CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

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

Ciudad y Fecha:	Cartagena de Indias, 29 de Octubre de 2024	Cuenta Cobro No.	7

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
IDENTIFICACIÓN No. 1047430707

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

POR CONCEPTO DE:

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

Desembolso No.	7	Periodo reportado:	Del 01 de Octubre al 30 de Octubre del 2024

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



LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
1047430707

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.6140022	
OBJETO	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADA Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
VALOR DEL CONTRATO	$ 15400000
PLAZO DE EJECUCION	7 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	01 de Abril del 2024
FECHA INICIO CONTRATO	01 de Abril del 2024
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1047430707
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
VALOR PAGO PARCIAL:	2200000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 01 de Octubre al 30 de Octubre del 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	241016104743070710480 2	2024-10-16	RECURSOS DE QUEJA	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO A LA USUARIA DENIS CHIQUILLO RECURSO DE QUEJACONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202471288591, FECHADA 04 DE OCTUBRE DE 2024, EMITIDA POR LA EMPRESA AFINIA S.A. E.S.P. NIC- 1293038.
2	241016104743070710486 3	2024-10-16	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE ELABORO DERECHO DE PETICION AL USUARIO JOSE MIGUEL BUELVAS LORA, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE LE ESTA COBRANDO 59 FACTURAS VENCIDAS, LAS CUALES AFIRMA EL USUARIO QUE DESCONOCE PORQUE ESTA AL DIA EN SUS FACTURACIONES. NIC. 1207831
3	241016104743070710487 9	2024-10-16	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL 202471244025 FECHADA 24 DE SEPTIEMBRE DE 2024. (NIC. 1148397). A LA USUARIA BERTINA PACHECO TORRES
4	241016104743070710488 8	2024-10-16	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL SURTI-COM S 2172082024 DE FECHA 10 DE SEPTIEMBRE DE 2024. CONTRATO NO. 3090845. USUARIA SAIDA SEGUANES ORTEGA
5	241016104743070710489 6	2024-10-16	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	CAMBIO DE MEDIDOR	SE ELABORO DERECHO DE PETICION A LA USUARIA LUCI SANTIAGO AVILA, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, POLIZA 660081.
6	241021104743070710543 9	2024-10-21	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	ELABORÉ RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL 2024-1506-79566-S, CON FECHA DE EXPEDICION 03 DE OCTUBRE DE 2024. PÓLIZA 513384 A VICTOR CANTILLO FERRO C.C. NO. 9.098.210 ANTE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA.
7	241021104743070710548 3	2024-10-21	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	ELABORÉ DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC - 1177171 A JOSHIRA JUNCO MARTINEZ IDENTIFICADA CON C.C. NO 1128059898 ANTE LA EMPRESA AFINIA POR ALTO CONSUMO Y ASI MISMO SOLICITANDO UN ESTADO DE CUENTA Y DESGLOSE DE LA DEUDA DE ELECTRICARIBE .

8	241021104743070710506	2024-10-21	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	ELABORÉ RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO 202471328751 DEL 17 DE OCTUBRE DE 2024. (NIC NO.1158793) A LA USUARIA YARGELIS ALTAMAR BERRIO CON C.C. NO. 1.047.438.218 POR CONSUMO ACUMULADO.
9	241021104743070710515	2024-10-21	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	ELABORÉ DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC – 6649298 ANTE LA EMPRESA AFINIA , A LUZMERI RAMOS HERRERA IDENTIFICADA CON C.C. NO.45.542.904 POR COBRO DE ECDF.
10	241021104743070710529	2024-10-21	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE ELABORÓ DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC – 1057850 ANTE LA EMPRESA AFINIA A HERMEN PEÑA C.C. NO.73.207.906 POR ECDF.
11	241021104743070710562	2024-10-21	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE ELABORÓ DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC – 1193039 ANTE LA EMPRESA AFINIA POR ECDF, A LA USUARIA ANA MEZA CARMONA IDENTIFICADO CON C.C. NO.33.157.642 .
12	241021104743070710570	2024-10-21	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE ELABORÓ DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC – 1173068 ANTE LA EMPRESA AFINIA POR ECDF A LA USUARIA CIRA SANTOS CARAZO C.C. NO.33.145.795
13	241024104743070710595 8	2024-10-24	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	MALA PRESTACION DEL SERVICIO	ELABORÉ DERECHO DE PETICION A LA USUARIA NORMA MARRUGO DE ACOSTA, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, TODA VEZ QUE LA EMPRESA LE FACTURA, CLASIFICACION COMERCIAL, SIENDO RESIDENCIAL. POLIZA 526203
14	241024104743070710597 7	2024-10-24	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE ELABORO DERECHO DE PETICION AL USUARIO ALBERTO DE JESUS OROZCO FLOREZ, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE LA EMPRESA EMITIO FUNDAMENTO Y SOPORTES DEL CONSUMO NO REGISTRADO PENDIENTE POR FACTURAR 1182801301, FECHADO EL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2024, POR UN TOTAL DE $1.197.945, EQUIVALENTES A 1071 KWH. NIC. 1182801
15	241024104743070710599 1	2024-10-24	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	SILENCIO ADMINISTRATIVO	ELABORÉ SILENCION POSITIVO ADMINISTRATIVO, A LA USUARIA MARIA DE LOS SANTOS CASTILLA ELGUEDO, TODA VEZ QUE PRESENTO DERECHO DE PETICION EL 31 DE AGOSTO DE 2024, EL CUAL FUE RECIBIDO SEGÚN RADICADO RE9222202426911, MEDIANTE EL CUAL RECLAMO POR COBROS ESTIMADOS, DE LOS MESES DE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023, ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2024. SIN QUE LA EMPRESA HASTA LA FECHA 24 DE OCTUBRE DE 2024, EMITIERA UNA RESPUESTA. NIC. 6304785
16	241024104743070710602 0	2024-10-24	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	ELABORÉ RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202471337827 FECHADA 21 DE OCTUBRE DE 2024. (NIC NO. 7139568). USUARIA YORCELYS DEL CARMEN PEREZ ROCHA.
17	241024104743070710604 1	2024-10-24	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	VISITAS TECNICAS	SE ELABORA DERECHO DE PETICION AL USUARIO AMALFI PADILLA CABALLER, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA. NIC 1184275
18	241024104743070710606 3	2024-10-24	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	COBRO DE TARIFA ESTIMADA	ELABORÉ RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO 202471342592 DEL 22 DE OCTUBRE DE 2024. (NIC NO.1149964). AL USUARIO RAFAEL ATANACIO COLLEY MARTINEZ, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA TODA VEZ QUE LOS CONSUMOS DE LOS MESES DE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2024 FUERON ESTIMADOS Y EN EL MES DE OCTUBRE LA EMPRESA ACUMULO LOS CONSUMOS FACTURANDO ALTO CONSUMO.
19	241024104743070710607 5	2024-10-24	SOLICITUD DE INTERVENCION	INSTALACION DE MEDIDORES EN POSTES DE ENEREGIA	SE ELABORA SOLICITUD DE INTERVENCION AL USUARIO RODOLFO MINA MARTINEZ, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE DESDE EL MES DE AGOSTO SOLICITO A LA EMPRESA AFINIA EL CAMBIO Y/O REUBICACIÓN DE UN POSTE DE ALUMBRADO PÚBLICO, YA QUE ES DE HIERRO, NO ESTA EN USO, ESTA LIGERAMENTE INCLINADO Y REPRESENTA UN PELIGRO PARA LA COMUNIDAD. LA EMPRESA AFINIA MEDIANTE RESPUESTA DEL 27 DE AGOSTO DE 2024, ME INFORMA QUE SE PROGRAMA VISITA TÉCNICA PARA EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2024. HASTA LA FECHA LA EMPRESA NO HA IDO A REALIZAR LA VISITA, NI HAN REUBICADO EL POSTE. NIC. 1146097
20	241029104743070710650 4	2024-10-29	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL 202471343356 FECHADA 22 DE OCTUBRE DE 2024. (NIC 7124028). USUARIO JORGE ANILLO ARRIETA C.C. NO. 73.107.999 DE CARTAGENA

21	241029104743070710654 1	2024-10-29	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	ELABORÉ DERECHO DE PETICION A LA USUARIA MARIA ELENA JARABA OVIEDO C.C. NO. 52.395.458 EXPEDIDA EN BOGOTÁ. FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, TODA VEZ QUE EMITIERON FUNDAMENTO Y SOPORTES DE LA FACTURA DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR 1142713305, FECHADA EL 10 DE SEPTIEMBRE DE 2024, POR UN TOTAL DE $2.456.790, EQUIVALENTES A 2173 KWH.
22	241029104743070710656 8	2024-10-29	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORO RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202471287436 FECHADA 03 DE OCTUBRE DE 2024. (NIC NO. 1143738). USUARIA CANDIDA CABARCAS DE RAMOS C.C. NO. 33.130.741 DE CARTAGENA
23	241029104743070710658 1	2024-10-29	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORO RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202471302024 FECHADA 08 DE OCTUBRE DE 2024. (NIC NO. 7512499). USUARIA MARLENE HERRERA PEREZ C.C. NO. 45.498.204 DE CARTAGENA



LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
1047430707

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

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

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-10	2024-10	1009094919	9475805680	I	2024/11/05	2024/10/28	BANCO DAVIVIENDA	0	$377,300

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

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

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

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

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-10	2024-10	1009094919	9475805680	I	2024/11/05	2024/10/28	BANCO DAVIVIENDA	0	$377,300

RESUMEN DE PAGO

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

Cartagena de Indias, 29 de Octubre del 2024

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista LIZ DAIANA SERNA FLOREZ , identificado(a) con cedula de ciudadania No. 1047430707, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.6140022 en su cuota No. 7 encontramos:

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

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

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

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

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

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

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

Revisó,



LUIS EDUARDO PALOMARES AMADOR
73138667

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6140022	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 01 de Abril del 2024
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: LIZ DAIANA SERNA FLOREZ CC/NIT: 1047430707
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: RITA LOPEZ OROZCO
1.6 Objeto:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADA Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
1.7 Plazo:	7 MESES
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	01 de Abril del 2024
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6140022	
2.1 CDP No:	69
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	231
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 15400000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 2200000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6140022	
El suscrito Supervisor, por medio del presente informe certifica que ha revisado a través del sistema SIAP y/o SECOP II el informe de actividades presentado por el contratista y los soportes de estas, para acreditar el cumplimiento del objeto contractual durante el periodo de ejecución comprendido entre Del 01 de Octubre al 30 de Octubre del 2024 y que dicho informe de actividades satisface el cumplimiento las obligaciones contraídas en el Contrato, por lo que se reciben a satisfacción. Así mismo se informa, que el Contratista anexó a través del sistema SIAP y/o SECOP II su factura o cuenta de cobro con la documentación exigida para el trámite de pago, la cual fue objeto de verificación por la Dirección Administrativa de la Personería de Cartagena, respecto a la información financiera, periodos de pago y de seguridad social del contratista.	

Conforme con lo anterior, se expide el presente informe para el pago de los servicios prestados, el 29 de Octubre del 2024.



INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
32939323

Cartagena de Indias D. T. y C., 16 de octubre de 2024

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

REF: RECURSO DE QUEJA CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202471288591, FECHADA 04 DE OCTUBRE DE 2024, EMITIDA POR LA EMPRESA AFINIA S.A. E.S.P. NIC- 1293038

MARIA DENIS CHIQUILLO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma; En mi calidad de usuaria del servicio de energía eléctrica prestado por esa empresa, y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO EL RECURSO DE QUEJA**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en lo siguiente.

HECHOS.

1). El día 01 de octubre de 2024, presenté recursos de reposición y en subsidio apelación, contra la decisión empresarial con radicado No. 202471227699 de fecha 20 de septiembre de 2024, el cual fue radicado con el No. RE9222202427576.

2). Mediante la decisión empresarial objeto de este recurso de queja, la empresa respondió mis recursos de reposición y en subsidio de apelación el día 04 de octubre de 2024, según consecutivo No. 202471288591, del cual me notifiqué mediante Aviso el 16 de octubre de 2024; RECHAZANDOLOS, por improcedente, puesto que el usuario no canceló las sumas que no objeto de reclamo promedio históricos de consumos, correspondiente a los meses de julio a diciembre de 2023 y de enero a marzo de 2024, por concepto de energía por valor de $782.707, el anterior valor no fue cancelado previa interposición del recurso en mención.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: Yo presenté mis recursos el día 01 de octubre de 2024, estando dentro del término legal establecido.

SEGUNDO: Ahora bien, frente la decisión de la prestadora de rechazar mi recurso “por improcedente, puesto que el usuario no canceló las sumas que no objeto de reclamo promedio históricos de consumos, correspondiente a los meses de julio a diciembre de 2023 y de enero a marzo de 2024, por concepto de energía por valor de $782.707” Quiero dejar bien claro que es una decisión ilegal y abusiva toda vez que la misma es totalmente falsa, vulnerándome así mi derecho constitucional y fundamental al debido proceso estipulado en el artículo 29 C.P

Quiero manifestar primero que los reclamos presentados corresponden a consumos estimados., toda vez que en el predio el medidor el cual según toman lecturas estimadas correspondientes al NIC 1293038 NO existe, el predio se abastece de energía normal el cual registra lectura facturada bajo el NIC 6800299. Por lo que he venido presentando reclamos desde el mes de julio de 2023 hasta la presente por el inconformismo con la empresa Afinia, de estar facturando sin existir medidor y realizar la respectiva investigación.

Cuando fui a interponer los recursos y solicité en las instalaciones de la empresa AFINIA, que me liquidaran las sumas no objeto de reclamo, me manifestaron que no tenía valor pendiente de pago. Por ende, no entiendo como ahora me rechazan los recursos por el no pago de la factura de los meses de julio a diciembre de 2023 y de enero a marzo de 2024, por concepto de energía por valor de $782.707.

TERCERA: Honorable superintendente KEIDY MILENA DIAZ PLAZA, con el debido respeto acostumbrado me permito informarle que la empresa cometió un error al no darle tramite a mis Recursos, toda vez que los funcionarios de la empresa AFINIA, en ningún momento me indicaron, ni me liquidaron valor correspondiente al pago de las sumas no objeto de reclamo correspondiente a los meses de julio a diciembre de 2023 y de enero a marzo de 2024, por concepto de energía por valor de $782.707. Siendo así las cosas la empresa no tiene fundamentos jurídicos para rechazarme los recursos de Ley interpuestos. Por lo que le depreco a usted con el debido respeto acostumbrado que inste a la empresa que dé los trámites correspondientes a mis recursos.

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

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

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en el barrio Nelson Mandela sector nueva Colombia calle la paz, Mz i Lt 19, teléfono: 3242759894.

De usted, atentamente,

MARIA DENIS CHIQUILLO
C.C. No. 52.000.145 de Bogota

ANEXOS:

➢ Copia de la decisión empresarial, según consecutivo No. 202471288591 de fecha 04 de octubre de 2024.

➢ Copia de la decisión empresarial con consecutivo No. 202471227699, fechada 20 de septiembre de 2024.

afinia
Grupo·epm

Consecutivo No. 202471288591
CARTAGENA, 04/10/2024

SEÑORA:
MARÍA DENIS CHIQUILLO
SECTOR NUEVA COLOMBIA MANZANA I - 18 APARTAMENTO 102 NELSON MANDELA
CARTAGENA BOLIVAR
NIC: 1293038

ASUNTO: Recurso de Reposición y en subsidio apelación No.RE9222202427576

Estimada Señora María:

En atención al Recurso de Reposición y en subsidio apelación presentado en nuestro centro de atención el día 01 de octubre de 2024 interpuesto contra el consecutivo no. 202471227699 de fecha 20 de septiembre de 2024 por cobros por promedio en los meses de abril a agosto de 2024, procedemos a informarle lo siguiente:

Al hacer el análisis de los requisitos de procedibilidad del recurso presentado, hemos verificado que a la fecha se adeudan valores no objeto de reclamo correspondiente a los meses de julio a diciembre de 2023 y de enero a marzo de 2024, por concepto de energía, por valor de $782.707, el anterior valor no fue cancelado previo a la interposición del recurso en mención.

De conformidad con el inciso 2º del Artículo 155 de la Ley 142 de 1994 para recurrir, el *suscriptor o usuario* deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de *recursos, o* del promedio de consumo de los últimos cinco (5) períodos de facturación.

Por lo anterior, le informamos que Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. le rechaza el *recurso* presentado por no pago, en la medida en que por expresa disposición del Artículo 153 de la Ley 142/94, las peticiones y recursos se tramitan acorde con lo dispuesto por las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Contra la presente decisión procede el Recurso de Queja, el cual debe interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de esta decisión.

Para más información acerca de esta respuesta usted puede comunicarse con nuestro Contact Center marcando ☎ **115** de una línea fija o (065) 6502120 desde cualquier operador móvil, Oficina virtual accediendo desde la página www.afinia.com.co

Cordialmente,

JORGE LUIS ZAPATA ARIZA
Coordinador Central de Escrito
Anexo: Estado de cuenta

Scanned with CamScanner

Consecutivo **No.202471227699**

CARTAGENA, 20/09/2024

Señora:
MARÍA DCENIS CHIQUILLO
MANZANA I LOTE 19 APARTAMENTO 102 NELSON MANDELA SECTOR NUEVA COLOMBIA, CARTAGENA - BOLIVAR.
NIC: 1293038

ASUNTO: Reclamación No. RE9222202427576

Estimada señora María:

En atención a su solicitud presentada con fecha 09 de septiembre de 2024, mediante el cual reclama por cobro desconocido en el período de facturación abril, mayo, juno, julio y agosto de 2024, al respecto le informamos lo siguiente:

Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 1293038, efectivamente se le estiman los consumos conforme al promedio propio al cual corresponde, puesto que el suministro no posee medidor.

La Cláusula 37ª del nuevo contrato de condiciones uniformes establece: DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO CON MEDICIÓN INDIVIDUAL de nuestro CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS: Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

Respecto a los consumos estimados el Artículo 146 de la ley 142/94 Inciso 2: Cuando, sin acción u omisión de LAS PARTES, durante un período no sea posible medir razonablemente el consumo, o cuando se haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración o éste se encuentre defectuoso, su valor podrá establecerse con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, o con fundamento en los consumos promedio de otros suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. 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 período de facturación.

De lo anterior se concluye, que, ante la imposibilidad de establecer el consumo por diferencia de lectura, se hace necesario y conforme a la ley emitir el consumo de forma estimada, consumo que en su caso se ha liquidado acorde al promedio de su estrato.

DEFINICIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, El Contrato de Servicios Públicos para la prestación del servicio de energía eléctrica domiciliario, es un Contrato de Condiciones Uniformes consensual, el cual tiene por objeto definir las condiciones mediante las cuales Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P presta el servicio de energía eléctrica a un usuario, a cambio de un precio en dinero que se fijará según las tarifas vigentes y las estipulaciones contenidas en el presente contrato, las cuales han sido definidas por Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P para ofrecer el servicio a muchos suscriptores y/o usuarios no determinados, quienes aceptan y se acogen a todas las disposiciones aquí definidas.

Scanned with CamScanner

afinia
Grupo·epm

Cláusula 14ª.- DERECHOS DE LAS PARTES: En el contrato de Servicios Públicos se entienden incorporados los derechos que a favor de los suscriptores o Usuarios y de las Empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en las leyes, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Son derechos de LA EMPRESA, los siguientes:

Obtener el pago total de los servicios prestados, incluidos los dejados de cobrar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación. Por lo tanto, el cliente está en obligación de realizar el pago de la factura de los meses adeudados, para evitar la suspensión del servicio, sin perjuicio de los demás mecanismos legales que la Empresa pueda utilizar para lograr el pago.

Sin embargo, en aras de verificar lo reclamado por usted, se genera orden de servicio la cual se incluye en el cronograma de trabajo del área técnica para ser ejecutada en los próximos días.

En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la Empresa y en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de los recursos deberá realizarla, por escrito y simultáneamente, ante Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión.

No obstante, de conformidad con el artículo 155 de la ley 142 del 94, para presentar los anteriores recursos se deberá acreditar el pago de las sumas que no son objeto de reclamo.

Para mayor información acerca de esta respuesta usted puede comunicarse con nuestro Call Center marcando el No☎ **115** de una línea fija o (605)-6502120 desde cualquier operador móvil, Oficina virtual accediendo desde la página www.afinia.com.co

Cordialmente,

JORGE LUIS ZAPATA ARIZA
Coordinador Central de Escrito

Scanned with CamScanner

Cartagena de indias D. T. y C., 16 de octubre 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 - 1207831

JOSE MIGUEL BUELVAS LORA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio Nuevo Bosque 6ta etapa Mz 53 Lt 27, teléfono: 3215950028. 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 prestado por la Empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P - AFINIA FILIAL EPM.**

SEGUNDO. El 27 de julio de 2021, fue instalado en mi predio medidor. Para mi sorpresa la primera factura emitida llego con una deuda pendiente por valor de $3.493.650, correspondiente a 50 facturas vencidas. Ahora desde que la empresa Afinia me está facturando he venido pagando mis facturas de manera puntual, por lo que no entiendo como la factura correspondiente al mes de Octubre llega con 59 documentos vencidos equivalente a $5.807.890, facturas las cuales desconozco.

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

PETICIÓN

SOLICITO se me expida un detallado donde me expliquen cuales son las 59 facturas o documentos vencidos por valor de $5.807.890, toda vez desconozco.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada

Cordialmente,

JOSE MIGUEL BUELVAS LORA
C.C. No. 3.951.129 de San Jacinto, Bolívar.

Cartagena de Indias D.T. y C., 16 de octubre de 2024

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

REF. RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL **202471244025** FECHADA 24 DE SEPTIEMBRE DE 2024. (**NIC. 1148397**)

BERTINA PACHECO TORRES, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio Ceballos diagonal 28 #55-80; teléfono: 3126881946, correo electrónico: bertinapacheco4@gmail.com. En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA**, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes

HECHOS

1). El 20 de septiembre de 2024 presenté PQR en la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado No. **RE2220202462228,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo estimado facturado en los meses de MAYO, JUNIO y SEPTIEMBRE de 2024 y un ALTO CONSUMO en el mes de JULIO de 2024.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **En cuanto a mayo, junio y julio de 2024:** Al verificar en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que, en el periodo de diciembre de 2023 a junio de 2024, se facturo un consumo de manera estimada, en razón a anomalías reportadas en el proceso de lectura; sin embargo, para el periodo de julio de 2024, el medidor registro lectura real, por lo cual, al tomar la diferencia con el ultimo consumo reflejado en ciclo se factura del mes de diciembre de 2023, con un consumo acumulado…**En cuanto al mes de septiembre de 2024:** Una vez verificado en nuestro sistema comercial, se pudo evidenciar que, en el mes de septiembre de 2024, se reportaron anomalía en el proceso de lectura debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la Empresa facturo el consumo en este periodo de acuerdo con el promedio propio.

3). El día 10 de octubre de 2024, me notifique mediante AVISO de la decisión empresarial objetos de estos recursos, motivos por el cual me encuentro dentro de los términos de ley para incoar los mismos.

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

CONSIDERACIONES.

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

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

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

SEGUNDO. El artículo 146 de la ley 1994 establece textualmente: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

Como puede observarse fácilmente, en mi caso en particular no se reúnen los requisitos establecidos en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

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

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

QUINTO. La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que mi consumo del mes de JULIO de 2024 es real, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se consume y/o utiliza esa cantidad de energía eléctrica,en un solo periodo. **Ahora si bien es cierto**. Que la empresa de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. **También es más que cierto.** Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo a lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes. La empresa no puede cobrarme esa cantidad de

Kilovatios por el solo hecho de que ella misma diga que ese es mi consumo real que fue determinado por estricta diferencia de lectura. **Por la sencilla razón que la empresa AFINIA, no se digno a realizar una exhaustiva revisión técnica.**

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

SÉPTIMO. La empresa AFINIA en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe esa desviación significativa que se presentó en mi consumo en el mes de JULIO de 2024. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

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

Honorable Superintendente, en mi caso existe una DESVIACION SIGNIFICATIVA EN EL CONSUMO, El espíritu de la norma lo que busca es un equilibrio entre las partes mientras se resuelva el asunto, pero la empresa AFINIA desconoció injustificadamente, el precepto legal antes aludido y me facturó, sin hacer la respectiva investigación, a pesar de existir con creces una desviación significativa frente a mis consumos anteriores. Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 149, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994 y artículos 74 y SS del C.C.A

PETICIÓN

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

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

BERTINA PACHECO TORRES
C.C. No. 33.151.155 de Cartagena

Cartagena de Indias, D.T. y C., 16 de octubre de 2024

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL **SURTI-COM S 2172082024 DE FECHA 10 DE SEPTIEMBRE DE 2024. CONTRATO No. 3090845**

SAIDA SEGUANES ORTEGA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad y con residencia en Bayunca calle 16 carrera 471. En mi calidad de usuario del Servicio Público Domiciliario de Gas Natural prestado por esa empresa y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) Mediante derecho de petición el 21 de agosto de 2024, deprequé a la empresa entre otros que me reajustaran las facturas correspondientes a los meses de JUNIO, JULIO y AGOSTO de 2024, debido a que la empresa me ha estado facturando unos altos consumos, toda vez que en mi predio se presentó una FUGA.

2) La empresa Surtigas S.A. E.S.P, respondió mi petición el día 10 de septiembre de 2024, mediante el cual me informa que en atención a mi reclamo permiten comunicarme lo siguiente: …el 12 de junio de 2024, según orden de trabajo número 241589927, para verificación de incidente reportado por el usuario a través de nuestra línea de atención a usuarios, al llegar al predio se encontró anomalía “llave externa con fuga” Ahora el 28 de agosto de 2024 se realizó visita y anotaron lo siguiente: “se revisó centro de medición red interna y no se encontró anomalías no hay estufa instalada usuario manifiesta que se usa carbón por que la estufa se dañó”… . no hay falla en el consumo facturado, no aplica ajuste de consumo.

3) El día 16 de octubre de 2024, me notificaron mediante aviso de la decisión empresarial, por la cual me encuentro dentro de los términos para incoar los Recursos de la referencia.

CONSIDERACIONES JURIDICAS

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

PRIMERA: La empresa Surtigás S.A. E.S.P, me informa que no hay falla en el consumo facturado, no aplica ajuste de consumo. **Al respecto quiero anotar,** que la empresa en ningún momento se dignó en realizar una investigación exhaustiva, con el fin de buscar las causas que están generando esos altos consumos, y a la vez darle una solución de fondo al caso.

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

TERCERA: La empresa Surtigás en ningún momento se ha dignado en realizar unas investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debieron las desviaciones significativas que se presentaron en mis consumos durante los periodos comprendidos entre el mes de junio, julio y agosto 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. Honorable Superintendente, en mi caso existe una **DESVIACION SIGNIFICATIVA EN EL CONSUMO, El espíritu de la norma lo que busca es un equilibrio entre las partes mientras se resuelva el asunto, pero la empresa Surtigás desconoció injustificadamente, el precepto legal antes aludido y me facturó, sin hacer la respectiva investigación, a pesar de existir con creces una desviación significativa frente a mis consumos anteriores.**

CUARTA. La empresa está violando la ley 142 que en su artículo 146 reza: 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.

QUINTA. También quiero anotar, que mi consumo de gas no amerita que se consuma esa cantidad de Mt3 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. Menos cuando la empresa en la visita que realizo evidencio una fuga y en la segunda visita evidencio que la estufa no estaba conectada toda vez que esta dañada. Por lo que menos entiendo los altos consumos facturados.

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 149, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994 y artículos 74 y SS del C.C.A.

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reajustarme las facturas correspondientes a los meses comprendidos entre JUNIO, JULIO y AGOSTO de 2024.

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

A su vez solicito que se practique una Revisión Técnica urgente con el aparato detector de fugas avisándome con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente,

SAIDA SEGUANES ORTEGA
C.C. No. 33152.199 de Cartagena (Bolívar).

Cartagena de indias D. T. y C., 16 de octubre de 2024

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

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Póliza – 660081

LUCI SANTIAGO AVILA, mayor y vecina de esta ciudad, residenciada en el barrio Nuevo chile Mz2 Lt 22, Teléfono: 3023861231, correo electrónico: wilsonjimenez2806@hotmail.com En mi calidad de usuaria y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, con el objeto de manifestarle que, mediante el presente escrito, formulo **DERECHO DE PETICION** basado en los siguientes hechos.

HECHOS

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

SEGUNDO. En el mes de octubre de 2024, la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., realizo de manera arbitraria cambio de medidor, si bien es cierto que hicieron un previo aviso para revisión, no es cierto que el medidor se encontraba en mal estado como lo quiere hacer ver la empresa. Cabe aclarar que el medidor que estaba ubicado anteriormente arrojaba lecturas sin ningún inconveniente.

TERCERO. Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.**, pretende realizar unos cobros por valor de $205.790 por concepto de Nuevo Medidor, sin tener en cuenta que el medidor que retiraron no tenía más de 3 años de estar funcionando. Quiero indicar que no estoy de acuerdo con el procedimiento realizado por el contratista de la empresa, toda vez que este golpeo el medidor con una llave de expansión mientras realizaba el retiro.

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

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

PETICIONES

1. Solicito que NO se me realicen los cobros por valor de $205.790, por concepto de nuevo medidor, toda vez que fue un procedimiento ilegal y arbitrario realizado por los contratistas de la empresa aguas de Cartagena. Y el medidor que retiraron no tenia mas de 3 años de uso y estaba en perfecto estado y registrando lecturas reales.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

LUCI SANTIAGO AVILA
C.C. No. 1.128.045.230 de Cartagena

Cartagena de Indias, D.T. y C., 21 de Octubre de 2024

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL **2024-1506-79566-S**, CON FECHA DE EXPEDICION 03 DE OCTUBRE DE 2024. **PÓLIZA 513384**

VICTOR CANTILLO FERRO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad y con residencia en el Barrio Torices Ur. La Española MÑ- L02, número telefónico 3008187726. En mi calidad de usuario del Servicio Público Domiciliario de Acueducto y alcantarillado prestado por esa empresa y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) El día 19 de septiembre de 2024, presenté un reclamo ante la sede de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, el cual fue recibido según radicado **No. 2024-1506-79566-S** por consumo estimado en el mes de SEPTIEMBRE de 2024, mediante el cual solicité que me reliquidaran a cero (0) consumo la factura de venta correspondientes a dicho mes. La empresa me facturó un consumo demasiado elevado y estimado, situación que sigo sin entender ya que desde principio de año me ha venido estimando y en mi vivienda no se consume esa cantidad de metros cúbicos en un solo periodo.

2) La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, respondió mi petición con oficio de fecha 03 de octubre de 2024, mediante el cual me informa que en atención a mi reclamo impetrado manifestando lo siguiente: **a)** se revisaron y analizaron las bases de datos a fin de corroborar información del histórico de suministro del consumo y

ordenaron inspección técnica para revisión de las instalaciones y estado del medidor el día 01 de octubre de 2024 encontrando predio sin fuga, puntos hidráulicos en buen estado. **B)** Mediante visita de del día 28 de agosto 2024 se retiró el medidor para su calibración por encontrarse detenido, dejando como provisional el medidor 22-602575 con lectura 14, el resultado de esta salió no conforme para una medición confiable y se procede a la instalación de uno nuevo el día 07 de septiembre de 2024, **c)** Por lo tanto, no se accede al reclamo.

4) El día 15 de octubre de 2024, me notificaron de la decisión empresarial objeto de este recurso.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que se confirma el consumo promediado facturado en el mes de septiembre de 2024, toda vez que el medidor presentaba anomalías ya que se encontraba detenido. Cosa que no comparto ya que en mi residencia no se utiliza esa cantidad de metros cúbicos, si bien es cierto desde principio de este año la empresa me ha venido estimando y he estado realizando el debido proceso de reclamación, el consumo relacionado en la factura reclamada con relación a las anteriores también estimadas se evidencia en gran medida el incremento. **Ahora también es cierto.** Que la empresa de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. **También es más que cierto**. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo a lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordante.

TERCERA: Lo anterior debido a que en la decisión empresarial manifiestan que al realizar la instalación del nuevo equipo de medida, " *el usuario se opuso, por lo que se solicita la autorización de la instalación del nuevo medidor*". Este hecho es totalmente falso, ya que efectivamente recibí la atención, y en ningún momento me opuse.

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

No entiendo por que la empresa sigue mes a mes cobrándome un consumo estimado, que no corresponde a mi consumo real, violentando mi derecho a que mi consumo sea medido, actuando de manera omisiva en su actuar y ejercer el debido proceso a mi problemática. Por que estoy completamente seguro, de que si desde el mes de mayo de 2024 en donde presenté el primer reclamo por este hecho, la empresa fuese realizado la inspección a mi predio, lo anterior ya fuese sido subsanado, pero solo hasta ahora es que realizó la calibración y cambio de medidor.

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

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

sanciona al suscriptor y/o propietario, es la empresa la que consintió la irregularidad"

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

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

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

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

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente,

VICTOR CANTILLO FERRO
C.C. No. 9.098.210 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 21 de Octubre 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 - 1177171

JOSHIRA JUNCO MARTINEZ, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en Santa María Cr 14 A 70-55, teléfono 3013503331, correo electrónico juncomartinezjoshira@gmail.com en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me ha estado relacionando en las facturas en el acápite de *"Total documento por pagar"* una mora por valor de $9.988.020, del que me gustaría me relacionaran un estado de cuenta donde indique a que años corresponden.

TERCERO. Una vez teniendo claridad de que corresponde el valor antes mencionado le solicito a la empresa que me realicen un acuerdo de pago con relación a la deuda correspondiente con AFINIA con el fin de poder estar al día con mi obligación y seguir cumpliendo con el servicio, y así mismo poder proceder con la instalación del equipo de medida solicitado.

CUARTO. Por otro lado, me ha estado facturando un alto consumo en los meses correspondientes a MAYO, JUNIO,JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE 2024. El cual considero que no corresponde al uso real de mis electrodomésticos.

PETICIÓN

1. Se me sea entregado un estado de cuenta detallado en el que me indiquen a que corresponde el valor de $9.988.020. En caso de que se encuentren relacionados en el mismo una deuda con la anterior prestadora Electricaribe, se me realice un desglose de la deuda que presento con la empresa Electricaribe, toda vez que la empresa Afinia Caribemar de la Costa NO le corresponde cobrarla, y así mismo me aporten un paz y salvo con relación a lo anterior.

2. Me realicen un acuerdo de pago con relación a la deuda que presento con la empresa Afinia y que el mismo sea de manera cómoda para cancelar, debido a que mis condiciones económicas en estos momentos son precarias.
3. Se realice un re ajuste en las facturas reclamadas anteriormente ya que no corresponden a mi consumo.
4. Se realice una visita técnica a mi predio lo mas pronto posible, informándome con anticipación el día y la hora con el fin de estar presente en la misma.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

JOSHIRA JUNCO MARTINEZ
C.C. No 1128059898 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 21 de Octubre de 2024

Doctor.
JHON JAIRO GRANADA GIRALDO
Gerente de Afinia—Grupo Epm. S.A. E.S.P.
E. S. D.

REF: RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO **202471328751** DEL 17 DE OCTUBRE DE 2024. (**NIC No.1158793**)**.**

YARGELIS ALTAMAR BERRIO, mayor y vecina de esta ciudad, en donde tengo mi residencia en El Pozón Transversal 70 A MZ 162- L 18, celular 3157256137, En mi condiciónde 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 septiembre de 2024, incoé derecho de petición ante la empresa de Energía eléctrica, el cual fue recibido según radicado número **RE9222202429682,** por medio del cual deprequé a la empresa por consumo facturado en el mes de septiembre de 2024, ya que en los meses de junio a agosto d 2024 se reportó anomalía en el proceso de lectura.

2. Mediante la Decisión Empresarial objeto de estos recursos, la empresa me respondió informándome entre otros lo siguiente: a). Al verificar en nuestro Sistema de Gestión Comercial, encontramos que, en el periodo de junio a agosto de 2024, se reportó anomalía en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturó el consumo en estos periodos de acuerdo al promedio propio. b). La empresa procede al cobro del consumo acumulado dando cumplimiento al Articulo 150 de la Ley 142 de 1994… c). En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3. El día 21 de octubre de 2024, me notificaron personalmente de la decisión empresarial objetos de estos recursos, motivos por el cual me encuentro dentro delos términos de ley para incoar los mismos.

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

CONSIDERACIONES.

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

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

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

SEGUNDO. El artículo 146 de la ley 1994 establece textualmente: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

Como puede observarse fácilmente, en mi caso en particular no se reúnen los requisitos establecidos en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

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

SÉPTIMO. La empresa AFINIA en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe esa desviación significativa que se presentó en mi consumo.Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo

individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según el caso.

Honorable Superintendente, en mi caso existe una **DESVIACION SIGNIFICATIVA EN EL CONSUMO, El espíritu de la norma lo que busca es un equilibrio entre las partes mientras se resuelva el asunto, pero la empresa AFINIA desconoció injustificadamente, el precepto legal antes aludido y me facturó, sin hacer la respectiva investigación, a pesar de existir con creces una desviación significativa frente a mis consumos anteriores.** Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 149, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994 y artículos 74 y SS del C.C.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes la decisión empresarial objeto de estos recursos y en consecuencia deberá **re liquidarme la factura del mes de SEPTIEMBRE de 2024** de acuerdo al histórico de mis consumos debido a que se presentó un alto consumo.

En el evento de que el recurso de reposición sea resuelto en forma desfavorable, deberá remitir el expediente completo dentro de los tres (3) díassiguientes 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 objetode reclamos, en las facturas sucesivas, mientras se resuelve de fondo y definitivamente estos recursos. (Art. 155 Ley 142 de 1994).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

YARGELIS ALTAMAR BERRIO
C.C. No. 1.047.438.218 de Cartagena.

Cartagena de Indias D.T. y C., 21 de Octubre 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 – 6649298

LUZMERI RAMOS HERRERA, mayor de edad y vecina de esta ciudad, residenciada en el barrio La Florida Cr 80I 4B-33 P2 Apto 1, con línea móvil 3017127241, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. Para mi sorpresa a principios del mes de octubre de la presente anualidad, recibí documento enviado por la empresa AFINIA: "Fundamento y soportes de Consumo No registrado Pendiente por Facturar", en razón a una supuesta acometida fraudulenta consistente CONEXIONES ELECTRICAS ALTERADAS O INTERVENIDAS (INVERTIDAS) – MEDIDOR TIPO 2 CONECTADO A 120V (EL MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE) DAÑO O RETIRO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA – TORNILLERIA BORBONERA EN MAL ESTADO.

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

- ***Fundamento y Soportes de la factura de energía consumida dejada de facturar 6649298231***, fechado el 23 de septiembre de 2024, por un total de $466427, equivalentes a 417 kWh.

CUARTO. Estos cobros no tienen sustento alguno, ya que jamás he manipulado el aparato. Además, las tomas de lectura que se realizaron los meses anteriores, los funcionarios que toman la lectura pudieron haber visto o señalado la irregularidad y nunca lo hicieron.

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

SEXTO. Por todo lo anterior, considero que lo anterior se trata de un falso positivo cometido por los contratistas de la empresa, soy una persona conocedora de mis derechos y respetuosa de la Ley, por lo que nunca he manipulado el contador de mi vivienda.

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

CONSIDERACIONES.

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

2. Igualmente, no estoy de acuerdo con la empresa porque el hecho de que el medidor presente alguna anomalía, sin que haya sido manipulado, no me genera la obligación de pagar la energía consumida dejada de facturar; si el medidor no estaba registrando la totalidad de la energía consumida, como al parecer sucedió, YO NO SOY RESPONSABLE DE ESA SITUACIÓN. Primero, porque ni siquiera me había dado cuenta y segundo, porque no tengo la responsabilidad legal de cerciorarme del buen funcionamiento del equipo de medida; es una responsabilidad de la empresa de acuerdo con la normatividad y los pronunciamientos de las altas Cortes, tales como el contenido en la Sentencia T-270 del 19 de marzo de 2004, y SOLO FUE MANIPULADO POR LOS FUNCIONARIOS QUE CON ANTERIORIDAD REALIZARON CAMBIO DEL MEDIDOR.

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

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

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

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

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

7. Ese mismo medidor ha sido verificado en cada una de las lecturas que mensualmente realizan los funcionarios de AFINIA, y en ningún momento habían detectado irregularidad alguna; el medidor no ha sido manipulado nunca, pero pretenden cobrarme estos valores, sin estudiar que las lecturas siempre han sido consistentes.

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

determinar la causa que impidió la medición de los consumos. Sigue estableciendo en su concepto que:

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

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

> ***"Por otra parte, en cuanto a la emisión de la factura, es de precisar que la misma fue expedida adjunta al documento titulado(fundamentos y soportes de la energía consumida dejada de facturar), es decir, sin efectuar previamente una actuación administrativa con observancia del debido proceso, en la que se concediera al usuario el derecho a controvertir, bajo la consideración de que la prestación de servicios públicos domiciliarios involucra derechos de rango fundamental, una decisión en tal sentido no puede adoptarse por la empresa de manera automática, es decir, una vez se den las circunstancias objetivas que establece la norma, sino que ella debe estar precedida de un debido proceso que le permita al usuario conocer la eventual adopción de estas medidas.***
>
> *Recordemos que la factura de cobro de los servicios públicos no es más que el instrumento a través del cual las empresas que lo prestan, cobran el precio en desarrollo del contrato de servicios públicos, en esa medida, la factura es considerada por expresa disposición legal como título ejecutivo y no un acto administrativo.*

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

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

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

PETICIÓN

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

- ***Fundamento y Soportes de la factura de energía consumida dejada de facturar 6649298231***, fechado el 23 de septiembre de 2024, por un total de $466427 equivalentes a 417 kWh.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

_____

LUZMERI RAMOS HERRERA
C.C. No.45.542.904 Expedida en Cartagena.

Cartagena de Indias D.T. y C., 21 de Octubre 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 – 1057850

HERMEN PEÑA, mayor de edad y vecino de esta ciudad, residenciado en el barrio El Pozón MZ 90-187 Apto 102, con línea móvil 3014720065, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. Para mi sorpresa a principios del mes de octubre de la presente anualidad, recibí documento enviado por la empresa AFINIA: "Fundamento y soportes de Consumo No registrado Pendiente por Facturar", en razón a una supuesta acometida fraudulenta consistente en SERVICIO DIRECTO CON MEDIDOR – SERVICIO DIRECTO CON MEDIDOR (EL MEDIDOR REGISTRA).

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

- ***Fundamento y Soportes de la factura de energía consumida dejada de facturar 1057850034***, fechado el 14 de agosto de 2024, por un total de $698706, equivalentes a 648 kWh.

CUARTO. Estos cobros no tienen sustento alguno, ya que jamás he manipulado el aparato. Además, las tomas de lectura que se realizaron los meses anteriores, los funcionarios que toman la lectura pudieron haber visto o señalado la irregularidad y nunca lo hicieron y por el contrario los consumos eran 0, debido a que no había consumo porque se encontraba desocupado.

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

SEXTO. Por todo lo anterior, considero que lo anterior se trata de un falso positivo cometido por los contratistas de la empresa, soy una persona conocedora de mis derechos y respetuosa de la Ley, por lo que nunca he manipulado el contador de mi vivienda.

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

CONSIDERACIONES.

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

2. Igualmente, no estoy de acuerdo con la empresa porque el hecho de que el medidor presente alguna anomalía, sin que haya sido manipulado, no me genera la obligación de pagar la energía consumida dejada de facturar; si el medidor no estaba registrando la totalidad de la energía consumida, como al parecer sucedió, YO NO SOY RESPONSABLE DE ESA SITUACIÓN. Primero, porque ni siquiera me había dado cuenta y segundo, porque no tengo la responsabilidad legal de cerciorarme del buen funcionamiento del equipo de medida; es una responsabilidad de la empresa de acuerdo con la normatividad y los pronunciamientos de las altas Cortes, tales como el contenido en la Sentencia T-270 del 19 de marzo de 2004.

3. Adicional al argumento anterior, debo manifestar que AFINIA vulneró mis derechos constitucionales fundamentales a la defensa y contradicción de la prueba, núcleos

esenciales del debido proceso, debido a que nunca me entregaron las actas de revisión mencionadas en los documentos de fundamento y soportes.

4. Ese mismo medidor ha sido verificado en cada una de las lecturas que mensualmente realizan los funcionarios de AFINIA, y en ningún momento habían detectado irregularidad alguna; el medidor no ha sido manipulado nunca, pero pretenden cobrarme estos valores, sin estudiar que las lecturas siempre han sido consistentes.

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

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

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

> ***"Por otra parte, en cuanto a la emisión de la factura, es de precisar que la misma fue expedida adjunta al documento titulado(fundamentos y soportes de la energía consumida dejada de facturar), es decir, sin***

efectuar previamente una actuación administrativa con observancia del debido proceso, en la que se concediera al usuario el derecho a controvertir, bajo la consideración de que la prestación de servicios públicos domiciliarios involucra derechos de rango fundamental, una decisión en tal sentido no puede adoptarse por la empresa de manera automática, es decir, una vez se den las circunstancias objetivas que establece la norma, sino que ella debe estar precedida de un debido proceso que le permita al usuario conocer la eventual adopción de estas medidas.

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

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

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

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

PETICIÓN

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

- ***Fundamento y Soportes de la factura de energía consumida dejada de facturar 1057850034***, fechado el 14 de agosto de 2024, por un total de $698706 equivalentes a 648 kWh.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

_____

HERMEN PEÑA
C.C. No.73.207.906

Cartagena de Indias D.T. y C., 21 de Octubre 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 – 1193039

ANA MEZA CARMONA, mayor de edad y vecino de esta ciudad, residenciado en el barrio La Candelaria CL 32B 36-15, con línea móvil 3177621889, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. Para mi sorpresa recibí documento enviado por la empresa AFINIA: "Fundamento y soportes de Consumo No registrado Pendiente por Facturar", en razón a una supuesta acometida fraudulenta consistente en ACOMETIDA FRAUDULENTA (EL MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE) – LINEA DIRECTA POR FUERA DE LA MEDIDA.

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

- ***Fundamento y Soportes de la factura de energía consumida dejada de facturar 1193039313***, fechado el 26 de agosto de 2024, por un total de $638440.75, equivalentes a 569 kWh.

CUARTO. Estos cobros no tienen sustento alguno, ya que jamás he manipulado el aparato. Además, las tomas de lectura que se realizaron los meses anteriores, los

funcionarios que toman la lectura pudieron haber visto o señalado la irregularidad y nunca lo hicieron y por el contrario los consumos eran 0, debido a que no había consumo porque se encontraba desocupado.

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

SEXTO. Por todo lo anterior, considero que lo anterior se trata de un falso positivo cometido por los contratistas de la empresa, soy una persona conocedora de mis derechos y respetuosa de la Ley, por lo que nunca he manipulado el contador de mi vivienda.

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

CONSIDERACIONES.

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

2. Igualmente, no estoy de acuerdo con la empresa porque el hecho de que el medidor presente alguna anomalía, sin que haya sido manipulado, no me genera la obligación de pagar la energía consumida dejada de facturar; si el medidor no estaba registrando la totalidad de la energía consumida, como al parecer sucedió, YO NO SOY RESPONSABLE DE ESA SITUACIÓN. Primero, porque ni siquiera me había dado cuenta y segundo, porque no tengo la responsabilidad legal de cerciorarme del buen funcionamiento del equipo de medida; es una responsabilidad de la empresa de acuerdo con la normatividad y los pronunciamientos de las altas Cortes, tales como el contenido en la Sentencia T-270 del 19 de marzo de 2004. LOS UNICOS QUE HAN MANIPULADO EL MEDIDOR SON LOS MISMOS FUNCIONARIOS, quienes hace un año aproximadamente realizaron cambio de equipo dejando el cable por fuera.

3. Adicional al argumento anterior, debo manifestar que AFINIA vulneró mis derechos constitucionales fundamentales a la defensa y contradicción de la prueba, núcleos

esenciales del debido proceso, debido a que nunca me entregaron las actas de revisión mencionadas en los documentos de fundamento y soportes.

4. Ese mismo medidor ha sido verificado en cada una de las lecturas que mensualmente realizan los funcionarios de AFINIA, y en ningún momento habían detectado irregularidad alguna; el medidor no ha sido manipulado nunca, pero pretenden cobrarme estos valores, sin estudiar que las lecturas siempre han sido consistentes.

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

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

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

> ***"Por otra parte, en cuanto a la emisión de la factura, es de precisar que la misma fue expedida adjunta al documento titulado(fundamentos y soportes de la energía consumida dejada de facturar), es decir, sin***

efectuar previamente una actuación administrativa con observancia del debido proceso, en la que se concediera al usuario el derecho a controvertir, bajo la consideración de que la prestación de servicios públicos domiciliarios involucra derechos de rango fundamental, una decisión en tal sentido no puede adoptarse por la empresa de manera automática, es decir, una vez se den las circunstancias objetivas que establece la norma, sino que ella debe estar precedida de un debido proceso que le permita al usuario conocer la eventual adopción de estas medidas.

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

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

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

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

PETICIÓN

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

Fundamento y Soportes de la factura de energía consumida dejada de facturar 1193039313, fechado el 26 de agosto de 2024, por un total de $638440.75, equivalentes a 569 kWh

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

_____

ANA MEZA CARMONA
C.C. No.33.157.642 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 21 de Octubre 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 – 1173068

CIRA SANTOS CARAZO, mayor de edad y vecina de esta ciudad, residenciada en el barrio El Cabrero CR 142 A-59 P4 Apto A, con línea móvil 3012334677, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. Para mi sorpresa recibí documento enviado por la empresa AFINIA: "Fundamento y soportes de Consumo No registrado Pendiente por Facturar", en razón a una supuesta acometida fraudulenta consistente en DAÑO O RETIRO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA- MEDIDOR PRESENTA ERROR EN LA MEDIDA DAÑO O RETIRO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA – MEDIDOR CON TAPA PRINCIPAL EN MAL ESTADO EQUIPO DE MEDIDA ADULTERADO – SIN SELLOS TAPA VERIFICADORA (MEDIDOR NO RETIRADO).

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

- ***Fundamento y Soportes de la factura de energía consumida dejada de facturar 1173068295***, fechado el 9 de Septiembre de 2024, por un total de $1633599.25, equivalentes a 1491 kWh.

CUARTO. Estos cobros no tienen sustento alguno, ya que jamás he manipulado el aparato. Además, las tomas de lectura que se realizaron los meses anteriores, los funcionarios que toman la lectura pudieron haber visto o señalado la irregularidad y nunca lo hicieron.

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

SEXTO. Por todo lo anterior, considero que lo anterior se trata de un falso positivo cometido por los contratistas de la empresa, soy una persona conocedora de mis

derechos y respetuosa de la Ley, por lo que nunca he manipulado el contador de mi vivienda.

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

CONSIDERACIONES.

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

2. Igualmente, no estoy de acuerdo con la empresa porque el hecho de que el medidor presente alguna anomalía, sin que haya sido manipulado, no me genera la obligación de pagar la energía consumida dejada de facturar; si el medidor no estaba registrando la totalidad de la energía consumida, como al parecer sucedió, YO NO SOY RESPONSABLE DE ESA SITUACIÓN. Primero, porque ni siquiera me había dado cuenta y segundo, porque no tengo la responsabilidad legal de cerciorarme del buen funcionamiento del equipo de medida; es una responsabilidad de la empresa de acuerdo con la normatividad y los pronunciamientos de las altas Cortes, tales como el contenido en la Sentencia T-270 del 19 de marzo de 2004.

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

4. Ese mismo medidor ha sido verificado en cada una de las lecturas que mensualmente realizan los funcionarios de AFINIA, y en ningún momento habían detectado irregularidad alguna; el medidor no ha sido manipulado nunca, pero pretenden cobrarme estos valores, sin estudiar que las lecturas siempre han sido consistentes.

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

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

6. Igualmente, la garantía del debido proceso debe garantizarse desde el inicio de la investigación. *"Antes de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es,*

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

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

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

PETICIÓN

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

2. ***Fundamento y Soportes de la factura de energía consumida dejada de facturar 1173068295***, fechado el 9 de Septiembre de 2024, por un total de $1633599.25, equivalentes a 1491 kWh

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

_____

CIRA SANTOS CARAZO
C.C. No.33.145.795 de Cartagena

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

Doctor
MANUEL VICENTE BARRERA
Gerente de Aguas de Cartagena S.A.S. ESP.
Ciudad

Ref: **DERECHO DE PETICION. Póliza 526203**

NORMA MARRUGO DE ACOSTA, mayor de edad, residenciada en esta ciudad, en el barrio las gaviotas Mz 24 Lt 11, 2da etapa, teléfono: 3157426167, correo electrónico: norpama28@hotmail.com identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** con los siguientes:

HECHOS

1.- Señor gerente, reclamo un cambio de Clasificación comercial a RESIDENCIAL, ya que toda vez el predio identificado con Póliza No. 526203 es un lote, ubicado en el barrio la esperanza calle 37 #30- 02, en la ciudad de Cartagena; el cual siempre ha estado desocupado, tal como se puede evidenciar en los consumos facturados, en consecuencias hace más de 5 años la empresa me hace llegar las facturas en "Clase de servicio Comercial", teniendo en cuenta que mi servicio debe considerarse RESIDENCIAL, toda vez que es un lote repito que se encuentra desocupado sin ningún tipo de destinación comercial, lo que ha implicado en mi vivienda, es un aumento exagerado en mi consumo de AGUAS.

2.- No obstante, quiero dejarle muy claro, que hace más de 10 años existió una vivienda en madera, destinada exclusivamente a uso Residencial, la cual se demolió y permaneció el lote desocupado hasta la presente, donde apenas se está construyendo nuevamente una vivienda. Esto no quiere decir que la prestaría cambie arbitrariamente mi Clasificación Residencial a Comercial, toda vez que con la sola visita realizada por la empresa se puede constatar lo dicho.

PETCION

1. Solicito respetuosamente que la empresa modifique y corrija mis facturas, que estas no me sigan llegando en Clase de Servicio Comercial, sino en RESIDENCIAL, ya que mis consumos están llegando demasiado alto por este inconveniente, dejando claro que los consumos están en "0" Mtr3.
2. Solicito una inspecciona mi predio, la cual debe ser avisada con antelación.
3. Solicito se me expida un detallado de cuenta donde se me explique claramente los valores adeudados, juntos con los convenios de pago suscritos y lo pagado, diferenciándolos de Pacaribe.

Cordialmente,

NORMA MARRUGO DE ACOSTA
C.C. No. 33.129.766 expedida en Cartagena.

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

Señor
JHON JAIRO GRANADA GIRALDO
Gerente de AFINIA en Bolívar Norte - Caribe Mar de la Costa S.A.S. ESP.
Ciudad.

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC – 1182801

ALBERTO OROZCO FLOREZ, mayor de edad y vecino de esta ciudad, residenciado en el barrio Torices carrera 14 #36-02, Teléfono: 3225865766, correo electrónico: aorozco66@yahoo.com. Identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. Para mi sorpresa el 23 de septiembre de 2024, recibí documento emitido por la empresa AFINIA: "Fundamento y soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar", en razón a una supuesta acometida fraudulenta consistente en: CONEXIONES ELECTRICAS ALTERADAS O INTERVENIDAS (INVERTIDAS) – PUENTE EXTERNO EN BORNERA (EL MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE) DAÑO O RETIRO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA- MEDIDOR PRESENTA ERROR EN LA MEDIDA.

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

- ***Fundamento y Soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar 1182801301,*** fechado el 23 de septiembre de 2024, por un total de $1.197.945, equivalentes a 1071 Kwh.

CUARTO. Estos cobros no tienen sustento alguno, ya que, desde el mes de abril de 2024 que realizaron la supuesta visita, no se ha visto cambio en las facturas emitidas en mi predio, se ha mentido el promedio facturado.

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

SEXTO. Por todo lo anterior, considero que se trata de un falso positivo cometido por los contratistas de la empresa, toda vez que, la visita del mes de abril de 2024, no me notificaron de la visita para yo o alguien de mi familia estar presente en la misma. Soy una persona conocedora de mis derechos y respetuosa de la Ley, por lo que nunca he manipulado el contador. Y menos toda vez que en el año 2023 la empresa realizo igualmente cambio de medidor. Por el que retira la empresa en el mes de abril de 2024, tenia un 1 año de uso.

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

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

CONSIDERACIONES.

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

2. Igualmente, no estoy de acuerdo con la empresa porque el hecho de que el medidor presente alguna anomalía, sin que haya sido manipulado, no me genera la obligación de pagar la energía consumida dejada de facturar; si el medidor no estaba registrando en el sistema de gestión, como al parecer sucedió, yo no soy responsable de esa situación. Primero, porque desde el primer momento manifestamos en la empresa lo sucedido, y segundo, porque no tengo la

responsabilidad legal de cerciorarme del buen funcionamiento del equipo de medida; es una responsabilidad de la empresa de acuerdo con la normatividad y los pronunciamientos de las altas Cortes, tales como el contenido en la Sentencia T-270 del 19 de marzo de 2004.

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

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

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

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

6. En este caso, la empresa pretende deducir a partir de las fotografías la existencia de la supuesta manipulación indebida, cuando en las mismas no se acredita esta situación. Que el medidor no este registrado en el sistema de gestión no significa que haya sido manipulado, mucho menos que se deba a una conexión fraudulenta como así lo pretenden hacer ver, es mas dice que me aportan pruebas de lo dicho, pero la empresa solo hace entrega del fundamento soporte sin las debidas pruebas.

7. Ese mismo medidor ha sido verificado en cada una de las lecturas que mensualmente realizan los funcionarios de AFINIA, y en ningún momento habían detectado irregularidad alguna; el medidor no ha sido manipulado nunca, pero pretenden cobrarme estos valores, sin estudiar que las lecturas siempre han sido consistentes.

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

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

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

> ***"Por otra parte, en cuanto a la emisión de la factura, es de precisar que la misma fue expedida adjunta al documento titulado(fundamentos y soportes de la energía consumida dejada de facturar), es decir, sin efectuar previamente una actuación administrativa con observancia del debido proceso, en la que se concediera al usuario el derecho a controvertir, bajo la consideración de que la prestación de servicios públicos domiciliarios involucra derechos de rango fundamental, una decisión en tal sentido no puede adoptarse por la empresa de manera automática, es decir, una vez se den las circunstancias objetivas que establece la norma, sino que ella debe estar precedida de un debido proceso que le permita al usuario conocer la eventual adopción de estas medidas.***

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

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

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

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

PETICIÓN

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

- ***Fundamento y Soportes del Consumo No registrado Pendiente Por Facturar 1182801301,*** fechado el 23 de septiembre de 2024, por un total de $1.197.945, equivalentes a 1071 Kwh.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

_____

ALBERTO OROZCO FLOREZ
C.C. No. 73.111.570 de Cartagena

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

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

Ref. SOLICITUD DECLARACION SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO CONTRA LA EMPRESA AFINIA CARIBEMAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. Y RECONOCER LOS EFECTOS FAVORABLES DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. (**NIC. 6304785)**

MARIA DE LOS SANTOS CASTILLA ELGUEDO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, residenciada en el barrio Olaya sector la puntilla carrera 67 #32- 29 apartamento 1, celular: 3188905957, correo electrónico: luiseduard4722@gmail.com En mi condición de usuaria del servicio público domiciliario de ENERGIA ELECTRICA, prestado por la empresa AFINIA S.A. E.S.P., a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito presento **DENUNCIA FORMAL** contra la empresa arriba anunciada**,** por omitir reconocer y aplicar oficiosamente, los efectos favorables del **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO,** a fin de que esa superioridad administrativa, previo el trámite legal, ordene a la mencionada empresa, a reconocer y aplicar dichos efectos, por no responder sin justa causa, el Derecho de Petición que interpuse el día 31 de agosto de 2024 y consecuencialmente imponga la sanción correspondiente, con fundamento en los siguientes.

HECHOS Y CONSIDERACIONES.

1) El 31 de agosto de 2024, interpuse Derecho de Petición verbalmente**,** debidamente recibido ante la empresa Afinia S.A. E.S.P., el cual fue recibido según radicado RE9222202426911, mediante el cual reclamé por COBROS ESTIMADOS, de los meses de noviembre y diciembre de 2023, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio de 2024.

2) A la fecha de hoy 24 de octubre de 2024, LA EMPRESA AFINIA no se ha dignado en responder mi Derecho me Petición, habiéndose vencido con creces, los términos que la ley establece para la respuesta de la empresa (15 das hábiles para elaborar la respuesta y 5 días más para gestionar la

notificación personal de la misma). Artículos 158 de la ley 142 de 1994, artículos 13 y SS de la ley 1755 de 2015, en armonía con los artículos 123 del decreto 2150 de 1995 y 2 y 4 de la resolución N° 365 de 1995 expedida por esa Superintendencia.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

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

PETICION.

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

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

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

3) Imponer la sanción correspondiente.

NOTIFICACION

Para todos los efectos recibo notificaciones en el barrio Olaya sector la puntilla carrera 67 #32- 29 apartamento 1, celular: 3188905957, y en el correo electrónico: luiseduard4722@gmail.com

Atentamente;

MARIA DE LOS SANTOS CASTILLA ELGUEDO
C.C. No. 33.125.083 de San Estanislao de Toska

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

Doctor.
JHON JAIRO GRANADA GIRALDO
Gerente de Afinia—Grupo Epm. S.A. E.S.P.
E. S. D.

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. **202471337827** FECHADA 21 DE OCTUBRE DE 2024. **(NIC No. 7139568)**.

YORCELYS DEL CARMEN PEREZ ROCHA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad en el barrio la quinta calle 2da las flores #25 A 19, con línea móvil 3028266326. En mi condición de usuaria del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 17 de octubre 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 **RE2210202449669,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante esos periodos de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 7139568, se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo No. 19209102 marca LINYANG LY-BM1 de medida instalado, tal como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, le indicamos que el consumo establecido en el mes de octubre de 2024 fue facturado por estricta diferencia de lectura. **c)** Por lo anterior, le informamos que no se accede a su reclamación y en consecuencia se confirman los valores facturados en el periodo reclamado.

3). El día 24 de octubre 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 21 de octubre de 2024, me informa que en atención al escrito radicado el día 17 de octubre de 2024, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el periodo de octubre de 2024, y que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi medidor que se encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado.

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

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar el periodo de octubre 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. La empresa solo se dignó a responder que no existe desviación significativa, sin realizar la respectiva investigación de fondo, el mismo día que presente la reclamación ese mismo día dio respuesta.

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 periodo de facturación de octubre 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.

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. Sin tener en cuenta que la empresa no se ha dignado a realizar la respectiva investigación a mi caso, esto es ir a realizar la respectiva visita técnica, donde se revisen los aparatos de medida y el respectivo censo de carga.

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 correspondiente al mes de octubre 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 MANIFIESTO QUE LAS SUMAS NO OBJETO DE RECLAMO POR VALOR DE $3.498.170 FUERON CONVENIDAS EN ACUERDO DE PAGO EL 24 DE OCTUBRE DE 2024.
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 residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

YORCELYS DEL CARMEN PEREZ ROCHA
C.C. No. 45.754.580 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 24 de octubre 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 -1184275

AMALFI PADILLA CABALLERO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio Torices sector papayal calle 40 # 13 A 79. En ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuaria del servicio de energía prestado por la Empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P - AFINIA FILIAL EPM.**

SEGUNDO. El 12 de enero de 2024, según Acta de Revisión 1355790, realizada por el técnico CARLOS JUNIOR GONZALEZ AGUILAR, que supuestamente se realizó en mi predio, donde encontraron una anomalía, y no explica la anomalía encontrada en el predio.

TERCERO. Ahora, la supuesta visita realizada el 12 de enero de 2024, no fue recibida por nadie en el predio, el cual es habitado por personas adultas, que la mayor parte del tiempo no están en la vivienda por cuestiones laborales. Y en la copia del acta de visita entregada por la empresa AFINIA, no se evidencia claramente quien firma y/ o recibe la visita.

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

PETICIÓN

SOLICITO se me haga entrega de la COPIA ORIGINAL del ACTA DE VISITA, (ACTA AMARILLA), realizada el día 12 de enero de 2024, en mi predio.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada

Cordialmente,

AMALFI PADILLA CABALLERO
C.C. No. 45.762.518 de Cartagena

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

Doctor.
JHON JAIRO GRANADA GIRALDO
Gerente de Afinia—Grupo Epm. S.A. E.S.P.
E. S. D.

REF: RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO **202471342592** DEL 22 DE OCTUBRE DE 2024. (**NIC No.1149964**)**.**

RAFAEL ATANACIO COLLEY MARTINEZ, mayor y vecino de esta ciudad, en donde tengo mi residencia en Tacarigua San José de los campanos calle 39 #102-33 piso 1 apto 1. sector 1 Mz 15- 13, en la ciudad de Cartagena, correo electrónico: colleyrafael@gmail.com. En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de Energía Eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1. El día 18 de octubre de 2024, incoé derecho de petición ante la empresa de Energía eléctrica, el cual fue recibido según radicado número **RE9222202431658,** por medio del cual deprequé a la empresa por consumo estimado facturado en los meses de julio, agosto y septiembre de 2024, y un consumo acumulado en el mes de octubre de 2024, mediante el cual solicité que me corrigieran las facturas de ventas correspondientes a dichos meses.

2. Mediante la Decisión Empresarial objeto de estos recursos, la empresa me respondió el día 22 de octubre de 2024, mediante el cual me informa entre otros lo siguiente: Al verificar en nuestro sistema de gestión comercial encontramos que, en los periodos de julio de 2024, se facturo un consumo de manera estimada a razón de 307 Kwh., teniendo en cuenta las anomalías de lectura, reportadas, sin embargo, para el periodo de octubre de 2024, el medidor registro lectura, por lo cual al tomar la diferencia para este periodo se factura un Cobro múltiple y/o acumulado, de los meses anteriores ya que en estos meses no se facturo consumo. La empresa procede al Cobro múltiple y/o acumulado dando cumplimiento al Art. 150 de la ley 142 de 1994 que a la letra dice “al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviación significativa frente a consumos anteriores… *en virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.*

3. El día 22 de octubre de 2024, me notificaron mediante Correo electrónico de la decisión empresarial objetos de estos recursos, motivos por el cual me encuentro dentro de los términos de ley para incoar los mismos.

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

CONSIDERACIONES.

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

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

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

SEGUNDO. El artículo 146 de la ley 1994 establece textualmente: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

Como puede observarse fácilmente, en mi caso en particular no se reúnen los requisitos establecidos en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

TERCERO. Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo de los meses de JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2024 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa.

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

CUARTO. AFINIA, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que, frente a los meses de JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2024 *"que estimó en razón a anomalías reportadas en el proceso de lectura; sin embargo, para el periodo de OCTUBRE de 2024, el medidor registro lectura real, por lo cual al tomar la diferencia con el ultimo consumo reflejado en ciclo se factura un consumo acumulado del mes anterior."*. **Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad,y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no realizó las investigaciones respectivas sobre el caso debido a que unos meses presuntamente toma la lectura y otros los estima sin justa causa.**

QUINTO. La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que mi consumo del mes de OCTUBRE de 2024 es real, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se consume y/o utiliza esa cantidad de energía eléctrica, en un solo periodo. **Ahora si bien es cierto**. Que la empresa de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. También es mas que cierto. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo a lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes. La empresa no puede cobrarme esa cantidad de Kilovatios por el solo hecho de que ella misma diga que ese es mi consumo real quefue determinado por estricta diferencia de lectura, **por la sencilla razón que la empresa AFINIA, no se dignó a realizar una exhaustiva revisión técnica.**

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

SÉPTIMO. La empresa AFINIA en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe esa desviación significativa que se presentó en mi consumo en el mes de OCTUBRE 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 seestablece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según el caso.

Honorable Superintendente, en mi caso existe una **DESVIACION SIGNIFICATIVA EN EL CONSUMO, El espíritu de la norma lo que busca es un equilibrio entre las partes mientras se resuelva el asunto, pero la empresa AFINIA desconoció injustificadamente, el precepto legal antes aludido y me facturó, sin hacer la respectiva investigación, a pesar de existir con creces una desviación significativa frente a mis consumos anteriores.** Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundo mis recursos en los artículos 149, 152 al 159 de la Ley 142 de 1994 y artículos 74 y SS del C.C.

PETICIÓN

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

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

RAFAEL ATANACIO COLLEY MARTINEZ
C.C. No. 7.930.609 de San Juan Nepomuceno

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

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

SOLICITUD DE INTERVENCION FRENTE A LA EMPRESA AFINIA S.A. E.S.P. NIC. 1146097

Cordial saludo:

De conformidad con sus deberes de asesoría al usuario en materia de servicios públicos domiciliarios contenido en el artículo 157 de la Ley 142 de 1994, así como las competencias en materia de protección de derechos fundamentales de los ciudadanos, acudo usted para que me asigne un delegado de la Oficina de Servicios Públicos**,** para intervención frente la problemática con la empresa **AFINIA S.A E.S.P.,** toda vez que en el mes de agosto de 2024 solicite a la empresa Afinia el cambio y/o reubicación de un poste de alumbrado público, ya que es de hierro, no esta en uso, esta ligeramente inclinado y representa un peligro para la comunidad. La empresa Afinia mediante respuesta del 27 de agosto de 2024, me informa que se programa visita técnica para el mes de septiembre de 2024.

Hasta la fecha la empresa no ha ido a realizar la visita, ni han reubicado el poste.

Solicito la intervención de esta Personería, con el fin de que se practique una visita técnica a mi predio, donde se verifique el medidor y los electrodomésticos que tengo en mi vivienda, de igual manera, solicito una rebaja y/o reajuste de mis facturas.

Cordialmente,

RODOLFO MINA MARTINEZ
C.C. No. 73.095.735
Cel: 3108779067
Dirección: Barrio la maría calle 45 #30- 13
NIC. 1146097

afinia
Grupo·epm

Consecutivo No.202471122860
CARTAGENA, 27/08/2024

Señor:
RODOLFO MINA MARTINEZ
CALLE 45 N. 30 - 13 LA MARIA CARTAGENA BOLIVAR
NIC: 1146097

ASUNTO: Queja No. RE2210202437328

Estimado señor Mina:

En cuanto a su solicitud presentad en nuestra oficina presencial el 05 de agosto del 2024, donde nos informa el cambio de un poste de alumbrado público, ya que es de hierro, no esta en uso, esta ligeramente inclinado y representa un peligro ya que en ocasiones pasa corriente cuando llueve, le informamos lo siguiente:

En respuesta a su solicitud, dimos traslado al área encargada quienes nos informan, se programa visita técnica para el mes de septiembre de 2024.

De ante mano le ofrecemos disculpas por las molestias causadas.

Esperamos con lo anterior haber atendido de la mejor manera su solicitud, quedamos a sus gratas ordenes, trabajamos para lograr el más importante objetivo para la compañía, el cual es brindarles a nuestros clientes un servicio confiable, y de excelente calidad en beneficio de mantener una relación cordial entre la empresa y el cliente.

La empresa accede a su solicitud.

Para mayor información acerca de esta respuesta usted puede comunicarse con nuestro Call Center marcando el No ☎ **115** de una línea fija o (605)-6502120 desde cualquier operador móvil, Oficina virtual accediendo desde la página www.afinia.com.co.

Cordialmente,

JORGE LUIS ZAPATA ARIZA
Coordinador Central de Escrito

Scanned with CamScanner

Cartagena de Indias D.T. y C. 29 de octubre de 2024.

Doctor.
JHON JAIRO GRANADA
Gerente de Afinia—Grupo Epm. S.A. E.S.P.
E. S. D.

REF. RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL **202471343356** FECHADA 22 DE OCTUBRE DE 2024. **(NIC 7124028)**

JORGE ANILLO ARRIETA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio Olaya Sector Rafael Núñez calle 38A 52A- 58, Teléfono: 3216664718, correo electrónico: janilloarrieta@gmail.com En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA**, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes

HECHOS

1.- El 09 de octubre de 2024 presenté derecho de petición ante esa empresa, recibido con el radicado No. **RE9222202430764,** debido a que me facturo ESTIMADO, en el mes de septiembre de 2024.

2.- A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió, informándome lo siguiente: **a).** Al realizar la verificación en nuestro sistema de gestión comercial encontramos que, al suministro identificado con NIC de la referencia, en el mes de septiembre del 2024, se le facturo el consumo en promedio propio, de acuerdo con la cláusula 37a del contrato de condiciones uniformes y el segundo inciso del artículo 146 de la ley 142 de 1994. **b).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3.- El 22 de octubre de 2024, me notifique mediane aviso de la Decisión Empresarial, por lo que me encuentro en términos para presentar los presentes recursos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: Con el mayor respeto debo manifestar que la respuesta de la empresa es por lo menos, extraña e incoherente, toda vez que manifiestan que se ejecutó orden de servicio No. 70929162 el día 21 de octubre de 2024, el personal técnico reporto: predio no ubicado, se llega a la dirección, sin embargo, personas del sector manifiestan no conocer al usuario.

QUIERO DEJAR BIEN CLARO, que en mi predio para la fecha que indica la prestadora no se ha realizado NINGUNA visita técnica a mi vivienda, más extraña a esta parte que manifiesten que los vecinos digan no conocerme si llevo más de 20 años viviendo en el mismo predio, por consiguiente, la prestadora **HONORABLE SUPERINTENDENTE** falta a la verdad en aras de engañarme como usuario y justificar su mal proceder, en todas las reclamaciones solicito la visita técnica y la empresa siempre tiene una justificación para no llevarla a cabo, en ocasiones manifiestan que el predio esta cerrado.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

QUINTA*:* Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del mes de SEPTIEMBRE de 2024 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa.
Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo en el periodo de SEPTIEMBRE de 2024 y que no acepto su argumento que me dice que estimó sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó

la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que todos los periodos que me estimó me sean liquidados a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

SEXTA: AFINIA, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que frente al "mes de Septiembre de 2024, se facturo el consumo por promedio propio por anomalía de lectura: conectado directo y de acuerdo con la cláusula 37a numeral 2 de nuestro contrato de condiciones uniformes y el segundo inciso del artículo 146 de la ley 142 de 1994" **Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad, y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no realizó las investigaciones respectivas sobre el caso debido a que hace más de 1 año viene estimando los consumos sin justa causa.**

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

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

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

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

PERÍODO DE FACTURACIÓN YA QUE ESTE ES EL PLAZO FIJADO POR EL LEGISLADOR PARA QUE LA EMPRESA, CON CARGO AL INMUEBLE, CAMBIE EL EQUIPO DE MEDIDA". (ver el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994).

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

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

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

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

NOTIFICACIÓN

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

De usted, atentamente.

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

Cartagena de Indias D.T. y C., 29 de octubre de 2024

Señor
JHON JAIRO GRANADA
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 – 1142713

MARIA ELENA JARABA OVIEDO, mayor de edad y vecina de esta ciudad, residenciada en el barrio Fredonia calle 39 #77- 49, con línea móvil: 3133982291, correo electrónico: mariajaraba70@gmail.com, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. Para mi sorpresa el 10 de septiembre de 2024, recibí documento enviado por la empresa AFINIA: "Fundamento y soportes de Consumo No registrado Pendiente por Facturar", en razón a una supuesta acometida fraudulenta consistente en: ALTERACION DE LA POSICION DEL MEDIDOR- MEDIDOR ELECTROMECANICO CON POSICION ALTERADA GENERA ERROR EN LA MEDIDA.

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

- ***Fundamento y Soportes de la factura de energía consumida dejada de facturar 1142713305***, fechada el 10 de septiembre de 2024, por un total de $2.456.790, equivalentes a 2173 Kwh.

CUARTO. Estos cobros no tienen sustento alguno, ya que jamás he manipulado el aparato de medida, y NUNCA le cambie su posición original, a la inicialmente instaladas por los contratistas de su empresa. Además, las tomas de lectura que se realizaron los meses anteriores, los funcionarios que toman la lectura pudieron haber visto o señalado la irregularidad y nunca lo hicieron.

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

SEXTO. Quiero manifestar y dejar bien claro que, en el mes de marzo de 2024, personalmente le solicite a la empresa AFINIA, la reubicación del medidor de mi vecino el cual estaba arriba de mi techo, pero quien me atendió NO me recibió el derecho de petición, violando así mi derecho fundamental a presentar peticiones formales, que en el día de hoy me servían de fundamento para demostrar lo dicho por mi persona, que el medidor que estaba en una posición alterada es el de mi vecina el cual se identifica con NIC 6227824.

SÉPTIMO. Quiero dejar bien claro que mi medidor siempre ha estado ubicado en la pared del frente de mi casa, donde está actualmente, así que es Falso que los contratistas que realizaron la visita el 06 de agosto de 2024 reubicaron mi medidor, tal como se puede observar en las fotografías que aporto al presente derecho de petición, el día de la visita solamente le cambiaron la tapa a mi medidor, y NO encontraron ninguna irregularidad, ahora más extraño es que no levantaron acta de visita ni me entregaron ningún documento soporte de la visita técnica.

OCTAVO. El medidor de mi vecina era el que estaba ubicado arriba de Mi techo, el cual se identifica con NIC 6227824, el cual reubicaron el día 06 de agosto de 2024. Por lo que puedo concluir que los contratistas que realizaron la visita técnica realizaron un mal proceder a no verificar e identificar correctamente el número del medidor al cual le hicieron cambio de ubicación.

NOVENO. Por todo lo anterior, considero que lo anterior se trata de un falso positivo cometido por los contratistas de la empresa, soy una persona conocedora de mis derechos y respetuosa de la Ley, por lo que nunca he manipulado el contador de mi vivienda.

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

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

CONSIDERACIONES.

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

2. Igualmente, no estoy de acuerdo con la empresa porque el hecho de que el medidor presente alguna anomalía, sin que haya sido manipulado, no me genera la obligación de pagar la energía consumida dejada de facturar; si el medidor no estaba registrando la totalidad de la energía consumida, como al parecer sucedió, yo no soy responsable de esa situación. Primero, porque ni siquiera era mi medidor, sino el de la vecina el cual se identifica con NIC 6227824 y segundo, porque me acerque personalmente en el mes de marzo a solicitar la reubicación del medidor de mi vecina y no me quisieron recibir la petición, y los contratistas que toman lectura debieron de percatarse de lo sucedido; es una responsabilidad de la empresa de acuerdo con la normatividad y los pronunciamientos de las altas Cortes, tales como el contenido en la Sentencia T-270 del 19 de marzo de 2004.

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

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

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

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

6. En este caso, la empresa pretende deducir a partir de las fotografías la existencia de la supuesta manipulación indebida, cuando en las mismas no se acredita esta situación. Que el medidor de mi vecina se encuentre en una posición alterada y ubicado en mi techo, no significa que haya sido manipulado por mí, quiero dejar bien claro que era el medidor de mi vecina, no el de mi predio como así lo pretenden hacer ver.

7. Ese mismo medidor ha sido verificado en cada una de las lecturas que mensualmente realizan los funcionarios de AFINIA, y en ningún momento habían detectado irregularidad alguna; el medidor no ha sido manipulado nunca, pero pretenden cobrarme estos valores, sin estudiar que las lecturas siempre han sido consistentes y medidas.

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

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

9. Igualmente, la garantía del debido proceso debe garantizarse desde el inicio de la investigación. *"Antes de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es,* ***desde cuando la empresa inicia la investigación para determinar la causa que impidió la medición de los consumos****"*. En mi caso, estos derechos no fueron garantizados a cabalidad por cuanto no existe acta de visita en el expediente,

firmada por mi persona, ni tampoco me fueron entregadas las facturas con las que pretenden cobrar lo consignado los documentos de Fundamento y Soportes. Esta situación indica que no hubo una actuación previa adelantada por la empresa, en donde yo hubiera tenido la oportunidad para ejercer mis derechos y garantías constitucionales. En la Resolución Nº SSPD-20188200235085 del 07/06/2018, expediente Nº 2018820390125587E, contentivo de un de ECDF fallado por la SSPD esta indico que:

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

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

PETICIÓN

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

- ***Fundamento y Soportes de la factura de energía consumida dejada de facturar1142713305***, fechada el 10 de septiembre de 2024, por un total de $2.456.790, equivalentes a 2173 Kwh.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

_____

MARIA ELENA JARABA OVIEDO
C.C. No. 52.395.458 Expedida en Bogotá.

Cartagena de Indias D.T. y C., 29 de octubre de 2024

Doctor.
JHON JAIRO GRANADA GIRALDO
Gerente de Afinia—Grupo Epm. S.A. E.S.P.
E. S. D.

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. **202471287436** FECHADA 03 DE OCTUBRE DE 2024. **(NIC No. 1143738)**.

CANDIDA CABARCAS DE RAMOS, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad en el barrio Nuevo Paraíso carrera 82 # 33B 15. 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 01 de octubre 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 **RE9222202429962,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante esos periodos de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 1143738, 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).** 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, según lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994. **c).** Por lo anterior, le informamos que no se accede a su reclamación y en consecuencia se confirman los valores facturados en el periodo reclamado.

3). El día 29 de octubre 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 03 de octubre de 2024, me informa que en atención al escrito radicado el día 01 de octubre de 2024, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el periodo de facturación del 11/08/2024 al 17/07/2024, y que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado

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

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

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar el periodo de 11/08/2024 al 17/07/2024 ¿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. La empresa solo se dignó a responder que no existe desviación significativa, sin realizar la respectiva investigación de fondo, el mismo día que presente la reclamación ese mismo día dio respuesta.

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 periodo de facturación de 11/08/2024 al 17/07/2024. 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.

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. Sin tener en cuenta que la empresa no se ha dignado a realizar la respectiva investigación a mi caso, esto es ir a realizar la respectiva visita técnica, donde se revisen los aparatos de medida y el respectivo censo de carga y sin tener en cuenta que desde hace mas de 1 año vengo presentando reclamos por el alto consumo sin que la empresa realice la respectiva investigación.

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, y los reclamos presentados desde el mes de septiembre de 2023.

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 correspondiente al periodo de facturación del 11/08/2024 al 17/07/2024.

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 MANIFIESTO QUE LAS SUMAS NO OBJETO DE RECLAMO POR VALOR DE $4.863.916 correspondiente a facturas de los meses de septiembre de 2024 hasta abril de 2024, fueron cancelas las sumas objeto de RECLAMO, toda vez que vengo presentando reclamo desde el mes de septiembre de 2023 por alto consumo y mes a mes pago las sumas no objeto de reclamo.
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 residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

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

Cartagena de Indias D.T. y C., 29 de octubre de 2024

Doctor.
JHON JAIRO GRANADA GIRALDO
Gerente de Afinia—Grupo Epm. S.A. E.S.P.
E. S. D.

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. **202471302024** FECHADA 08 DE OCTUBRE DE 2024. **(NIC No. 7512499)**.

MARLENE HERRERA PEREZ, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad en el barrio loma del Marion sector bosque diagonal 22A #46-02. 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 23 de septiembre 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 **RE2210202445612,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante esos periodos de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 7512499 se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo No. 13170325 marca CDM N13U01 tal como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** 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, según lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994. **c).** Por lo anterior, le informamos que no se accede a su reclamación y en consecuencia se confirman los valores facturados en el periodo reclamado.

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

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta adiada el día 08 de octubre de 2024, me informa que en atención al escrito radicado el día 23 de septiembre de 2024, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el periodo de AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2024 y que después

de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi medidor que se encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado.

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

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar los meses de agosto y septiembre 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. La empresa solo se dignó a responder que no existe desviación significativa, sin realizar la respectiva investigación de fondo, el mismo día que presente la reclamación ese mismo día dio respuesta.

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 periodo de facturación de agosto y septiembre 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.

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. Sin tener en cuenta que la empresa no se ha dignado a realizar la respectiva investigación a mi caso, esto es ir a realizar la respectiva visita técnica, donde se revisen los aparatos de medida y el respectivo censo de carga y sin tener en cuenta que desde hace mas de 1 año vengo presentando reclamos por el alto consumo sin que la empresa realice la respectiva investigación.

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 correspondiente al periodo de facturación agosto y septiembre 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.

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 residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

MARLENE HERRERA PEREZ
C.C. No. 45.498.204 de Cartagena