto estado de funcionamiento y por lo tanto los consumos facturados por la empresa son correctos y se ajustan al ordenamiento legal, por consiguiente no existe una desviación significativa en mis consumos y que se confirman los valores facturados. Respuesta la cual considero simplista y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo**. En los usuarios residenciales, se considera desviación

significativa, si el consumo presenta un por cientos **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del **100%.** Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué:** La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un cuatrocientos por ciento 370% en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un cien por ciento 100%, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios.

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

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

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

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

DECIMA. Si la empresa considera que realizó la debida diligencia y cumplimiento de lo referenciado, deberá probarlo, Pues, de acuerdo con lo previsto en el artículo 177 del

Código de Procedimiento Civil, subrogado por el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba recae sobre ella. Dicha disposición legal textualmente preceptúa*: **"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho que consagran las normas jurídicas cuyos efectos persiguen".*** (negrillas fuera del texto).

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

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

PETICION.

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

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

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.

ENELBA EDITH GUERRA GUERRERO
C.C. No 45.509.449 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 13 junio 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. 202470772150, FECHADA 07 DE JUNIO DE 2024. (NIC No. 1098470).

ENELBA EDITH GUERRA GUERRERO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en el barrio; el pozón, ciudadela la paz, manzana D, Bloque 7, torre 4, apto 303, 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 20 de mayo 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 RE2220202424712**,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de abril y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** De la misma manera, le recordamos que la variación de consumo dependerá…. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, le indicamos que el consumo establecido en el mes de abril 2024 fue facturado por estricta diferencia de lectura. **c)** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3). El día 07 de junio de 2024, me notificaron vía correo electrónico de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta me informa que, en atención al escrito radicado, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo del mes de abril de 2024 y que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi medidor que se

encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado.

SEGUNDA: La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que ese es mi consumo real, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se utiliza esa cantidad de energía eléctrica. **Ahora si bien es cierto.** Que la empresa de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. **También es más que cierto**. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo con lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes.

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

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe los Altos consumos presentados en mi vivienda hace un año. Además, sin tener en cuenta que es una vivienda estrato 1. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según el caso.** Cosa que nunca se tuvo en cuenta en mi caso, a pesar de que se lo hice saber a la empresa antes de presentar estos recursos, además, sigue empecinada que soy yo quien tengo la culpa de que mis consumos sean elevados, como me lo hace saber en la decisión empresarial. Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

QUINTA: La prestataria Afinia, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que analizado los consumos anteriores, se puede apreciar que estos presentan secuencia lógica en su marcación, los mismos se dan por diferencia de lecturas tomadas del aparato de medición que se encuentra en perfecto estado de funcionamiento y por lo tanto los consumos facturados por la empresa son correctos y se ajustan al ordenamiento legal, por consiguiente no existe una desviación significativa en mis consumos y que se confirman los valores facturados. Respuesta la cual considero simplista y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo**. En los usuarios residenciales, se considera desviación

significativa, si el consumo presenta un por cientos **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del **100%.** Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué:** La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un cuatrocientos por ciento 370% en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un cien por ciento 100%, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios.

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

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

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

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

DECIMA. Si la empresa considera que realizó la debida diligencia y cumplimiento de lo referenciado, deberá probarlo, Pues, de acuerdo con lo previsto en el artículo 177 del

Código de Procedimiento Civil, subrogado por el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba recae sobre ella. Dicha disposición legal textualmente preceptúa*: **"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho que consagran las normas jurídicas cuyos efectos persiguen".*** (negrillas fuera del texto).

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

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

PETICION.

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

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

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

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

NOTIFICACION.

Recibo notificación en la dirección arriba indicada.

De usted, atentamente.

ENELBA EDITH GUERRA GUERRERO
C.C. No 45.509.449 de Cartagena

Cartagena de indias D. T y C 14 de junio 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 firma, domiciliado en el barrio Boston calle san Antonio carrera 32 D #44b-62, 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 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.**

La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me facturó un **CONSUMO ESTIMADO** durante el mes de **JUNIO de 2024-**

SEGUNDO La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me facturó un **ALTO CONSUMO ESTIMADO** durante el mes de JUNIO DE 2024, sin justificación alguna, 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)

SEGUNDO. 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".*

TERCERO. Esta situación puede ser corroborada por la empresa, en la medida de que, en anterior oportunidad, también PRESENTE RECLAMACION POR EL CONSUMO estimado de forma elevada e ilegal.

PRUEBAS

Solicito que se tenga en cuenta como tales las que reposan en el expediente, especialmente la factura del mes de junio de 2024.

PETICIÓN

1. Sea **RELIQUIDADA** a (0) CERO kWh, la factura del mes de **JUNIO de 2024**, con respecto al alto consumo estimado, indebido e ilegal, según lo establecido en el

artículo 146 de la Ley 142 de 1994, donde establece que la no realización de la gestión para garantizar la medición del consumo y que la falta de medición que, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio de lo consumido, así como cualquier cobro derivado.

2. **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,

DENISES CABARCAS CABARCAS
CC No. de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 13 junio 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. 202470757337, FECHADA 05 DE JUNIO DE 2024. (NIC No. 1142196).

ORLANDO ALVEAR RODRIGUEZ, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio Olaya herrera, playa blanca cr 79 Vis 35 - 24, 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 04 de abril de 2024 presenté PQR en esa empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado RE222202411046**,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de marzo de 2024 y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** De la misma manera, le recordamos que la variación de consumo dependerá…. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, le indicamos que el consumo establecido en el mes de marzo de 2024 fue facturado por estricta diferencia de lectura. **c)** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3). El día 07 de junio de 2024, me notificaron vía correo electrónico de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta me informa que, en atención al escrito radicado, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo del mes de marzo de 2024 y que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi

medidor que se encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado.

SEGUNDA: La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que ese es mi consumo real, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se utiliza esa cantidad de energía eléctrica. **Ahora si bien es cierto.** Que la empresa de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. **También es más que cierto**. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo con lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes.

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

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe los Altos consumos presentados en mi vivienda hace un año. Además, sin tener en cuenta que es una vivienda estrato 1. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según el caso.** Cosa que nunca se tuvo en cuenta en mi caso, a pesar de que se lo hice saber a la empresa antes de presentar estos recursos, además, sigue empecinada que soy yo quien tengo la culpa de que mis consumos sean elevados, como me lo hace saber en la decisión empresarial. Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

QUINTA: La prestataria Afinia S.A. E.S.P, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que analizado los consumos anteriores, se puede apreciar que estos presentan secuencia lógica en su marcación, los mismos se dan por diferencia de lecturas tomadas del aparato de medición que se encuentra en perfecto estado de funcionamiento y por lo tanto los consumos facturados por la empresa son correctos y se ajustan al ordenamiento legal, por consiguiente no existe una desviación significativa en mis consumos y que se confirman los valores facturados. Respuesta la cual considero simplista y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo**. En los usuarios residenciales, se considera desviación

significativa, si el consumo presenta un por cientos **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del **100%.** Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué:** La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un cuatrocientos por ciento 370% en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un cien por ciento 100%, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios.

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

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

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

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

DECIMA. Si la empresa considera que realizó la debida diligencia y cumplimiento de lo referenciado, deberá probarlo, Pues, de acuerdo con lo previsto en el artículo 177 del

Código de Procedimiento Civil, subrogado por el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba recae sobre ella. Dicha disposición legal textualmente preceptúa*: **"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho que consagran las normas jurídicas cuyos efectos persiguen".*** (negrillas fuera del texto).

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

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

PETICION.

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

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

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

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

NOTIFICACION.

Recibo notificación en la dirección arriba indicada.

De usted, atentamente.

ORLANDO ALVAER RODRIGUEZ
C.C. No 73.114.844 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 13 junio 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. 202470757955, FECHADA 05 DE JUNIO DE 2024. (NIC No. 1142196).

ORLANDO ALVEAR RODRIGUEZ, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio Olaya herrera, playa blanca cr 79 Vis 35 - 24, 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 16 de Mayo 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 RE9222202415842**,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de abril de 2024 y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** De la misma manera, le recordamos que la variación de consumo dependerá…. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, le indicamos que el consumo establecido en el mes de abril de 2024 fue facturado por estricta diferencia de lectura. **c)** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3). El día 07 de junio de 2024, me notificaron vía correo electrónico de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta me informa que, en atención al escrito radicado, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo del mes de abril de 2024 y que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi medidor que se

encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado.

SEGUNDA: La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que ese es mi consumo real, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se utiliza esa cantidad de energía eléctrica. **Ahora si bien es cierto.** Que la empresa de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. **También es más que cierto**. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo con lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes.

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

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe los Altos consumos presentados en mi vivienda hace un año. Además, sin tener en cuenta que es una vivienda estrato 1. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según el caso.** Cosa que nunca se tuvo en cuenta en mi caso, a pesar de que se lo hice saber a la empresa antes de presentar estos recursos, además, sigue empecinada que soy yo quien tengo la culpa de que mis consumos sean elevados, como me lo hace saber en la decisión empresarial. Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

QUINTA: La prestataria Afinia S.A. E.S.P, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que analizado los consumos anteriores, se puede apreciar que estos presentan secuencia lógica en su marcación, los mismos se dan por diferencia de lecturas tomadas del aparato de medición que se encuentra en perfecto estado de funcionamiento y por lo tanto los consumos facturados por la empresa son correctos y se ajustan al ordenamiento legal, por consiguiente no existe una desviación significativa en mis consumos y que se confirman los valores facturados. Respuesta la cual considero simplista y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo**. En los usuarios residenciales, se considera desviación

significativa, si el consumo presenta un por cientos **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del **100%.** Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué:** La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un cuatrocientos por ciento 370% en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un cien por ciento 100%, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios.

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

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

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

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

DECIMA. Si la empresa considera que realizó la debida diligencia y cumplimiento de lo referenciado, deberá probarlo, Pues, de acuerdo con lo previsto en el artículo 177 del

Código de Procedimiento Civil, subrogado por el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba recae sobre ella. Dicha disposición legal textualmente preceptúa*: **"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho que consagran las normas jurídicas cuyos efectos persiguen".*** (negrillas fuera del texto).

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

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

PETICION.

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

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

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

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

NOTIFICACION.

Recibo notificación en la dirección arriba indicada.

De usted, atentamente.

ORLANDO ALVAER RODRIGUEZ
C.C. No 73.114.844 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 14 de junio 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. **202470734613**, FECHADA 30 DE MAYO DE 2024. (NIC No.**1212245**).

STEVEN VELOZA SALAMANCA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio Urbanización los calamares, carrera 56D Manzana 12 Lote 19, 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 quince (10) de mayo 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 **RE2220202430624**, 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 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).** Qué, *una vez verificado en nuestro sistema comercial, se evidencia que la Empresa liquidó el consumo de manera estimada acorde al promedio propio.*
b). *Qué, 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 37 a del contrato de condiciones uniformes*. **c).** *Qué, una vez se verifique la lectura LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, para que sean abonados o cargados al suscriptor o usuario, según sea del caso, en el siguiente periodo de facturación.*
d). *Qué, en virtud de lo anterior, manifiestan que no se accede a mi reclamación****.***

3) El día 12 de junio de 2024, me notificaron personalmente de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

<u>Me opongo a la decisión de la empresa en razón a las siguientes consideraciones:</u>

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.

SEGUNDA: La empresa no dice en su decisión empresarial porque estimó mis consumos, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura, por esto, la Empresa facturó el consumo en este periodo de acuerdo al promedio propio-

Por otra parte, no existe prueba alguna en el expediente que acredite realmente impedimento para realizar la toma de lectura. AFINIA, no aportó la prueba de que realmente exista algún inconveniente. 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 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 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 el periodo que me estimó, sea reliquidado a **CERO** (0) kilovatios, debido a que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

QUINTO: Ahora, la empresa para poder facturar dicho periodo ¿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.

SEXTO: 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).

SEPTIMO: Analizando estos postulados legales la empresa debe reliquidarme el consumo del mes **ESTIMADO** (**MAYO**) a **CERO** (0) Kwh, por una omisión atribuida a la empresa.

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

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

Desde ya, 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 física, y en el correo electrónico arriba indicados.

De usted,

atentamente.

STEVEN VELOZA SALAMANCA.
C.C. No. 1070385080 expedida en Cartagena.

Cartagena de Indias D.T. y C., 14 junio 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. 202470447090, FECHADA 27 DE MARZO DE 2024. (NIC No. 6865663).

MILDRED MEÑACA HERNANDEZ, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio Olaya, sector 11 de noviembre carrera 50 No. 35 - 9, 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 14 de marzo de 2024 presenté PQR en esa empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado RE9222202408921**,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en los meses febrero y marzo de 2024 y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** De la misma manera, le recordamos que la variación de consumo dependerá…. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, le indicamos que el consumo establecido en el mes de marzo de 2024 fue facturado por estricta diferencia de lectura. **c)** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3). El día 14 de junio de 2024, me notificaron vía correo electrónico de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta me informa que, en atención al escrito radicado, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo del mes de marzo de 2024 y que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi

medidor que se encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado.

SEGUNDA: La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que ese es mi consumo real, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se utiliza esa cantidad de energía eléctrica. **Ahora si bien es cierto.** Que la empresa de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. **También es más que cierto**. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo con lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes.

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

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe los Altos consumos presentados en mi vivienda hace un año. Además, sin tener en cuenta que es una vivienda estrato 1. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según el caso.** Cosa que nunca se tuvo en cuenta en mi caso, a pesar de que se lo hice saber a la empresa antes de presentar estos recursos, además, sigue empecinada que soy yo quien tengo la culpa de que mis consumos sean elevados, como me lo hace saber en la decisión empresarial. Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

QUINTA: La prestataria Afinia S.A. E.S.P, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que analizado los consumos anteriores, se puede apreciar que estos presentan secuencia lógica en su marcación, los mismos se dan por diferencia de lecturas tomadas del aparato de medición que se encuentra en perfecto estado de funcionamiento y por lo tanto los consumos facturados por la empresa son correctos y se ajustan al ordenamiento legal, por consiguiente no existe una desviación significativa en mis consumos y que se confirman los valores facturados. Respuesta la cual considero simplista y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo**. En los usuarios residenciales, se considera desviación

significativa, si el consumo presenta un por cientos **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del **100%.** Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué:** La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un cuatrocientos por ciento 370% en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un cien por ciento 100%, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios.

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

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

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

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

DECIMA. Si la empresa considera que realizó la debida diligencia y cumplimiento de lo referenciado, deberá probarlo, Pues, de acuerdo con lo previsto en el artículo 177 del

Código de Procedimiento Civil, subrogado por el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba recae sobre ella. Dicha disposición legal textualmente preceptúa*: **"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho que consagran las normas jurídicas cuyos efectos persiguen".*** (negrillas fuera del texto).

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

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

PETICION.

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

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

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

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

NOTIFICACION.

Recibo notificación en la dirección arriba indicada.

De usted, atentamente.

MILDRED MEÑACA HERNANDEZ,
C.C. No 45.444.825 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 14 junio 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 - 1145971

LEONOR MORENO MORELO MARTINEZ, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en el barrio la maría calle 52 #30B-48 Sector san bernardo, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me facturó **ALTO CONSUMO** en los meses de **FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO** de 2024, la empresa me facturo un consumo que considero demasiado elevado, sin justificación alguna.

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

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

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

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

SEXTO. 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"*.

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

PETICIÓN

1. **SOLICITO** se practique una REVISIÓN TÉCNICA y/o Censo de Carga, lo más urgente posible y a la vez se me avise con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.
1. **SOLICITO** se realice un **REAJUSTE** y reliquidación de mis facturas de los meses de FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO de 2024 en reclamación **y se reintegren los valores cobrados en exceso.**

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada

Cordialmente,

LEONOR MORENO MORELO MARTINEZ
C.C. No. 33.156.316 Expedida en Cartagena

Cartagena de Indias D.T y C.

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

REF:	RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO Nº **202470818274** DEL 18 DE JUNIO DE 2024. (**NIC Nº 1234148)**.

YANETH CUESTAS SIMPSON, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, donde tengo residencia en el barrio Blas de lezo, calle 21i Mz30 Lote 20, 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 27 de Mayo de 2024, incoé un derecho de petición en la sede presencial de la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. – AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE2220202434790,** por medio del cual le deprequé a la empresa que me reliquidara la factura correspondiente el mes de Junio de 2024, como quiera que este no corresponde a mi consumo real.

2. La empresa **AFINIA** respondió mi petición el día 19 de junio de 2024, a través de la Decisión Empresarial con Consecutivo No. **202470818274**, mediante el cual la empresa me informó: que por todo lo anterior la reclamación ha sido resuelta de manera desfavorable.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERO. 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. La empresa no debe emitir respuesta con un contenido tan simple y sin ninguna indagación previa.

SEGUNDO. 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, estando el inmueble desocupado durante la mayor parte del periodo de facturación. Ahora quiero anotar que es 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".* (Negrillas fuera del texto original).

TERCERO. Es evidente que, en este caso, AFINIA ni siquiera se esforzó en responder mis peticiones, pues la respuesta de la empresa fue emitida sin realizar ninguna visita técnica, a pesar de que esto lo solicite en mi petición inicial. La prestataria estaba en la obligación legal de adelantar una **INVESTIGACIÓN A FONDO**, con el fin de verificar las causas que originaron esos altos consumos, sin embargo, no la realizó, lo que deja bien claro, que la empresa en ningún momento adelantó la revisión previa anteriormente citada.

CUARTO. Aclaro que este inconveniente viene siendo objeto de reclamación a la prestataria desde hace varios meses, por lo que considerar que los consumos facturados no corresponden a mi consumo real, pero frente el accionar de la empresa es negar una realidad que está afectando mis derechos

como usuarios, a pesar de ello, la prestataria so pesar de lo expuesto la empresa sigue emitiendo facturas con altos consumos.

QUINTO. 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 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 fuera del texto original).

SEXTO. 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.

SÉPTIMO. La sentencia se refiere a un proceso contra Electricaribe, aplicable a nuestro caso, por lo que la respuesta de AFINIA, también es **INSUFICIENTE**, por no satisfacer los requisitos que debe reunir la respuesta a un derecho de petición: **Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.**

OCTAVO. En ese sentido, 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).

NOVENO. Así lo establecido en la ley 142 de 1994 en su **ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 146, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme la factura reclamada a (0) KWS.

Asimismo, depreco 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).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en la dirección física arriba indicada.

De usted, atentamente,

_____

YANETH CUESTAS SIMPSOM
C.C No. 45.471.605 DE CARTAGENA.

Cartagena de Indias D.T y C.

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

REF:	RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO Nº **202470818274** DEL 18 DE JUNIO DE 2024. (**NIC Nº 1234148)**.

YANETH CUESTAS SIMPSON, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, donde tengo residencia en el barrio Blas de lezo, calle 21i Mz30 Lote 20, 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 27 de Mayo de 2024, incoé un derecho de petición en la sede presencial de la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. – AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE2220202434790,** por medio del cual le deprequé a la empresa que me reliquidara la factura correspondiente el mes de Junio de 2024, como quiera que este no corresponde a mi consumo real.

2. La empresa **AFINIA** respondió mi petición el día 19 de junio de 2024, a través de la Decisión Empresarial con Consecutivo No. **202470818274**, mediante el cual la empresa me informó: que por todo lo anterior la reclamación ha sido resuelta de manera desfavorable.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERO. 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. La empresa no debe emitir respuesta con un contenido tan simple y sin ninguna indagación previa.

SEGUNDO. 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, estando el inmueble desocupado durante la mayor parte del periodo de facturación. Ahora quiero anotar que es 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".* (Negrillas fuera del texto original).

TERCERO. Es evidente que, en este caso, AFINIA ni siquiera se esforzó en responder mis peticiones, pues la respuesta de la empresa fue emitida sin realizar ninguna visita técnica, a pesar de que esto lo solicite en mi petición inicial. La prestataria estaba en la obligación legal de adelantar una **INVESTIGACIÓN A FONDO**, con el fin de verificar las causas que originaron esos altos consumos, sin embargo, no la realizó, lo que deja bien claro, que la empresa en ningún momento adelantó la revisión previa anteriormente citada.

CUARTO. Aclaro que este inconveniente viene siendo objeto de reclamación a la prestataria desde hace varios meses, por lo que considerar que los consumos facturados no corresponden a mi consumo real, pero frente el accionar de la empresa es negar una realidad que está afectando mis derechos

como usuarios, a pesar de ello, la prestataria so pesar de lo expuesto la empresa sigue emitiendo facturas con altos consumos.

QUINTO. 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 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 fuera del texto original).

SEXTO. 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.

SÉPTIMO. La sentencia se refiere a un proceso contra Electricaribe, aplicable a nuestro caso, por lo que la respuesta de AFINIA, también es **INSUFICIENTE**, por no satisfacer los requisitos que debe reunir la respuesta a un derecho de petición: **Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.**

OCTAVO. En ese sentido, 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).

NOVENO. Así lo establecido en la ley 142 de 1994 en su **ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 146, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme la factura reclamada a (0) KWS.

Asimismo, depreco 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).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en la dirección física arriba indicada.

De usted, atentamente,

_____

YANETH CUESTAS SIMPSOM
C.C No. 45.471.605 DE CARTAGENA.

Cartagena de Indias D.T y C.

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

REF:	RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO Nº **202470818274** DEL 18 DE JUNIO DE 2024. (**NIC Nº 1234148)**.

YANETH CUESTAS SIMPSON, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, donde tengo residencia en el barrio Blas de lezo, calle 21i Mz30 Lote 20, 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 27 de Mayo de 2024, incoé un derecho de petición en la sede presencial de la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. – AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE2220202434790,** por medio del cual le deprequé a la empresa que me reliquidara la factura correspondiente el mes de Junio de 2024, como quiera que este no corresponde a mi consumo real.

2. La empresa **AFINIA** respondió mi petición el día 19 de junio de 2024, a través de la Decisión Empresarial con Consecutivo No. **202470818274**, mediante el cual la empresa me informó: que por todo lo anterior la reclamación ha sido resuelta de manera desfavorable.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERO. 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. La empresa no debe emitir respuesta con un contenido tan simple y sin ninguna indagación previa.

SEGUNDO. 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, estando el inmueble desocupado durante la mayor parte del periodo de facturación. Ahora quiero anotar que es 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".* (Negrillas fuera del texto original).

TERCERO. Es evidente que, en este caso, AFINIA ni siquiera se esforzó en responder mis peticiones, pues la respuesta de la empresa fue emitida sin realizar ninguna visita técnica, a pesar de que esto lo solicite en mi petición inicial. La prestataria estaba en la obligación legal de adelantar una **INVESTIGACIÓN A FONDO**, con el fin de verificar las causas que originaron esos altos consumos, sin embargo, no la realizó, lo que deja bien claro, que la empresa en ningún momento adelantó la revisión previa anteriormente citada.

CUARTO. Aclaro que este inconveniente viene siendo objeto de reclamación a la prestataria desde hace varios meses, por lo que considerar que los consumos facturados no corresponden a mi consumo real, pero frente el accionar de la empresa es negar una realidad que está afectando mis derechos

como usuarios, a pesar de ello, la prestataria so pesar de lo expuesto la empresa sigue emitiendo facturas con altos consumos.

QUINTO. 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 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 fuera del texto original).

SEXTO. 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.

SÉPTIMO. La sentencia se refiere a un proceso contra Electricaribe, aplicable a nuestro caso, por lo que la respuesta de AFINIA, también es **INSUFICIENTE**, por no satisfacer los requisitos que debe reunir la respuesta a un derecho de petición: **Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.**

OCTAVO. En ese sentido, 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).

NOVENO. Así lo establecido en la ley 142 de 1994 en su **ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 146, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme la factura reclamada a (0) KWS.

Asimismo, depreco 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).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en la dirección física arriba indicada.

De usted, atentamente,

_____

YANETH CUESTAS SIMPSOM
C.C No. 45.471.605 DE CARTAGENA.

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

Doctor
MANUEL BARRERA MEDINA
Gerente Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
correspondencia@acuacar.com
Ciudad

REF: RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO **2024-1506-42981-S** DEL 06 DE JUNIO DE 2024. (Póliza No. 576646).

LUIS ANGEL MUÑOZ GOMEZ, mayor y vecino de esta ciudad, residenciado en el barrio Olaya sector el progreso casa 35 #65 A 34, teléfono: 3145860416; En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, 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 24 de mayo de 2024, incoé un derecho de petición ante la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., el cual fue recibido según radicado No. 2024-21833-E, mediante el cual reclamé por el ALTO CONSUMO FACTURADO durante el mes de MAYO de 2024.

2. Mediante la Decisión Empresarial objeto de estos recursos, la empresa me respondió el día 06 de junio de 2024, según Consecutivo No. 2024-1506-42981-S, mediante el cual me informa entre otros lo siguiente: **A).** Se revisaron y analizaron las bases de datos de ACUACAR a fin de corroborar información del histórico de suministro del consumo facturado periódicamente e incidencias de la póliza, asimismo, ordenamos inspección técnica para revisión de las instalaciones domiciliarias y estado del medidor el día 30 de mayo de 2024, encontrando: predio sin fugas, puntos hidráulicos en buen estado, se comprueba que el medidor #11-036048 con lectura 1973 abastece vivienda, usuario manifiesta que cambio tubería interna para solucionar una fuga que había en el predio, por tanto, el consumo facturado en el predio en reclamación corresponde a la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida. **B).** En consecuencia, No accede a su reclamo por inconformidad por Desviación Significativa y NO amerita corrección en periodo (s) reclamado (s),

3. El viernes 31 de mayo de 2024, la empresa me notifico mediante AVISO 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. Existe un deber legal por parte de las empresas de investigar las desviaciones significativas en las facturas, las cuales deben ser estudiadas antes de la emisión de la factura. En mi caso particular, ACUACAR en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva de mi caso, con el fin de buscar las causas a que se debió esa variación en el consumo del mes de MAYO de 2024.

SEGUNDO. La Prestadora en ningún momento se dignó en realizar una investigación de fondo en mi predio, con el fin de corregir la desviación significativa que se presentó en el consumo del mes de MAYO de 2024.

Un contratista de la empresa AGUAS DE CARTAGENA, fue a mi predio a realizar visita y es donde detecta que existía una fuga, reviso todos los puntos de agua y me indica donde estaba la fuga, lamentablemente el funcionario no se si de buen actuar o de mala fe, no levanto constancia de visita, y por ende no tengo la constancia de la fuga que el detecto, pues solo fue hasta que la empresa acudió a la revisión de mis instalaciones que pudo ser corregida, pues no era detectable por los sentidos para ninguno de los residentes en la vivienda. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:
"**ARTICULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA**: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. **Mientras se establece la causa, 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". (Negrillas fuera del texto original).

TERCERO. Esta situación nunca se tuvo en cuenta en mi caso, pues la empresa únicamente se limitó a informar en la decisión empresarial objeto de estos que recursos, que el consumo fue establecido por diferencias de lectura, sin siquiera revisar de fondo sus propias actuaciones, en la detección de la fuga que claramente afecto y aumento en mis consumos. La empresa debía brindarme una respuesta clara y precisa sobre las causas que originaron el alto consumo, lo que constituye el deber ser de los reseñado en los artículos 146 y el citado 149 de la Ley 142 de 1994.

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

QUINTO. Si bien el fallo se refiere a Electricaribe, el sentido del mismo es aplicable a las respuestas emitidas por las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios. La Corte considera que, en los reclamos por altos consumos, las empresas no pueden limitarse a informarle al usuario que sus consumos fueron facturados por diferencias de lectura.

SEXTO. 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. Conforme a lo anterior, considero que la respuesta de **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.**, en este caso, también es **INSUFICIENTE,** por no satisfacer los requisitos que debe reunir la respuesta a un derecho de petición:
Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. De conformidad con el pronunciamiento del alto tribunal, La decisión empresarial careció de una debida motivación, en virtud de que en estos casos de altos consumos la respuesta de la empresa debe estar debidamente motivada, producto de una investigación minuciosa que le permita a la prestataria, suministrarle una información completa al usuario.

OCTAVO. Es evidente que en mi caso se presentó una desviación significativa en el mes de mayo de 2024 y que la empresa tenía el deber de facturarme según el promedio de mis consumos.

NOVENO. Lo anterior considerando que la Resolución 151 de 2001, en su artículo 1.3.20.6 establece que se entenderá que existe desviación significativa si se presenta una variación del treinta y cinco por ciento (35%) para suscriptores y/o usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3); o del sesenta y cinco (65%) cuando sea menor, lo que claramente resulta aplicable a nuestro caso.

DÉCIMO. En ningún momento se analizaron los consumos anteriores, ni se realizó una investigación exhaustiva de las posibles desviaciones significativas.
Se puede apreciar que estos NO presentan secuencia lógica en su marcación, se puede notar como hay discrepancias claras en la facturación de los periodos anteriores.

UNDÉCIMO. En otro punto, las visitas técnicas realizadas por Aguas de Cartagena tampoco cumplieron con el debido proceso para este tipo de actuaciones. Para practicar ambas visitas técnicas, Aguas de Cartagena debió comunicarme por escrito, con una antelación de por lo menos 3 días hábiles, lo cual tampoco sucedió en ninguno caso, ya que no existe ninguna evidencia en el expediente de esta comunicación previa, por lo que, si Aguas de Cartagena insiste en que, si me envió dicha comunicación, entonces le corresponde probarlo. Lo anterior de conformidad con lo establecido por el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba recae sobre ella. Dicha norma textualmente preceptúa: Artículo 167 del CGP: “Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho que consagran las normas jurídicas cuyos efectos persiguen”.

DUODÉCIMO. Por lo que Aguas de Cartagena, como viene dicho, le corresponde probar que efectivamente me comunicó de la visita con 3 días de anticipación, como lo estable la regulación.

DECIMOTERCERO. La importancia de esta comunicación previa se enmarca en la posibilidad de que en la diligencia a realizar pueda acompañarme un técnico, que pueda facilitar o confrontar las actuaciones de los funcionarios y/o contratistas que disponga la prestataria. Lo anterior de acuerdo a lo señalado en la Circular 007 de 2007 de la SSPD, en relación a mi derecho como usuario de tener asistencia técnica en estas visitas técnicas. Se afirma en la circular:
“Para hacer efectiva la asesoría o participación del usuario en la revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, ***los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas que realiza la empresa”.***

Para este propósito, ***el usuario deberá tener conocimiento de la visita y, por tanto, el prestador deberá dar aviso al usuario sobre la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.*** (Negrillas fuera del texto original).

DECIMOCUARTO. Por todo lo anterior, Aguas de Cartagena deberá reliquidar la factura reclamada de acuerdo al promedio de mis consumos anteriores.

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa:

1) Re liquidarme la factura del mes de mayo de 2024, de acuerdo con el promedio de mis consumos.
2) Además, solicito una revisión técnica a mi predio avisándome 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).

NOTIFICACIÓN.

Recibo notificaciones en la dirección arriba referenciada.

Cordialmente,

LUIS ANGEL MUÑOZ GOMEZ
C.C. No. 9.070.413 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 19 de junio 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. 202470700743, FECHADA 23 DE MAYO DE 2024. (NIC No. 1143554**)**.

VICKY CARILLA PEREIRA, 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 nuevo paraíso carrera 76 #36A-26. 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 02 de mayo 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 **RE9222202414013,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de abril de 2024, y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 1143554, se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo tal como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** Por lo anterior, puede apreciar que el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica en su marcación. Le reiteramos según el análisis realizado que el aumento presentado en el periodo reclamado no es considerado como una desviación de consumo… **c)** Que los consumos presentan secuencia lógica en su marcación, consecuencia mi reclamación es improcedente.

3) El día 20 de junio de 2024, me notifique PERSONALMENTE de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta adiada el día 20 de junio de 2024, me informa que en atención al escrito radicado el día 20 de JUNIO de 2024, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el mes de abril de 2024, y que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi medidor que se encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado.

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

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe ese consumo alto que se presentó en mi vivienda en el mes de abril de 2024. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargaran al suscriptor o usuario según el caso.** Cosa que nunca se tuvo en cuenta en mi caso, a pesar que se lo hice saber a la empresa antes de presentar estos recursos, además, sigue empecinada que soy yo quien tengo la culpa de que mis consumos sean elevados, como me lo hace saber en la decisión empresarial. Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

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, y menos cuando vivo sola y pase fuera de la ciudad por 12 dias.

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 el expediente y copias de las facturas reclamadas. Igualmente, sírvase como pruebas las facturas anteriores, donde se evidencia el promedio de mis consumos.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

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

PETICION.

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

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

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

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

NOTIFICACION.

Recibo notificación en la dirección arriba indicada

De usted, atentamente.

ROSA DEL CARMEN OLMOS HERNANDEZ
C.C. No. 45.424.532 de Cartagena.

Cartagena de Indias D.T y C.

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. 202470818413, FECHADA 18 DE JUNIO DE 2024. **(**NIC No. 7696528**)**.

MIGUEL ANAYA ORTEGA, Mujer, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, 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 29 de mayo 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 **RE2210202425167,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en los meses comprendidos entre enero a mayo 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).** una vez realizada la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, se pudo evidenciar que en los meses de enero a mayo de 2024 se presentó anomalía en el proceso de lectura, debido a ella no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo de estos periodos de acuerdo con el promedio propio.

3) El día 18 de junio 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:

PRIMERO. 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. La empresa no debe emitir respuesta con un contenido tan simple y sin ninguna indagación previa.

SEGUNDO. 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, estando el inmueble desocupado durante la mayor parte del periodo de facturación. Ahora quiero anotar que es 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".* (Negrillas fuera del texto original).

TERCERO. Es evidente que, en este caso, AFINIA ni siquiera se esforzó en responder mis peticiones, pues la respuesta de la empresa fue emitida sin realizar ninguna visita técnica, a pesar de que esto lo solicite en mi petición inicial. La prestataria estaba en la obligación legal de adelantar una **INVESTIGACIÓN A FONDO**, con el fin de verificar las causas que originaron esos altos consumos, sin embargo, no la realizó, lo que deja bien claro, que la empresa en ningún momento adelantó la revisión previa anteriormente citada.

CUARTO. Aclaro que este inconveniente viene siendo objeto de reclamación a la prestataria desde hace varios meses, por lo que considerar que los consumos facturados no corresponden a mi consumo real, pero frente el

accionar de la empresa es negar una realidad que está afectando mis derechos como usuarios, a pesar de ello, la prestataria so pesar de lo expuesto la empresa sigue emitiendo facturas con altos consumos.

QUINTO. 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 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 fuera del texto original).

SEXTO. 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.

SÉPTIMO. La sentencia se refiere a un proceso contra Electricaribe, aplicable a nuestro caso, por lo que la respuesta de AFINIA, también es **INSUFICIENTE**, por no satisfacer los requisitos que debe reunir la respuesta a un derecho de petición: **Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.**

OCTAVO. En ese sentido, 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).

NOVENO. Así lo establecido en la ley 142 de 1994 en su **ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 146, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme la factura reclamada a (0) KWS.

Asimismo, depreco 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).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en la dirección de correo electrónico; peticion499@gmail.com

De usted, atentamente,

_____

MIGUEL ANAYA ORTEGA
C.C No. 73.146.953 de Cartagena.

Cartagena de Indias D.T y C.

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. 202470817375, FECHADA 18 DE JUNIO DE 2024. **(**NIC No. 7708516**)**.

MIGUEL ANAYA ORTEGA, Mujer, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, 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 28 de mayo 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 **RE202470817375,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en los meses comprendidos entre diciembre de 2023 a abril de 2024, y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** una vez realizada la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, se pudo evidenciar que en los meses de enero a mayo de 2024 se presentó anomalía en el proceso de lectura, debido a ella no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo de estos periodos de acuerdo con el promedio propio.

3) El día 18 de junio 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:

DÉCIMO. 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. La empresa no debe emitir respuesta con un contenido tan simple y sin ninguna indagación previa.

UNDÉCIMO. 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, estando el inmueble desocupado durante la mayor parte del periodo de facturación. Ahora quiero anotar que es 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".* (Negrillas fuera del texto original).

DUODÉCIMO. Es evidente que, en este caso, AFINIA ni siquiera se esforzó en responder mis peticiones, pues la respuesta de la empresa fue emitida sin realizar ninguna visita técnica, a pesar de que esto lo solicite en mi petición inicial. La prestataria estaba en la obligación legal de adelantar una **INVESTIGACIÓN A FONDO**, con el fin de verificar las causas que originaron esos altos consumos, sin embargo, no la realizó, lo que deja bien claro, que la empresa en ningún momento adelantó la revisión previa anteriormente citada.

DECIMOTERCERO. Aclaro que este inconveniente viene siendo objeto de reclamación a la prestataria desde hace varios meses, por lo que considerar que los consumos facturados no corresponden a mi consumo real, pero frente

el accionar de la empresa es negar una realidad que está afectando mis derechos como usuarios, a pesar de ello, la prestataria so pesar de lo expuesto la empresa sigue emitiendo facturas con altos consumos.

DECIMOCUARTO. 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 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 fuera del texto original).

DECIMOQUINTO. 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.

DECIMOSEXTO. La sentencia se refiere a un proceso contra Electricaribe, aplicable a nuestro caso, por lo que la respuesta de AFINIA, también es **INSUFICIENTE**, por no satisfacer los requisitos que debe reunir la respuesta a un derecho de petición: **Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.**

DECIMOSÉPTIMO. En ese sentido, 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).

DECIMOCTAVO. Así lo establecido en la ley 142 de 1994 en su **ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 146, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme la factura reclamada a (0) KWS.

Asimismo, depreco 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).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en la dirección de correo electrónico; peticion499@gmail.com

De usted, atentamente,

_____

MIGUEL ANAYA ORTEGA
C.C No. 73.146.953 de Cartagena.

Cartagena de Indias D.T y C.

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

REF:	RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO N.º **202470784506**, DEL 11 DE JUNIO DE 2024. (**NIC N.º 1118498)**.

JUAN PABLO LEAL SIERRA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, 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 21 de mayo de 2024, incoé un derecho de petición en la sede presencial de la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. – AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE2210202423520,** por medio del cual le deprequé a la empresa abstenerse de realizar el cobro del concepto de consumo no facturado, mediante la factura correspondiente al mes de mayo de 2024.

2. La empresa **AFINIA** respondió mi petición el día 18 de junio de 2024, a través de la Decisión Empresarial con Consecutivo No. **202470784506** mediante el cual la empresa me informó: que por todo lo anterior la reclamación ha sido resuelta de manera desfavorable.

CONSIDERACIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Recordemos que la factura de cobro de los servicios públicos, no es más que el instrumento a través del cual las empresas que lo prestan, cobran el precio en desarrollo del contrato de servicios públicos, en esa medida, la factura es considerada por expresa disposición legal como título ejecutivo y no un acto administrativo.

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

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

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

SEGUNDO.

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

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

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en la dirección de correo electrónico; juan.p.leal@icloud.com

De usted, atentamente,

_____

JUAN PABLO LEAL SIERRA
C.C. No. 73.582.675 de Cartagena – Bolívar

Cartagena de Indias D.T y C. 06 de Mayo de 2024.

Doctor.
MANUEL VICENTE BARRERA
Gerente de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
E S D.

REF:	RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL 2024-1506-42789-S, FECHADA 05 DE JUNIO DE 2024. (**Póliza No. 660597)**.

URIEL RODELO JIMENEZ, residenciado en el barrio Nueve de abril calle 20 #49b - 143, Carre 39ª #102 – 36b, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma; En mi condición de usuaria del servicio público domiciliario de acueducto, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes

HECHOS

1. En fecha 20 de mayo de 2024, presenté derecho de petición ante esa empresa, recibido con el radicado no. 2024-21199-E, debido al alto consumo facturado en el mes de abril de 2024, en donde me facturaron un alto consumo, que no corresponde a mi consumo real, tal y como lo consta en mi historial de consumos.

2. A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, ACUACAR me respondió, informándome lo siguiente: *el 10 de abril de 2024 se visitó el predio con el fin de realizar inspección para investigar la causa de la decisión en el consumo de dicho predio, mediante el cual se resolvió desfavorable mi reclamación y la empresa confirmo el consumo facturado.*

3. El día 18 de junio de 2024, la empresa me notificó por aviso, la Decisión Empresarial, por lo que me encuentro en términos para presentar los presentes recursos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERO. Es evidente que, en este caso, ACUACAR, ni siquiera se esforzó en responder mis peticiones, pues la respuesta de la empresa fue emitida sin realizar ninguna visita técnica, a pesar de que esto lo solicite en mi petición inicial. La prestataria estaba en la obligación legal de adelantar una INVESTIGACIÓN A FONDO, con el fin de verificar las causas que originaron esos altos consumos, sin embargo, no la realizó, lo que deja bien claro, que la empresa en ningún momento adelantó la revisión previa.

SEGUNDO. 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 período

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

CUARTO. 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 los cobros de los cargos fijos de acueducto y alcantarillado en los periodos relacionados.

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) M3 la factura del mes de abril de 2024, en virtud del 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.

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.

_____

URIEL RODELO JIMENEZ

C.C. N° 92.125.363 de Majagual - sucre.

Cartagena de Indias D.T y C.

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. 202470808481, FECHADA 17 DE JUNIO DE 2024. **(**NIC No. 1259685**)**.

SIMONA DEL CARMEN ULLOQUE DE GOMEZ, Mujer, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, 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 24 de mayo 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 **RE2220202434134,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de mayo de 2024 y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** al realizar la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC. 1259685 se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo No. 332813 marca LANDIS E230 tal como lo establece el articulo 146 de la ley 142 de 1994, lo cual se puede evidenciar en los siguientes gráficos;

3) El día 18 de junio 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:

PRIMERO. 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. La empresa no debe emitir respuesta con un contenido tan simple y sin ninguna indagación previa.

SEGUNDO. 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, estando el inmueble desocupado durante la mayor parte del periodo de facturación. Ahora quiero anotar que es 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".* (Negrillas fuera del texto original).

TERCERO. Es evidente que, en este caso, AFINIA ni siquiera se esforzó en responder mis peticiones, pues la respuesta de la empresa fue emitida sin realizar ninguna visita técnica, a pesar de que esto lo solicite en mi petición inicial. La prestataria estaba en la obligación legal de adelantar una **INVESTIGACIÓN A FONDO**, con el fin de verificar las causas que originaron esos altos consumos, sin embargo, no la realizó, lo que deja bien claro, que la empresa en ningún momento adelantó la revisión previa anteriormente citada.

CUARTO. Aclaro que este inconveniente viene siendo objeto de reclamación a la prestataria desde hace varios meses, por lo que considerar que los consumos facturados no corresponden a mi consumo real, pero frente el accionar de la empresa es negar una realidad que está afectando mis derechos

como usuarios, a pesar de ello, la prestataria so pesar de lo expuesto la empresa sigue emitiendo facturas con altos consumos.

QUINTO. 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 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 fuera del texto original).

SEXTO. 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.

SÉPTIMO. La sentencia se refiere a un proceso contra Electricaribe, aplicable a nuestro caso, por lo que la respuesta de AFINIA, también es **INSUFICIENTE**, por no satisfacer los requisitos que debe reunir la respuesta a un derecho de petición: **Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.**

OCTAVO. En ese sentido, 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).

NOVENO. Así lo establecido en la ley 142 de 1994 en su **ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 146, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme la factura reclamada a (0) KWS.

Asimismo, depreco 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).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en la siguiente dirección; urbanización las palmares transversal 73g manzana 44 Lote 31

De usted, atentamente,

_____

SIMONA DEL CARMEN ULLOQUE DE GOMEZ
C.C No. 28.016.309 de Barrancabermeja.

Cartagena de Indias D.T y C.

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. 202470780564, FECHADA 11 DE JUNIO DE 2024. **(**NIC No. 1302274**)**.

YUDIS JIMENEZ MATTOS, Mujer, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 20 de mayo 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 **RE9222202416217,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo y bajo estimación, facturado en el mes de mayo 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).** una vez realizada la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, se pudo evidenciar que en los meses de enero a mayo de 2024 se presentó anomalía en el proceso de lectura, debido a ella no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo de estos periodos de acuerdo con el promedio propio.

3) El día 19 de junio 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:

PRIMERO. 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. La empresa no debe emitir respuesta con un contenido tan simple y sin ninguna indagación previa.

SEGUNDO. 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, estando el inmueble desocupado durante la mayor parte del periodo de facturación. Ahora quiero anotar que es 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".* (Negrillas fuera del texto original).

TERCERO. Es evidente que, en este caso, AFINIA ni siquiera se esforzó en responder mis peticiones, pues la respuesta de la empresa fue emitida sin realizar ninguna visita técnica, a pesar de que esto lo solicite en mi petición inicial. La prestataria estaba en la obligación legal de adelantar una **INVESTIGACIÓN A FONDO**, con el fin de verificar las causas que originaron esos altos consumos, sin embargo, no la realizó, lo que deja bien claro, que la empresa en ningún momento adelantó la revisión previa anteriormente citada.

CUARTO. Aclaro que este inconveniente viene siendo objeto de reclamación a la prestataria desde hace varios meses, por lo que considerar que los consumos facturados no corresponden a mi consumo real, pero frente el accionar de la empresa es negar una realidad que está afectando mis derechos

como usuarios, a pesar de ello, la prestataria so pesar de lo expuesto la empresa sigue emitiendo facturas con altos consumos.

QUINTO. 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 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 fuera del texto original).

SEXTO. 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.

SÉPTIMO. La sentencia se refiere a un proceso contra Electricaribe, aplicable a nuestro caso, por lo que la respuesta de AFINIA, también es **INSUFICIENTE**, por no satisfacer los requisitos que debe reunir la respuesta a un derecho de petición: **Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.**

OCTAVO. En ese sentido, 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).

NOVENO. Así lo establecido en la ley 142 de 1994 en su **ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 146, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme la factura reclamada a (0) KWS.

Asimismo, depreco 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).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en la siguiente dirección física; barrio la maría, carrera 53 #31-36 Cel. 310-71-00-989

De usted, atentamente,

_____

YUDIS JIMENEZ MATTOS
C.C No. 33.102.552 de Cartagena.

Cartagena de Indias D.T y C.

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. 202470781650 FECHADA 11 DE JUNIO DE 2024. **(**NIC No. 1302275**)**.

YUDIS JIMENEZ MATTOS, Mujer, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 20 de mayo 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 **RE9222202416213,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo y bajo estimación, facturado en el mes de mayo 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).** una vez realizada la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, se pudo evidenciar que en los meses de enero a mayo de 2024 se presentó anomalía en el proceso de lectura, debido a ella no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo de estos periodos de acuerdo con el promedio propio.

3) El día 19 de junio 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:

DÉCIMO. 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. La empresa no debe emitir respuesta con un contenido tan simple y sin ninguna indagación previa.

UNDÉCIMO. 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, estando el inmueble desocupado durante la mayor parte del periodo de facturación. Ahora quiero anotar que es 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".* (Negrillas fuera del texto original).

DUODÉCIMO. Es evidente que, en este caso, AFINIA ni siquiera se esforzó en responder mis peticiones, pues la respuesta de la empresa fue emitida sin realizar ninguna visita técnica, a pesar de que esto lo solicite en mi petición inicial. La prestataria estaba en la obligación legal de adelantar una **INVESTIGACIÓN A FONDO**, con el fin de verificar las causas que originaron esos altos consumos, sin embargo, no la realizó, lo que deja bien claro, que la empresa en ningún momento adelantó la revisión previa anteriormente citada.

DECIMOTERCERO. Aclaro que este inconveniente viene siendo objeto de reclamación a la prestataria desde hace varios meses, por lo que considerar que los consumos facturados no corresponden a mi consumo real, pero frente el accionar de la empresa es negar una realidad que está afectando mis

derechos como usuarios, a pesar de ello, la prestataria so pesar de lo expuesto la empresa sigue emitiendo facturas con altos consumos.

DECIMOCUARTO. 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 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 fuera del texto original).

DECIMOQUINTO. 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.

DECIMOSEXTO. La sentencia se refiere a un proceso contra Electricaribe, aplicable a nuestro caso, por lo que la respuesta de AFINIA, también es **INSUFICIENTE**, por no satisfacer los requisitos que debe reunir la respuesta a un derecho de petición: **Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.**

DECIMOSÉPTIMO. En ese sentido, 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).

DECIMOCTAVO. Así lo establecido en la ley 142 de 1994 en su **ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 146, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme la factura reclamada a (0) KWS.

Asimismo, depreco 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).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en la siguiente dirección física; barrio la maría, carrera 53 #31-36 Cel. 310-71-00-989

De usted, atentamente,

_____

YUDIS JIMENEZ MATTOS
C.C No. 33.102.552 de Cartagena.

Cartagena de Indias D.T y C.

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. 202470782681, FECHADA 11 DE JUNIO DE 2024. **(**NIC No. 1302267**)**.

YUDIS JIMENEZ MATTOS, Mujer, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 20 de mayo 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 **RE9222202416217,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumos y bajo estimaciones, facturados en los meses de marzo a mayo 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).** una vez realizada la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, se pudo evidenciar que en los meses de marzo a mayo de 2024 se presentó anomalía en el proceso de lectura, debido a ella no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo de estos periodos de acuerdo con el promedio propio.

3) El día 19 de junio 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:

PRIMERO. 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. La empresa no debe emitir respuesta con un contenido tan simple y sin ninguna indagación previa.

SEGUNDO. 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, estando el inmueble desocupado durante la mayor parte del periodo de facturación. Ahora quiero anotar que es 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".* (Negrillas fuera del texto original).

TERCERO. Es evidente que, en este caso, AFINIA ni siquiera se esforzó en responder mis peticiones, pues la respuesta de la empresa fue emitida sin realizar ninguna visita técnica, a pesar de que esto lo solicite en mi petición inicial. La prestataria estaba en la obligación legal de adelantar una **INVESTIGACIÓN A FONDO**, con el fin de verificar las causas que originaron esos altos consumos, sin embargo, no la realizó, lo que deja bien claro, que la empresa en ningún momento adelantó la revisión previa anteriormente citada.

CUARTO. Aclaro que este inconveniente viene siendo objeto de reclamación a la prestataria desde hace varios meses, por lo que considerar que los consumos facturados no corresponden a mi consumo real, pero frente el

accionar de la empresa es negar una realidad que está afectando mis derechos como usuarios, a pesar de ello, la prestataria so pesar de lo expuesto la empresa sigue emitiendo facturas con altos consumos.

QUINTO. 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 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 fuera del texto original).

SEXTO. 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.

SÉPTIMO. La sentencia se refiere a un proceso contra Electricaribe, aplicable a nuestro caso, por lo que la respuesta de AFINIA, también es **INSUFICIENTE**, por no satisfacer los requisitos que debe reunir la respuesta a un derecho de petición: **Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.**

OCTAVO. En ese sentido, 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).

NOVENO. Así lo establecido en la ley 142 de 1994 en su **ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 146, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme la factura reclamada a (0) KWS.

Asimismo, depreco 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).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en la siguiente dirección física; barrio la maría, carrera 53 #31-36 Cel. 310-71-00-989

De usted, atentamente,

_____

YUDIS JIMENEZ MATTOS
C.C No. 33.102.552 de Cartagena.

Cartagena de Indias D.T y C.

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. 202470779029, FECHADA 11 DE JUNIO DE 2024. **(**NIC No. 1302270**)**.

YUDIS JIMENEZ MATTOS, Mujer, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 20 de mayo 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 **RE9222202416217,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo y bajo estimación, facturado en el mes de febrero a mayo 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).** una vez realizada la verificación en nuestro sistema de gestión comercial, se pudo evidenciar que en los meses de febrero a mayo de 2024 se presentó anomalía en el proceso de lectura, debido a ella no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo de estos periodos de acuerdo con el promedio propio.

3) El día 19 de junio 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:

PRIMERO. 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. La empresa no debe emitir respuesta con un contenido tan simple y sin ninguna indagación previa.

SEGUNDO. 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, estando el inmueble desocupado durante la mayor parte del periodo de facturación. Ahora quiero anotar que es 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".* (Negrillas fuera del texto original).

TERCERO. Es evidente que, en este caso, AFINIA ni siquiera se esforzó en responder mis peticiones, pues la respuesta de la empresa fue emitida sin realizar ninguna visita técnica, a pesar de que esto lo solicite en mi petición inicial. La prestataria estaba en la obligación legal de adelantar una **INVESTIGACIÓN A FONDO**, con el fin de verificar las causas que originaron esos altos consumos, sin embargo, no la realizó, lo que deja bien claro, que la empresa en ningún momento adelantó la revisión previa anteriormente citada.

CUARTO. Aclaro que este inconveniente viene siendo objeto de reclamación a la prestataria desde hace varios meses, por lo que considerar que los consumos facturados no corresponden a mi consumo real, pero frente el

accionar de la empresa es negar una realidad que está afectando mis derechos como usuarios, a pesar de ello, la prestataria so pesar de lo expuesto la empresa sigue emitiendo facturas con altos consumos.

QUINTO. 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 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 fuera del texto original).

SEXTO. 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.

SÉPTIMO. La sentencia se refiere a un proceso contra Electricaribe, aplicable a nuestro caso, por lo que la respuesta de AFINIA, también es **INSUFICIENTE**, por no satisfacer los requisitos que debe reunir la respuesta a un derecho de petición: **Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.**

OCTAVO. En ese sentido, 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).

NOVENO. Así lo establecido en la ley 142 de 1994 en su **ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 146, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, y artículos 74 y SS del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme la factura reclamada a (0) KWS.

Asimismo, depreco 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).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en la siguiente dirección física; barrio la maría, carrera 53 #31-36 Cel. 310-71-00-989

De usted, atentamente,

_____

YUDIS JIMENEZ MATTOS
C.C No. 33.102.552 de Cartagena.

Cartagena de Indias D.T y C., 24 de Junio de 2024

Señor
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 – 7926261

JAIME ENRIQUE SANTOS BARBOZA, mayor de edad y vecino de esta ciudad, resido en el barrio Juan XXlll Dg. 23 A #44C-26 Piso 2 Apto 1, 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 presentar el siguiente **DERECHO DE PETICIÓN** en base a 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**, siempre cumpliendo siempre con nuestras obligaciones a tiempo, como lo consta en mi registro de pagos.

SEGUNDO. Ahora bien, la factura correspondiente al mes de **JUNIO DE 2024,** fueron emitidas con un alto consumo facturado, por lo que estoy seguro de que en mi predio no se consume dicha cantidad de kWh.

TERCERO. Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.**, en ningún momento se dignó en realizar una investigación de fondo en mi caso, con el fin de detectar a que se debió esa variación en mis consumos, presentada en estos 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.* (Subrayas fuera del texto original).

CUARTO. Es menester informar a la empresa, la inconsistencia y desproporcionalidad de la medición de los consumos mes a mes, como lo consta en el historial de facturación.

PRUEBAS

Solicito que se tenga en cuenta las 5 facturas anteriores.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

PETICIÓN

1. **RELIQUIDAR** a (0)Kws la factura correspondiente al mes de **JUNIO DE 2024**.
2. Sírvase **REALIZAR;** una revisión profunda de todo el sistema eléctrico de mi vivienda.
3. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo mientras le dan trámite de fondo a mi solicitud.

Cordialmente,

_____

JAIME ENRIQUE SANTOS BARBOZA
CC No. 7.919.977 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T y C, 24 de Junio de 2024.

Señor
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 – 1287678

OSVALDO ENRIQUE CERVANTEZ DIAZ, mayor de edad y vecino de esta ciudad, resido en el barrio Consolata, Cl. 12ª Mz B-8 Apto 101, 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 presentar el siguiente **DERECHO DE PETICIÓN** en base a 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 C**ARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P - AFINIA FILIAL EPM**, siempre cumpliendo siempre con nuestras obligaciones a tiempo, como lo consta en mi registro de pagos.

SEGUNDO. Ahora bien, el día 10 de julio de 2023, solicite la instalación de un medidor en mi predio, el cual la empresa instalo el día 10 enero del año 2024.

TERCERO. La empresa prestadora, pretenden realizar el cobro de las facturas generadas em los meses comprendidos entre **JULIO Y DICIEMBRE DE 2023**, aun cuando no se había instalado medidor, ni suministro.

CUARTO. La Honorable Corte Constitucional se pronunció a raíz de la revisión de un fallo de Tutela, mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T- 1626729, Magistrado Ponente Rodrigo Escobar Gil, en los siguientes términos:

"Aunque se trata de aspectos muy difíciles de establecer y que caen en un

ámbito bajo el control y de responsabilidad del usuario, ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. sí habría podido brindar una ilustración y orientación a al usuario en aspectos tales como los consumos que son usuales en la zona y en viviendas de las características de la actor; la visita técnica podía incluir una verificación sobre los patrones de consumo, al menos sobre los que se reportaron por el usuario y pudiesen advertirse en la visita, y si se concluía que el consumo, efectivamente se salía de los patrones ordinarios, tratar de apuntar hacía posibles razones. Esa actividad le habría permitido responder adecuadamente la solicitud del usuario, no limitándose a remitirla a las lecturas del medidor, sino brindándole una efectiva orientación sobre las condiciones en las que se está prestando elservicio". (Negrillas son nuestras).

CUARTO. 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.

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

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.

PRUEBAS

Solicito que se tenga en cuenta las 12 facturas anteriores.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

PETICIÓN

1. Solicito se abstenga de realizar el cobro de lo facturado en los meses de **JULIO A DICIEMBRE DE 2023,** por los motivos expuesto en la parte motiva.
2. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo mientras le dan trámite de fondo a mi solicitud. En particular, se me permita cancelar los valores relacionados con el consumo de energía.

Cordialmente,

OSVALDO ENRIQUE CERVANTEZ DIAZ
CC No. 9.077.310 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T y C.

Doctor
EDER BUELVAS CUELLO
Gerente de AFINIA Filial EPM - Bolívar Norte - Caribe Mar de la Costa S.A.S. ESP.
Ciudad.
E. S. D.

REF:	RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CONSECUTIVO No. 202470798957 DEL 13 DE JUNIO DE 2024. (**NIC 1242171)**

EDINA ISABEL MENDOZA, persona mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, en mi condición de usuaria del servicio público domiciliario, prestado por esta 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 23 de mayo de 2024, presenté reclamación ante la empresa **AFINIA S.A E.S.P,** dado que la empresa pretende realizar el cobro de las facturas correspondientes al mes de mayo de 2024, con un consumo demasiado elevado, muy alejado de mi consumo real y bajo estimación.

Reitero mis argumentos presentados en el derecho de petición inicial

2. Mediante la decisión empresarial objeto de estos recursos, la empresa me respondió el día 21 de junio de 2024, según Radicado. **No. consecutivo No. 202470798957** mediante el cual ***se resolvió desfavorable***.
3. **Me opongo totalmente a la decisión de la empresa, con fundamento en las siguientes consideraciones:**

PRIMERO. La empresa **AFINIA S.A,** transgredió mis derechos constitucionales a la defensa, contradicción de la prueba y al debido proceso, en razón a que no ha actuado de manera diligente las acciones, ya que la empresa, pretende realizar el cobro de unas facturas que no son propias de su prestación como empresa de servicios públicos domiciliarios**.**

SEGUNDO. En ese sentido, considero que la empresa no ha realizado las acciones pertinentes para encontrar solución a estas problemáticas, la empresa ha sido negligente, dado que a la fecha no han realizado las acciones pertinentes que dan a lugar, en estos casos.

CUARTO. En ese mismo sentido lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, expone lo siguiente; *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.*

En ese mismo sentido le recuerdo a la prestadora de servicios públicos la

imposibilidad que esta ostenta para realizar el cobro de facturas bajo estimaciones mas de una vez, tal y como lo establece el articulo 146 de la ley 142 de 1994; 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.

QUINTO. Ahora bien, es menester aclararle a la empresa **AFINIA S.A E.S.P,** que tal y como lo estable el artículo 144 de *la ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.*

Cuando el equipo de medida sea suministrado por la empresa, ésta deberá asumir la garantía de buen funcionamiento de dicho equipo por un período no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes.

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

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

La prestataria me envió las facturas de cobro, sin antes haber adelantado una actuación previa en donde yo hubiera tenido la oportunidad para ejercer mis derechos y garantías constitucionales, Ahora bien, en este mismo sentido es de menester aclarar a la prestataria que la carga de la prueba la tiene la empresa prestadora así como lo establece en los; **Medios de prueba de los elementos del segundoinciso del artículo 150 de la Ley 142 de 1994,** La sección anterior mostró que la aplicación del inciso segundo del artículo 150 de la Ley 142 de 1994 tiene una importante carga probatoria en cabeza de los prestadores por lo que es importante recordar que en el régimen de reclamaciones de los servicios públicos domiciliarios no existe la tarifa legal. Así, todos los medios probatorios previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y en el Código General del Proceso (CGP) son admisibles. Con base en la información que ha recibido la Superintendencia, esta Oficina Asesora de Jurídica, quiere llamar la atención especialmente sobre el indicio como un medio de prueba idóneo, pero no único,

para probar los elementos del inciso segundo del artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

QUINTO. Le recuerdo a la empresa que la factura de cobro 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 títuloejecutivo y no un acto administrativo.

PRUEBAS

- Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en elexpediente y copias de la factura reclamada.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 144, 146, 150 y 152 al 159 de la ley 142 de 1994, en armonía con los artículos 74 y SS del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011, igualmente, en el artículo 29 C.P, la sentencia T-.270 de 2004 y el concepto SSPD 566 de2014.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** la decisión empresarial objeto de estos recursos y toda la actuación empresarial. En consecuencia, con lo anterior, deberá **ABSTENERSE** la empresa **AFINIA S.A E.S.P,** realizar el cobro de las facturas correspondientes al mes de mayo de 2024.

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en el barrio María cano, calle 4C #8b-32

De usted, atentamente,

_____

EDINA ISABEL MENDOZA
C.C No. 33.125.578 de Cartagena - Bolívar.

Cartagena de Indias, D. T y C, 24 de Junio de 2024.

Doctor(a).
SUPERINTENDENCIA
DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.
E. S. D.

REF: RECURSO DE QUEJA CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO **No. 202470743730,** FECHADA 31 DE MAYO DE 2024, EMITIDA POR LA EMPRESA CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) **NIC No. 1327751.**

MAYERLIN MARIMON NARVAEZ, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, donde tengo residencia en el barrio , 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 EL RECURSO DE QUEJA,** contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) El día 10 de mayo de 2024, instauré un Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación ante la empresa AFINIA, contra la Decisión Empresarial con consecutivo **No. 202470743730 del 26 de Abril de 2024**, por medio del cual le deprequé a la empresa que me re liquidara la factura correspondiente a los meses de abril de 2024, debido que la empresa me facturo un consumo demasiado alto y que no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2) Mediante la decisión empresarial objeto de este recurso de queja, AFINIA respondió mis recursos de reposición y en subsidio de apelación, y me notificó el día 17 de junio de 2024, **RECHAZÁNDOLOS por no pago**, dado que la empresa aduce que no fue cancelado los montos que no son objeto de reclamación.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERO. Es totalmente inadmisible no darles trámite a los recursos incoados por no pago, en este caso, no estoy obligada a cancelar el promedio histórico hasta tanto no sea resuelta la reclamación de fondo. Fundamento está afirmación con base al **ARTÍCULO 155**. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. *Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.*

SEGUNDO. El reclamo presentado ante la empresa AFINIA, fue por un alto consumo facturado en los meses de enero y febrero de 2024.

TERCERO. Conforme a todo lo expuesto, es claro que lo pretendido por la empresa es evitar a toda costa que el fondo del asunto sea conocido en segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

PRUEBAS.

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente. Especialmente las reclamaciones por los consumos de los meses anteriores, a saber:

1. Decisión Empresarial con Consecutivo No. **202470743730 del 31 de Mayo de 2024**, objeto de este recurso.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR**, en todas sus partes, la Decisión Empresarial objeto de este recurso. **En consecuencia, deberá pedírsele el expediente a la empresa para el trámite respectivo y la vez ordenar a la misma que tramite los recursos de reposición y en subsidio de apelación rechazados sin justificación alguna.**

NOTIFICACIÓN

Recibo notificaciones en el correo electrónico: duvan4000@hotmail.com

De usted, atentamente,

_____

MAYERLIN MARIMON NARVAEZ
C.C. No. 1237439041 de Cartagena – Bolívar