	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.7569358	
OBJETO	"Contrato de prestación de servicios profesionales temporal por parte del contratista como abogada y de conformidad a la experiencia e idoneidad requeridas por la Personería Distrital de Cartagena para actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de Personería Delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo."
VALOR DEL CONTRATO	$ 15400000
PLAZO DE EJECUCION	7 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	27 de Febrero del 2025
FECHA INICIO CONTRATO	27 de Febrero del 2025
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1047430707
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
VALOR PAGO PARCIAL:	2200000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 27 de Marzo al 26 de Abril del 2025

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	2503311047430707124253	2025-03-31	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ANALISIS DE COMITÉ	NOMBRE: YARMILUZ MARRUGO PEREIRA NIC: 6585307 DIRECCIÓN: PASACABALLO NUEVO PORVENIR CALLE 12 #20- 20 TELÉFONO: 3113129773 CORREO ELECTRÓNICO: YARMILUZMARRUGO@GMAIL.COM CASO: TIENE DEUDA CON AFINIA POR VALOR DE $11.151.574. (MANIFIESTA USUARIA QUE LE PUSIERON MULTA POR FRAUDE. NO TRAE PRUEBAS) PERO DICE QUE EN EL LOCAL ROBARON Y SE METIERON POR EL MEDIDOR POR ESO SE DESPRENDIÓ. TIENE DEUDAS DESDE PANDEMIA. SOLICITA DESCUENTO Y ACUERDO DE PAGO. EL RECIBO ESTÁ A NOMBRE DEL SEÑOR DAGOBERTO MARRUGO PADRE DE LA SOLICITANTE QUIEN FALLECIÓ HACE EN EL 2021. LA SOLICITANTE FUE AFINIA A SOLICITAR ACUERDO DE PAGO PERO SE NEGARON PORQUE NO ERA TITULAR Y LE PEDÍAN UNA SERIE DE DOCUMENTOS QUE NO TENÍA. SÓLO TIENE ACTA DE DEFUNCIÓN. SE TOMAN DATOS PARA TRATAR SU CASO EN COMITE CON LA EMPRESA AFINIA
2	2503311047430707124265	2025-03-31	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	MALA PRESTACION DEL SERVICIO	SE LE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA QUIEN MANIFIESTA QUE TIENE ARRENDADO BIEN INMUEBLE, QUE INQUILINOS NO REALIZAN PAGOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS. SE LE INDICAN LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER PARA PODER REALIZAR SOLICITUD DE RUPTURA DE SOLIDARIDAD, EN LOS SERVICIOS DE AFINIA Y AGUAS DE CARTAGENA.
3	2503311047430707124270	2025-03-31	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE ATIENDE A USUARIA LEDIS JULIO MERCADO, LA EMPRESA AFINIA LE CORTO EL SERVICIO DE ENERGIA, Y TIENE UNA QUEJA PENDIENTE ANTE LA SUPERSERVICIOS, LA DELEGADA, SE COMUNICO CON LA SUPER PARA QUE REMITIERA EXPEDIENTE A LA EMPRESA AFINIA Y CONOCIERAN DEL PROCESO. EMPRESA AFINIA CONECTARA EL SERVICIO DE ENERGIA.
4	2503311047430707124276	2025-03-31	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE LE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA NICOLOSA VEGA DE MARTINEZ, QUIEN PRESENTO RECLAMO FRENTE AL CONSUMO DEL MES DE ENERO DE 2025 POR ALTO CONSUMO FACTURADO, DONDE LA EMPRESA CON DECISION EMPRESARIAL 2025-1506-20962-S DE FECHA 10 DE MARZO DE 2050, REVOCA LA DECISION Y MODIFICA EL PERIODO DE ENERO DE 2025 DE 345 M3 A 11M3. SE LE EXPLICA A LA USUARIA QUE LA DECISION FUE FAVORABLE Y ENTIENDE LO EXPLICADO. POLIZA 579778

5	2503311047430707124283	2025-03-31	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE LE BRINDA ASESORIA AL USUARIO REGINO BLANDON SALAS, POLIZA 578630 QUIEN PRESENTO RECLAMO ANTE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA EL 19 DE MARZO DE 2025, S ELE EXPLICA AL USUARIO QUE LOS 15 DIAS HABILES PARA QUE LA EMPRESA EMITA UNA DECISION DE FONDO VENCEN EL 10 DE ABRIL DE 2025. QUE UNA VEZ LO NOTIFIQUEN ESTE ATENTO SI LA RESPUESTA NO ES FAVORABLE PARA QUE INTERPONGA LOS RECURSOS DE LEY.
6	2503311047430707124311	2025-03-31	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBROS INDEBIDOS	ELABORE DERECHO DE PETICION USUARIA MARIA CLAUDIA SERRANO BLANCO. CEDULA NO. 1.002.343.478 DE CARTAGENA, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA.
7	2503311047430707124313	2025-03-31	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	CONSUMO ESTIMADO	SE LE EXPLICA AL USUARIO BORIS BERTEL GUERRERO, QUE LA RESPUESTA QUE EMITE LA EMPRESA AFINIA FRENTE AL RECLAMO PRESENTADO POR EL MES DE FEBRERO DE 2025, FUE FAVORABLE. LA EMPRESA ACCEDE A LO PEDIDO NIC 7531970
8	2503311047430707124319	2025-03-31	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE ELABORA USUARIA YAMISLEY MORALES OCHOA. DERECHO DE PETICION FRENTE AL DOCUMENTO SOPORTE DEL CONSUMO NO REGISTRADO PENDIENTE POR FACTURAR1183299314, FECHADO EL 28 DE MARZO DE 2025, POR UN TOTAL DE $756.701.62, EQUIVALENTES A 760 KWH. NIC. 1183299
9	2504021047430707124695	2025-04-02	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE ELABORO DERECHO DE PETICION A LA USUARIA MARIA DEL CARMEN CHASOY, FRENTE A LA PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA. NIC. 1250051.
10	2504021047430707124699	2025-04-02	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA LUZ MEY BARBOSA MARQUEZ, QUIEN PRESENTO RECLAMO ANTE LA EMPRESA AFINIA EL DIA DE HOY 2 DE ABRIL DE 2025, SE LE EXPLICA QUE LA EMPRESA TIENE 15 DIAS HABILES PARA EMITIR DECISION EMPRESARIAL, UNA VEZ LA NOTIFIQUE SI LA RESPUESTA ES DESFAVORABLE VENIR A ESTA DEPENDENCIA TODA VEZ QUE LA LEY DA 5 DIAS HABILES PARA INTERPONER RECURSOS. ENTIENDE LO EXPLICADO.
11	2504021047430707124750	2025-04-02	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	CAMBIO DE MEDIDOR	SE ELABORO DERECHO DE PETICION USUARIO ALEJANDRO RUIZ PEREZ BURGOS C.C. NO. 73.119.246 DE CARTAGENA, NIC 1200241, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA
12	2504021047430707124775	2025-04-02	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ANALISIS DE COMITÉ	Usuaria: María Betty Rodas Nic: 1363874- 1363875 (primer y segundo piso) Teléfono: 3156054528 Dirección: Torices san Pedro y libertad carrrera 11#55-20 Caso: Afinia instalo medidores en el mes de agosto de 2024. Los recibos llegaron con nombres y dirección errada. Ya el nombre fue corregido, pero la dirección NO. Afinia le solicita a usuaria certificado de tradición y libertad pero el predio no está legalizado solo tiene minuta. La cual no coincide con dirección que ella manifiesta, aporta certicado catastral. Los recibos de los vecinos si llega con dirección correcta. El repartidor es vecino por eso entrega recibos. Cuando estuvo de vacaciones los recibos no llegaron. No encontraban dirección. Igual solicita visita con censo de carga. Facturas muy altas para su consumo. Solicita acuerdo de pago y rebaja.
13	2504021047430707124788	2025-04-02	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202471319259, FECHADA 15 DE OCTUBRE DE 2024. (NIC NO.6528491). USUARIA EDELMIRA ANGULO LLERENA
14	2504021047430707124799	2025-04-02	RECURSOS DE QUEJA	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO A LA USUARIA MARTA PEREZ RECURSO DE QUEJA CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202570185874, FECHADA 27 DE MARZO DE 2025, EMITIDA POR LA EMPRESA AFINIA S.A. E.S.P. NIC- 1186063
15	2504101047430707126329	2025-04-10	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORO DERECHO AL USUARIO JOAQUIN MARQUEZ MARTINEZ, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA, POR FUNDAMENTO Y SOPORTES DEL CONSUMO NO REGISTRADO PENDIENTE POR FACTURAR 1176776312, FECHADO EL 31 DE MARZO 2025, POR UN TOTAL DE $623.830, EQUIVALENTES A 588 KWH
16	2504101047430707126339	2025-04-10	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE ELABORO DERECHO DE PETICION A LA USUARIA LILIANA PATRICIA ALVAREZ CABANA, QUIEN SOLICITA CAMBIO DE SUSCRIPTOR ANTE LA EMPRESA AFINIA. NIC. 1257565
17	2504101047430707126356	2025-04-10	RECURSOS DE QUEJA	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE LE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA GERLEIN DEL CARMEN CUADRADO JULIO, EN LA ELABORACION DE RECURSO DE QUEJA CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO SURTI-COM S-2432122025, FECHADA 04 DE ABRIL DE 2025, EMITIDA POR LA EMPRESA SURTIGAS S.A. E.S.P. CONTRATO. 501093
18	2504101047430707126361	2025-04-10	COMITES	COBRO DE TARIFA ESTIMADA	SE ENVIA CASO A COMITE TODA VEZ QUE LA EMPRESA AFINIA VIENE ESTIMANDO CONSUMOS HACE MAS DE 5 AÑOS Y NO CORRIGE PROBLEMATICA, MEDIDORES NO SIRVEN Y ESTAN UBICADOS EN POSTE. NIC. 7403826. USUARIA ROSA YAMILE BLANCO C.C. 26.901.189
19	2504101047430707126372	2025-04-10	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORO DERECHO DE PETICION USUARIA JULIA MARIA ANGULO DE OCHOA, POR ALTO CONSUMO FACTURADO POR LA EMPRESA AFINIA NIC. 1188741

20	250410104743070712638 4	2025-04-10	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE TOMAN DATOS A USUARIO PARA TRATAR CASO EN COMITE, USUARIO SOLICITA UN DESCUENTO Y UNIFICAR ACUERDOS DE PAGO NIC. 1145788. USUARIO DUPERLEY CUELLO CHAVEZ.
21	250410104743070712641 5	2025-04-10	RECEPCION DE QUEJA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORA RECURSO DE QUEJA CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202570190632, FECHADA 31 DE MARZO DE 2025, EMITIDA POR LA EMPRESA AFINIA S.A. E.S.P. NIC. 1234522. USUARIO LUIS CARLOSQUESEDO MELENDEZ
22	250410104743070712643 8	2025-04-10	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ELABORA RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202570207106 FECHADA 08 DE ABRIL DE 2025. (NIC NO. 1397075). USUARIA ESTEFANIS ARENAS TORRES
23	250410104743070712644 8	2025-04-10	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE ELABORO RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202570205174 CON FECHA DE EXPEDICION 07 DE ABRIL DE 2025. NIC. 1182796, USUARIO PETRONA DAUTT POLO C.C. NO. 45.464205
24	250410104743070712645 0	2025-04-10	COMITES	ALTO CONSUMO	SE RECEPCIONA QUEJA DEL USUARIO MANUEL DE LA BARRERA DIAZ, PARA TRATAR SU CASO EN COMITE: USUARIO SOLICITA DESCUENTO A DEUDA Y ACUERDO DE PAGO. DEUDA POR VALOR TOTAL DE $14.615.282.USUARIO MANIFIESTA QUE FUE AFINIA SOLICITANDO ACUERDO DE PAGO Y LA EMPRESA EXIGÍA LA SUMA DE $3.000.000 CANTIDAD DE DINERO QUE NO TIENE. NIC. 1182915- 7976372
25	250422104743070712726 4	2025-04-22	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORO DERECHO PETICION A LA USUARIA CARMEN ALICIA SALCEDO DE LA HOZ, FRENTE A SU PROBLEMATICA POR ALTO CONSUMO FACTURADO POR LA EMPRESA AFINIA. NIC 1177522
26	250422104743070712730 2	2025-04-22	RECURSOS DE QUEJA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE ELABORO RECURSO DE QUEJA A LA USUARIA SAIDA MARIA PADILLA PEÑATE, TODA VEZ QUE LA EMPRESA AFINIA RECHAZO SUS RECURSOS POR SUPUESTAMENTE PRESENTARLOS EXTEMPORANEOS. NIC. 1137227. SE LE EXPLICO A LA USUARIA COMO RADICAR EN LA SUPERSERVICIOS RECURSO DE QUEJA.
27	250422104743070712731 0	2025-04-22	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE HIZO ACOMPAÑAMIENTO A LA USUARIA QUIEN ENVIARA LOS DATOS DE LAS DECISIONES EMPRESARIALES CON EL FIN DE COADYUVAR ANTE LA SUPERSERVICIOS. TODA VEZ QUE ESTA ESPERANDO RESPUESTA DESDE EL AÑO 2023
28	250422104743070712732 3	2025-04-22	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA DORA INES BUELVAS ARRIETA, FRENTE A LA FUNDAMENTO Y SOPORTES DEL CONSUMO NO REGISTRADO PENDIENTE POR FACTURAR", EN RAZÓN A UNA SUPUESTA ACOMETIDA FRAUDULENTA CONSISTENTE EN: CONEXIONES ELÉCTRICAS ALTERADAS O INTERVENIDAS (INVERTIDAS) – PUENTE EXTERNO EN BORNERA (EL MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE) EQUIPO DE MEDIDA ADULTERADO – MEDIDOR CON TAPA VERIFICADORA PERFORADA OTROS- MEDIDOR PRESENTA ERROR EN LA MEDIDA. EMITIDO POR LA EMPRESA AFINIA NIC. 1054395
29	250422104743070712734 7	2025-04-22	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE BRINDA ASESORIA USUARIO RAMIRO CEBALLOS TELLEZ. QUIEN SE LE INVITA IR A LAS OFICINAS DE LAEMPRESA AFINIA A BUSCAR RESPUESTA A LA PETICION PRESENTADA.
30	250422104743070712736 3	2025-04-22	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBRO DE TARIFA ESTIMADA	SE ELABORO DERECHO DE PETICION POR CONSUMO ESTIMADO EN EL MES DE ABRIL DE 2025. USUARIO EDWIN ANTONIO TRUJILLO PAJARO. NIC. 7759971
31	250422104743070712739 2	2025-04-22	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO FACTURADO	SE BRINDA ASESORIA AL USUARIO LUIS EDUARDO SERRANO PIMIENTA, EN LA ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202570213862, FECHADA 10 de abril de 2025. (NIC No. 1182237).
32	250422104743070712739 6	2025-04-22	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE BRINDA ASESORIA USUARIA LUZ MARINA TOBIAS SANTOS, NIC. 7503050. USUARIA MANIFIESTA INCONFORMISMO POR FACTURAS ACTUALES COMPARADAS CIN FACTURAS DEL 2021. PERO NO TRAE FACTURAS DEL 2025. SE LE EXPLICA QUE SOLO SE PUEDE PRESENTAR RECLAMO POR LOS ULTIMOS 5 MESES.
33	250422104743070712739 9	2025-04-22	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE HIZO LLAMADO Y NO ESTABA EN SALA



LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
1047430707

Cartagena de Indias, 24 de Abril del 2025

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista LIZ DAIANA SERNA FLOREZ , identificado(a) con cedula de ciudadania No. 1047430707, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.7569358 en su cuota No. 2 encontramos:

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

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

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

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

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

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

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

Revisó,



LUIS EDUARDO PALOMARES AMADOR
73138667

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

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7569358	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 27 de Febrero del 2025
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: LIZ DAIANA SERNA FLOREZ CC/NIT: 1047430707
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
1.6 Objeto:	"Contrato de prestación de servicios profesionales temporal por parte del contratista como abogada y de conformidad a la experiencia e idoneidad requeridas por la Personería Distrital de Cartagena para actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de Personería Delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo."
1.7 Plazo:	7 MESES
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	27 de Febrero del 2025
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7569358	
2.1 CDP No:	0014
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	0185
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 15400000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 2200000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7569358	
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 27 de Marzo al 26 de Abril 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 29 de Abril del 2025.

Rosabel Valencia C.

ROSABEL VALENCIA CASTRO
1143330481

	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	250331104743070712425 3
Fecha	2025-03-31
Cedula Persona Atendida:	45560954
Nombre Persona Atendida:	YARMILUZ MARRUGO PEREIRA
Asunto:	ANALISIS DE COMITÉ
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

NOMBRE: YARMILUZ MARRUGO PEREIRA NIC: 6585307 DIRECCIÓN: PASACABALLO NUEVO PORVENIR CALLE 12 #20- 20 TELÉFONO: 3113129773 CORREO ELECTRÓNICO: YARMILUZMARRUGO@GMAIL.COM CASO: TIENE DEUDA CON AFINIA POR VALOR DE $11.151.574. (MANIFIESTA USUARIA QUE LE PUSIERON MULTA POR FRAUDE. NO TRAE PRUEBAS) PERO DICE QUE EN EL LOCAL ROBARON Y SE METIERON POR EL MEDIDOR POR ESO SE DESPRENDIÓ. TIENE DEUDAS DESDE PANDEMIA. SOLICITA DESCUENTO Y ACUERDO DE PAGO. EL RECIBO ESTÁ A NOMBRE DEL SEÑOR DAGOBERTO MARRUGO PADRE DE LA SOLICITANTE QUIEN FALLECIÓ HACE EN EL 2021. LA SOLICITANTE FUE AFINIA A SOLICITAR ACUERDO DE PAGO PERO SE NEGARON PORQUE NO ERA TITULAR Y LE PEDÍAN UNA SERIE DE DOCUMENTOS QUE NO TENÍA. SÓLO TIENE ACTA DE DEFUNCIÓN. SE TOMAN DATOS PARA TRATAR SU CASO EN COMITE CON LA EMPRESA AFINIA

Responsable:



LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

Cartagena de indias D. T. y C., 31 de marzo 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 - 7716633

MARIA CLAUDIA SERRANO BLANCO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio Torres de Bicentenario Mz 76a Torre 2 apto. 403. teléfono: 3207507657, correo electrónico: asmuvi1322@gmail.com. En ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. Desde el año 2021, vengo presentando reclamos por consumo, toda vez los medidores estaban invertidos, situación que la empresa AFINIA S.A. E.S.P., se dignó a corregir en el año 2023. Pero para mi sorpresa la empresa no ha realizado las respectivas correcciones frente a la deuda en mi NIC. 7716633, donde me siguen cobrando energía que no me consumí que pertenecen al NIC 7716636.

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

PETICIÓN

1. SOLICITO se me entregue copia de las diferentes investigaciones que se llevaron a cabo frente a los medidores invertidos, más específicamente la que resuelve favorablemente la inversión del medidor identificado con NIC 7716633.

2. SOLICITO se realice el reajuste al que tengo derecho por estar invertidos los medidores; situación que no fue generada por mi culpa. Por ende, no puedo asumir una deuda que no me pertenece, y que no estoy en condiciones económicas de asumir.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada

Cordialmente,

MARIA CLAUDIA SERRANO BLANCO
C.C. No. 1.002.343.478 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 31 de marzo de 2024

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

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC – 1183299

YASMILEY MORALES OCHOA, mayor de edad y vecina de esta ciudad, residenciada en el barrio Torices calle 43 #14a 125, teléfono: 3016510404, correo electrónico: ymlinda1093@hotmail.com identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. Para mi sorpresa el 31 de marzo de 2025, recibí documento emitido por la empresa AFINIA: “Fundamento y soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar”, en razón a una supuesta acometida fraudulenta consistente en: DAÑO O RETIRO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA- MEDIDOR PRESENTA ERROR EN LA MEDIDA.

TERCERO. Lo extraño del asunto es que, para mi sorpresa, la empresa me entrego un soporte de cobro de energía consumida dejada de facturar de los que no tenían conocimiento los cuales no tienen fundamentación alguna, relacionado a continuación:

- ***Fundamento y Soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar1183299314,*** fechado el 28 de marzo de 2025, por un total de $756.701.62, equivalentes a 760 Kwh.

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

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

SEXTO. Por todo lo anterior, considero que se trata de un falso positivo cometido por los contratistas de la empresa, toda vez que, la visita del mes de octubre de 2024, no me notificaron de la visita para yo o alguien de mi familia estar presente en la

misma. Soy una persona conocedora de mis derechos y respetuosa de la Ley, por lo que nunca he manipulado el contador.

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

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

CONSIDERACIONES.

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

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

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

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

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

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

6. En este caso, la empresa pretende deducir a partir de las fotografías la existencia de la supuesta manipulación indebida, cuando en las mismas no se acredita esta situación. Que el medidor no este registrado en el sistema de gestión no significa que

haya sido manipulado, mucho menos que se deba a una conexión fraudulenta como así lo pretenden hacer ver, es mas dice que me aportan pruebas de lo dicho, pero la empresa solo hace entrega del fundamento soporte sin las debidas pruebas.

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

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

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

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

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

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

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

PETICIÓN

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

- ***Fundamento y Soportes del Consumo No registrado Pendiente Por Facturar 1183299314,*** fechado el 28 de marzo de 2025, por un total de $756.707, equivalentes a 760 Kwh.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

_____

YASMILEY MORALES OCHOA
C.C. No. 45.687.556 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 02 de abril de 2025.

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

REF: **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC - 1250051**

EBERTO RODRIGUEZ BRAVO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en el barrio Vista Hermosa Cr. 58 A Mz 1-9, 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**. Caracterizándome por el cumplimiento de cada una de mis obligaciones como suscriptor del servicio.

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM,** me facturó sin consentimiento un seguro llamado **PROTEGE TU MUNDO**, seguro que vengo cancelando sin conocimiento desde el mes de febrero de 2025, por valor de $20.102.

TERCERO. Valor que me rehusó a pagar toda vez que repito NO suscribí contrato con ninguna aseguradora, por lo que solicito a la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, en que me de los datos de quien fue la persona que suscribió este seguro, pues no lo he hecho, de ser lo contrario solicito copias del contrato del seguro con mi firma como suscriptor y titular del servicio.

CUARTO. Aclaro que soy una persona adulta mayor en condición de discapacidad, y vivo solo, por lo que estoy plenamente convencido que no acepte el seguro de PROTEGE TU MUNDO.

QUINTO. En ese sentido, la empresa no tiene ninguna justificación para haber facturado el cobro de este seguro PROTEGE TU MUNDO, hecho que nunca debió suceder, lo que evidencia la clara omisión de la empresa en sus obligaciones de cobrar los servicios prestados, lo que lleva a él detrimento de mi derecho como usuario de servicio del servicio. (Anexo facturas de los meses de febrero, marzo y abril de 2025), donde demuestro que injustamente me vienen cobrando este servicio.

SEXTO. Ahora hace más de 1 año la empresa viene cobrando un acuerdo de pago, acuerdo que NUNCA he suscrito, por valor de $ 14.980. por lo que solicito que se me expida un detallado de cuenta donde se especifique que periodos debo e igualmente, se me entregue copia del acuerdo de pago que debe estar suscrito por mi persona.

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

PRUEBAS

Solicito que se tenga en cuenta como tales las facturas emitidas bajo mi NIC 1250051.

PETICIÓN

1. Solicito la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM, ABSTENERSE de cobrar los valores el cobro del seguro PROTEGE TU MUNDO, por valor de $20.102.

2. Solicito copias del contrato firmado por mi nombre donde adquiero el seguro PROTEGE TU MUNDO.

3. Solicito la devolución de los valores cancelados de buena fe por valor de $20.102 por concepto del seguro PROTEGE TU MUNDO.

4. Solicito se me entregué copia del Acuerdo de pago suscrito por mi persona, toda vez como lo manifesté en los hechos, NUNCA suscribí acuerdo alguno.

5. Solicito se me entregue un detallado de cuenta.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

EBERTO RODRIGUEZ BRAVO
C.C. No. 15.015.938 de Lorica.

Cartagena de indias D. T. y C., 02 de abril de 2025.

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

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC - 1200241

ALEJANDRO RUIZ PEREZ BURGOS, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en el barrio Bosque Avenida Buenos Aires Transversal 50 #21 79, teléfono: 3017315859; 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**. Caracterizándome por el cumplimiento de cada una de mis obligaciones como beneficiario del servicio.

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM,** adelanto proceso administrativo llamado “Fundamento y soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar”, de una supuesta anomalía encontrada en mi medidor, situación que me sorprende porque la empresa AFINIA el 10 de octubre de 2024, realizo una jornada de cambio de medidores en el sector, sin una previa notificación a los usuarios.

TERCERO. Ahora, los contratistas de la empresa que usted gerencia, cambiaron el medidor ubicado en mi predio sin notificación previa de que iban a realizar dicha visita, sin embargo, los trabajadores me informaron que el cambio del medidor no tendría ningún costo.

CUARTO. Quiero dejar claro, que el medidor retirado en mi predio se encontraba en perfecto estado físico, como se puede demostrar en las fotografías tomadas el 10 de octubre de 2024, adjuntadas en el acta de irregularidad, donde se evidencia que el talco del medidor estaba repito en perfecto estado.

QUINTO. En el informe de Inspección, se puede evidenciar en las fotografías aportadas por ustedes que el talco del medidor esta partido. Lo que me hace dudar de la cadena de custodia del medidor, por lo que me atrevo afirmar que mi medidor fue alterado, después de retirado de mi predio.

SEXTO. Me opongo al cobro del medidor, toda vez que el medidor fue retirado de mi vivienda sin mi consentimiento, sin previo aviso, y además fue cambiado en una jornada que realizo la empresa en todo el sector. Y mi medidor estaba en perfecto estado cuando fue retirado.

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

PRUEBAS

Solicito que se tenga en cuenta los documentos que reposan en el expediente contentivo además el proceso administrativo “Fundamento y soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar”, dentro del NIC 1200241.

PETICIÓN

1. Solicito la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM, ABSTENERSE y ELIMINAR la factura No. 1200241306, donde se me cobra el medidor. Por las razones expuestas en los hechos.

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,

ALEJANDRO RUIZ PEREZ BURGOS
C.C. No. 73.119.246 de Cartagena

Cartagena de Indias, D.T y C, 02 de abril de 2025

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. **202471319259,** FECHADA 15 DE OCTUBRE DE 2024. (**NIC No.6528491**).

EDELMIRA ANGULO LLERENA, mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, con bien inmueble ubicado en Pasacaballo calle 11 cr 18-78, identificada como aparece al pie de micorrespondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal**, INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes.

HECHOS

1) El día 07 de octubre de 2024, 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 **RE9222202430633,** 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 24 de mayo de 2024, la empresa AFINIA practicó una visita técnica en las instalaciones eléctricas de mi bien inmueble identificado con el NIC 6528491, la cual fue consignada en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No.70563551, encontrándose en dicha visita una irregularidad consistente en: **ACOMETIDA FRAUDULENTA (EL MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE) – LINEA DIRECTA POR FUERA DE LA MEDIDA.**

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. 70563551 de fecha 24 de mayo 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 (EL MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE) – LINEA DIRECTA POR FUERA DE LA MEDIDA**. **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 No. 1080116 asociada al Acta de Revisión con orden de servicio No. 70563551 de fecha 24 de mayo 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 02 de abril de 2025, me notifique mediante AVISO 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 $106.770, pesos

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: La empresa en su decisión empresarial con CONSECUTIVO No. 202471319259 con fecha de expedición 15 de octubre de 2024, 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 (EL MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE) – LINEA DIRECTA POR FUERA DE LA MEDIDA.** También es más que cierto, Es más el día que practicaron la supuesta visita no se encontraba nadie en el inmueble toda vez que las personas que lo habitamos nos encontramos laborando en el día; por lo que en esta diligencia no me dieron la oportunidad de defenderme de las pruebas de campo que realizaron y a esto se le suma como manifesté anteriormente no se encontraba nadie en el inmueble el día de la visita, por lo que el procedimiento adelantado fue 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 estar presente y 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, ni me informaron que iban a realizar la visita técnica; 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. 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 este 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. 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, por la sencilla razón, de que mis consumos después de realizada la visita técnica en mi residencia son los mismos, ¿entonces dónde está la supuesta energía dejada de facturar? Respetuosamente yo los invito a que hagan un análisis profundo de mis consumos históricos. Por otro lado, se observa que la empresa pretende cobrarme una supuesta energía consumida dejada de facturar, sin ni siquiera dignarse hacer el análisis del histórico de mis consumos, pues, en la decisión

empresarial no hacen alusión a ello. Dicho análisis, es el que puede determinar si realmente hubo o no, E.C.D.F, porque 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 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 informada previamente por la empresa.

SEXTA: Ahora, la empresa NUNCA me envió los "Fundamento y soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar", para yo oportunamente pudiera defenderme, sino es porque mediante la plataforma de AFINIA, donde eventualmente realizo mis pagos, visualizo la factura por la suma de $106.770, que me acerque a la empresa y reclamo esa factura, me entero de este cobro.

SEPTIMA: Le solicito a la empresa AFINIA, que me envié soporte del ACTA DE VISITA, la cual desconozco quien la firma, toda vez que ese día en el predio no había nadie. Es mas muy respetuosamente solicito se investigue el procedimiento y a los funcionarios que la realizaron, toda vez que ha podido ser un montaje por parte de ellos.

OCTAVA: 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 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 suma de $106.770?. Que si bien es cierto parece una suma irrisoria es una cantidad de dinero que no tengo en mis bolsillos para asumir y menos cuando no he cometido ninguna irregularidad en mi vivienda.

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En 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 $106.077 pesos.

En el evento de que el recurso de reposición sea resuelto en forma desfavorable, deberá remitir el expediente completo dentro de los tres (3) días siguientes a la SSPD, para lo de su competencia, según lo preceptuado en la Circular Externa SSPD 000003 de 2004. A su vez solicito que se realice una Revisión Técnica a mi predio urgente.

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en la dirección física arriba indicada.

De usted, atentamente,

_____

EDELMIRA ANGULO LLERENA
C.C No. 45.456.056 de Cartagena

Cartagena de Indias D. T. y C., 02 de abril de 2025

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

REF: RECURSO DE QUEJA CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202570185874, FECHADA 27 DE MARZO DE 2025, EMITIDA POR LA EMPRESA AFINIA S.A. E.S.P. NIC- 1186063

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

HECHOS.

1). El día 10 de marzo de 2025, presenté recursos de reposición y en subsidio apelación, contra la decisión empresarial con radicado No. 202570139228 del 03 de marzo de 2025, el cual fue radicado con el No. RE221020251435.

2). Mediante la decisión empresarial objeto de este recurso de queja, la empresa respondió mis recursos de reposición y en subsidio de apelación el día 27 de marzo de 2025, según consecutivo No. 202570185874, del cual me notifiqué mediante correo electrónico el 28 de marzo de 2025; RECHAZANDOLOS, por improcedente, puesto que el usuario no canceló las sumas que no son objeto de reclamo, correspondiente a los meses de mayo y noviembre de 2024 y enero y febrero de 2025, por concepto de energía por valor de $5.878.372,75, el anterior valor no fue cancelado previa interposición del recurso en mención.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: Yo presenté mis recursos el día 10 de marzo de 2025, estando dentro del término legal establecido.

SEGUNDO: Ahora bien, frente la decisión de la prestadora de rechazar mi recurso “por improcedente, puesto que el usuario no canceló las sumas que no objeto de reclamo promedio históricos de consumos, correspondiente a los meses de mayo y noviembre de 2024 y enero y febrero de 2025, por concepto de energía por valor de $5.878.372,75” Quiero dejar bien claro que es una decisión ilegal y abusiva toda vez que la misma es totalmente falsa, vulnerándome así mi derecho constitucional y fundamental al debido proceso estipulado en el artículo 29 C.P

Quiero manifestar primero que los reclamos presentados corresponden a consumos estimados., Por lo que he venido presentando reclamos desde hace más de 2 años hasta la presente por el inconformismo con la empresa Afinia, de estar emitiendo facturas estimadas y la empresa no se ha dignado a realizar la respectiva investigación, por lo que mes a mes, me veo en la obligación de interponer derechos de petición y recursos mensuales sin que el problema sea corregido y sin realizar la respectiva investigación.

En consecuencia, todos los meses pago las sumas NO objeto de reclamo para poder radicar Los RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, por lo que no entiendo de donde saca la empresa que debo esos valores.

TERCERA: Honorable superintendente KEIDY MILENA DIAZ PLAZA, con el debido respeto acostumbrado me permito informarle que la empresa cometió un error al no darle tramite a mis Recursos, toda vez que he pagado las sumas no objeto de reclamo frente a los meses en reclamo por que la empresa me factura consumos estimados. Siendo así las cosas la empresa no tiene fundamentos jurídicos para rechazarme los recursos de Ley interpuestos. Por lo que le depreco a usted con el debido respeto acostumbrado que inste a la empresa que dé los trámites correspondientes a mis recursos.

PRUEBAS

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente contentivo. Y los pagos de las sumas no objeto de reclamo correspondiente a los meses de mayo y junio de 2024; enero y febrero de 2025.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

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

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

NOTIFICACION

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

De usted, atentamente,

YAZMINA PEREZ BERTEL
C.C. No. 45.450.361 de Cartagena

ANEXOS:

- Copia de la decisión empresarial, según consecutivo No.202570139228 del 03 de marzo de 2025.
- Copia de la decisión empresarial con consecutivo No. 202570185874, fechada 27 de marzo de 2025.
- Copia de los pagos de las sumas no objeto de reclamo correspondiente a los meses de mayo y noviembre de 2024
- Copia de los pagos de las sumas no objeto de reclamo correspondiente a los meses de enero y febrero de 2025.

Cartagena de Indias D.T. y C., 10 de abril de 2025

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

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC – 1176776

JOAQUIN MARQUEZ MARTINEZ, mayor de edad y vecino de esta ciudad, residenciado en el barrio Canapote Cra.15 calle 67 #67- 07, Teléfono: 3185473176, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. Para mi sorpresa el 07 de abril de 2025, recibí documento emitido por la empresa AFINIA: "Fundamento y soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar", en razón a una supuesta acometida fraudulenta consistente en: ACOMETIDA FRAUDULENTA (EL MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE) – ACOMETIDA AEREA INTERVENIDA (DERIVACION).

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

- ***Fundamento y Soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar 1176776312,*** fechado el 31 de marzo 2025, por un total de $623.830, equivalentes a 588 Kwh.

CUARTO. Estos cobros no tienen sustento alguno, ya que jamás he manipulado el aparato. Además, las tomas de lectura que se realizaron los meses anteriores, los funcionarios que toman la lectura pudieron haber visto o señalado la irregularidad y nunca lo hicieron. Lo anterior representa una clara vulneración a lo preceptuado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

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

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

CONSIDERACIONES.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PETICIÓN

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

- ***Fundamento y Soportes del Consumo No registrado Pendiente Por Facturar 1176776312,*** fechado el 31 de marzo de 2025, por un total de $623.830, equivalentes a 588 Kwh.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

JOAQUIN MARQUEZ MARTINEZ
C.C. No. 9.078.570 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 10 de abril de 2025

Señor
RICARDO JOSÉ ARANGO RESTREPO
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. 1257565.

LILIANA PATRICIA ALVAREZ CABARCAS, mayor de edad y vecina de esta ciudad, residenciada en el barrio Escallón Villa calle 7 de agosto # 30 E- 27 Cra 53., celular: 3163051909, 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 presentar el siguiente **DERECHO DE PETICIÓN** en base a los siguientes términos:

HECHOS

PRIMERO: Soy usuaria del servicio de energía, prestado hoy por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P - AFINIA FILIAL EPM., Siempre cumpliendo a cabalidad, con las obligaciones contraídas por la prestación del servicio público.

SEGUNDO: Desde el 04 de septiembre de 2019, soy propietaria del inmueble identificado con Nic 1257565, predio que se encuentra identificado con Matricula Inmobiliaria 060-298836.

TERCERO: Desde que el predio paso a mi propiedad esto es desde el 04 de septiembre de 2019, he venido haciendo uso y goce del inmueble.

PETICIÓN

1.- SOLICITO, de la manera más comedida se realice el cambio de Usuario y/o Suscriptor del NIC 1257565, el cual actualmente es la señora VICENTA BELLIDO NAVARRO a la señora LILIANA PATRICIA ALVAREZ CABARCAS identificada con C.C. No.45.758.710 de Cartagena.

PRUEBAS

Me permito adjuntar a la presente solicitud los siguientes documentos:

- Copia de mi cedula de ciudadanía.
- Copia del certificado de Tradición y Libertad expedido por la Oficina de Instrumentos Públicos de Cartagena, del bien inmueble identificado con Matricula Inmobiliaria No. 060-298836.
- Copia de un recibo donde se puede evidenciar que me encuentro Paz y Salvo con la empresa AFINIA.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

LILIANA PATRICIA ALVAREZ CABANA
C.C No. 45.758.710 de Cartagena

Cartagena de Indias D. T. y C., 13 de septiembre de 2024

Doctora.
CLAUDIA JIMÉNEZ MARTÍNEZ
Directora Territorial Norte Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios.
Sede territorial Carrera 7 No. 43- 25. Edificio Sura
Córdoba, Montería
E.S.D.

REF: RECURSO DE QUEJA CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO SURTI-COM S-2432122025, FECHADA 04 DE ABRIL DE 2025, EMITIDA POR LA EMPRESA SURTIGAS S.A. E.S.P. **CONTRATO. 501093**

EDINSON ENRIQUE ARELLANO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma; En mi calidad de SUSCRIPTOR del servicio de gas domiciliario prestado por la empresa SURTIGAS S.A. E.S.P., y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO EL RECURSO DE QUEJA**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes.

HECHOS.

1). El día 18 de marzo de 2025, presenté recursos de reposición y en subsidio apelación, contra la decisión empresarial con radicado No. 162205985 de fecha 13 de marzo de 2025, el cual fue radicado con el No. CRSF0442682025.

2). Mediante la decisión empresarial objeto de este recurso de queja, la empresa respondió mis recursos de reposición y en subsidio de apelación el día 04 de abril de 2025, según consecutivo No. SURTI-COM S-2432122025, la cual me notificaron mediante correo electrónico el 09 de abril de 2025; RECHAZANDOLOS, por improcedente, puesto que la empresa advierte sobre la imposibilidad de resolver sobre el mismo atendiendo a quien suscribe el escrito impugnatorio trata de una persona distinta a la que dio inicio a la actuación administrativa.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: No cabe dudas primero, que el recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación fue interpuesto dentro de la oportunidad legal. Y que si bien es cierto quien lo suscribió no fue la misma persona quien inicio la actuación administrativa, si es el SUSCRIPTOR del contrato, tal como se evidencia en la factura de gas domiciliario.

SEGUNDO: Ahora bien, frente la decisión de la prestadora de rechazar mi recurso por “imposibilidad de resolver sobre el mismo atendiendo a quien suscribe el escrito impugnatorio trata de una persona distinta a la que dio inicio a la actuación administrativa.” Quiero dejar bien claro que es una decisión ilegal y abusiva toda vez que no tuvo en cuenta que quien suscribe los Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, esta completamente legitimado para presentarlo, toda vez que es el Suscriptor del Servicio de Gas domiciliario.

Es así, como la ley 142 de 1994 en su artículo 152 nos indica que: *Derecho de petición y de recurso.* Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el **suscriptor o usuario** pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Mi persona quien suscribió el Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación, contra la Decisión Empresarial No. 162205986 de fecha 13 de marzo de 2025, es el contratante del servicio de gas domiciliario REPITO me encuentro totalmente legitimado para presentar Recursos.

TERCERA: Honorable superintendente CLAUDIA JIMÉNEZ MARTÍNEZ, con el debido respeto acostumbrado me permito informarle que la empresa cometió un error al no darle tramite a mis Recursos, toda vez que la empresa SURTIGAS, no tuvo en cuenta que el suscriptor del servicio de Gas Domiciliario es la misma persona que suscribió los Recursos, y que por tal sentido me encuentro plenamente LEGITIMADO para presentar, radicar Derechos de petición y Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación. Siendo así las cosas la empresa no tiene fundamentos jurídicos para rechazarme los recursos de Ley interpuestos. Por lo que le depreco a usted con el debido respeto acostumbrado que inste a la empresa que dé los trámites correspondientes a mis recursos.

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

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

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en el barrio Olaya Herrera, sector Rafael Núñez calle 35 #51- 39, en la ciudad de Cartagena, y en el correo electrónico: gcuadradojulio@gmail.com

De usted, atentamente,

EDINSON ENRIQUE ARELLANO
C.C. No. 73.005.872 de Cartagena

ANEXOS:

- Copia de la decisión empresarial, con consecutivo No. SURTI- COM S-2432122025 de fecha 04 de abril de 2025.

Cartagena de indias D. T. y C., 10 de abril de 2025.

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

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Nic - 1188741

JULIA MARIA ANGULO DE OCHOA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio Manga carrera 25 #28- 34, En ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me facturo un consumo que considero demasiado elevado, en los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2025, sin justificación alguna. Es por esto que estoy completamente convencida que en mi casa no se consume esta cantidad de kWh, sin haber variaciones en el número de personas que habitan el inmueble o el uso dado a los electrodomésticos.

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

CUARTO. Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.,** en ningún momento se dignó a notificar el cambio del medidor, el cual realizaron en el mes de Agosto, es más los contratistas que realizaron el cambio del medidor, lo realizaron de manera arbitraria toda vez que en la vivienda no había nadie al momento de realizar dicho cambio, por lo que no entiendo como realizan esos trabajos sin la debida autorización del usuario; Como no había nadie en la vivienda, fue hasta hace poco que nos dimos cuenta del cambio que realizo la empresa. Violando así el debido proceso, toda vez que desconozco el motivo por el cual realizaron el cambio del medidor, y quien firmó el acta de visita. Cabe aclarar que el anterior medidor funcionaba correctamente.

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

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

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

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

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

PETICIÓN

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

2. **SOLICITO** se realice un **REAJUSTE** y reliquidación de las facturas de los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2025.

3. **SOLICITO** se me brinde un informe detallado de la deuda por valor de $4.520.150, toda vez que desconozco a que hace referencia esos valores.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

JULIA MARIA ANGULO DE OCHOA
C.C. No. 33.118.635 de Cartagena

Cartagena de Indias D. T. y C., 10 de abril de 2025

Doctora.
CLAUDIA JIMÉNEZ MARTÍNEZ
Directora Territorial Norte Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios.
Sede territorial Carrera 7 No. 43- 25. Edificio Sura
Córdoba, Montería
E.S.D.

REF: RECURSO DE QUEJA CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202570190632, FECHADA 31 DE MARZO DE 2025, EMITIDA POR LA EMPRESA AFINIA S.A. E.S.P. **NIC. 1234522**

LUIS CARLOS QUESEDO MELENDEZ, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma; En mi calidad de usuario del servicio de energía eléctrica prestado por la empresa AFINIA S.A. E.S.P., y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO EL RECURSO DE QUEJA**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes.

HECHOS.

1). El día 11 de marzo de 2025, presenté recursos de reposición y en subsidio apelación, contra la decisión empresarial con radicado No. 202471445267 de fecha 26 de noviembre de 2024, el cual fue radicado con el No. RE2220202475722.

2). Mediante la decisión empresarial objeto de este recurso de queja, la empresa respondió mis recursos de reposición y en subsidio de apelación el día 31 de marzo 2025, según consecutivo No. 202570190632, la cual me notificaron Personalmente el 08 de abril de 2025; RECHAZANDOLOS, por extemporáneo, puesto que según la empresa la decisión recurrida fue notificada mediante publicación web el 23 de diciembre de 2024, desfijada el día 30 de diciembre de 2024, venciendo el termino máximo para la presentación de los recursos el 08 de enero de 2025.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: Radique mis recursos el 11 de marzo de 2025, toda vez que la empresa me notifico el 10 de marzo de 2025, así que no entiendo porque RECHAZA según ella por EXTEMPORANEO, la empresa NUNCA me notifico en mi vivienda, puesto que conocía mi dirección física, por lo que me vi en la obligación de acercarme personalmente a las instalaciones de la empresa AFINIA, a buscar la respectiva respuesta.

SEGUNDO: Ahora bien, frente la decisión de la prestadora de rechazar mi recurso por "por extemporáneo, puesto que según la empresa la decisión recurrida fue notificada mediante publicación web el 23 de diciembre de 2024, desfijada el día 30 de diciembre de 2024, venciendo el termino máximo para la presentación de los recursos el 08 de enero de 2025." Quiero dejar bien claro que es una decisión ilegal y abusiva toda vez que la publicación web en servicios públicos domiciliarios se realiza cuando NO se conoce la información del destinatario. Y la empresa podía muy bien notificarme a mi dirección física.

Es así, como el Artículo 69, nos indica: ***Notificación por aviso***: *"Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.*

El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso*.*

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal."

Esta publicación se realiza una vez vencidos los cinco (5) días para la notificación personal; conforme a lo dispuesto en los artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

TERCERA: Honorable superintendente CLAUDIA JIMÉNEZ MARTÍNEZ, con el debido respeto acostumbrado me permito informarle que la empresa cometió un error al no darle tramite a mis Recursos, toda vez que la empresa AFINIA, conocía mi dirección física, la cual esta plasmada en el recibo de energía, como en el derecho de petición interpuesto, para poder hacer una notificación personal. Siendo así las cosas la empresa no tiene fundamentos jurídicos para rechazarme los recursos de Ley interpuestos. Por lo que le depreco a usted con el debido respeto acostumbrado que inste a la empresa que dé los trámites correspondientes a mis recursos.

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

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

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en el barrio Blas de Lezo calle 20 Mz 7-21, en la ciudad de Cartagena y en el celular: 3004078742.

De usted, atentamente,

LUIS CARLOS QUESEDO MELENDEZ
C.C. No. 9.085.275 de Cartagena

ANEXOS:

- Copia del Recurso de Reposición en subsidio de Apelación, contra la decisión empresarial con consecutivo No. 202471445267 de fecha 26 de noviembre de 2024.
- Copia de la decisión empresarial, con consecutivo No. 202570190632 de fecha 31 de marzo de 2025.

Cartagena de Indias D.T. y C., 10 de abril de 2025

Doctor.
RICARDO JOSÉ ARANGO RESTREPO
Gerente de Afinia—Grupo Epm. S.A. E.S.P.
E. S. D.

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. **202570207106** FECHADA 08 DE ABRIL DE 2025. **(NIC No. 1397075)**.

SILFREDO OROZCO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad en el barrio la maría calle 44 Cra.35 -178, correo electrónico: orozcovenecias@gmail.com. En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 19 de marzo de 2025 presenté PQR en esa empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE2210202512235,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado y lo emitido no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante esos periodos de facturación, igualmente que el medidor esta invertido con el de mi vecina.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 1397075 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).** Le manifestamos que su medidor se encuentra recién instalado, por lo que es conveniente indicar que los medidores salen de los Laboratorios debidamente calibrados y con sus respectivos sellos de seguridad para cumplir con los parámetros establecidos por la división de Metrología de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)… **c).** Por lo anterior, puede apreciar que el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica en su marcación. le informamos que no se accede a su reclamación y en consecuencia se confirman los valores facturados en el periodo reclamado.

3). El día 08 de abril de 2025, me notifique mediante correo electrónico de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta adiada el día 08 de abril de 2025, me informa que en atención al escrito radicado el día 19 de marzo de 2025, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el periodo de FEBRERO y MARZO 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 ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado.

Toda vez que mi medidor esta invertido con el de mi vecina, la empresa no tuvo en cuenta el acta de visita No. 706136, de la visita realizada en el mes de marzo de 2025, donde el contratista de su empresa consigna: “predio ocupado se revisa medidor tomando voltaje y suspende se realiza prueba de conmutación…medidor encontrado en fachada… pertenece al NIC….. (lastimosamente la copia del acta entregada no es clara, pero en la original se debe ver perfectamente lo consignado por el contratista que

realizo la visita en mi predio). Por ende, NO entiendo la empresa AFINIA, porque para dar respuesta a mi petición no tuvo en cuenta el acta de visita No. 706136.

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

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar los meses de FEBRERO y MARZO 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. La empresa solo se dignó a responder que no existe desviación significativa, sin realizar la respectiva investigación de fondo. Y sorprende que envían hacer una visita, pero no tienen en cuenta lo observado por el contratista y lo consignado en el acta No. 706136.

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe ese consumo alto que se presentó en mi vivienda en el periodo de facturación de febrero y marzo 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 cargaran al suscriptor o usuario según el caso.** Cosa que nunca se tuvo en cuenta en mi caso, a pesar que se lo hice saber a la empresa antes de presentar estos recursos, además, sigue empecinada que soy yo quien tengo la culpa de que mis consumos sean elevados, como me lo hace saber en la decisión empresarial. Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

QUINTA: La prestataria Afinia S.A. E.S.P, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que analizado los consumos anteriores, se puede apreciar que estos presentan secuencia lógica en su marcación, los mismos se dan por diferencia de lecturas tomadas del aparato de medición que se encuentra en perfecto estado de funcionamiento y por lo tanto los consumos facturados por la empresa son correctos y se ajustan al ordenamiento legal, por consiguiente no existe una desviación significativa en mis consumos y que se confirman los valores facturados. Respuesta la cual considero simplista y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo**. En los usuarios residenciales, se considera desviación significativa, si el consumo presenta un por cientos **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del **100%.** Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué:** La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un cuatrocientos por ciento 370% en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un cien por ciento 100%, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios.

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

SEPTIMA: El solo hecho de no existir desviación significativa frente a los consumos anteriores no significa que Afinia no se preocupe por indagar la causa del alto consumo facturado en el mes reclamado, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo. Sin tener en cuenta que la empresa no se ha dignado a realizar la respectiva investigación a mi caso, esto es ir a realizar la respectiva visita técnica, donde se revisen los aparatos de medida y el respectivo censo de carga y que lo consignado en las actas igualmente sea corregido en el sistema de la empresa. Porque nada se hace que los contratistas observen, corrijan, pero en el sistema de la empresa AFINIA, NO se haga la respectiva corrección.

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

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

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

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

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

PETICION.

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá reliquidar la factura correspondiente al periodo de facturación de FEBRERO y MARZO de 2025.

Solicito que los números de los medidores sean corregidos teniendo en cuenta los NIC, o en su defecto sea corregido los NICs de acuerdo a los números de los medidores.

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

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

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

NOTIFICACION.

Recibo notificación en la dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

SILFREDO OROZCO
C.C. No. 1.047.459.785 de Cartagena

Cartagena de Indias, D.T. y C., 10 de abril de 2025

Doctor.
RICARDO JOSÉ ARANGO RESTREPO
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. **202570205174** CON FECHA DE EXPEDICION 07 DE ABRIL DE 2025. **NIC. 1182796**

PETRONA DAUTT POLO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad y con residencia en el barrio Torices sector chambacu carrera 14 No. 32- 207. En calidad de usuaria del servicio de energía eléctrica prestado por esa empresa y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO 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 18 de marzo 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 **RE2210202512034,** 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 24 de octubre de 2024, la empresa AFINIA practicó una visita técnica en las instalaciones eléctricas de mi bien inmueble identificado con el **NIC 1182796,** la cual fue consignada en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica **No. 70953121** encontrándose en dicha visita una irregularidad consistente en: **CONEXIONES ELECTRICAS ALTERADAS O INTERVENIDAS (INVERTIDAS) – MEDIDOR TIPO 2 CONECTADO A 120V (EL MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE).**

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. **70953121** de fecha 24 de octubre 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: **CONEXIONES ELECTRICAS ALTERADAS O INTERVENIDAS (INVERTIDAS) – MEDIDOR TIPO 2 CONECTADO A 120V (EL MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE). 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)** Informe de calibración número No: SM.LME.201024.2025-No: SM.OIMS.IE.2493.2025: Documento emitido por el laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación en Colombia (ONAC). **E)** Constancia de visita asociada al acta de revisión con orden de servicio: Dentro del expediente, se encuentra como prueba documental la constancia de visita No. 749878 asociada al Acta de Revisión con orden de servicio

No. 70953121 de fecha 24 de octubre 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 10 de abril de 2025, me notifique 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 **$1.701.990,00**

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. 202570205174** con fecha de expedición 07 de abril 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: **CONEXIONES ELECTRICAS ALTERADAS O INTERVENIDAS (INVERTIDAS) – MEDIDOR TIPO 2 CONECTADO A 120V (EL MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE). <u>También es más que cierto</u>,** 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, grosera, y amenazante, donde 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: <u>Si bien es cierto.</u> 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. **<u>También es más que cierto.</u>** 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. 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 este 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. 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. Ahora mis consumos después de realizada la visita técnica en mi residencia son los mismos, ¿entonces dónde está la supuesta energía dejada de facturar? Respetuosamente yo los invito a que hagan un análisis profundo de los consumos históricos. Por otro lado, se observa que la empresa pretende cobrarme una supuesta energía consumida dejada de facturar, sin ni siquiera dignarse hacer el análisis del histórico de mis consumos, pues, en la decisión empresarial no hacen alusión a ello. Dicho análisis, es el que puede determinar si realmente hubo o no, E.C.D.F, porque 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, ya que no temo a nada por la sencilla razón de que no he cometido ninguna irregularidad en mi acometida. Aclaro igualmente, que en una época los consumos venían un poco elevados porque en el inmueble funcionaba una heladería, pero actualmente NO, esto se puede validar en una visita técnica que realice la empresa.

La SSPD, se ha pronunciado 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 de 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 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 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 **$1.701.990,00**?.

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 **$1.701.990,00**

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,

PETRONA DAUTT POLO
C.C. No. 45.464205 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 22 de abril de 2025

Doctor
RICARDO JOSÉ ARANGO RESTREPO
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-1177522

CARMEN ALICIA SALCEDO DE LA HOZ, mujer, mayor y vecina de esta ciudad, residenciada en el barrio 7 de agosto carrera 16A 74-9, teléfono 3205180058. En calidad de usuaria y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, con el objeto de manifestarle que, mediante el presente escrito, formulo **DERECHO DE PETICION** basado en los siguientes hechos.

HECHOS

PRIMERO. Soy usuaria del servicio 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. Los meses de MARZO y ABRIL de 2025, la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me facturó un **ALTO CONSUMO,** sin justificación alguna, sin ninguna anomalía o cambio en mis electrodomésticos, sin haber variaciones en el número de personas que habitan en el inmueble o el uso dado a los electrodomésticos.

TERCERO. Ahora bien, lo más grave del asunto es que la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.**, en ningún momento se dignó en realizar una investigación pertinente de fondo, no se ha evidenciado ninguna anomalía, o afectación al medidor.

CUARTO. Finalmente, le indico a la empresa que me encuentro en total disposición de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuario del servicio de energía eléctrica, siempre y cuando ustedes como empresa prestadora del servicio garanticen el debido proceso y las investigaciones correspondientes al alza de mi factura, ya que, a simple vista, se puede evidenciar un alto consumo, el cual está perjudicando mis finanzas.

PETICIÓN

1. **SOLICITO** se realice un **REAJUSTE** y reliquidación de mi factura de los meses de MARZO y ABRIL de 2025.
2. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo.
3. Se practique una visita técnica y/o censo de carga, indicando día y hora para estar presente en la misma

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

CARMEN ALICIA SALCEDO DE LA HOZ
C.C. No. 39.093.754 de Plato Magdalena.

Cartagena de Indias D. T. y C., 22 de abril de 2025

Doctora.
CLAUDIA LEONOR JIMENEZ
Director Territorial Nor-orienteSuperintendencia.
De Servicios Públicos Domiciliarios.
Correo: sspd@superservicios.gov.co
Kra 7 No. 43-25 Montería (Córdoba)

REF: RECURSO DE QUEJA CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. 202570222019, FECHADA 15 DE ABRIL DE 2025, EMITIDA POR LA EMPRESA AFINIA S.A.E.S.P. NIC 1137227.

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

HECHOS.

1). El día 27 de marzo de 2025, presenté derecho Recurso de Reposición en subsidio de Apelación, contra la decisión empresarial con consecutivo No. 202570140893, el cual fue radicado con el No. RE9222202505431.

2). Mediante la decisión empresarial objeto de este recurso de queja, la empresa respondió mis Recursos, mediante decisión empresarial con consecutivo No. 202570222019 de fecha 15 de abril de 2025, el cual me notificaron el 21 de abril de 2025. RECHAZANDOLOS, por improcedente, puesto que la notificación del recurso fue notificada mediante aviso el 13 de marzo de 2025, venciendo el termino máximo para la presentación de los recursos el 21 de marzo de 2025. Ahora bien, la presentación del recurso se llevó a cabo el día 27 de marzo de 2025, habiendo transcurrido más de cinco (5) días hábiles, superando el termino legalmente concedido…

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: Yo presenté mis recursos el día 27 de marzo de 2025, estando dentro del término legal establecido.

SEGUNDA: Ahora bien, frente a la decisión de la prestadora de “Empresa no dará tramite al recurso interpuesto debido a que el mismo fue presentado por fuera de la oportunidad legal…” Quiero dejar bien claro que es una decisión ilegal y abusiva toda vez que la misma es totalmente falsa, vulnerándome así mi derecho constitucional y fundamental al debido proceso estipulado en el artículo 29 C.P. Toda vez que de acuerdo con la “NOTIFICACION POR AVISO emitida por la empresa AFINIA, se surtió el día 20 de marzo de 2025, día que me acerque personalmente a la empresa a buscar la respuesta al derecho de Petición, toda vez que le empresa aun conociendo mi dirección física NUNCA me envió ninguna notificación a mi predio.” Como se puede apreciar en el anterior inciso la NOTIFICACION POR

AVISO, se llevó a cabo el día 20 de marzo de 2025, mas no como lo quiere hacer ver la empresa, de que la notificación se llevó a cabo el 13 de marzo de 2025. De esta manera la empresa falta a la verdad y no reconoce el acto de NOTIFICACION POR AVISO.

TERCERA: Honorable superintendente CLAUDIA LEONOR JIMENEZ, con el debido respeto acostumbrado me permito informarle que la empresa cometió un error en el sentido de que al momento de contestar mi recurso de Reposición en subsidió de Apelación no tuvo en cuenta que ellos me notificaron mediante notificación por AVISO el 20 de marzo de 2025. Siendo así las cosas la empresa no tiene fundamentos jurídicos para rechazarme los recursos de Ley interpuestos. Por lo que le depreco a usted con el debido respeto acostumbrado que inste a la empresa que dé los trámites correspondientes a mis recursos.

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

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

SOLICITO, se inste a la empresa AFINIA, aporte la notificación por aviso que se llevó a cabo el día 20 de MARZO de 2025, MAS NO EL 13 de MARZO de 2025 COMO ELLA LO QUIERE HACER VER. Desde ya solicito autorización para cancelar solamente los valores no objeto de reclamos, en las facturas sucesivas, mientras se resuelve de fondo y definitivamente estos recursos. (Art. 155 Ley 142 de 1994).

NOTIFICACION
Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente,

SAIDA MARIA PADILLA
C.C. No. 45.505.232 de Cartagena

Anexo:

1. Copia Derecho de Petición interpuesto el 27 de febrero de 2025
2. Copia de la Decisión empresarial No. 202570140893 del 03 de marzo de 2025
3. Copia del Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación interpuesto el 27 de marzo de 2025, frente a la anterior decisión empresarial
4. Copia de la Decisión empresarial No. 202570222019 del 14 de abril de 2025, que Rechaza mis recursos.

Cartagena de Indias D.T. y C., 22 de abril de 2025

Señor
RICARDO JOSÉ ARANGO RESTREPO
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 – 1054395

DORA INES BUELVAS ARRIETA, mayor de edad y vecina de esta ciudad, residenciada en el barrio Urbanización palma de salamanca torre C Apto 121, teléfono: 3135800439, 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 articulo 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. Para mi sorpresa el 21 de abril de 2025, recibí documento emitido por la empresa AFINIA llamado: “Fundamento y soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar”, en razón a una supuesta acometida fraudulenta consistente en: CONEXIONES ELÉCTRICAS ALTERADAS O INTERVENIDAS (INVERTIDAS) – PUENTE EXTERNO EN BORNERA (EL MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE) EQUIPO DE MEDIDA ADULTERADO – MEDIDOR CON TAPA VERIFICADORA PERFORADA OTROS- MEDIDOR PRESENTA ERROR EN LA MEDIDA.

TERCERO. Lo extraño del asunto es que, para mi sorpresa, la empresa me entrego un soporte de cobro de energía consumida dejada de facturar de los que no tenían conocimiento los cuales no tienen fundamentación alguna, relacionado a continuación:

- ***Fundamento y Soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar 1054395038,*** fechado el 28 de febrero de 2025, por un total de $2.191.856, equivalentes a 2266 Kwh.

CUARTO. Estos Estos cobros no tienen sustento alguno, ya que, desde el mes de enero de 2025, que realizaron la supuesta visita, no se ha visto cambio en las facturas emitidas en mi predio, y se ha mentido el promedio facturado.

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

SEXTO. Por todo lo anterior, considero que se trata de un falso positivo cometido por los contratistas de la empresa, toda vez que, la visita del mes de enero de 2025, no me notificaron de la visita para yo o alguien de mi familia pudiera estar presente en la misma. Soy una persona conocedora de mis derechos y respetuosa de la Ley, por lo que nunca he manipulado el contador.

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

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

CONSIDERACIONES.

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

2. Igualmente, no estoy de acuerdo con la empresa porque el hecho de que el medidor presente alguna anomalía, sin que haya sido manipulado, no me genera la obligación de pagar la energía consumida dejada de facturar; si el medidor estaba registrando parcialmente en el sistema de gestión, como al parecer sucedió, yo no soy responsable de esa situación. Primero, porque no tengo la responsabilidad legal de cerciorarme del buen funcionamiento del equipo de medida; es una responsabilidad de la empresa de acuerdo con la normatividad y los pronunciamientos de las altas Cortes, tales como el contenido en la Sentencia T-270 del 19 de marzo de 2004.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

el usuario debe tener el derecho a interactuar frente a cada uno de los elementos probatorios y se dé a conocer las razones tanto fácticas, como técnicas y jurídicas por las que se le imputa el pago de unos consumos dejados de facturar". *(Negrillas y subrayas fuera del texto).*

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

PETICIÓN

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

- ***Fundamento y Soportes del Consumo No registrado Pendiente Por Facturar 1054395038,*** fechado el 28 de febrero de 2025, por un total de $2.191.856, equivalentes a 2266 Kwh.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada,

Cordialmente,

_____

DORA INES BUELVAS ARRIETA
C.C. No. 45.366.223 de María la Baja

Cartagena de indias D. T. y C., 22 de abril de 2025

Doctor:
RICARDO JOSÉ ARANGO RESTREPO
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 – 7759971

EDWIN ANTONIO TRUJILLO PAJARO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en Turbaco calle principal 4A- 3 Puente honda lote 24, correo electrónico: edwintrujillo26@hotmail.com Actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. La empresa AFINIA S.A. E.S.P., me facturo consumo ESTIMADO, en el periodo de Abril de 2025, consumo que considero demasiado elevado, sin justificación alguna, toda vez que es habitada por 2 personas adultas, que la mayor parte del tiempo no permanecemos en la vivienda, toda vez que trabajamos todo el día. Es por esto que estoy completamente convencida que en mi casa no se consume esa cantidad de kWh. Lo más sorprendente es que mes a mes el valor del Kilovatio se viene elevando.

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

CUARTO. Lo anterior representa una clara vulneración a lo preceptuado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en lo relativo a la medición del consumo, y el precio en el contrato: ***"La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario"*** *Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales****. "La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario".*** (Negrillas fuera del texto original).

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

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

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

OCTAVO. 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. Solicito sea **RELIQUIDADA** a CERO (0) M3, la factura correspondiente al periodo de ABRIL de 2025, con respecto al consumo estimado, indebido e ilegal, según lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, donde establece que la no realización de la gestión para garantizar la medición del consumo y que la falta de medición que, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio de lo consumido, así como cualquier cobro derivado.

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

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección arriba indicada.

Cordialmente,

EDWIN ANTONIO TRUJILLO PAJARO
C.C. No. 73.160.131 de Cartagena

Cartagena de Indias, D.T y C, 13 de marzo de 2025

Doctor
RICARDO JOSÉ ARANGO RESTREPO
Gerente Afinia S.A ESP
E. S. D.

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. **202570213862,** FECHADA 10 de abril de 2025. (**NIC No. 1182237**).

LUIS EDUARDO SERRANO PIMIENTA, varón, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, con bien inmueble ubicado en el barrio Torices carrera 17 Mz K Lt 28, teléfono 3147513293, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal**, INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes.

HECHOS

1) El día 31 de marzo de 2025, presenté un reclamo ante la sede de la empresa Afinia S.A. E.S.P, el cual fue recibido según radicado número **RE2210202513887**, donde manifesté la inconformidad por alto consumo facturado en el mes de marzo de 2025, igualmente se realizará una revisión a mi acometida, revisión que vengo solicitando hace más de 5 periodos.

2) La empresa Afinia S.A. E.S.P, respondió mi petición mediante consecutivo No. **202570213862** me informa lo siguiente; **1)** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con **NIC 1182237** se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994… **b).** Por lo anterior, puede apreciar que el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica en su marcación. Le reiteramos según el análisis realizado que el aumento presentado en el periodo reclamado no es considerado como una desviación de consumo… **c)** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3) El día 22 de abril de 2025, me notifiqué Personalmente de la Decisión Empresarial objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta me informa que, en atención al escrito radicado, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el mes de marzo de 2025, que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi medidor que se encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado.

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

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar los periodos reclamados ¿por qué? no se dignó a realizar un censo de mis electrodomésticos, con el fin de hacer un estudio profundo para verificar la causa de ese consumo demasiado elevado, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, que se realice un censo real de los artefactos eléctricos que tengo en mi residencia. Cabe mencionar que meses anteriores he estado presentando reclamaciones por alto consumo y he insistido en que realicen una visita técnica donde se verifique la acometida y que yo esté presente de la misma y a la hora no he recibido la misma.

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe ese consumo alto que se presentó en mi vivienda en los meses reclamados. 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.** Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

QUINTA: La prestataria Afinia S.A. E.S.P, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que analizado los consumos anteriores, se puede apreciar que estos presentan secuencia lógica en su marcación, los mismos se dan por diferencia de lecturas tomadas del aparato de medición que se encuentra en perfecto estado de funcionamiento y por lo tanto los consumos facturados por la empresa son correctos y se ajustan al ordenamiento legal, por consiguiente no existe una desviación significativa en mis consumos y que se confirman los valores facturados. Respuesta la cual considero simplista y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo**. En los usuarios residenciales, se considera desviación significativa, si el consumo presenta un por cientos **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del **100%.** Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué:** La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un cuatrocientos por ciento 370% en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un cien por ciento 100%, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios.

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

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

OCTAVO: Respecto al contenido y calidad de la respuesta en este tipo de reclamaciones por alto consumo, la Honorable Corte Constitucional se pronunció a raíz de la revisión de un fallo de Tutela, **mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T- 1626729,** Magistrado Ponente Rodrigo Escobar Gil, en los siguientes términos:

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

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

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

En el evento de que el recurso de reposición sea resuelto en forma desfavorable, deberá remitir el expediente completo dentro de los tres (3) días siguientes a la SSPD, para lo de su competencia, según lo preceptuado en la Circular Externa SSPD 000003 de 2004. A su vez solicito que se realice una Revisión Técnica a mi predio urgente.

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

SOLICITO que la empresa realice revisión técnica a la ACOMETIDA en aras de conocer si existe alguna anomalía en la misma.

NOTIFICACION

Recibo notificación en la dirección física arriba indicada.

De usted, atentamente,

_____

LUIS EDUARDO SERRANO PIMIENTA
C.C No. 73.120.441 de Cartagena

- Frente al pago de las sumas correspondientes a los meses de mayo, julio, agosto, septiembre octubre, noviembre y diciembre de 2024, quiero manifestar que se realizaron los pagos de las sumas no objeto de reclamo.

	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	250422104743070712739 9
Fecha	2025-04-22
Cedula Persona Atendida:	45545005
Nombre Persona Atendida:	VANESSA PEREZ ROSALES
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE HIZO LLAMADO Y NO ESTABA EN SALA

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	250422104743070712739 6
Fecha	2025-04-22
Cedula Persona Atendida:	33107901
Nombre Persona Atendida:	LUZ MARI TOBIAS SANTOS
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE BRINDA ASESORIA USUARIA LUZ MARINA TOBIAS SANTOS, NIC. 7503050. USUARIA MANIFIESTA INCONFORMISMO POR FACTURAS ACTUALES COMPARADAS CIN FACTURAS DEL 2021. PERO NO TRAE FACTURAS DEL 2025. SE LE EXPLICA QUE SOLO SE PUEDE PRESENTAR RECLAMO POR LOS ULTIMOS 5 MESES.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	250422104743070712734 7
Fecha	2025-04-22
Cedula Persona Atendida:	5591864
Nombre Persona Atendida:	RAMIRO CEBALLOS TELLEZ
Asunto:	ALTO CONSUMO FACTURADO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE BRINDA ASESORIA USUARIO RAMIRO CEBALLOS TELLEZ. QUIEN SE LE INVITA IR A LAS OFICINAS DE LAEMPRESA AFINIA A BUSCAR RESPUESTA A LA PETICION PRESENTADA.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	250422104743070712731O
Fecha	2025-04-22
Cedula Persona Atendida:	45502096
Nombre Persona Atendida:	IVETEE DE JESUS CABARCAS CASTILLA
Asunto:	ALTO CONSUMO FACTURADO
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE HIZO ACOMPAÑAMIENTO A LA USUARIA QUIEN ENVIARA LOS DATOS DE LAS DECISIONES EMPRESARIALES CON EL FIN DE COADYUVAR ANTE LA SUPERSERVICIOS. TODA VEZ QUE ESTA ESPERANDO RESPUESTA DESDE EL AÑO 2023

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	250410104743070712645O
Fecha	2025-04-10
Cedula Persona Atendida:	73082814
Nombre Persona Atendida:	MANUEL DE LA BARRERA DIAZ
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	COMITES

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE RECEPCIONA QUEJA DEL USUARIO MANUEL DE LA BARRERA DIAZ, PARA TRATAR SU CASO EN COMITE: USUARIO SOLICITA DESCUENTO A DEUDA Y ACUERDO DE PAGO. DEUDA POR VALOR TOTAL DE $14.615.282.USUARIO MANIFIESTA QUE FUE AFINIA SOLICITANDO ACUERDO DE PAGO Y LA EMPRESA EXIGÍA LA SUMA DE $3.000.000 CANTIDAD DE DINERO QUE NO TIENE. NIC. 1182915- 7976372

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	250410104743070712638 4
Fecha	2025-04-10
Cedula Persona Atendida:	79565386
Nombre Persona Atendida:	DUPERLEYCUELLO CHAVEZ
Asunto:	ALTO CONSUMO FACTURADO
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE TOMAN DATOS A USUARIO PARA TRATAR CASO EN COMITE, USUARIO SOLICITA UN DESCUENTO Y UNIFICAR ACUERDOS DE PAGO NIC. 1145788. USUARIO DUPERLEY CUELLO CHAVEZ.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	250410104743070712636l
Fecha	2025-04-10
Cedula Persona Atendida:	26901189
Nombre Persona Atendida:	ROSA YAMILE BLANCO
Asunto:	COBRO DE TARIFA ESTIMADA
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	COMITES

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ENVIA CASO A COMITE TODA VEZ QUE LA EMPRESA AFINIA VIENE ESTIMANDO CONSUMOS HACE MAS DE 5 AÑOS Y NO CORRIGE PROBLEMATICA, MEDIDORES NO SIRVEN Y ESTAN UBICADOS EN POSTE. NIC. 7403826. USUARIA ROSA YAMILE BLANCO C.C. 26.901.189

Responsable:



LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	250402104743070712477 5
Fecha	2025-04-02
Cedula Persona Atendida:	43500803
Nombre Persona Atendida:	MARIA BETTY RODAS
Asunto:	ANALISIS DE COMITÉ
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

Usuaria: María Betty Rodas Nic: 1363874- 1363875 (primer y segundo piso) Teléfono: 3156054528 Dirección: Torices san Pedro y libertad carrrera 11#55-20 Caso: Afinia instalo medidores en el mes de agosto de 2024. Los recibos llegaron con nombres y dirección errada. Ya el nombre fue corregido, pero la dirección NO. Afinia le solicita a usuaria certificado de tradición y libertad pero el predio no está legalizado solo tiene minuta. La cual no coincide con dirección que ella manifiesta, aporta certicado catastral. Los recibos de los vecinos si llega con dirección correcta. El repartidor es vecino por eso entrega recibos. Cuando estuvo de vacaciones los recibos no llegaron. No encontraban dirección. Igual solicita visita con censo de carga. Facturas muy altas para su consumo. Solicita acuerdo de pago y rebaja.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	250402104743070712469 9
Fecha	2025-04-02
Cedula Persona Atendida:	33102332
Nombre Persona Atendida:	LUZ MEY BARBOSA MARQUEZ
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA LUZ MEY BARBOSA MARQUEZ, QUIEN PRESENTO RECLAMO ANTE LA EMPRESA AFINIA EL DIA DE HOY 2 DE ABRIL DE 2025, SE LE EXPLICA QUE LA EMPRESA TIENE 15 DIAS HABILES PARA EMITIR DECISION EMPRESARIAL, UNA VEZ LA NOTIFIQUE SI LA RESPUESTA ES DESFAVORABLE VENIR A ESTA DEPENDENCIA TODA VEZ QUE LA LEY DA 5 DIAS HABILES PARA INTERPONER RECURSOS. ENTIENDE LO EXPLICADO.

Responsable:

Liz Daiana Serna Florez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	2503311047430707124313
Fecha	2025-03-31
Cedula Persona Atendida:	73070514
Nombre Persona Atendida:	BORIS BERTEL GUERRERO
Asunto:	CONSUMO ESTIMADO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE EXPLICA AL USUARIO BORIS BERTEL GUERRERO, QUE LA RESPUESTA QUE EMITE LA EMPRESA AFINIA FRENTE AL RECLAMO PRESENTADO POR EL MES DE FEBRERO DE 2025, FUE FAVORABLE. LA EMPRESA ACCEDE A LO PEDIDO NIC 7531970

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	250331104743070712427 6
Fecha	2025-03-31
Cedula Persona Atendida:	45452846
Nombre Persona Atendida:	NICOLASA VEGA DE MARTINEZ
Asunto:	ALTO CONSUMO FACTURADO
Motivo:	QUEJA AGUACAR
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA NICOLOSA VEGA DE MARTINEZ, QUIEN PRESENTO RECLAMO FRENTE AL CONSUMO DEL MES DE ENERO DE 2025 POR ALTO CONSUMO FACTURADO, DONDE LA EMPRESA CON DECISION EMPRESARIAL 2025-1506-20962-S DE FECHA 10 DE MARZO DE 2050, REVOCA LA DECISION Y MODIFICA EL PERIODO DE ENERO DE 2025 DE 345 M3 A 11M3. SE LE EXPLICA A LA USUARIA QUE LA DECISION FUE FAVORABLE Y ENTIENDE LO EXPLICADO. POLIZA 579778

Responsable:

Liz Daiana Serna Florez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	250331104743070712427O
Fecha	2025-03-31
Cedula Persona Atendida:	45489273
Nombre Persona Atendida:	LEDIS JULIO MERCADO
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATIENDE A USUARIA LEDIS JULIO MERCADO, LA EMPRESA AFINIA LE CORTO EL SERVICIO DE ENERGIA, Y TIENE UNA QUEJA PENDIENTE ANTE LA SUPERSERVICIOS, LA DELEGADA, SE COMUNICO CON LA SUPER PARA QUE REMITIERA EXPEDIENTE A LA EMPRESA AFINIA Y CONOCIERAN DEL PROCESO. EMPRESA AFINIA CONECTARA EL SERVICIO DE ENERGIA.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	250331104743070712426 5
Fecha	2025-03-31
Cedula Persona Atendida:	33266888
Nombre Persona Atendida:	MARIA ESTHER GONZALEZ SOLANO
Asunto:	MALA PRESTACION DEL SERVICIO
Motivo:	QUEJA CONTRA AGUACR
Servicio realizado:	ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDA ASESORIA A LA USUARIA QUIEN MANIFIESTA QUE TIENE ARRENDADO BIEN INMUEBLE, QUE INQUILINOS NO REALIZAN PAGOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS. SE LE INDICAN LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER PARA PODER REALIZAR SOLICITUD DE RUPTURA DE SOLIDARIDAD, EN LOS SERVICIOS DE AFINIA Y AGUAS DE CARTAGENA.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707