PERSONERIA	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.7430340	
OBJETO	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADO Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
VALOR DEL CONTRATO	$ 24300000
PLAZO DE EJECUCION	9 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	10 de Febrero del 2025
FECHA INICIO CONTRATO	10 de Febrero del 2025
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	73188271
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR
VALOR PAGO PARCIAL:	2700000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 10 de Febrero al 09 de Marzo del 2025

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	25021273188271118023	2025-02-12	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION CONTRA LA DESICION EMPRESARIAL NO: 202570095982, NIC: 7600364, USUARIO: OMAR CASTILLO ORTIZ
2	25021273188271118033	2025-02-12	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION CONTRA LA DESICION EMPRESARIAL NO: 202547896, NIC: 4491300, USUARIO; ISRAEL IRIARTE, CEDULA: 73102992
3	25021273188271118063	2025-02-12	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION CONTRA LA DESICION EMPRESARIAL NO: 202570048100, USUAQRIO LUZ MARINA MELENDEZ. CEDULA:23135724, NIC: 1218068
4	25021773188271118392	2025-02-17	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION CONTRA LA DESICION EMPRESARIAL NO: 202515060770S, USUARIO; VICTOR CANTILLO, POLIZA: 513384, CEDULA: 9067345
5	25021773188271118396	2025-02-17	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION CONTRA LA DESICION EMPRESARIAL NO: 202570094325, NIC: 1172736, USUARIO FELIPE OLOSCAGUA, CEDULA: 9076589
6	25022773188271119631	2025-02-27	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	DAÑO A ELECTRODOMESTICOS	SE REALIZA LLAMADA TELEFONICA AL NUMERO 115 DE AFINIA, SE REPORTA EL CASO Y SE ENTREGA NUMERO DEL REPORTE AL USUARIO: OMAR CABARCAS PAJARO, REPORTE NO: 71241673, NIC: 755410
7	25022773188271119632	2025-02-27	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE ORIENTA AL USUARIO A ESPERAR RESPUESTA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS, USUARIO: CORY RAFAEL MARRUGO, CEDULA: 9045789, NIC; 164785
8	25022773188271119637	2025-02-27	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE TARIFA ESTIMADA	SE ELABORA DERECHO DE PETICION POR CONSUMO ESTIMADO, USUARIO: VICTOR JULIO VARGAS, CEDULA: 73030589, NIC: 1224589
9	25022773188271119648	2025-02-27	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE TARIFA ESTIMADA	SE ELABORA DERECHO DE PETICION POR CONSUMO ESTIMADO NIC: 1117104, USUARIO JOSE POLO: CEDULA: 9023456

10	25022773188271119653	2025-02-27	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE ELABORA DERECHO DE PETICION POR ALTO CONSUMO , USUARIO: JOSE RAMOSN CARRILLO, NIC: 1141434, CEDULA: 73156387
11	25022773188271119665	2025-02-27	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	CUPO BRILA	SE ELABORA DERECHO DE PETICION POR SUPLANTACION DE IDENTIDAD, USUARIO: JUALIA PETRONA MERCADO, CEDULA: 45789412, CONTRATRO: 255123
12	25022773188271119677	2025-02-27	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE ORIENTA AL USUARIO RESPECTO AL COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR, YA QUE LA EMPRESA EMITIO EL COBRO DESDE EL AÑO 2023 Y HASTA ENERO DE 2025, EL USUARIO PRESENTA LA RECLAMACION, POR LO QUE LOS TERMINOS ESTABLECIDOS POR LA LEY 142 DE 1994, PARA PRESENTAR RECLAMACIONES ESTA VENCIDO. USUARIO: FERNANDO LOZADA, CEDULA: 73100589
13	25022773188271119685	2025-02-27	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE ORIENTA AL USUARIO A ESPERAR RESPUESTA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS, USUARIO: LOURDES BAITER, CEDULA: 45427562, NIC: 789455
14	25022773188271119693	2025-02-27	RECURSOS DE QUEJA	ALTO CONSUMO	SE ELABORA RECURSO DE QUEJA, Y SE RADICA ANTE LA PAGINA DE SUPERINTENDENCIA, USUARIO: ASISCLO RENTERIA: NIC: 6915894
15	25030573188271120369	2025-03-05	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBROS INDEBIDOS	SE ELABORA DERECHO DE PETICION POR RECUPERACION DE CONSUMO, USUARIO NAYID LOZANO: CEDULA: 45712593, CONTRATO: 215361
16	25030573188271120378	2025-03-05	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBROS INDEBIDOS	SE ELABORA DERECHO DE PETICION POR COBROS INDEBIDOS, USUARIO: EVANGELINA POLO, CEDULA: 45424745
17	25030573188271120405	2025-03-05	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ORIENTA AL USUARIO A REALIZAR CONVENIO CON LA EMPRESA AFINIA, USUARIO; NASLY NAVARRO, CEDULA: 45145689
18	25030573188271120443	2025-03-05	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	COBROS POR MATERIALES	SE ORIENTA AL USUARIO A ESPERAR RESPUESTA DE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, USUARIO GIOVANNY ARNEDO, POLIZA: 854123, CEDULA: 90667845
19	25030573188271120464	2025-03-05	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION CONTRA LA DESICION EMPRESARIAL NO: 202570138168, USUARIO: ALCIRA ARCE, CEDULA: 33155882, NIC: 1176866
20	25030573188271120472	2025-03-05	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CAMBIO DE MEDIDOR	SE OREINTA A USUARIO A ESPERAR RESPUESTA DE LA ENTIDAD, USUARIO: MARIA MEJIA, NIC: 1180175, CEDULA: 42977105, SE RECOMIENDA VOLVER PARA EL COMITE DE INTERVENCION , DEBE TRAER LOS DOCUMENTOS COMPLETOS PARA QUE SU CASO SE PUEDA TRATAR EN COMITE DE AFINIA.



HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR
73188271

CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

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

Ciudad y Fecha:	Cartagena de Indias, 05 de Marzo de 2025	Cuenta Cobro No.	1

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR
IDENTIFICACIÓN No. 73188271

LA SUMA DE:
$2,700,000
Dos Millones Setecientos Mil pesos 00 M/CTE

POR CONCEPTO DE:

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

Desembolso No.	1	Periodo reportado:	Del 10 de Febrero al 09 de Marzo del 2025

Entidad Bancaria:	BANCO FALABELLA S.A.	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	114130043086	Títular de la Cuenta:	HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR



HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR
73188271

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

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7430340	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 10 de Febrero del 2025
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR CC/NIT: 73188271
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: ROSABEL VALENCIA CASTRO
1.6 Objeto:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADO Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
1.7 Plazo:	9 MESES
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	10 de Febrero del 2025
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7430340	
2.1 CDP No:	14
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	19
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 24300000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 2700000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7430340	
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 10 de Febrero al 09 de Marzo del 2025 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 06 de Marzo del 2025.



ROSABEL VALENCIA CASTRO
1143330481

Cartagena de Indias, 05 de Marzo del 2025

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR, identificado(a) con cedula de ciudadania No. 73188271, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.7430340 en su cuota No. 1 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

Cartagena de Indias, D.T. y C., febrero 12 de 2025.

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL **202570048100** CON FECHA DE EXPEDICION 23 DE ENERO DE 2025. **NIC 1218068.**

LUZ MARINA MELENDEZ JIMENEZ, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, donde tengo residencia en el Barrio LAS GAVIOTAS CARRERA 60C MANZANA 68-2 , con línea móvil 3162487338; 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**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) El día 22 de enero de 2025, incoé un derecho de petición en la sede presencial de la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. – AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE-2220202503892**, por medio del cual le deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado durante el mes de ENERO DE 2025, y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2) La empresa AFINIA respondió mi petición el día 23 DE ENERO DE 2025, a través de la Decisión Empresarial con Consecutivo No. **202570048100**, me informó lo siguiente: **a)** Que el suministro identificado con el NIC 1218068 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)** el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica y el aumento presentado en el periodo reclamado no es considerado como una desviación significativa. **d)** Por lo anterior, le informamos no se accede a su reclamo.

3) El día 07 de Febrero de 2025, me notifique personalmente de la Decisión Empresarial objeto de este recurso. 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: 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.

SEGUNDA: Esto último se respalda en que, para emitir la Decisión Empresarial, la empresa no se dignó en ningún momento en realizar una investigación exhaustiva de mi caso, con el fin de buscar las causas que originaron el alto consumo. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

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

TERCERA: La prestataria estaba en la obligación legal de adelantar una **INVESTIGACIÓN A FONDO,** con el fin de verificar las causas que originaron esos altos consumos, sin embargo, no la realizó, lo que deja bien claro, que la empresa en ningún momento adelantó la revisión previa anteriormente citada.

Así mismo, la facturación del servicio de energía debe corresponder a la utilización de los electrodomésticos. Como tal conocedora de el uso que se le da a los electrodomésticos, se que este no corresponde a su uso. Por tal motivo es necesario que se practiquen las diligencias pertinentes para buscar la causa de este incremento, que no es usual.

CUARTA: 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).

QUINTA: 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.

SEXTA: 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).

SEPTIMA: Por todo lo anterior, requiero que la empresa me determine que me corresponde pagar para evitar que sean rechazados mis recursos.

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 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 estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme de acuerdo al histórico de mis consumos, las facturas de los meses de **ENERO DE 2025.**

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

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

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en la dirección física arriba indicada.

De usted, atentamente,

LUZ MARINA MELENDEZ JIMENEZ
CC : 23135724
NIC: 1218068

aportes en línea

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 73188271		SILVA CASTELLAR HENDRY ANTONIO	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CALAMARES MZ 83 LT 10	CARTAGENA-BOLIVAR	6678666	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-02	2025-02	1310765985	9481408710	I	2025/03/18	2025/03/04	BANCO FALABELLA	0	$580,500

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO			NOVEDADES																	PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS					PARAFISCALES				
No.	Identificación	Nombre	ing	ret	tde	tae	tdp	tap	vsp	cor	vst	sln	ige	lma	vac	avp	vct	irl	vip	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Tarifa	Aporte	Días	IBC	Aporte	Exonerado SENA e ICBF	Total Aportes
SUCURSAL: PRINCIPAL (1 Afiliados)																						$2,000,000	$320,000			$2,000,000	$250,000			$0	$0			$2,000,000		$10,500		$0	$0		$580,500
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)																						$2,000,000	$320,000			$2,000,000	$250,000			$0	$0			$2,000,000		$10,500		$0	$0		$580,500
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)																						$2,000,000	$320,000			$2,000,000	$250,000			$0	$0			$2,000,000		$10,500		$0	$0		$580,500
1	CC	73188271 SILVA HENDRY	X																	23020 1	30	$2,000,000	$320,000	ESSC24	30	$2,000,000	$250,000		0	$0	$0	14-25	30	$2,000,000	0.522%	$10,500	0	$0	$0	No	$580,500
Total Afiliados(1)																						$2,000,000	$320,000			$2,000,000	$250,000			$0	$0			$2,000,000		$10,500		$0	$0		$580,500

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 73188271		SILVA CASTELLAR HENDRY ANTONIO	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CALAMARES MZ 83 LT 10	CARTAGENA-BOLIVAR	6678666	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-02	2025-02	1310765985	9481408710	I	2025/03/18	2025/03/04	BANCO FALABELLA	0	$580,500

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$320,000	$0	$0	$320,000
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1	$320,000	$0	$0	$320,000
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$10,500	$0	$0	$10,500
COLMENA	14-25	800,226,175	3	1	$10,500	$0	$0	$10,500
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$250,000	$0	$0	$250,000
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	1	$250,000	$0	$0	$250,000
TOTAL				**1**	**$580,500**	**$0**	**$0**	**$580,500**

Cartagena de Indias, D.T. y C., febrero 12 de 2025.

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

REF: fundamento y soporte del consumo no registrado nic; 4491300

ISRAEL IRIARTE BAHOQUE, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad y con residencia en el barrio calle 22D no: 3AW 45 barrio Villarreal, con línea móvil 3024108043 , En mi calidad de usuario del servicio de energía eléctrica prestado por esa empresa y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle mi inconformidad con el cobro de una energía consumida dejada de facturar.

HECHOS

1) El día 18 de diciembre de 2024, la empresa AFINIA practicó una visita técnica en las instalaciones eléctricas del bien inmueble identificado con el **NIC 4491300**, la cual fue consignada en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica con orden de servicio No. 70928010 de fecha 18/12/2024, encontrándose en dicha visita una irregularidad consistente en: **ACOMETIDA FRAUDULENTA-MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE-ACOMETIDA AEREA INVERTIDA- DERIVACIÓN.**

3) En el Proceso la empresa obtuvo las siguientes pruebas: **A)** Acta de Revisión: Dentro del expediente se encuentra como prueba documental el acta de revisión con orden de servicio No. **4491300** de fecha 18 de Diciembre de 2024, en la cual se plasmaron los resultados evidenciados en la revisión técnica desarrollada en las instalaciones eléctricas del inmueble en mención, en esta acta se consignó la Irregularidad Técnica consistente en: **ACOMETIDA FRAUDULENTA- MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE-ACOMETIDA AEREA INVERTIDA- DERIVACIÓN.**
B) Fotografías y/o videos que evidencian la manipulación indebida detectada: En desarrollo de la revisión se obtuvieron registros fotográficos que soportan el procedimiento adelantado el día de la revisión técnica y evidencian la irregularidad técnica detectada. **C)** Formato de liquidación: Es la cuantificación del consumo No Registrado Pendiente por Facturar, a causa de la Irregularidad Técnica detectada, conforme al método de liquidación establecido para este caso en particular. **D)** Constancia de visita asociada al acta de revisión con orden de servicio: Dentro del expediente, se encuentra como prueba documental la constancia de visita asociada al acta de revisión con orden de servicio 70928010 de 18 de Diciembre de 2024, en la cual se plasmaron los datos del cliente/suscriptor/usuario que atendió la visita, los hallazgos de la revisión, las adecuaciones, retiro o no del medidor, lectura del medidor encontrada y las respectivas firmas u observaciones tanto del técnico que realiza la revisión, como también del usuario y/o testigo que atiende la visita; Esta constancia de visita se entrega al usuario como soporte de la revisión realizada.

4) El día 5 de febrero de 2025, me notificaron Personalmente de la decisión empresarial objeto de estos recursos, mediante la cual Afinia pretende cobrarme un supuesto Consumo No registrado Pendiente por Facturar (ECDF), por un valor que asciende a la suma de **$ 669741.81** pesos.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: La empresa en su decisión empresarial, me dice que unos operarios de la empresa que usted gerencia realizaron una visita técnica en las instalaciones eléctricas de mi inmueble encontrando una irregularidad consistente en **ACOMETIDA FRAUDULENTA- MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE-ACOMETIDA AEREA INVERTIDA- DERIVACIÓN**. **También es más que cierto,** que la empresa en ningún momento a la hora de practicar la revisión a través de sus operarios me informó el objeto de la misma, sino que llegaron de una forma arbitraria , procedieron a manipular el medidor; en esta diligencia no me dieron la oportunidad de defenderme de las pruebas de campo que

realizaron y a esto se le suma que a pesar que no estaba de acuerdo con el procedimiento adelantado que considero arbitrario, a pesar que la ley 142 de 1994, autoriza a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios practicar revisiones las veces que estas consideren necesario, pero la empresa al momento de practicar dichas revisiones debe hacerlas respetando los derechos que tenemos nosotros los usuarios según la normatividad vigente. No entiendo como AFINIA pretende culparme de un delito que no he cometido. No estoy de acuerdo con el procedimiento que adelantaron los operarios que atendieron la visita técnica – revisión de mis instalaciones eléctricas.

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

Así mismo informo a usted que no EXSITE VARIACION DE LOS CONSUMOS, ENTONCES DE DONDE SALEN ESTA ENERGIA DEJADA DE FACTURAR.??????

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

CUARTA: Afinia pretende cobrarme un supuesto Consumo No registrado Pendiente por Facturar, me asalta una duda y sigo sin entender, de donde salen estos valores, Pues soy una persona que cancela mensualmente los consumos que efectivamente este bien inmueble ha generado. el solo hecho de que existan las irregularidades en el medidor, no quiere decir que exista E.C.D.F. Por todo lo anterior

respetuosamente solicito que se practiquen todas las revisiones que quieran a mi medidor, ya que no temo a nada por la sencilla razón de que no he cometido ninguna irregularidad ni la cometeré, debido a que mis principios morales y éticos no me permiten cometer tal conducta.

AFIRMO NO EXISTE , DESVIACION EN LOS CONSUMOS, POR ENDE DE DONDE SALE ESTA ENERGIA DEJADA DE FACTURAR????

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

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

El alto tribunal estima que cuando se trate de fraude, el usuario deberá responder con todo el peso de la Ley, y la empresa podrá cobrar la energía consumida dejada de facturar. Pero si se trata de simple anomalía, necesariamente no proceden tales cobros.

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

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

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

En nuestro caso estamos en presencia de una simple anomalía, pues, la empresa no le está atribuyendo la irregularidad del medidor al usuario y/o suscriptor, obsérvese que no se impuso sanción pecuniaria, simplemente se pretende cobrar la E.C.D.F en forma objetiva. Por lo tanto, en este caso

estamos ante una simple anomalía y por ende cabe perfectamente, la aplicación de los criterios del máximo tribunal constitucional antes transcrita.

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

SEXTA: Me encuentro preocupada, ya que siempre he sido una persona respetuosa de mis deberes que están establecidos en el contrato de condiciones uniformes, ya que pago mis facturas de acuerdo a mis consumos y hasta la fecha no he cometido ningún acto que vaya en contra de lo preceptuado en la Ley que regula los servicios públicos domiciliarios, es más esto iría en contra de mis principios morales y de mis buenas costumbres, entonces no comprendo ¿por qué la empresa sigue empecinada en querer cóbrame un Consumo No registrado Pendiente por Facturar que asciende a la una de **$ 669.741.81 ,** pesos?.

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior deberá la empresa exonerarme del cobro del supuesto Consumo No registrado Pendiente por Facturar (E.C.D.F.), por un valor de **$669.974.81 pesos**.

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

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente,

ISRAEL IRIARTE BAHORQUE
NIC: 4491300

Cartagena de Indias, D.T. y C., 12 de febrero de 2025.

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL **202570095982** CON FECHA DE EXPEDICION 10 DE FEBRERO DE 2024. **NIC 7600364**

OMAR CASTILLO ORTIZ, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, donde tengo residencia en el Barrio PIEDRA DE BOLIVAR CALLE PEDRO BARRIOS, con línea móvil 3234936634; 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**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) El día 30 DE ENERO DE 2025, incoé un derecho de petición en la sede presencial de la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. – AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según consecutivo RE: 2210202504458, por medio del cual le deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado durante el mes de ENERO de 2025 y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación, es ilógico que yo venga pagando $ 90.000, no se justifica que me llegue un recibo por un valor de $292.780.

2) La empresa AFINIA respondió mi petición el día 10 de febrero de 2025, a través de la Decisión Empresarial con Consecutivo No. **202570095982**, me informó lo siguiente: **a)** Que el suministro identificado con el NIC 7600364 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)** el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica y el aumento presentado en el periodo reclamado no es considerado como una desviación significativa. **d)** Por lo anterior, le informamos no se accede a su reclamo.

3) El día 12 de febrero de 2025, me notifique de la Decisión Empresarial objeto de este recurso. 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: 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.

SEGUNDA: Esto último se respalda en que, para emitir la Decisión Empresarial, la empresa no se dignó en ningún momento en realizar una investigación exhaustiva de mi caso, con el fin de buscar las causas que originaron el alto consumo. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

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

TERCERA: La prestataria estaba en la obligación legal de adelantar una **INVESTIGACIÓN A FONDO,** con el fin de verificar las causas que originaron esos altos consumos, sin embargo, no la realizó, lo que deja bien claro, que la empresa en ningún momento adelantó la revisión previa anteriormente citada.

Así mismo, la facturación del servicio de energía debe corresponder a la utilización de los electrodomésticos. Como tal conocedora del uso que se le da a los electrodomésticos, sé que este no corresponde a su uso. Por tal motivo es necesario que se practiquen las diligencias pertinentes para buscar la causa de este incremento, que no es usual.

CUARTA: 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).

QUINTA: 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.

SEXTA: 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).

SEPTIMA: Por todo lo anterior, requiero que la empresa me determine que me corresponde pagar para evitar que sean rechazados mis recursos.

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 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 estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme de acuerdo al histórico de mis consumos, la factura de **ENERO DE 2025.**

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

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

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en la dirección física arriba indicada.

De usted, atentamente,

OMAR CASTILLO ORTIZ
CC 73.119.005. DE CARTAGENA

Cartagena de Indias, D.T y C, 17 de febrero de 2025.

Doctor
EDER ANGEL BUELVAS CUELLO
Gerente AFINIA S.A E.S.P.
E. S. D.

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO **N° 202570094325** CON FECHA DE EXPEDICION 07 DE ENERO DE 2025. **NIC 1172736**

NAGOT BARAKAT , mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, con línea móvil No. 3107006053, con **NIC 1172736**; En mi calidad de usuario del servicio público de energía eléctrica prestado por esa empresa y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE 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 04 de febrero de 2025, presenté reclamación ante la empresa Afinia S.A. E.S.P el cual fue recibido según radicado **RE2210202505168** por alto consumo facturado en el mes de enero de 2025, mediante el cual solicité que me corrigieran la factura de venta correspondiente a dicho mes por un valor de $472.300.

2) La empresa AFINIA S.A. E.S.P, respondió mi petición el día 07 de febrero de 2025 según consecutivo **Nº 202567009+4325**, mediante el cual me informa que en atención a mi reclamo impetrado el día 04 de febrero de 2025, se permiten informarme que una vez realizadas las investigaciones del caso se verificó que mi consumo se mide de manera normal, que es establecido por diferencia de lectura, es decir, el consumo es estrictamente registrado por el medidor, tal como lo establece el Artículo 146 inciso 2 de la ley 142 de 1994, la resolución CREG 108/97, y el contrato de condiciones uniformes de la empresa.

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 07 de febrero de 2025 , me informa que en atención a la reclamación presentada el día 04 de febrero de 2025, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el mes de enero de 2025, 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 esa desviación significativa que se presentó en mi consumo en el periodo antes referenciado. Nunca he estado de acuerdo con el consumo que me factura la empresa porque lo considero elevado con relación a mi censo de electrodomésticos.

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

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar el mes de enero de 2025 ¿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 porque no concibo la idea de donde sale el consumo de tantos kilovatios en un mes.

CUARTA: La empresa en su decisión empresarial me hace saber que mis consumos dependerán del tiempo y del uso de mis equipos eléctricos instalados, de su ubicación, de las condiciones técnicas, de las instalaciones eléctricas del inmueble y de la mayor o menor utilización que se le dé a los mismos. **Si bien es cierto lo anterior**, Al respecto quiero hacer unas aclaraciones, **Primera:** La casa en donde convivo con mi familia sus instalaciones eléctricas están en buen estado, **Segunda:** Aunque tenga electrodomésticos (pocos) eso no significa que todos los utilice porque en mi casa vivimos pocas personas.

QUINTA: 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 enero de 2025. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según el caso.** Cosa que nunca se tuvo en cuenta en mi caso, a pesar que se lo hice saber a la empresa antes de presentar estos recursos, además, sigue empecinada que soy yo quien tengo la culpa de que mis consumos sean elevados, como me lo hace saber en la decisión empresarial. Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

SEXTA: 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 aparto 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 trescientos setenta por ciento **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del noventa y cinco por ciento (**95%).** 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 trescientos setenta por ciento **(370%)** en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un noventa y cinco por ciento (**95%)**, 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.

SEPTIMA: 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. Por todo lo antes anotado y en aras de aclarar mi situación en reiteradas ocasiones le solicité a la empresa que practicara una revisión técnica al medidor instalado en mi residencia identificado con el NIC 1172736 antes referenciado, con el fin de que se diera una solución de fondo a mi caso, más sin embargo, ésta ha prestado caso omiso a mi solicitud hasta la fecha, por lo que deja bien claro, que no existe voluntad de parte de la empresa para solucionarme mi problema.

OCTAVA: Por todo lo antes descrito, con el debido respeto acostumbrado solicito nuevamente que se practique una inspección técnica al equipo de medida de mi residencia lo más urgente posible**,** y que se me avise con anterioridad el día y la hora en que esta se vaya a realizar, con el fin de estar presente. También solicito Honorable Superintendente, que se investigue éste caso, debido a que está más que demostrado el abuso de la posición domínate de la empresa, para verificar el estado real del medidor, por lo que solicito con el respeto acostumbrado que el costo de ésta nueva revisión, sea asumida por la empresa, por todo lo antes anotado.

PRUEBAS

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

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 la factura, correspondiente al mes de enero de 2025, me realicen urgente la revisión y me avisen fecha y hora para estar presente.

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. Celular 3126359436

De usted, atentamente,

NAGOT BARAKAT
NIC: 1172736

Cartagena de Indias, D.T y C, Febrero 17 de 2025.

Doctor
JHON MONTOYA CAÑAS
Gerente Aguas de Cartagena S.A. E.S.P
E. S. D.

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL RADICADO 2024-1506-07706-S, CON FECHA DE EXPEDICION 30 DE ENERO DE 2025. **PÓLIZA 513384.**

VICTOR CANTILLO FERRO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, con línea móvil No. 3008187726, con **PÓLIZA 513384**; 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

El día 16 de enero del año que discurre, presenté un Derecho de Petición ante la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P el cual fue recibido según número de reclamo 2025-01993-E, por el ALTO CONSUMO facturado en el mes de Enero de 2025, mediante el cual solicité que me corrigieran la factura de venta correspondiente a dicho mes, consumo ilegal, con un consumo elevado situación que sigo sin entender porque.
Hago énfasis en que solo vivimos dos personas.

2) La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, respondió mi petición con oficio de fecha 30 de enero de 2025, mediante el cual me informa que en atención a mi reclamo impetrado el día 16 de enero de 2025, por el elevado consumo facturado en el mes de enero de 2025, se permiten comunicarme que en virtud de las revisiones practicadas por la empresa se pudo observar que, en mi predio identificado con la póliza de la referencia, se encontró que no había fuga.

3) El día 10 de Febrero de 2025, estando dentro de los términos de ley, me notifiqué por aviso de la decisión empresarial objeto de éstos recursos.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA El artículo 146 de la ley 142 de 1994 también establece que: “La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan en forma real, a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles. La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario”. **Y el artículo 150 de la ley 142 de 1994** establece: “Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo de suscriptor o usuario”.

En este sentido es importante recalcar que el precio que se esta cobrando no corresponde al uso que se le da a este preciado líquido. Ya que solo viven dos personas en el inmueble.
TERCERA: Ahora la empresa para poder facturar estos meses ¿por qué? no se dignó a realizarme una visita técnica en mi residencia con el fin de hacer un estudio profundo para verificar cual es el consumo real del inmueble, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado que se lleve a cabo dicha diligencia y que se me informe con anterioridad el día y la hora en que ésta se vaya a realizar para estar presente y de ésta forma se pueda despejar todas las dudas que hay al respecto, porque no concibo la idea de donde sale el consumo de tantos metros cúbicos en esos meses.

CUARTA: 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 agua. **Ahora si bien es cierto.** Que la empresa de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. **También es más que cierto**. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo con lo estatuido en la Ley, y no violando los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes. Honorable Superintendente, nunca he estado de acuerdo con el consumo que me factura la empresa porque lo considero elevado con relación a lo que realmente se utiliza. La empresa no puede cobrarme esa cantidad de metros cúbicos por el solo hecho de que ella misma diga que no existe fuga. Hay que revisar a fondo y analizar el contexto.

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

SEPTIMA: 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 agua, 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).

PRUEBAS

Solicito que se tengan en cuenta como tales, las 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 reliquidar el consumo correspondiente al mes de enero de 2025.

Y en el evento de que el recurso de reposición sea resuelto en forma desfavorable, deberá remitir el expediente completo dentro de los tres (3) días siguientes, a la SSPD para lo de su competencia. **A su vez solicito que se realice una Revisión Técnica urgente con el acompañamiento del técnico de la Personería Distrital de Cartagena, para que se practique una revisión en el inmueble.**

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
CC 9.098.210
POLIZA: 513384

SEÑORES
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
E. S. D.

REFERENCIA: RECURSO DE QUEJA – AFINIA, CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P, CON NIT 901. 380.949-1, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO 202570107414 DEL 13/02/2025, Y CON NRO DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION No RE2220202504807

ACISCLO RENTERIA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación como USUARIA, del inmueble al que se le presta el servicio de energía eléctrica a través del NIC 6915894 el cual se encuentra ubicado en el barrio la florida 4 A -102 de la ciudad de Cartagena (Bol), acudo ante esta entidad con la finalidad de pronunciarme e interponer **RECURSO DE QUEJA**, en contra de la empresa **AFINIA, CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. CON NIT 901. 380.949-1,** con fundamento en los siguientes.

HECHOS Y CONSIDERACIONES

1. Funjo como representante legal del inmueble ubicado en el barrio la florida 4 A -102 de la ciudad de Cartagena (Bol).

2. Para el día 7 del mes febrero del año 2025, presente recurso de reposición en subsidio de apelación ya que en fecha anterior había presentado derecho de petición el cual fue resulto por la empresa en mención negativamente.
3. Para el 19 del mes de diciembre del 2023, me cambiaron el contador, desde el mes de febrero del 2024, se me incremento el consumo de energía, donde mi consumo promedio oscilaba entre $90.000 y $100.000 mensual, mi consumo en la actualidad oscila entre $800.000 y hasta $1.000.000 mensual, desde el mes de febrero 2024, vengo presentado derechos de petición y recursos de reposición en subsidio de apelación y la respuesta siempre es la misma, el derecho de petición la respuesta es negativa y los recurso son improcedente porque no he pagado lo que no está en reclamo, el servicio de aseo también está en reclamo por el alto consto de pagar $12.000 a pagar $37.000 , Solicite una revisión al contador y la respuesta fue que el medidor identificado con el Nro191175265 está un buen estado cosa que no es asi
4. Al medidor se le hicieron unas pruebas por una persona experta en temas de medidor de energía eléctrica y el resultado fue que el medidor está marcando un consumo a favor de la empresa se desconectaron todos los electrodomésticos y se bajaron los breques y el medidor siguió marcando un consumo.
5. Para el mes de febrero, me s en el que presenté los recursos correspondientes como fueron reposición y en subsidio apelación, por la

Powered by CamScanner

respuesta negativa del derecho de petición presentado en su momento, donde manifesté en cada uno de los derechos de petición que he presentado por el alto consumo de energía eléctrica, también hice la reclamación con relación al servicio de aseo por el alto consumo, que es el otro servicio que cobran en la factura de energía eléctrica

6. Para el mes de enero del 2025, me llega la factura del mes de diciembre 2024, por valor de $2.967.875, cobrándome los meses de marzo, abril y junio del 2024.
7. La respuesta que la empresa AFINIA meda es negativa como lo hace con todos los usuarios, más sin embargo yo presento el recurso de REPOSICIÓN EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN el día 7 de febrero de 202 con No CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO 202570107414 DEL 13/02/2025, Y CON NRO DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION No RE2220202504807, y la respuesta de le empresa en mención es que rechaza los recursos por el no pago de lo que no está en reclamo, he reclamado por el alto consumo de energía eléctrica y por el alto costo del servicio de aseo de $12.000 que pagaba mensual a pagar $37.000

PETICION ESPECIAL

1. Solicito a la superintendencia de servicios públicos que requiera a la empresa AFINIA, para que haga la respectiva revisión del medidor el cual se encuentra identificado con el Nro. 191175265. Y se le hagan todas las pruebas (en vacío) necesarias para saber si el medidor tiene algún daño y este registrando una lectura errónea
2. Se revoque la decisión tomada por la empresa en mención toda vez que he reclamado por el alto consumo de energía eléctrica y el alto costo del servicio de aseo, todos los reclamos que he hecho son objetos de recurso.

ANEXOS, copias de las facturas del año 2023, donde aparece cual era mi consumo hasta enero del 2024.

Dirección: de notificación: barrio la florida 4 A -102 de la ciudad de Cartagena (Bol).

Atentamente.

Asisclo Rentería

ACISCLO RENTERIA
C. C. No 19.214.965

Powered by CamScanner

afinia
Grupo·epm

Consecutivo No. 202570107414
CARTAGENA, 13/02/2025

Señor:
ACISCLO RENTERÍA
CARRERA 80D No. 4A-102 LA FLORIDA CARTAGENA BOLIVAR
NIC: 6915894

ASUNTO: Recurso de Reposición y en subsidio apelación No.RE2220202504807

Estimado señor Rentería:

En atención al recurso de reposición y en subsidio el de apelación presentado en nuestro centro de atención el día 07 de febrero de 2025 interpuesto contra la decisión contra radicado No. 202570061822 de fecha 29 de enero de 2025, 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 de lo que consideraba deber de la factura reclamada correspondiente al mes de enero de 2025, y, por valores de $2.967875 correspondientes a los meses de marzo, abril y junio de 2024, por concepto de energía, lo cual no fue cancelado previa interposición del recurso en mención, se anexa estado de cuenta.

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 mayor información acerca de esta respuesta usted puede comunicarse con nuestro Call Center marcando ☎ **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
Anexo: Estado de cuenta.

Powered by CamScanner

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25022773188271119685
Fecha	2025-02-27
Cedula Persona Atendida:	45427562
Nombre Persona Atendida:	LOURDES BAYTER BECHARA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ORIENTA AL USUARIO A ESPERAR RESPUESTA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS, USUARIO: LOURDES BAITER, CEDULA: 45427562, NIC: 789455

Responsable:



HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR
C.C 73188271

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25022773188271119677
Fecha	2025-02-27
Cedula Persona Atendida:	16587082
Nombre Persona Atendida:	FERNANDO LOZADA BARRAGAN
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ORIENTA AL USUARIO RESPECTO AL COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR, YA QUE LA EMPRESA EMITIO EL COBRO DESDE EL AÑO 2023 Y HASTA ENERO DE 2025, EL USUARIO PRESENTA LA RECLAMACION, POR LO QUE LOS TERMINOS ESTABLECIDOS POR LA LEY 142 DE 1994, PARA PRESENTAR RECLAMACIONES ESTA VENCIDO. USUARIO: FERNANDO LOZADA, CEDULA: 73100589

Responsable:



HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR
C.C 73188271

Cartagena de indias D. T y C 27 de febrero de 2025.

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

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Contrato No. 295277

JULIA PETRONA MERCADO GARCIA , mayor de edad, residenciada en esta ciudad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** con los siguientes:

HECHOS

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

SEGUNDO. Para mi sorpresa, en febrero de 2023, SURTIGAS, me informan que tengo un crédito por valor de ($4.070.344).

TERCERO. Por lo descrito en el hecho anterior me dirigí a las instalaciones de la Fiscalía, a realizar la respectiva denuncia, ya que me realizaron suplantación, para realizar un crédito a nombre del titular del inmueble el cual falleció hace años, situación de la que jamás he hecho parte, ni he prestado mi cédula para ningún préstamo.

CUARTO. Por lo antes mencionado, pido con el debido respeto acostumbrado que se tomen los correctivos con el fin de que **SE DÉ UNA SOLUCIÓN DE FONDO AL CASO**, ya que esto ha perjudicado mi nombre y mis finanzas.

QUINTO. A la fecha en mi factura se sigue evidenciando el cobro injustificado.

PETICIÓN

1. Sírvase ABSTENERSE de cobrarme la deuda por **FINANCIACION CREDITO COMPUTADOR** por valor de $4.070.344. Valores que he solicitado en anteriores oportunidades.
   desafiliación y de igual manera desconozco financiación alguna toda vez que nunca la he suscrito**.**
2. Al igual se me cancele de manera definitiva el cobro de: **FINANCIACION CREDITO MATERIALES CONSTRUCCION,** por valor de $4.551.278.

3. Solicito que en cuanto al supuesto CREDITO BRILLA, le sea cobrado, la persona que firmó como Codeudora de dicho crédito.
4. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de estudio mientras se da tramite de fondo a mi solicitud.

ANEXOS

-Denuncia ante la Fiscalía.
- copia cedula
- certificado de defunción.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

JULIA PETRONA MERCADO GARCIA
CC 45.468.277
CONTRATO: 295277

Cartagena de indias D. T y C 27 de febrero de 2025

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-NIC No. **1141434**

JOSE RAMON CARRILLO, residenciado en barrio Olaya herrera sector el progreso CL 36-66-139 , mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, teléfono 3017638813, identificado como aparece al pie de micorrespondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM, me facturó un ALTO CONSUMO en el mes de Febrero 2025,** sin existir una variación en electrodomésticos. De igual forma el inmueble se encuentra habitado por dos personas las cuales son conscientes del ahorro.

TERCERO. Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.**, en ningún momento se dignó en realizar una investigaciónde fondo en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese alto consumo en mi consumo. Al respecto, me permito citar el en la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

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

CUARTO. Lo anterior representa una clara vulneración a lo preceptuado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en lo relativo a la medición del consumo, y el precio en el contrato: "***La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos demedida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario***"

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

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

PETICIÓN

1. **SOLICITO** se haga revisión con mi equipo de medida. Solicito se practique una revisión técnica lo más urgente posible y a la vez se meavise con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.
2. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo mientras le dan trámite de fondo a mi solicitud.
3. **SOLICITO** respuesta completa, detallada de fondo, suficiente, sin ambigüedades
4. En presente documento recibirá copia la personería de acuerdo con la ley 1755 de 2015

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

JOSE RAMON CARRILLO
NIC: 1141434

Cartagena de indias D. T. y C., 27 de febrero de 2025.

Doctor
EDER ANGEL 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 –1117104

JOSE MIGUEL POLO, con bien inmueble ubicado en el corregimiento de pasacaballos, teléfono 3187951577,actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, está facturando el consumo del periodo octubre de 2024 a febrero de 2025 **ESTIMADO Y/O ACUMULADO, practica que se viene ´presentando de forma ilegal desde noviembre del año 2023** lo cual es ilegal porque solo es permitido durante un solo periodo. Consumo que considero demasiado elevado con relación al consumo real, en mi vivienda no se consume esta cantidad de kWh.,

TERCERO. Cabe resaltar que no presento anomalías en mis electrodomésticos, la entidad no puede generarme facturas bajo estimación, esto es ilegal, no tengo contador, por lo que considero que es injusto el cobro.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PETICIÓN

1. **REVOCAR Y RELIQUIDAR A CERO,** de los meses octubre a diciembre de 2024 y enero y febrero de 2025 facturado de forma ilegal bajo ESTIMACION Y ACUMULADO
2. **SOLICITO**. Se me lea el medidor acorde a la Ley 142 de 1994,
3. **SOLICITO, REVISION TECNICA EN ARAS DE ESCLARECER LA PROBLEMÁTICA, Y QUE NO ME ENVIEN FACTURAS ESTIMADAS**, NOTIFICAR FECHA Y HORA PARA ESTAR PRESENTE EN LA REVISION.

NOTIFICACIONES

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada,

De usted, atentamente.

JOSE MUGUEL POLO

C.C: 73.070.128

NIC: 1117104

ANEXO: certificado de no consumo de energía expedido por la junta de acción comunal del sector Benkos Bioho DE PASACABALLOS.

Cartagena de indias D. T y C 27 de febrero de 2025.

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

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Nic - 1229557

VICTOR JULIO LOPEZ VARGAS, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliado en el barrio villa rubia CL 14 MANZANA -2, con línea móvil 3015462295, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me facturó un **ALTO CONSUMO ESTIMADO** durante el mes de, **FEBRERO DE 2025** práctica que está realizando desde hace varios meses, Lo anterior representa una clara vulneración a lo preceptuado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en lo relativo a la_medición del consumo, y el precio en el contrato*:*

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

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

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

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

CUARTO. La empresa me estima un mes si y otro mide sin justificación.

QUINTO. En ese sentido, a empresa no tiene ninguna justificación para haber estimado mis consumos pues lo hizo durante **más de un periodo**, lo que evidencia la clara omisión de la empresa en sus obligaciones de medir el consumo, en detrimento de mi derecho como usuario de servicio del servicio. ***(Anexo en la factura de la petición).***

PRUEBAS

Solicito que se tenga en cuenta como tales las que reposan en el expediente. Especialmente las facturas anteriores.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada

PETICIÓN

1. Sea **RELIQUIDADA** a cero KWH, la factura del mes de febrero de 2025, con respecto al alto consumo estimado, indebido e ilegal, según lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, donde establece que la no realización de la gestión para garantizar la medición del consumo y que la falta de medición que, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio de lo consumido, así como cualquier cobro derivado.
2. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo mientras le dan trámite de fondo a mi solicitud.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

VICTOR JULIO LOPEZ VARGAS
C.C. 73.071.916
NIC: 1229557

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25022773188271119632
Fecha	2025-02-27
Cedula Persona Atendida:	15615809
Nombre Persona Atendida:	CORY RAFAEL MARRUGO CASTELLON
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ORIENTA AL USUARIO A ESPERAR RESPUESTA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS, USUARIO: CORY RAFAEL MARRUGO, CEDULA: 9045789, NIC; 164785

Responsable:



HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR
C.C 73188271

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25022773188271119631
Fecha	2025-02-27
Cedula Persona Atendida:	9070658
Nombre Persona Atendida:	OMAR CABARCAS PAJARO
Asunto:	DAÑO A ELECTRODOMESTICOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE REALIZA LLAMADA TELEFONICA AL NUMERO 115 DE AFINIA, SE REPORTA EL CASO Y SE ENTREGA NUMERO DEL REPORTE AL USUARIO: OMAR CABARCAS PAJARO, REPORTE NO: 71241673, NIC: 755410

Responsable:



HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR
C.C 73188271

Cartagena de Indias, D.T. y Marzo 05 de 2025

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202570138168 CON FECHA DE EXPEDICION 28 DE FEBRERO DE 2025. **NIC.1176866**

ALCIRA ARCE, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad y con residencia en el barrio calle 69 no: 13-46 , En mi calidad de usuario del servicio de energía eléctrica prestado por esa empresa y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE 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 17 de febrero de 2025 presenté un Derecho de Petición ante la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado RE2210202507294, porque la prestataria inició un proceso administrativo llamado ***"Fundamento y soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar"*** en el NIC de la referencia por una supuesta irregularidad o fraude. Este proceso tiene como objetivo fundamental abrir investigación para determinar la existencia o no, de anomalías que impedían la correcta facturación de la energía consumida en el inmueble.

2) El día 30 de noviembre de 2024, la empresa AFINIA practicó una visita técnica en las instalaciones eléctricas de mi bien inmueble identificado con el **NIC 1176866**, la cual fue consignada en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica **No. 71041692** de fecha 30/11/2024, encontrándose en dicha visita una irregularidad consistente en: **EQUIPO DE MEDIDA ADULTERADO- SELLOS TAPA VERIFICADORA VIOLADOS.**

3) En el Proceso la empresa obtuvo las siguientes pruebas: **A)** Acta de Revisión: Dentro del expediente se encuentra como prueba documental el acta de revisión con orden de servicio No. **71041692** de fecha 30 de NOVIEMBRE de 2024, en la cual se plasmaron los resultados evidenciados en la revisión técnica desarrollada en las instalaciones eléctricas del inmueble en mención, en esta acta se consignó la Irregularidad Técnica consistente en: **EQUIPO DE MEDIDA ADULTERADO- SELLOS TAPA VERIFICADORA VIOLADOS.**
B) Fotografías y/o videos que evidencian la manipulación indebida detectada: En desarrollo de la revisión se obtuvieron registros fotográficos que soportan el procedimiento adelantado el día de la revisión técnica y evidencian la irregularidad técnica detectada. **C)** Formato de liquidación: Es la cuantificación del consumo No Registrado Pendiente por Facturar, a causa de la Irregularidad Técnica detectada, conforme al método de liquidación establecido para este caso en particular. **D)** Constancia de visita asociada al acta de revisión con orden de servicio: Dentro del expediente, se encuentra como prueba documental la constancia de visita asociada al acta de revisión. 71041692 de fecha 30 de NOVIEMBRE de 2024, en la cual se plasmaron los datos del cliente/suscriptor/usuario que atendió la visita, los hallazgos de la revisión, las adecuaciones, retiro o no del medidor, lectura del medidor encontrada y las respectivas firmas u observaciones tanto del técnico que realiza la revisión, como también del usuario y/o testigo que atiende la visita; Esta constancia de visita se entrega al usuario como soporte de la revisión realizada.

4) El día 05 DE MARZO DE 2025, me notificaron Personalmente de la decisión empresarial objeto de estos recursos, mediante la cual Afinia pretende cobrarme un supuesto Consumo No registrado Pendiente por Facturar (ECDF), por un valor que asciende a la suma de **$ 1.991.070,** pesos.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: La empresa en su decisión empresarial con CONSECUTIVO **No. 202570138168** fechada el día 28 de FEBRERO de 2025, me dice que unos operarios de la empresa que usted gerencia, realizaron una visita técnica en las instalaciones eléctricas de mi inmueble encontrando una irregularidad consistente en:**). EQUIPO DE MEDIDA ADULTERADO- SELLOS TAPA VERIFICADORA VIOLADOS. También es más que cierto,** que la empresa en ningún momento a la hora de practicar la revisión a través de sus operarios me informó el objeto de la misma, sino que llegaron de una forma arbitraria , procedieron a manipular el medidor; en esta diligencia no me dieron la oportunidad de defenderme de las pruebas de campo que realizaron y a esto se le suma que a pesar que no estaba de acuerdo con el procedimiento adelantado que considero arbitrario, a pesar que la ley 142 de 1994, autoriza a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios practicar revisiones las veces que estas consideren necesario, pero la empresa al momento de practicar dichas revisiones debe hacerlas respetando los derechos que tenemos nosotros los usuarios según la normatividad vigente. No entiendo como AFINIA pretende culparme de un delito que no he cometido. No estoy de acuerdo con el procedimiento que adelantaron los operarios que atendieron la visita técnica – revisión de mis instalaciones eléctricas. NO HAY ACTA FIRMADA.

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

TERCERA: Se observa en el expediente, que la empresa vulneró el debido proceso, porque no aplicó el procedimiento consagrado en la normatividad vigente para este tipo de actuaciones. La empresa decretó, practicó y evaluó las pruebas de campo sin comunicarme para que yo pudiera ejercer mis derechos fundamentales a la defensa y la contradicción de la prueba, como tampoco me dio la oportunidad para asesorarme de un técnico en el momento de practicar la revisión técnica. Queda bien claro que me encontraba en desventaja ante dicho procedimiento, actuando de esa forma como juez, parte y perito, lo cual constituye una flagrante violación al debido proceso. Como es de su conocimiento toda prueba obtenida con la violación del debido proceso es nula de pleno derecho. Considero que de acuerdo con el derecho probatorio, la empresa debió enviar mi medidor que presentó una supuesta anomalía al laboratorio debidamente certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de someterlo a las pruebas de Metrología, debió introducirlo en una bolsa debidamente sellada y firmadas por las partes cosa que no ocurrió, para comprobar dicha anomalía encontrada en las pruebas de campo, es más la empresa tiene la obligación de decretar la prueba y en dicho auto debe indicar la fecha, hora, sitio y el objeto de la misma, para que la contraparte, en éste caso yo, me informara de tan importante diligencia. Hecho esto, si yo no asistía al llamado, ya quedaba cumplido el debido proceso en esa parte. Estoy plenamente seguro que mi medidor en ningún momento ha sido manipulado, como tampoco

manipularé porque soy una persona respetuosa de las leyes, no he cometido ninguna irregularidad debido a que mis principios morales y éticos no me permiten cometer tal conducta. Estos procedimientos arbitrarios perjudican enormemente a las personas incautas que no entienden nada al respecto, y que por lo general terminan firmando el acta, debido a las coerciones a que son sometidas por parte de los operarios que adelantan las revisiones.

CUARTA: Afinia pretende cobrarme un supuesto Consumo No registrado Pendiente por Facturar, me asalta una duda y sigo sin entender, de donde salen estos valores, Pues soy una persona que cancela mensualmente los consumos que efectivamente este bien inmueble ha generado. el solo hecho de que existan las irregularidades en el medidor, no quiere decir que exista E.C.D.F. Por todo lo anterior respetuosamente solicito que se practiquen todas las revisiones que quieran a mi medidor, ya que no temo a nada por la sencilla razón de que no he cometido ninguna irregularidad ni la cometeré, debido a que mis principios morales y éticos no me permiten cometer tal conducta.

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

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

El alto tribunal estima que cuando se trate de fraude, el usuario deberá responder con todo el peso de la Ley, y la empresa podrá cobrar la energía consumida dejada de facturar. Pero si se trata de simple anomalía, necesariamente no proceden tales cobros.

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

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

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

INMUEBLE, CAMBIE EL EQUIPO DE MEDIDA". (ver el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994).

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

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

SEXTA: Me encuentro preocupado, ya que siempre he sido una persona respetuosa de mis deberes que están establecidos en el contrato de condiciones uniformes, ya que pago mis facturas de acuerdo a mis consumos y hasta la fecha no he cometido ningún acto que vaya en contra de lo preceptuado en la Ley que regula los servicios públicos domiciliarios, es más esto iría en contra de mis principios morales y de mis buenas costumbres, entonces no comprendo ¿por qué la empresa sigue empecinada en querer cóbrame un Consumo No registrado Pendiente por Facturar que asciende a la una de **$ 1.991.070 ,** pesos?.

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior deberá la empresa exonerarme del cobro del supuesto Consumo No registrado Pendiente por Facturar (E.C.D.F.), por un valor de **$ 1.991.070 pesos**.

Solicito igualmente se realice un **REAJUSTE** de mi factura correspondiente al mes de Enero, teniendo en cuenta mi consumo real y mis promedios.

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

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente,
ARCIRA ARCE
CC: 33.155.882
NIC: 1176866

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25030573188271120443
Fecha	2025-03-05
Cedula Persona Atendida:	73133315
Nombre Persona Atendida:	GIOVANY ARNEDO MERCADO
Asunto:	COBROS POR MATERIALES
Motivo:	QUEJA AGUACAR
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ORIENTA AL USUARIO A ESPERAR RESPUESTA DE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, USUARIO GIOVANNY ARNEDO, POLIZA: 854123, CEDULA: 90667845

Responsable:



HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR
C.C 73188271

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25030573188271120405
Fecha	2025-03-05
Cedula Persona Atendida:	45439257
Nombre Persona Atendida:	NASLI ROCA HERRERA
Asunto:	ALTO CONSUMO FACTURADO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ORIENTA AL USUARIO A REALIZAR CONVENIO CON LA EMPRESA AFINIA, USUARIO; NASLY NAVARRO, CEDULA: 45145689

Responsable:



HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR
C.C 73188271

Cartagena de indias marzo 05 de 2025.

Señora:

AFINIA

OLGA SALCEDO

Energía Social AFINIA

Asunto: Solicitud de Revisión y Ajuste en el Cobro del Servicio de Energía

Respetada Señora Salcedo,

Evangelina Polo de Rua C.C. No. 45.424.745 residenciada Barrio Olaya Herrera, Sector Rafael Núñez, Calle de la Villa Teléfono:3053309898, Me dirijo a usted en mi calidad de usuaria del servicio de energía eléctrica prestado por AFINIA, con el ID de cobros 992412148943 y NIC 6832115, para exponer la situación que me afecta y solicitar una pronta solución.

Desde hace un tiempo, he notado que el cobro mensual de mi factura de energía eléctrica ha sido excesivamente alto, alcanzando actualmente un valor de $530.000, suma que no corresponde a mi consumo real. Me están cobrando por dos viviendas, a pesar de que solo hago uso del servicio en una de ellas. Según entiendo, la empresa emplea un totalizador para dividir el consumo entre varias viviendas, lo cual genera una distribución desigual, ya que algunas consumen más que otras. En mi caso, mi consumo es considerablemente menor al reflejado en la facturación.

Cabe resaltar que soy madre cabeza de hogar, actualmente sin empleo, y tengo a mi cargo un hijo en condición de discapacidad, lo que me convierte en sujeto de protección especial según la normatividad vigente. Debido a mi situación económica y familiar, me es imposible asumir un pago tan elevado, por lo que solicito la revisión y ajuste de mi factura de energía.

En virtud de lo anterior, acudo a las disposiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, en particular su artículo 96, que establece la obligación de las empresas de servicios públicos de garantizar la medición individual de consumos y aplicar tarifas justas a los usuarios. Asimismo, solicito se tenga en cuenta el artículo 99 de la misma ley, que hace

referencia a los derechos de los usuarios en relación con la facturación y la protección de poblaciones vulnerables.

Por lo anterior, solicito:

La verificación del método de facturación basado en el totalizador y la aplicación de medidas correctivas para evitar cobros injustos.

La aplicación de beneficios o descuentos dirigidos a población en condición de vulnerabilidad, de acuerdo con la normatividad vigente.

Agradezco su pronta atención y solución a esta problemática que afecta mi estabilidad económica y la de mi familia. Quedo atenta a su pronta respuesta.

Atentamente,

Evangelina Polo de Rua

C.C. No. 45.424.745

Cartagena de indias D. T y C 05 de marzo de 2025.

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

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Contrato No.215361

NAYID LOZANO, mayor de edad, residenciada en esta ciudad, barrio el socorro plan 554 manzana 100 lote 22, teléfono 3004449715, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuario del servicio de gas prestado por la empresa Surtigas S.A. E.S.P. desde hace mucho tiempo.

SEGUNDO. En el mes de marzo de 2025, la empresa remitió la factura del mes de FEBRERO por valor de pagar del mes por $527.033, donde relacionaban consumo recuperado, este último facturado en forma exagerada sin justificación alguna, debido a que estoy completamente convencido y considero que no corresponde a la cantidad de M3 consumidos en la vivienda ya que ella prácticamente esta desocupada. y casi no utilizo gas, es de aclarar que si no hago uso del servicio no llega consumo razón por la cual la empresa me persigue (**Ver el historial de mis consumos)**.

TERCERO. Por lo que depreco con el debido respeto acostumbrado que me reajusten dicha factura de acuerdo con el promedio histórico de mis consumos, como lo preceptúa la Ley 142 de 1994.

CUARTO. En ese sentido, no entiendo las razones en las que fundamenta la empresa su recuperación de consumos, teniendo en cuenta que durante los periodos presuntamente recuperados- el consumo fue efectivamente leído, tal como se verifica en ambas facturas.

QUINTO. La recuperación de consumos seria justificada en la medida que las lecturas no hubieran sido registradas por mi equipo de medida y consignados en la factura por parte de **SURTIGAS S.A. E.S.P.**

SEXTO. Ahora, en relación con la factura del mes de febrero **de 2025**, considero que la empresa **SURTIGAS S.A. E.S.P.**, en ningún momento se dignó en realizar una investigación de fondo en mi caso, con el fin de detectar a que se debió esa **VARIACION SIGNIFICATIVA** que se presentó en mis consumos en el mes que estoy reclamando. Al respecto, me permito citar el en la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

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

PETICIÓN

1. Sírvase **RELIQUIDAR** la factura del mes de febrero de 2025, con base en el promedio de mis consumos en los últimos seis (5) períodos, anteriores a los meses reclamados.
2. **SOLICITO** que se practique una **REVISIÓN TÉCNICA** lo más urgente posible indicándome con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.
3. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo mientras le dan tramite de fondo a mi solicitud

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada

Cordialmente,

NAYID LOZANO
CONTRATO: 215361