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.7944274	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 03 de Junio del 2025
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: VALENTINA SEMBERGMAN LOZANO CC/NIT: 1235044788
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 en la Personería Distrital de Cartagena y, en atención y aplicación a la Ley 2214 de junio de 2022, el Acuerdo Distrital 166 de diciembre 11 de 2024 y la Resolución 037 de febrero 20 de 2025, para la vinculación de jóvenes entre los 18 y 28 años. El (la) contratista ejecutará actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de Personería Delegada para Control Urbanistico, el Patrimonio Público y Asuntos Policivos - Control Urbanistico y Espacio Público o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo."
1.7 Plazo:	6 MESES
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	04 de Junio del 2025
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7944274	
2.1 CDP No:	0021
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	0352
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 18000000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 3000000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7944274	
El suscrito Supervisor, por medio del presente informe certifica que ha revisado a través del sistema SIAP y/o SECOP II el informe de actividades presentado por el contratista y los soportes de estas, para acreditar el cumplimiento del objeto contractual durante el periodo de ejecución comprendido entre Del 01 de Agosto al 30 de Agosto 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 28 de Agosto del 2025.



INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
32939323

Cartagena de Indias, 27 de Agosto del 2025

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista VALENTINA SEMBERGMAN LOZANO, identificado(a) con cedula de ciudadania No. 1235044788, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.7944274 en su cuota No. 3 encontramos:

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

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

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

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

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

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

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

Revisó,



LUIS EDUARDO PALOMARES AMADOR
73138667

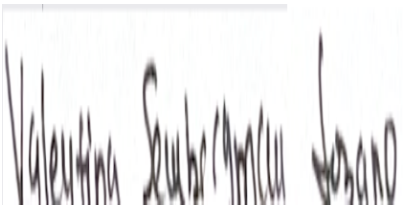
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GA-F-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 2
	FORMATO DE INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha de aprobación (d/m/a): 22/04/2016

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.CO1.PCCNTR.7944274	
OBJETO	"Contrato de prestación de servicios profesionales temporal en la Personería Distrital de Cartagena y, en atención y aplicación a la Ley 2214 de junio de 2022, el Acuerdo Distrital 166 de diciembre 11 de 2024 y la Resolución 037 de febrero 20 de 2025, para la vinculación de jóvenes entre los 18 y 28 años. El (la) contratista ejecutará actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de Personería Delegada para Control Urbanistico, el Patrimonio Público y Asuntos Policivos - Control Urbanistico y Espacio Público o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo."
VALOR DEL CONTRATO	$ 18000000
PLAZO DE EJECUCION	6 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	03 de Junio del 2025
FECHA INICIO CONTRATO	04 de Junio del 2025
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1235044788
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	VALENTINA SEMBERGMAN LOZANO
VALOR PAGO PARCIAL:	3000000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 01 de Agosto al 30 de Agosto del 2025

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	2508311235044788147867	2025-08-08	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		ELABORÉ RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL 2025-1506-70700-S, CON FECHA DE EXPEDICION 1 DE AGOSTO DE 2025. PÓLIZA 566227 A ENIT DEL CARMEN JOLY RAMOS C. C. N° 45.456.778 POR CONSUMO ESTIMADO
2	2508311235044788147868	2025-08-08	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		ELABORÉ RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO.202570473537, FECHADA EL 23 DE JULIO DE 2025. (NIC. 7501569) A GLADIS MERCADO CARABALLO C.C. NO. 45.501.065 ANTE LA EMPRESA AFINIA POR CONSUMOS ESTIMADOS.
3	2508311235044788147869	2025-08-08	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		ELABORÉ RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO N° 202570550978 CON FECHA DE EXPEDICION 06 DE AGOSTO DE 2025. NIC 1397442 A OBEIDA MARIA CANABAL ZUÑIGA CC 33.159.342
4	2508311235044788147870	2025-08-08	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		SE REALIZÓ RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL 2025-1506-68821-S, CON FECHA DE EXPEDICION 28 DE JULIO DE 2025. PÓLIZA 526678 A ANTONIO TORRES ANTE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA.
5	2508311235044788147871	2025-08-08	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		ELABORACION DE DERECHO DE PETICION ANTE VEOLIA A ROSALBA CAMPO DE ZUCARDI C.C. NO. 33.129.551 POR COBROS INDEBIDOS DE TARIFA.
6	2508311235044788147872	2025-08-14	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		ELABORÉ RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. 202570549837 FECHADA 06 DE AGOSTO DE 2025. (NIC NO. 1199256) A WILSON MOTAVITA C.C. NO. 73.169.065 POR ALTO CONSUMO EN EL MES DE JULIO 2025
7	2508311235044788147873	2025-08-14	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		ELABORE DERECHO DE PETICION A CARMEN MIRANDA RAMOS C.C. NO. 45.448.885 POR CONSUMO ESTIMADO EN EL MES DE JULIO 2025 NIC - 6809876
8	2508311235044788147874	2025-08-14	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		ELABORÉ RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL 202570507038 FECHADA 29 DE JULIO DE 2025. (NIC. 7522153) A ADRIANA KELLY JOWARD C.C. NO. 40.990.550
9	2508311235044788147875	2025-08-22	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		ELABORE DERECHO DE PETICION ANTE AGUAS DE CARTAGENA POR ALTO CONSUMO EN EL MES DE JUNIO Y JULIO 2025 A HELIA ALVAREZ BATISTA C.C.3.45.687.305

10	2508311235044788147876	2025-08-22	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		ELABORE DERECHO D EPETICION ANTE AFINIA POR CONSUMO ELEVADO MES DE JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2025 A NUVIA NUÑEZ SUAREZ C.C. NO. 45.455.853
11	2508311235044788147877	2025-08-22	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		ELABORÉ DERECHO DE PETICION A CARLOS ROBLES CARDARE C.C. NO. 73.127293 PORQUE ESTA INCONFORME YA QUE NO LE LLEGAN LAS FACTURAS A SU RESIDENCIA.
12	2508311235044788147878	2025-08-22	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		ELABORÉ DERECHO DE PETICION ANTE LA EMPRESA VEOLINA POR DOBLE COBRO DE FACTURACION DEL SERVICIO EN AFINIA Y AGUAS DE CARTAGENA A PATRICIA PEREZ HERRERA C.C.45.475.232
13	2508311235044788147879	2025-08-22	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		ELABORÉ DERECHO DE PETICION A PATRICIA PEREZ HERRERA C.C.45.475.232 POR ALTO CONSUMO ANTE AGUAS DE CARTAGENA



VALENTINA SEMBERGMAN LOZANO
1235044788

CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

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

Ciudad y Fecha:	Cartagena de Indias, 27 de Agosto de 2025	Cuenta Cobro No.	3

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

VALENTINA SEMBERGMAN LOZANO
IDENTIFICACIÓN No. 1235044788

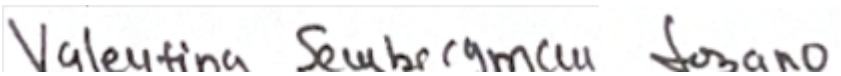
LA SUMA DE:
$3,000,000
Tres Millones de pesos 00 M/CTE

POR CONCEPTO DE:

"Contrato de prestación de servicios profesionales temporal en la Personería Distrital de Cartagena y, en atención y aplicación a la Ley 2214 de junio de 2022, el Acuerdo Distrital 166 de diciembre 11 de 2024 y la Resolución 037 de febrero 20 de 2025, para la vinculación de jóvenes entre los 18 y 28 años. El (la) contratista ejecutará actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de Personería Delegada para Control Urbanistico, el Patrimonio Público y Asuntos Policivos - Control Urbanistico y Espacio Público o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo." .

Desembolso No.	3	Periodo reportado:	Del 01 de Agosto al 30 de Agosto del 2025

Entidad Bancaria:	BANCO DAVIVIENDA SA	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	0550058000046712	Títular de la Cuenta:	VALENTINA SEMBERGMAN LOZANO



VALENTINA SEMBERGMAN LOZANO
1235044788

PLANILLA INTEGRADA AUTOLIQUIDACIÓN APORTES
COMPROBANTE DE PAGO

DAVIVIENDA

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

TIPO IDENTIFICACIÓN:	CÉDULA DE CIUDADANÍA	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:	1235044788
NOMBRE Ó RAZÓN SOCIAL:			VALENTINA SEMBERGMAN LOZANO
CIUDAD/MUNICIPIO:	CARTAGENA	DEPARTAMENTO:	BOLIVAR
DIRECCIÓN:	URB LA ESPAÑOLA MZ I LOTE 11	TELÉFONO:	6431552
TIPO APORTANTE:	02-INDEPENDIENTE	CLASE APORTANTE:	I-INDEPENDIENTE
TIPO EMPRESA:	PRIVADA	ACTIVIDAD ECONOMICA:	Otras actividades de servicios
FORMA DE PRESENTACIÓN:	ÚNICO		
APORTANTE EXONERADO PAGO APORTES SALUD, SENA E ICBF (REFORMA TRIBUTARIA):			NO

DATOS GENERALES DE LA PLANILLA

NÚMERO PLANILLA:	**7978718633**		TIPO DE PLANILLA:		I-INDEPENDIENTES
PERIODO COTIZACIÓN	MES:	julio	PERIODO COTIZACIÓN	MES:	julio
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO:	2025	SALUD:	AÑO:	2025
DÍAS DE MORA:		0			
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):		2025/08/06	NÚMERO AUTORIZACIÓN:		1683815454

NOVEDADES

ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	COR	VSP	VST	SLN	COM	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP

LIQUIDACIÓN GENERAL

			TOTALES	
			COTIZANTES	TOTAL PAGADO
PENSIÓN				
		ADMINISTRADORA		
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
9003360047	25-14	25-14 COLPENSIONES	1	$ 227.800
		SUBTOTAL:	1	**$ 227.800**
SALUD				
		ADMINISTRADORA		
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
8001309074	EPS002	EPS002-SALUD TOTAL	1	$ 178.000
		SUBTOTAL:	1	**$ 178.000**
RIESGOS PROFESIONALES				
		ADMINISTRADORA		
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
8909037905	14-11	14-11 - ARL SURA	1	$ 7.500
		SUBTOTAL:	1	**$ 7.500**

VALOR SIN MORA:	**$ 413.300**
VALOR MORA:	**$ 0**
TOTAL PAGADO:	**$ 413.300**

Planilla Pagada

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

Doctor
MANUIEL VICENTE BARRERA
Gerente Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
Ciudad

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Póliza – 558595

PATRICIA PEREZ HERRERA, mayor y vecina de esta ciudad, residenciado en el barrio Torices C4517 106 AP 1A , en mi calidad de usuario 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 usuario del servicio del alcantarillado y acueducto prestado por la empresa **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P,** desde hace mucho tiempo caracterizándome por el cumplimiento oportuno de mis obligaciones contractuales.

SEGUNDO. La factura correspondiente al mes de julio y agosto 2025, llegó con un consumo muy elevado y me están cobrando un monto de $ 3.063.143 y $2.898.714 respectivamente. De igual forma en el mes de abril de la misma anualidad el cual ya reclamé.

TERCERO. . Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.**, en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación de fondo en mi caso, con el fin de detectar a que se debe ese cobro indebido. Al respecto, me permito citar el en la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

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

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

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

PETICIONES

1. Sea RELIQUIDADA la factura del mes de JULIO Y AGOSTO 2025 en base al histórico de consumo de mi predio.

2. Dar un informe detallado del fundamento del cobro de Trabajos de acueducto, y abstenerse de cobrar ese valor, toda vez que no adeudo este valor a la empresa **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.**

3. Solicito practique una revisión técnica lo más urgente posible y a la vez se me avise con antelación el día y la hora para estar presente en la diligencia. La información de la visita deberá será entregada con un tiempo prudencial.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada

Cordialmente,

PATRICIA PEREZ HERRERA
C.C.45.475.232 de Cartagena

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

Señores.
VEOLIA S.A. E.S.P.
AFINIA S.A. E.S.P.
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
Ciudad

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC-1252379, POLIZA 528060

LICETH ADRIANA SUAREZ LOAIZA, residenciado en el barrio El Prado CR 35B 29-12, Número de celular 3217727445, En mi calidad de usuaria y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, formulo **DERECHO DE PETICION** basado en los siguientes:

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. En las facturas con la empresa afinia me han venido realizando mes a mes el cobro del servicio de aseo por valor de **$42.110,** el cual también se cobró en la factura emitida por la empresa **AGUAS DE CARTAGENA** en el mes de Agosto por valor de **$43.647.**

TERCERO. No comprendo a que se debe este cobro doble por parte de ambas empresas, el cual prácticamente duplica las tarifas aplicables a mi predio, por lo que solicito a la empresa que procedan al reajuste de la tarifa. **(Ver facturas).**

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

QUINTO. Finalmente, le indico a la empresa que me encuentro en total disposición de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuario del servicio de energía eléctrica, siempre y cuando ustedes como empresa prestadora del servicio me garanticen el debido proceso y las investigaciones correspondientes Al doble cobro, ya que, a simple vista, se puede evidenciar una anomalía por parte de las dos empresas, el cual está perjudicando mis finanzas.

PRUEBAS

- Copia de la factura emitida por Aguas de Cartagena del mes de agosto de 2025.
- Copia de la factura emitida por AFINIA del mes de agosto de 2025.

En ambas facturas se evidencia el **DOBLE COBRO** de la tarifa de Aseo.

PETICION

1. Se corrijan los valores y anulen sobre la tarifa de aseo y que se realicen los reajustes correspondientes con relación a que empresa realizará el cobro.

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,

_____
LICETH ADRIANA SUAREZ LOAIZA
C.C. No. 49.715.114 de Valledupar

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

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

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

CARLOS ROBLES CARDARE, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, con bien inmueble ubicado en Chiquinquirá Manzana 11 Lote 17, teléfono 3145829801 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 Surtigas referenciado por la empresa desde hace varios años cumpliendo siempre con mis obligaciones.

SEGUNDO. La empresa Surtigas, ha estado cometiendo irregularidades con relación a la entrega oportuna y eficaz de mis facturas, debido a que las mismas no me llegan a mi residencia, sino que mes a mes me toca acercarme hasta la empresa a solicitarla lo que me perjudica en gran medida ya que por cuestiones personales y laborales no siempre tengo la disponibilidad, además me genera más gasto económico y así mismo puede conllevar a que por descuido se pase la fecha del pago.

TERCERO. Finalmente, agradezco a la empresa tomar los correctivos necesarios en el menor tiempo posible, y que no sean vulnerados mis derechos al debido proceso.

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

PETICIÓN

1. Que el presente documento se expida respuesta completa, detallada de fondo, suficiente, sin ambigüedades, y que así mismo se me haga entrega de ahora en adelante sin ningún tipo de inconvenientes la entrega de mis facturas en mi lugar de residencia.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

CARLOS ROBLES CARDARE
C.C. No. 73.127293 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 22 de Agosto 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-1112924

NUVIA NUÑEZ SUAREZ, mujer, mayor y vecina de esta ciudad, residenciada en el barrio Tierra bajo sector la lucha, celular: 3176944647, 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, 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. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me facturó un **ALTO CONSUMO,** en los periodos de junio, julio y agosto 2025; 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. Más me extraña porque es un inmueble estrato 1, habitado por personas adultas, que la mayor parte del tiempo no permanece en la vivienda, por ende, desconozco de donde sale ese consumo demasiado elevado.

QUINTO. Así mismo, me están cobrando en el detalle de conceptos facturados "Verificación de conexión del servicio", el cual no considero con que fundamentos si en mi vivienda nunca han suspendido ni verificado.

SEXTO. 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 en los periodos JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2025. Así mismo que sea eliminado el cobro de verificación de conexión por no tener ningún fundamento para realizarlo.

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,

NUVIA NUÑEZ SUAREZ
C.C. No. 45.455.853 de Cartagena

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

Doctor
MANUIEL VICENTE BARRERA
Gerente Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
Ciudad

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Póliza – 564255

HELIA ALVAREZ BATISTA, mayor y vecino de esta ciudad, residenciado en el barrio La Candelaria K38 32D 13, teléfono 3007723399, en mi calidad de usuario 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 usuario del servicio del alcantarillado y acueducto prestado por la empresa **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P,** desde hace mucho tiempo caracterizándome por el cumplimiento oportuno de mis obligaciones contractuales.

SEGUNDO. La factura correspondiente al mes JUNIO Y JULIO 2025, llegó con un consumo muy elevado, el cual considero que no corresponde a lo utilizado en mi vivienda, ya que somos personas conscientes del ahorro, y que la mayor parte del tiempo pasamos por fuera.

TERCERO. . Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.**, en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación de fondo en mi caso, con el fin de detectar a que se debe ese cobro indebido. Al respecto, me permito citar el en la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

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

mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según el caso. (Subrayas fuera del texto original).

QUINTO. Ahora, si la empresa insiste en que realizó el procedimiento de ajustado a la ley que regula estos asuntos, con la respectiva constancia del acta de suspensión (No la orden), **que me lo pruebe**, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba la tiene la empresa. Establece la norma: *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen".*

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

PETICIONES

1. Sea RELIQUIDADA la factura del mes de JUNIO Y JULIO en base al histórico de consumo de mi predio.

2. Solicito practique una revisión técnica lo más urgente posible y a la vez se me avise con antelación el día y la hora para estar presente en la diligencia. La información de la visita deberá será entregada con un tiempo prudencial.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada

Cordialmente,

HELIA ALVAREZ BATISTA
C.C.3.45.687.305 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 14 de agosto de 2025

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

REF. RECURSO DE REPOSCION Y EN SUBSIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL **202570507038** FECHADA 29 DE JULIO DE 2025. **(NIC. 7522153)**

ADRIANA KELLY JOWARD, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en Urb Llano verde diagonal 32 Mz C-18 Casa 18C, Teléfono 3022331045 En mi condición de usuaria del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA**, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1.- El 11 de julio de 2025 presenté derecho de petición ante esa empresa, recibido con el radicado No. **RE2220202535904,** debido a que la empresa me facturo ESTIMADO, en el mes de JULIO e 2025, de hecho, desde varios meses atrás.

2.- A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió, informándome lo siguiente: **a).** Se confirman los consumos facturados en el mes de julio de 2025, se pudo evidenciar que el suministro de energía se encuentra normalizado, y que no se presenta ninguna desviación significativa **b).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que su reclamación es No Accede.

3.- El 13 de agosto 2025, me notifique de la Decisión Empresarial, por lo que me encuentro en términos para presentar los presentes recursos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: Con el mayor respeto debo manifestar que la respuesta de la empresa es por lo menos, extraña e incoherente, toda vez que emite una respuesta sin siquiera realizar la más mínima revisión al predio, peor aun habiendo reclamado mes a mes a la empresa, porque es una problemática que se ha venido presentando desde meses anteriores, y manifiestan que mi suministro se encuentra normalizado, pero nunca s han acercado a mi vivienda y nisiquiera en las reclamaciones anteriores me han justificado la razón por la cual me están estimando.
*"**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."*

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

En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en forma estimada por más de un período, y por causas atribuibles a la empresa.

TERCERA: La empresa dice que mi suministro se encuentra normalizado pero ha venido estimando mis consumos desde varios periodos atrás, es decir se supone que existe una anomalía en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo en este periodo de acuerdo con el promedio propio. **Lo cual significa que la causa de la no lectura es atribuible a la empresa** y por lo tanto no encaja dentro de los requisitos establecidos en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 para poder estimar un consumo. Pues, si se presentó la anomalía en el proceso de lectura, es a la prestataria la que le corresponde arreglar dicha situación irregular.

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

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

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

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

QUINTA*:* Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del mes de **JULIO de 2025** a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa.
Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo en el periodo **de JULIO de 2025, incluso los meses anteriormente reclamados** y que no acepto su argumento que me dice que estimó sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo

que solicitó que todos los periodos que me estimó me sean liquidados a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

SEXTA: AFINIA, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que frente a los "meses de **JULIO de 2025**, se facturo el consumo por promedio propio, de acuerdo con el segundo inciso del artículo 146 de la ley 142 de 1994" **Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad, y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no realizó las investigaciones respectivas sobre el caso debido a que anteriormente se puede evidenciar que el consumo era 0kw.**

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** Y RELIQUIDAR la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, deberán reliquidar a cero (0) Kwh la factura de los meses de **JULIO de 2025,** en virtud del consumo estimado e ilegal.

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

ADRIANA KELLY JOWARD
C.C. No. 40.990.550 de San Andrés Islas

Cartagena de indias D. T. y C., 14 de agosto 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 - 6809876

CARMEN MIRANDA RAMOS, mayor y vecina de esta ciudad, en donde tengo mi residencia barrio Los Calamares CR 56 A MZ 95-7 P2 Apto 1, teléfono 3177706974, En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de Energía Eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto, con el objeto de manifestarle que, mediante el presente escrito, formulo **DERECHO DE PETICION** basado en los siguientes:

HECHOS

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

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me facturó **CONSUMO ALTO Y ESTIMADO** en el periodo 04/07/25- 04/08/2025, que considero demasiado elevado, sin justificación alguna, toda vez que es habitada por una persona que por cuestiones laborales no permanece en el inmueble todo el día y no consume esa cantidad de Kwh. Es por esto que estoy completamente convencida que en mi casa no se consume esa cantidad de kWh. Cabe mencionar que el bien se encontraba desocupado y acaba de ser habitado, pero ese consumo no amerita lo facturado.

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 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*. (Subrayas fuera del texto original).

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

SEXTO. La empresa no tiene ninguna justificación para Estimar mis consumos, lo que evidencia la clara omisión de la empresa en sus obligaciones de medir el

consumo, en detrimento de mi derecho como usuario del servicio. Ahora considero que estos consumos son demasiado elevados, sin justificación alguna. Es por esto que estoy completamente convencido que en mi casa no se consume esta cantidad de kWh.

SÉPTIMO. Ahora, lo más grave del asunto es que la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.,** en ningún momento se dignó en realizar una investigación de fondo en mi caso, con el fin de detectar a que se debe esa variación.

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 se reliquide a cero (0) Kwh el periodo reclamado, en virtud del consumo alto y estimado 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 física arriba indicada,

Teléfono 3002037076

Cordialmente,

CARMEN MIRANDA RAMOS
C.C. No. 45.448.885 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 14 de agosto 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. 202570549837 FECHADA 06 DE AGOSTO DE 2025. (NIC No. 1199256).

WILSON MOTAVITA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad en Olaya sector 11 de Noviembre calle 31C 55 74, teléfono 3135462073 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 17 de julio 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 RE92222202517513, 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 el mes de julio 2025.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: a). Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994… b). Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, le indicamos que el consumo establecido en el mes de julio de 2025 fue facturado por estricta diferencia de lectura. c). Por lo anterior, no se accede a su reclamo.

3). El día 8 de agosto 2025, me notifique 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 periodo de JULIO 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.

SEGUNDA: La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que ese es mi consumo real, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se utiliza esa

cantidad de energía eléctrica. Ahora si bien es cierto. Que la empresa de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. También es más que cierto. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo a lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes.
TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar el mes de julio 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 el suministro de energía se encuentra normalizado, SIN NISIQUIERA REALIZAR UNA VISITA TECNICA.

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 julio 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: Es más sin se hace un análisis de los consumos anteriores, se puede apreciar que estos no presentan secuencia lógica en su marcación, por eso considero que es una. 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.

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 JULIO de 2025.

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

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

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.

WILSON MOTAVITA
C.C. No. 73.169.065 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 8 de Agosto 2025.

Doctor
PEDRO GUTIÉRREZ BAHOQUE
Gerente de VEOLIA S.A. E.S.P.
Ciudad

REF: **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P POLIZA – 750562**

ROSALBA CAMPO DE ZUCARDI, mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, con bien inmueble ubicado en el barrio El Socorro M20 Lote 12 Plan 500 A, 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. Desde hace varios años, soy usuario del servicio prestado por esta empresa.

SEGUNDO. La empresa VEOLIA S.A. E.S.P., viene realizando un cobro exagerado en el recibo expedido por Aguas de Cartagena, soy ESTRATO 3 y la empresa me cobra $74.850, dichos valores no corresponden al monto que se debería cobrar por el servicio.

TERCERO. Solicito de manera respetuosa se generen cobros acordes al servicio prestado y no por los valores que no corresponde a mi domicilio y estrato. Teniendo en cuenta que el servicio de barrido no se presta de la mejor manera, dicen que la frecuencia son 3 y en la realidad van 1 sola vez.

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

QUINTO. Finalmente, le indico a la empresa que me encuentro en total disposición de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuario del servicio de aseo, 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 generen cobros relacionados a mi estrato y domicilio.

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

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección arriba indicada.

Cordialmente,

ROSALBA CAMPO DE ZUCARDI
C.C. No. 33.129.551 de Cartagena

Cartagena de Indias, D.T. y C., 08 de agosto de 2025

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL **2025-1506-68821-S**, CON FECHA DE EXPEDICION 28 DE JULIO DE 2025. **PÓLIZA 526678.**

ANTONIO TORRES, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad y con residencia en el Barrio Boston C del medio C31 39 199, número telefónico 3008141743- 3053173140, En mi calidad de usuario del Servicio Público Domiciliario de Acueducto y alcantarillado prestado por esa empresa y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) El día 16 de julio de 2025, presenté un reclamo ante la sede de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, el cual fue recibido según radicado **No. 2025-36122-E;** por Alto Consumo facturado en EL MES DE JULIO de 2025, ya que la empresa me facturó un consumo elevado situación que sigo sin entender porque en mi residencia no se consume esa cantidad de metros cúbicos en un solo periodo como se puede evidenciar en el histórico de mis consumos.

2) La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, respondió mi petición mediante el cual me informa que en atención a mi reclamo impetrado se permiten comunicarme que: **A).** Se revisaron y analizaron las bases de datos de ACUACAR a fin de corroborar información del histórico de suministro del consumo facturado periódicamente e incidencias de la póliza, asimismo, ordenamos inspección Se mantiene el consumo facturado, el cual fue establecido en la diferencia de lecturas, usuario manifiesta que encontró una fuga en la tubería del área de la terraza. **B).** No acceder a su reclamo por inconformidad por desviación significativa y dispone NO AMERITA CORRECCION en periodo reclamado.

3) El día 6 de agosto de 2025, me notifique de manera presencial de la decisión empresarial objeto de este recurso.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: Existe un deber legal por parte de las empresas de investigar las desviaciones significativas en las facturas, las cuales deben ser estudiadas antes de la emisión de la factura. En mi caso particular, ACUACAR en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva de mi caso, con el fin de buscar las causas a que se debió esa variación en el consumo en el mes de julio de 2025, en las visitas técnicas que realizaron, dicen que no existe fuga, sin embargo, al momento de colocar la petición y al ver la magnitud de como corría el contador, como se desperdiciaba el agua en grandes cantidades y como la humedad estaba afectando, actuaron de manera pasiva, donde solo a los 10 días después de haber realizado la petición es que apenas se acercan a mi vivienda. Cabe resaltar que como propietario no puede esperar que la empresa apareciera y que esa situación siguiera afectando a mis inquilinos, por lo que solucioné personalmente la fuga encontrada. (Ver imágenes aportadas), por lo que cuando ellos se acercan a realizar la inspección ya no encuentran fuga, y se encontraba el trabajo arreglado.

SEGUNDA: 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 de acueducto y alcantarillado - 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.

CUARTA: La empresa Aguas de Cartagena, en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar si existía una fuga como al ver la manera tan exagerada en que se incrementó el consumo, Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargaran al suscriptor o usuario según el caso.** Cosa que nunca se tuvo en cuenta en mi caso, a pesar de que se lo hice saber a la empresa antes de presentar estos recursos. 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: Ahora, con relación al contenido y calidad de la respuesta en este tipo de reclamaciones por alto consumo, la Honorable Corte Constitucional se pronunció a raíz de la revisión de un fallo de Tutela, **mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T- 1626729**, Magistrado Ponente Rodrigo Escobar Gil, en los siguientes términos: "Aunque se trata de aspectos muy difíciles de establecer y que caen en un ámbito bajo el control y de responsabilidad del usuario, Electricaribe sí habría podido brindar una ilustración y orientación a al usuario en aspectos tales como los consumos que son usuales en la zona y en viviendas de las características de la actor**; la visita técnica podía incluir una verificación sobre los patrones de consumo, al menos sobre los que se reportaron por el usuario y pudiesen advertirse en la visita, y si se concluía que el consumo, efectivamente se salía de los patrones ordinarios, tratar de apuntar hacía posibles razones. Esa actividad le habría permitido responder adecuadamente la solicitud del usuario, no limitándose a remitirla a las lecturas del medidor, sino brindándole una efectiva orientación sobre las condiciones en las que se está prestando el servicio".** (Negrillas son nuestras).

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

En el caso de la sentencia, la Corte consideró **INSUFICIENTE** la respuesta de la empresa y desaprobó la forma como se hizo la visita técnica, por no incluir una verificación sobre los patrones de consumos y buscar posibles razones del alto consumo.

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

OCTAVA: En ningún momento se analizaron los consumos anteriores, ni se realizó una investigación exhaustiva de las posibles desviaciones significativas. Se puede apreciar que estos NO presentan secuencia lógica en su marcación, se puede notar como hay discrepancias claras en la facturación de los periodos anteriores. Y que la empresa no se dignó en presentarse a solucionar mi inconveniente lo mas pronto, lo que llevó a que yo realizara el trabajo por mi cuenta y ahora pretende cobrarme el periodo facturado injustamente.

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

1) Re liquidarme la factura del mes de JULIO DE 2025, de acuerdo con el promedio de mi consumo.

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

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada. De usted,

atentamente,

_____

ANTONIO TORRES
C.C:

Cartagena de Indias, D.T y C, 8 de Agosto de 2025

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO **N° 202570550978** CON FECHA DE EXPEDICION 06 DE AGOSTO DE 2025. **NIC 1397442**

OBEIDA MARIA CANABAL ZUÑIGA **,** mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad y con residencia en el barrio Nariño Calle 42-17-210 Apto 201, con línea móvil No. 312773343; En mi calidad de usuario del servicio público de energía eléctrica prestado por esa empresa y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) El día 17 de julio del 2025, presenté reclamación ante la empresa Afinia S.A. E.S.P el cual fue recibido según radicado **RE2210202529205**, por alto consumo facturado en el mes de julio de 2025, mediante el cual solicité que me corrigieran la factura de venta correspondiente a dicho mes ya que es un valor exagerado.

2) La empresa AFINIA S.A. E.S.P, respondió mi petición mediante el cual me informa que en atención a mi reclamo por exceso de consumo en el mes de julio de 2025, se permiten informarme que una vez realizadas las investigaciones del caso se verificó que mi consumo se mide de manera normal, no existe desviación significativa, que es establecido por diferencia de lectura, es decir, el consumo es estrictamente registrado por el medidor, tal como lo establece el Artículo 146 inciso 2 de la ley 142 de 1994, la resolución CREG 108/97, y el contrato de condiciones uniformes de la empresa.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta me informa que en atención a la reclamación presentada mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el mes de JULIO 2025, y que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi medidor que se encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió esa desviación significativa que se presentó en mi consumo en el periodo antes referenciado, que incluso se evidencia en el histórico de consumos que ha venido facturándome de manera demasiado elevado estos últimos periodos.

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 tiene que hacerlas de acuerdo a lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes.

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar el mes de Julio 2025 ¿por qué? no se dignó a realizar un censo de mis electrodomésticos, con el fin de hacer un estudio profundo para verificar la causa de ese consumo demasiado elevado, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, que se realice un censo real de los artefactos eléctricos que tengo en mi residencia porque no concibo la idea de donde sale el consumo de tantos kilovatios en un mes.

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

QUINTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe esa desviación significativa que se presentó en mi consumo en el mes reclamado . 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.

SEXTA: La prestataria Afinia S.A. E.S.P, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que analizado los consumos anteriores, se puede apreciar que estos presentan secuencia lógica en su marcación, los mismos se dan por diferencia de lecturas tomadas del aparto de medición que se encuentra en perfecto estado de funcionamiento y por lo tanto los consumos facturados por la empresa son correctos y se ajustan al ordenamiento legal, por consiguiente no existe una desviación significativa en mis consumos y que se confirman los valores facturados. Respuesta la cual considero simplista y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo**. En los usuarios residenciales, se considera desviación significativa, si el consumo presenta un trescientos setenta por ciento **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del noventa y cinco por ciento (**95%).** Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué:** La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un trescientos setenta por ciento **(370%)** en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un noventa y cinco por ciento (**95%)**, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios.

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

OCTAVA: Por todo lo antes descrito, con el debido respeto acostumbrado solicito nuevamente que se practique una inspección técnica al equipo de medida en el poste de mi residencia lo más urgente posible**,** y que se me avise con anterioridad el día y la hora en que esta se vaya a realizar, con el fin de estar presente. También solicito Honorable Superintendente, que se investigue éste caso, debido

a que está más que demostrado el abuso de la posición domínate de la empresa, para verificar el estado real del medidor, por lo que solicito con el respeto acostumbrado que el costo de ésta nueva revisión, sea asumida por la empresa, por todo lo antes anotado.

NOVENA: Me parece extraño que al momento de presentar mi reclamación de manera presencial en la empresa en el acápite de mis datos básicos me relación un nombre y una cedula que no corresponde a mi persona y que desconozco de quien sean esos datos, lo único que si corresponde a mi información es la póliza y la dirección. Así mismo en la respuesta también se refieren al señor ARNALDO ANDRES GONZALEZ CORRREA.

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa re liquidarme la factura, correspondiente al mes de Julio 2025, me realicen urgente la revisión y me avisen fecha y hora para estar presente. Asi mismo me fundamenten el por qué se refieren a otra persona y no a mí, será que hubo un error de consumo? En caso de que sea así sea corregido.

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

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada. Celular 3126359436

De usted, atentamente,

OBEIDA MARIA CANABAL ZUÑIGA
CC 33.159.342 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 08 de agosto de 2025.

Doctor.
RICARDO JOSÉ ARANGO RESTREPO.
Gerente de Afinia—Grupo Epm. S.A. E.S.P.
Cra. 3B, Nº 26-78, sector Papayal
Edificio Chambacú, piso 3, Cartagena (Bol).
E. S. D.

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No.202570473537, FECHADA EL 23 DE JULIO DE 2025. (NIC. 7501569).

GLADIS MERCADO CARABALLO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad en el barrio San Fernando Urb Villas de la Mar Calle 26 A No. MZ F-4, teléfono 300298560. En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El día 21 de mayo de 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 RE2220202526385, por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo estimado facturado en el mes de ABRIL DE 2025, y lo emitido; no corresponde al consumo actual.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Una vez verificado en nuestro sistema comercial, se pudo evidenciar que, en el periodo de abril del 2025 se reporta anomalía en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la Empresa facturo el consumo en este periodo de acuerdo al promedio propio…**b).** Por todo lo anterior, le informamos que no se accede a su reclamo.

3) El día 31 de julio de 2025, me notificaron personalmente la decisión empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: La ley 142 de 1994, en su artículo 146 faculta a las empresas a facturar el consumo en forma estimada, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones: a). Que existan unas circunstancias fácticas que impidan medir el consumo. b). Que dichas circunstancias no sean atribuibles a ninguna de las partes. c). **Que se facture estimado solamente durante un (1) período.**
En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en formas estimadas por más de un período y por causas atribuibles a la empresa.

SEGUNDA: La empresa no dice en su decisión empresarial porque estimó mis consumos, y mucho menos reconoce que viene ESTIMANDO mis consumos desde el año 2024, y ahora dice que debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturó el consumo en estos periodos de acuerdo al promedio propio, me pregunto qué promedio tuvo en cuenta? Si como lo dije anteriormente desde el año pasado la empresa AFINIA ESTIMA mis consumos.

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

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

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

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

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

CUARTO: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del periodo deABRIL de 2025 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa. Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo y que no acepto su argumento que me dice que estimó sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que todos los periodos que me estimó me sean liquidados a cero (0) kilovatios porque no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

QUINTO: AFINIA, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que frente al mes de ABRIL de 2025 "se reportó anomalía en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo en estos periodos de acuerdo con el promedio propio. Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad, y que no comparto desde ningún punto de vista, teniendo en cuenta que desde el 2024, la empresa viene facturando consumos ESTIMADOS.

SEPTIMO: 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).

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

PRUEBAS

Solicito que se tenga en cuenta como tales, las que reposan en el expediente, junto con las facturas de los meses de Diciembre de 2024, enero, febrero, marzo, abril, mayo de 2025 donde la empresa AFINIA, ESTIMO 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 146 y 152 al 159 de la ley 142 de 1994. Así como el artículo 29 ibidem.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR Y RELIQUIDAR la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, deberán reliquidar a cero (0) Kwh la factura de los meses QUE HAN SIDO ESTIMADO, es decir abril de 2025 en virtud del consumo estimado e ilegal.

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

GLADIS MERCADO CARABALLO
C.C. No. 45.501.065 de Cartagena

Cartagena de Indias, D.T y C, 8 de Agosto de 2025

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL 2025-1506-70700-S, CON FECHA DE EXPEDICION 1 DE AGOSTO DE 2025. **PÓLIZA 566227**

ENIT DEL CARMEN JOLY RAMOS, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad y con residencia en el barrio Olaya Sector Rafel Nuñez C32 50 111, con línea móvil No. 3114064717, En mi calidad de usuario del Servicio Público Domiciliario de Acueducto y Alcantarillado prestado por esa empresa y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) El día 22 de julio del año que discurre, presenté un Derecho de Petición ante la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P el cual fue recibido según radicado **2025-37079-E,** por alto consumo estimado en el mes de JULIO de la presente anualidad, mediante el cual solicité que me corrigieran la factura de venta correspondiente a dicho mes. La empresa me facturó un consumo demasiado elevado, situación que sigo sin entender porque en mi residencia no se consume esa cantidad de metros cúbicos en un solo periodo y que ha venido haciéndolo desde los últimos periodos.

2) La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, respondió mi petición mediante el cual me informa que en atención a mi reclamo por exceso de consumo estimado en el mes de julio 2025 se permiten comunicarme que en virtud de las revisiones practicadas por la empresa se pudo observar que en mi predio identificado con la póliza de la referencia, se encontró que no había fuga, las lecturas son consecutivas y que por lo tanto mi reclamación no ameritaba corrección. La calibración del medidor retirado resultó no conforme para una medición confiable, por lo que el 5 de julio se procedió con la instalación de un nuevo medidor y una lectura inicial de 0.

3) El día 4 de Agosto 2025, estando dentro de los términos de ley, me notifiqué por correo de la decisión empresarial objeto de éstos recursos.

CONSIDERACIONES JURIDICAS

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

PRIMERA: La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, en su respuesta me informa que en atención a mi queja y que después de practicadas las revisiones por la empresa se pudo observar que en mi predio, se encontró que no había fuga, las lecturas son consecutivas y que por lo tanto mi reclamación no ameritaba corrección debido a que fue instalado un medidor con lectura en 0 ya que el mio había salido no conforme. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió esa desviación significativa que se presentó en mi consumo en el periodo antes referenciado y en el que ha venido estimando mis consumos. La empresa no reconoce que en mi caso existe una desviación significativa en el mes de julio en comparación con mis consumos históricos de los últimos seis periodos, razón por la cual no entiendo, como puede variar un consumo entre un mes y otro. La empresa no adelantó las investigaciones estatuidas en la Ley 142 de 1994, y en el Art. 29 de la Constitución Política, establece que la prueba obtenida con violación del debido proceso es **NULA DE PLENO DERECHO,** la empresa deberá revocar su decisión y enmendar o subsanar los errores cometidos ya que me viene estimando desde hace varios periodos.

SEGUNDA: No entiendo como tampoco encuentro la explicación en que se basa la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, para cobrarme esa cantidad de dinero que asciende a la suma de $ 400.000 pesos por un alto consumo en mi vivienda en el mes reclamado. Además la empresa no puede cobrarme esa cantidad de metros cúbicos por el solo hecho de que ella misma diga que el medidor nuevo no completó un periodo de lectura y el consumo se estableció con base en el promedio, porque 69m es una exageración. Honorable Superintendente, quiero dejar bien claro, que el procedimiento adelantado por la empresa no fue el indicado

CUARTA: La ley 142 de 1994, en su artículo 146 faculta a las empresas a facturar el consumo en forma estimada, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones: a). Que existan unas circunstancias fácticas que impidan medir el consumo. b). Que dichas circunstancias no sean atribuibles a ninguna de las partes. c). **Que se facture estimado solamente durante un (1) período.** En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en formas estimadas por más de un período y por causas atribuibles a la empresa.

QUINTA: Ahora la empresa viene estimando mis consumos desde el mes de mayo 2025 y todos de manera elevada. El Artículo 146. Esta norma establece textualmente: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.
Cuando, **sin acción u omisión de las partes**, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales (Negrillas y subrayas, fuera del texto).

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

diferencias entre los valores facturados, para que sean abonados o cargados al cliente, según sea el caso".

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

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

PRUEBAS

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente contentivo. Especialmente, la factura de venta correspondiente al mes de mayo, junio y julio 2025, en donde se puede observar los consumos históricos.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme la factura de venta correspondiente al mes de julio 2025 de acuerdo al histórico de mis consumos. 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 urgente con el acompañamiento del técnico de la Personería Distrital de Cartagena, para que se practique una revisión en mi medidor.**

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,

ENIT DEL CARMEN JOLY RAMOS
C. C. N° 45.456.778 de Cartagena