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

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.CO1.PCCNTR.7569106	
OBJETO	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADA Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
VALOR DEL CONTRATO	$ 27000000
PLAZO DE EJECUCION	9 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	27 de Febrero del 2025
FECHA INICIO CONTRATO	27 de Febrero del 2025
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	22801338
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	ARLINES CASSIANI TORRES
VALOR PAGO PARCIAL:	3000000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 27 de Septiembre al 26 de Octubre del 2025

ACTIVIDADES REALIZADAS

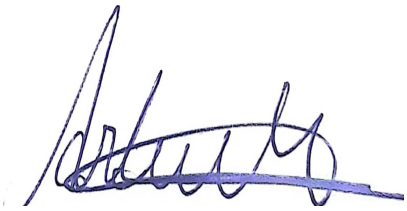
No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	25092922801338152249	2025-09-29	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COMITE CON EMPRESAS PRESTADORA DE SERVICIO PUBLICOS	SE ATENDIO AL SEÑOR MILTON ANTONIO HERRERA NAVAS C.C. 8853173, PARA SOLICITUD AL COMITE CON AFNIA, POR LA DEUDA PRESENTADA CON LA EMPRESA AL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO.
2	25092922801338152259	2025-09-29	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBROS INDEBIDOS	SE ATENDIO AL SEÑOR REMBERTO ALCAZAR CABARCAS C.C. 73156416, POR EL ASUNTO DE COBROS INDEBIDIOS EN EL SERVICIO DE ASEO PRESTADO POR PACARIBE, SIGUE A LA ESEPERA DE RESPUESTA POR LA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL RECURSO PRESENTADO.
3	25092922801338152264	2025-09-29	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	CAMBIO DE MEDIDOR	SE ATENDIO A LA SEÑORA EDINA MENDOZA BOLIVAR C.C. 33125578, POR EL ASUNTO DE CAMBIO DE MEDIDOR DEL GAS, SIGUE A LA ESPERA DE RECLAMACION PRESENTADA
4	25092922801338152266	2025-09-29	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA ADELA MARIA MAJIA TRUJILLO C.C. 45473590, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMCION PRESENTADA
5	25092922801338152280	2025-09-29	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA DELBIS ESTHER MARTELO BARRIENTOS C.C. 45445000, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA
6	25092922801338152284	2025-09-29	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR WILFRIDO GUERRERO ROMERO C.C. 9051853, SE PRESENTO A REGISTRAR COPIAS DE DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO ANTE AFINIA, POR EL ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO
7	25092922801338152289	2025-09-29	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	MALA PRESTACION DEL SERVICIO	SE ATENDIO A LA SEÑORA CARMENZA ORERO ORTEGA C.C. 33120331, POR EL ASUNTO DE MALA PRESTACION DEL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO

8	25092922801338152466	2025-09-29	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ATENDIO AL SEÑOR FREDY ARTURO SILGADO HERRERA C.C.73116019, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO ANTE AFINIA
9	25092922801338152472	2025-09-29	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR GABRIEL EDUARDO GAMARRA ZUÑIGA C.C. 73095539, POR EL ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE AGUA PRESTADO POR AGUAS DE CARTAGENA, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO
10	25092922801338152475	2025-09-29	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR JAIME VALIENTE PALACIO C.C. 9050734, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SIGUE A LA ESPERA DE RECLAMACION PRESENTADA
11	25092922801338152476	2025-09-29	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO XIOMARA DEL ROSARIO MORALES FIGUEROA , POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO
12	25092922801338152477	2025-09-29	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO A LA SEÑORA RUDY ALRBELAEZ VARGA
13	25092922801338152478	2025-09-29	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR EVANGELISTA BARRIOS MARIMON
14	25100222801338152926	2025-10-02	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO AL SEÑOR JORGE ANILLO ARRIETA C.C. 73107999
15	25100222801338152938	2025-10-02	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO AL SEÑOR FARID CUETER JREISSATY
16	25100222801338152943	2025-10-02	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR OSVALDO CRISMATT BLANCO C.C. 9073828, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS, AL RECURSO PRESENTADO
17	25100222801338152964	2025-10-02	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO AL SEÑOR FERNANDO CARABALLO MARRUGO
18	25100222801338152969	2025-10-02	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA MONICA OCHOA NARVAEZ C.C. 45485726, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE GAS PRESTADO POR SURTIGAS, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO
19	25100222801338153012	2025-10-02	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO A LA SEÑORA ELENA DEL SOCORRO MEDRENO URUETA C.C. 45449123
20	25100222801338153017	2025-10-02	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR ALFREDO ENRIQUE GAMBOA PACHECO C.C.C 73088181, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO
21	25100222801338153026	2025-10-02	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	SILENCIO ADMINISTRATIVO	SE ATENDIO AL SEÑOR CARLOS ENRIQUE MARRUGO MARTINEZ C.C. 73102934, POR EL ASUNTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO, SE COMPROMETE EN TRAER LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO
22	25100222801338153028	2025-10-02	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ATENDIO A LA SEÑORA LUZ MARINA BUSTILLO VILLALBA C.C. 33340615, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA DEL RECURSO PRESENTADO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
23	25100222801338153044	2025-10-02	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR EZEQUIEL PANTOJA CAMBELL, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA
24	25100222801338153057	2025-10-02	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	CAMBIO DE MEDIDOR	SE ATENDIO A LA SEÑORA MERLY MARIA MARIMON CARABALLO C.C. 33253313, POR EL ASUNTO DE CAMBIO DE MEDIDOR.
25	25100222801338153073	2025-10-02	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA LIRA IRIARTE GOMEZ C.C. 45475994, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SE COMPROMETE EN TRAER LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO

26	25100622801338153278	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	DEFICIENCIAS EN INFRAESTRUCTURA DE ENERGIA ELECTRICA	SE ATENDIO AL SEÑOR MANUEL DE JESUS MADRID GONZALEZ C.C. 9066462, POR EL ASUNTO DE DEFICIENCIAS DE INFRAESTRUCTURA DE ENERGIA ELECTRICA, SE COMPROMETE EN TRAER LOS DOCUEMNTOS OBJETOS DE RECLAMO
27	25100622801338153281	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA CLAUDIA INESPACHECO ORTEGA C.C. POR EL ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SE COMPROMETE EN TRAER LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO
28	25100622801338153284	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBROS INDEBIDOS	SE ATENDIO A LA SEÑORA MARIA EUGENIA BARRIOS MADERA C.C. 64866374, POR EL ASUNTO COBROS INDEBIDOS DE GAS PRESTADO POR SURTIGAS, SIGUE A LA ESEPRA DE RESPUESTA A RECLAMACION PRESENTADA
29	25100622801338153291	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA ROSANA BAZA ROJAS C.C 25998740, SIGUE A LA ESPERA DE RECLAMACION PRESENTADA ANTE AFINIA
30	25100622801338153295	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR FERNANDO CARABALLO MARRUGO C.C 73350182. POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE GAS PRESTADO POR SURTIGAS, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA
31	25100622801338153305	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR LUIS ENRIQUE DURANGO MARZOLA,SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO.
32	25100622801338153333	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA PIEDAD MORENO POLO C.C. 26035419
33	25100622801338153352	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBROS POR TRABAJOS	SE ATENDIO A LA SEÑORA SAMIA ELENA TOUS HERNANDEZ C.C 23219288, COBROS POR TRABAJO REALIZADOS POR AGUAS DE CARTAGENA, SE COMPROMETE EN TRAER LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO
34	25100622801338153381	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO A LA SEÑORA LUZ MARINA BUSTILLO VILLALBA
35	25100622801338153404	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO A LA SEÑORA LIRA IRIARTE GOMEZ C.C. 45475994
36	25100622801338153425	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA FRANCIA ELENA JINETE GIRADO C.C. 23135866, SIGUE A LA ESEPRA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA ANTE AFINIA
37	25100622801338153436	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA HELIA ALVAREZ BATISTA
38	25100622801338153439	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBROS INDEBIDOS	SE ATENDIO A LA SEÑORA DANIS LOURDES HOYOS GUZMAN C.C. 45451934, POR LOS COBROS INDEBIDOS AL SERVICIO DE ASEO PRESTADO POR VEOLIA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA
39	25100622801338153442	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA MAITER FERNANDEZ TORRENEGRA
40	25100622801338153443	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	CONSUMO ESTIMADO	SE ATENDIO A LA SEÑORA KAREN MARGARITA MOLINAAGUILAR
41	25100622801338153444	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA ROSANA BAZA ROJAS
42	25100622801338153446	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A AL SEÑORA MARIA ELENA AVILA DE ALFARO C.C. 33194969
43	25100622801338153452	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	NO REALIZACION DE VISITAS TECNICAS	SE ATENDIO AL SEÑOR COSMSN ALBERTO RICO MORENO C.C. 73101793
44	25100622801338153453	2025-10-06	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A KAREN MARGARITA ALMEIDA BATISTA

45	25102022801338155519	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBROS DE RECONEXION	SE ATENDOP A LA SEÑORA LUZ ELENA QUIÑONEZ GUERRERO C.C. 455839885, POR EL ASUNTO DE RECONEXION EN EL SERVICIO DE AGUA PRESTADO POR AGUAS DE CARTAGENA, SE LE ORIENTO SOBRE EL PAGO POR RECONEXION DEL SERVICIO, CUANDO SE PAGA LA FACTURA FUERA DEL TIEMPO CONSIDERADO POR LA EMPRESA.
46	25102022801338155523	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBROS INDEBIDOS	SE ATENDIO AL SEÑOR YEISON MAGDANELS OROZCO, POR COBROS INDEBIDOS EN EL SERVICIO DE NERGIA PRESTADA POR AFINIA, SE COMPROMETE EN PRESENTAR DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO
47	25102022801338155527	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR JOSE IGNACIO TOUS MARTINEZ C.C. 73072941, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE AGUAS, PRESTADO POR AGUAS DE CARTAGENA
48	25102022801338155538	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO A LA SEÑORA MARIA EUGENIA PALENCIA MUÑOZ
49	25102022801338155544	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO AL SEÑOR FARID CUETER JREISSATY C.C. 9091812
50	25102022801338155548	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR WILMAN CASTILLA C.C. 9103248,POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SIGUE A LA ESEPRA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA
51	25102022801338155553	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO A LA SEÑORA YAJAIRA SILVA MONCADA C.C. 63549362
52	25102022801338155556	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR ADOLFO PALOMINO TORRES C.C. 73188723, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE GAS PRESTADO POR SURTIGAS, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO
53	25102022801338155570	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBROS POR POLIZAS DE SEGUROS	SE ATENDIO AL SEÑOR JORGE LUIS PEREZ HERRERA C.C. 73119391
54	25102022801338155584	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR RAUL RUIZ HERRERA C.C. 73081269
55	25102022801338155589	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA DIANA CECILIA TORDECILLA LLORENTE C.C. 45510936, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SE COMPROMETE EN TRAER LOS DOCUEMNTOS OBJETOS DE RECLAMO
56	25102022801338155603	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO AL SEÑOR JOSE ALDEMAR CALVO RAMIREZ C.C.16611507
57	25102022801338155617	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ANALISIS DE COMITÉ	SE ATENDIO A LA SEÑORA DENIS AUMEDO DE VARGAS C.C. 45450018, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA EN EL COMITE CON AFINIA.
58	25102022801338155619	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA ELIZABETH MARIMON BERRIO C.C. 45441792. POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SE COMPROMETE EN TRAER LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO.
59	25102022801338155623	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA RITA ISABEL OROZCO AREVALO C.C. 33149076
60	25102022801338155628	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE ATENDIO AL SEÑOR LUIS FERNANDO LOPEZ ORTEGA C.C. 9075289, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA ANTE AFINIA POR EL SONSUMO FACTURADO
61	25102022801338155629	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO AL SEÑOR VICTOR RAFAEL GARZON OLIVERA C.C. 9075289, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA

62	25102022801338155632	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	CAMBIO DE MEDIDOR	SE ATENDIO A LA SEÑORA CARMEN ISABEL YEPES OLIVERA C.C. 45458831, POR EL ASUNTO DE CAMBIO DE MEDIDOR POR AGUAS D CARTAGENA POR EL SERVICIO PRESTADO, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA
63	25102022801338155642	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	SE ATENDIO A LA SEÑORA ELVIRA AGUILAR SANCHEZ C.C. 39151433, POR EL ASUNTO DE COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESESENTADA
64	25102022801338155647	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA LUZ MARINA BUSTILLO VILLALBA, SIGUE A LA ESPERA DE LLAMADA PARA COMITE
65	25102022801338155648	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	VISITAS TECNICAS	SE ATENDIO A LA SEÑORA MERCEDES JULIA MEZA FUERTES, SIGUE A LA ESPERA DE VISITA POR AFINIA EN EL INMUEBLE CON NIC. 1400636
66	25102022801338155649	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	MALA PRESTACION DEL SERVICIO	SE ATENDIO A LA SEÑORA ROSA ICELA NARVAEZ CASTILLO, ASUNTO DE COMUNIDADES
67	25102022801338155667	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIA A LA SEÑORA CLAUDIA DEL CARMEN ARRIETA PUELLO
68	25102022801338155668	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBROS DE RECONEXION	SE ATENDIO A LA SEÑORA CARLINA CAMACHO QUIÑONES C.C. 41778409, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA ANTE SURTIGAS
69	25102022801338155671	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA GLORIA STELLA VENEGAS CASTILLO
70	25102022801338155672	2025-10-20	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBROS INDEBIDOS	SE ATENDIO JAIME VALIENTE PALACIO C.C. 9050734, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA POR AFINIA A RECLAMACION PRESENTADA



ARLINES CASSIANI TORRES
22801338

Cartagena de Indias, 22 de Octubre del 2025

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista ARLINES CASSIANI TORRES, identificado(a) con cedula de ciudadania No. 22801338, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.7569106 en su cuota No. 8 encontramos:

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

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

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

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

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

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

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

Revisó,



LUIS EDUARDO PALOMARES AMADOR
73138667

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7569106	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 27 de Febrero del 2025
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: ARLINES CASSIANI TORRES CC/NIT: 22801338
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
1.6 Objeto:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADA Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
1.7 Plazo:	9 MESES
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	27 de Febrero del 2025
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7569106	
2.1 CDP No:	14
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	179
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 27000000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 3000000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7569106	
El suscrito Supervisor, por medio del presente informe certifica que ha revisado a través del sistema SIAP y/o SECOP II el informe de actividades presentado por el contratista y los soportes de estas, para acreditar el cumplimiento del objeto contractual durante el periodo de ejecución comprendido entre Del 27 de Septiembre al 26 de Octubre 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 22 de Octubre del 2025.



INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
32939323

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 22801338		CASSIANI TORRES ARLINES	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	san jose de los campanos man B Lote 16	CARTAGENA-BOLIVAR	6661580	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-10	2025-10	30675851	9493585306	I	2025/11/12	2025/10/22	BANCO DE OCCIDENTE	0	$413,300

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO			PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,423,500	$227,800			$1,423,500	$178,000			$0	$0			$1,423,500	$7,500		$0	$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,423,500	$227,800			$1,423,500	$178,000			$0	$0			$1,423,500	$7,500		$0	$0
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)					$1,423,500	$227,800			$1,423,500	$178,000			$0	$0			$1,423,500	$7,500		$0	$0
1	CC	22801338 CASSIANI ARLINES	25-14	30	$1,423,500	$227,800	EPS037	30	$1,423,500	$178,000		0	$0	$0	14-23	30	$1,423,500	$7,500	0	$0	$0
Total		**Afiliados(1)**			$1,423,500	$227,800			$1,423,500	$178,000			$0	$0			$1,423,500	$7,500		$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 22801338		CASSIANI TORRES ARLINES	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	san jose de los campanos man B Lote 16	CARTAGENA-BOLIVAR	6661580	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-10	2025-10	30675851	9493585306	I	2025/11/12	2025/10/22	BANCO DE OCCIDENTE	0	$413,300

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$227,800	$0	$0	$227,800
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	$227,800	$0	$0	$227,800
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$7,500	$0	$0	$7,500
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	$7,500	$0	$0	$7,500
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$178,000	$0	$0	$178,000
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	1	$178,000	$0	$0	$178,000
TOTAL				**1**	**$413,300**	**$0**	**$0**	**$413,300**

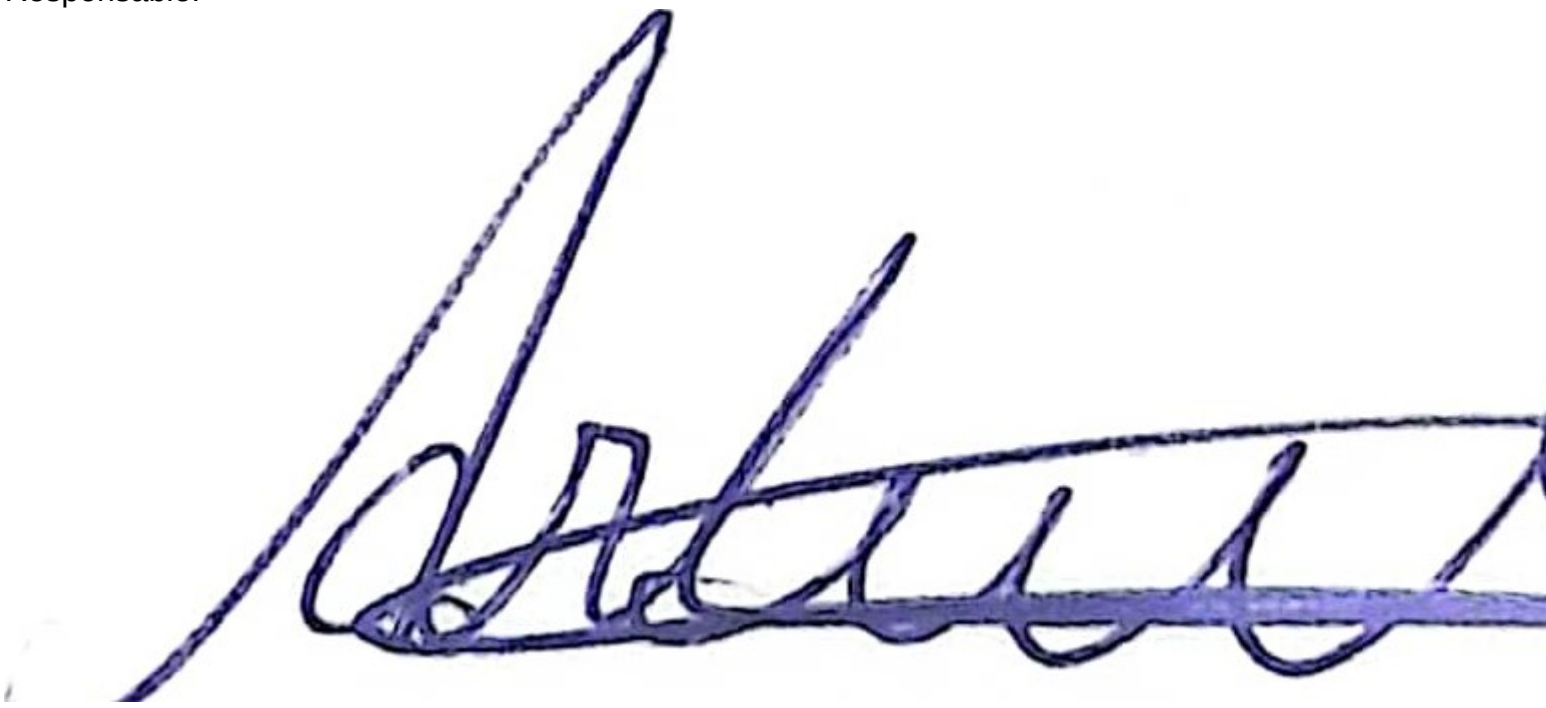
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25100622801338153281
Fecha	2025-10-06
Cedula Persona Atendida:	45505328
Nombre Persona Atendida:	CLAUDIA INESPACHECO ORTEGA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA CLAUDIA INESPACHECO ORTEGA C.C. POR EL ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SE COMPROMETE EN TRAER LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

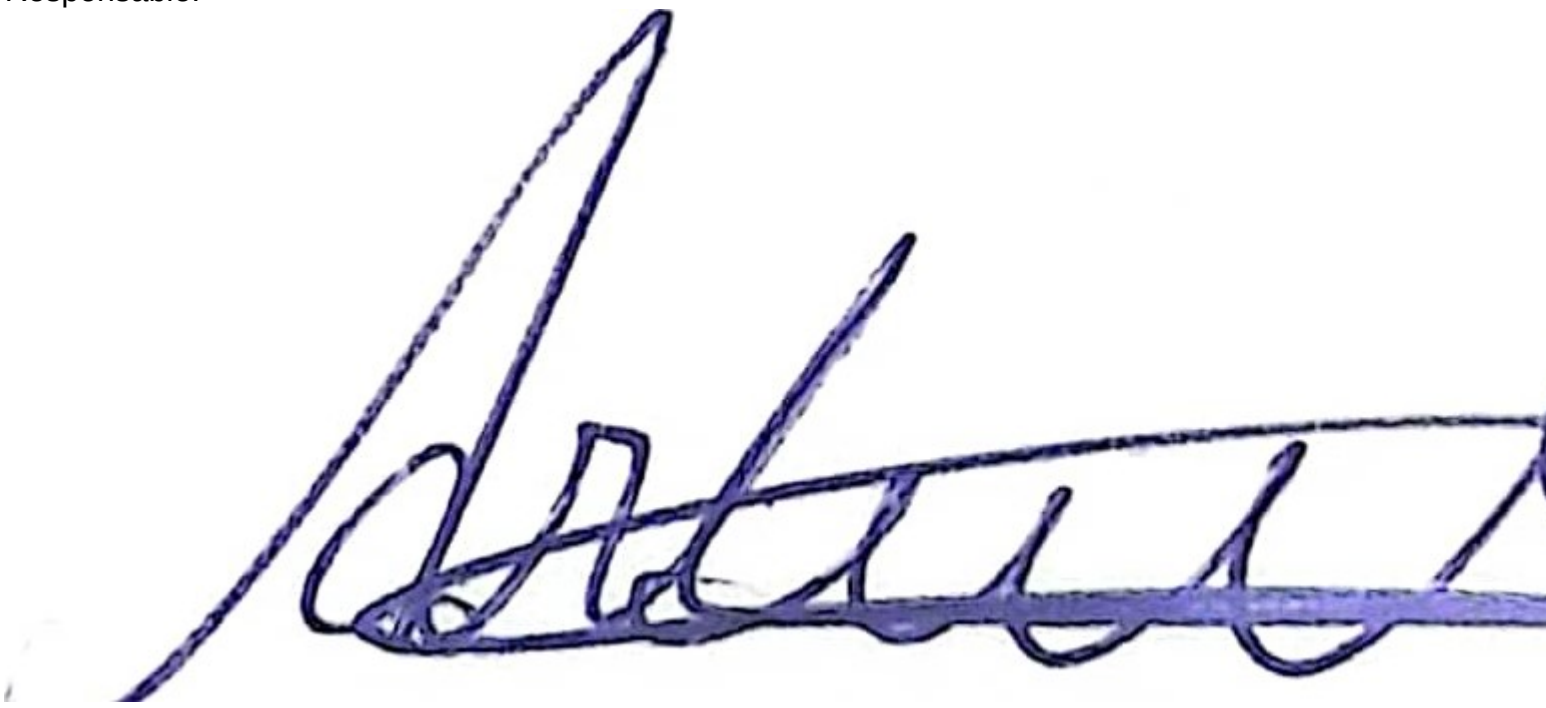
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25100622801338153278
Fecha	2025-10-06
Cedula Persona Atendida:	9066462
Nombre Persona Atendida:	MANUEL DE JESUS MADRID GONZALEZ
Asunto:	DEFICIENCIAS EN INFRAESTRUCTURA DE ENERGIA ELECTRICA
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO AL SEÑOR MANUEL DE JESUS MADRID GONZALEZ C.C. 9066462, POR EL ASUNTO DE DEFICIENCIAS DE INFRAESTRUCTURA DE ENERGIA ELECTRICA, SE COMPROMETE EN TRAER LOS DOCUEMNTOS OBJETOS DE RECLAMO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

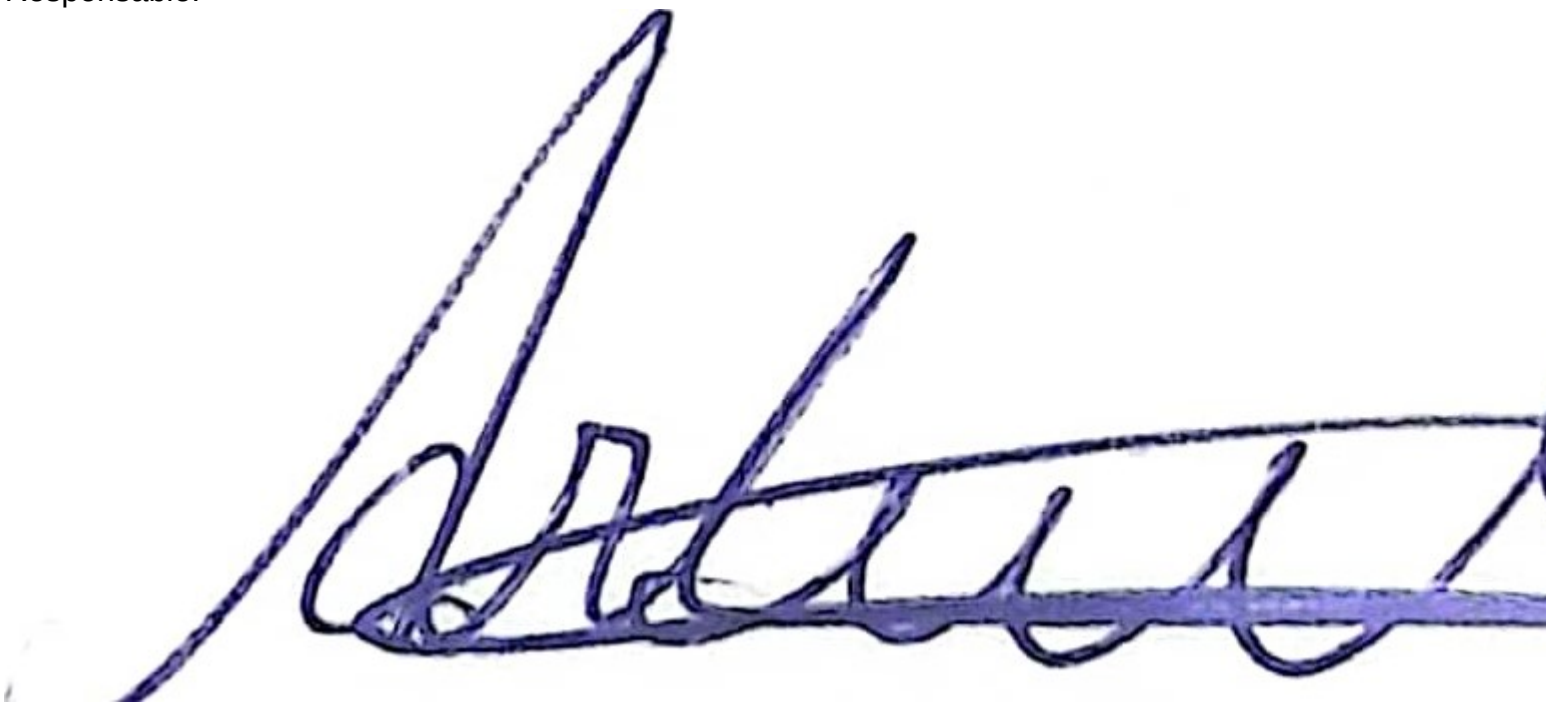
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25100622801338153439
Fecha	2025-10-06
Cedula Persona Atendida:	45451934
Nombre Persona Atendida:	DANIS LOURDES HOYOS GUZMAN
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	QUEJA CONTRA VEOLIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA DANIS LOURDES HOYOS GUZMAN C.C. 45451934, POR LOS COBROS INDEBIDOS AL SERVICIO DE ASEO PRESTADO POR VEOLIA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de indias D. T. y C., 06 de octubre 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-7857601

HELIA ALVAREZ BATISTA, varón, mayor y vecino de esta ciudad, residenciado en Bocagrande Cra. 1 12-120 Torre H2 Apto 2006, teléfono 3007723399, En calidad de usuaria y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, con el objeto de manifestarle que, mediante el presente escrito, formulo **DERECHO DE PETICION** basado en los siguientes hechos.

HECHOS

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

SEGUNDO. El mes de SEPTIEMBRE de 2025, la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me facturó un **ALTO CONSUMO por un valor de $2.121.590,** quiero dejar por escrito que el apartamento permanece desocupado y no es justo que todos los meses se tenga que pagar un Alto Consumo en el servicio de Energía.

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.

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

PETICIÓN

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

HELIA ALVAREZ BATISTA
C.C. No. 45687305 de Cartagena

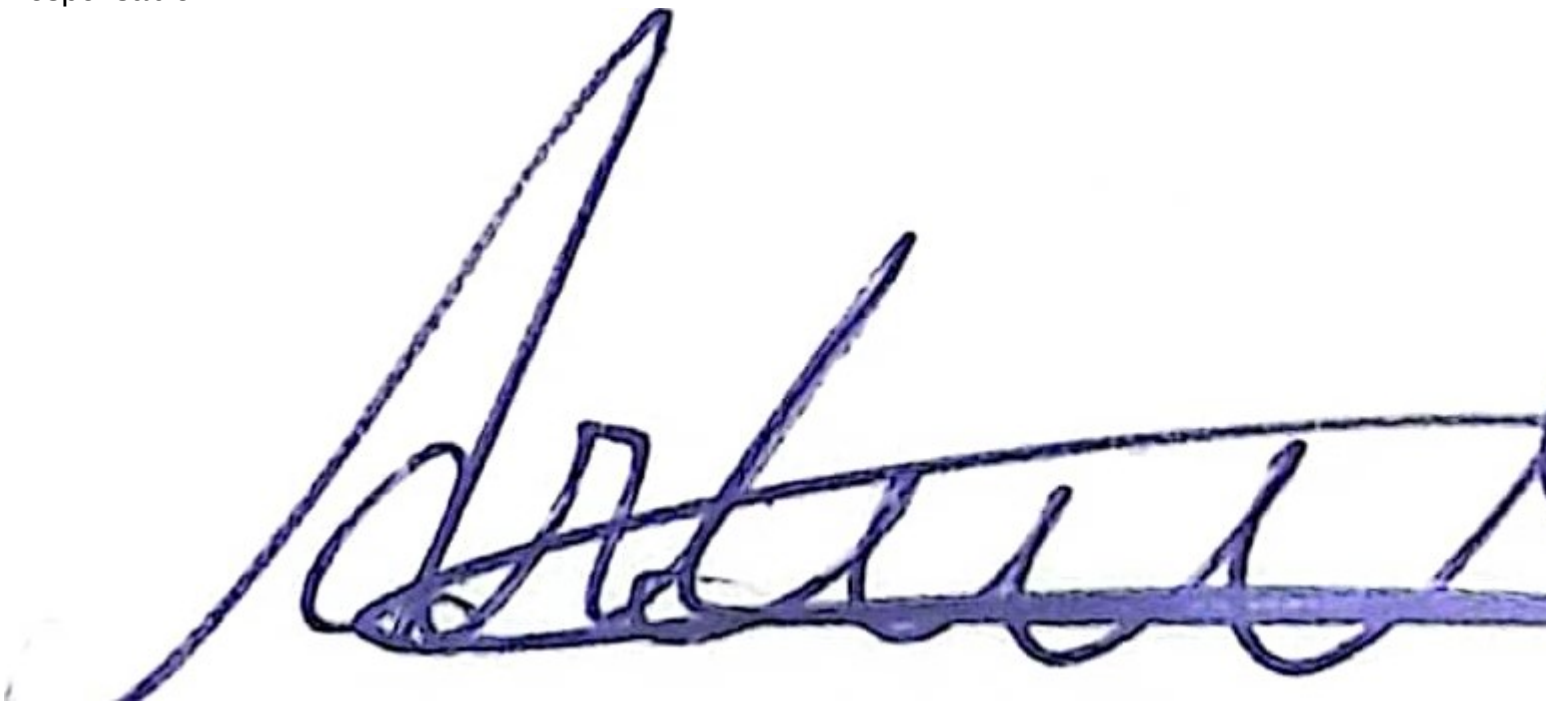
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25100622801338153425
Fecha	2025-10-06
Cedula Persona Atendida:	23135866
Nombre Persona Atendida:	FRANCIA ELENA JINETE GIRADO
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA FRANCIA ELENA JINETE GIRADO C.C. 23135866, SIGUE A LA ESEPRA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA ANTE AFINIA

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de Indias D.T y C, 06 de octubre de 2025.

Señores
CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P (AFINIA)
Ciudad.

E. S. D.

REF:	RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON RAD.2210202533125 DEL 29/09/2025. Con Nic. 1110271

LIDIA HIRIARTE GOMEZ, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en la Boquilla Car. 9 n o. 59-29, Teléfono. 3205251878, En mi condición de usuaria del servicio público domiciliario de energía, prestado por esta empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes.

HECHOS.

1. El día 06 de agosto de 2025, incoé un derecho de petición ante la empresa **AFINIA**, el cual fue recibido según radicado RE2210202533125, mediante la cual reclamé para que se corrija dentro del proceso de facturación la estratificación Socio económica del predio de comercial como residencial, como consta en el documento de estratificación que se anexara al recurso.

Reitero mis argumentos presentados en el derecho de petición inicial

2. Mediante la decisión empresarial objeto de estos recursos, la empresa me respondió el día 29 de septiembre de 2025, según Radicado. **202570761659** mediante el cual, ***se resolvió desfavorable el presente reclamo***.

3. **<u>Me opongo totalmente a la decisión de la empresa, con fundamento en las siguientes consideraciones:</u>**

PRIMERO. La empresa **AFINIA,** transgredió mis derechos constitucionales a la defensa, contradicción de la prueba y al debido proceso, en razón a que no efectuó la publicidad ya que no ha actuado de manera diligente las acciones pertinentes que dan a lugar en estos casos, ya que, a la supuesta visita para no se ha realizado, que a la fecha no tengo conocimiento y por las razones que expone estas no han sido probada por la empresa **AFINIA**.

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

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

La supuesta visita realizada no tiene soporte alguno, de haber adelantado una actuación previa en donde yo hubiera tenido la oportunidad para ejercer mis derechos y garantías constitucionales, Ahora bien en este mismo sentido es de menester aclarar a la prestataria que la carga de la prueba la tiene la empresa prestadora así como lo establece en los; **Medios de prueba de los elementos del segundo inciso del artículo <u>150</u> de la Ley 142 de 1994,** La sección anterior mostró que la aplicación del inciso segundo del artículo <u>150</u> de la Ley 142 de 1994 tiene una

importante carga probatoria en cabeza de los prestadores por lo que es importante recordar que en el régimen de reclamaciones de los servicios públicos domiciliarios no existe la tarifa legal. Así, todos los medios probatorios previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y en el Código General del Proceso (CGP) son admisibles. Con base en la información que ha recibido la Superintendencia, esta Oficina Asesora de Jurídica, quiere llamar la atención especialmente sobre el indicio como un medio de prueba idóneo, pero no único, para probar los elementos del inciso segundo del artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** la decisión empresarial objeto de estos recursos y toda la actuación empresarial. En consecuencia, deberá **ABSTENERSE** de cobrarme el servicio prestado en de energía como Comercial a Residencial.

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en la dirección física arriba indicada.

De usted, atentamente,

_____

LIDIA HIRIARTE GOMEZ
C.C No. 45475994 de Cartagena (Bolívar).

Cartagena de Indias, D.T y C, 06 de octubre de 2025

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. **202570749239**, FECHADA. 25/09/2025
(**NIC No.1363285**).

LUZ MARINA BUSTILLO VILLALBA, con bien inmueble ubicado en la boquilla carrera 7 No. 73-102 Apto 202, teléfono 3012842020, identificado como aparece al pie de micorrespondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal**, INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes.

HECHOS

1) El día 08 de septiembre del 2025, presenté un reclamo ante la sede de la empresa Afinia S.A. E.S.P, el cual fue recibido según radicado número **RE2210202537037,** donde manifesté la inconformidad por **CONSUMO ESTIMADO** en mi factura de los meses de abril a julio 2025.

2) La empresa Afinia S.A. E.S.P, respondió mi petición mediante consecutivo **No 202570749239** me informa lo siguiente; 1) Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con **NIC 1363285** se pudo evidenciar anomalía en el proceso de lectura debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturó el consumo en este periodo de acuerdo con el promedio del estrato… **b).** Por lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3) El día 02 de octubre de 2025, me notifiqué 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 de los meses de **abril a julio del 2025**, que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde al promedio del estrato. **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 el consumo es de acuerdo al promedio del estrato, cosa que no comparto. **Ahora si bien es cierto.** Que la empresa de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar
revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. **También es más que cierto**. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo a lo estatuido en la Ley, y

no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes.

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar los meses relacionados **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 se tiene en la oficina. Cabe mencionar que meses anteriores he estado presentando reclamaciones por consumo estimado, ya que no tengo equipo de medida.

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

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

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

SSPD 000003 de 2004. A su vez solicito que se realice una Revisión Técnica a mi predio urgente.

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en la dirección física arriba indicada.

De usted, atentamente,

_____

LUZ MARINA BUSTILLO VILLALBA
C.C No. 33340615 de San Juan – Bolívar

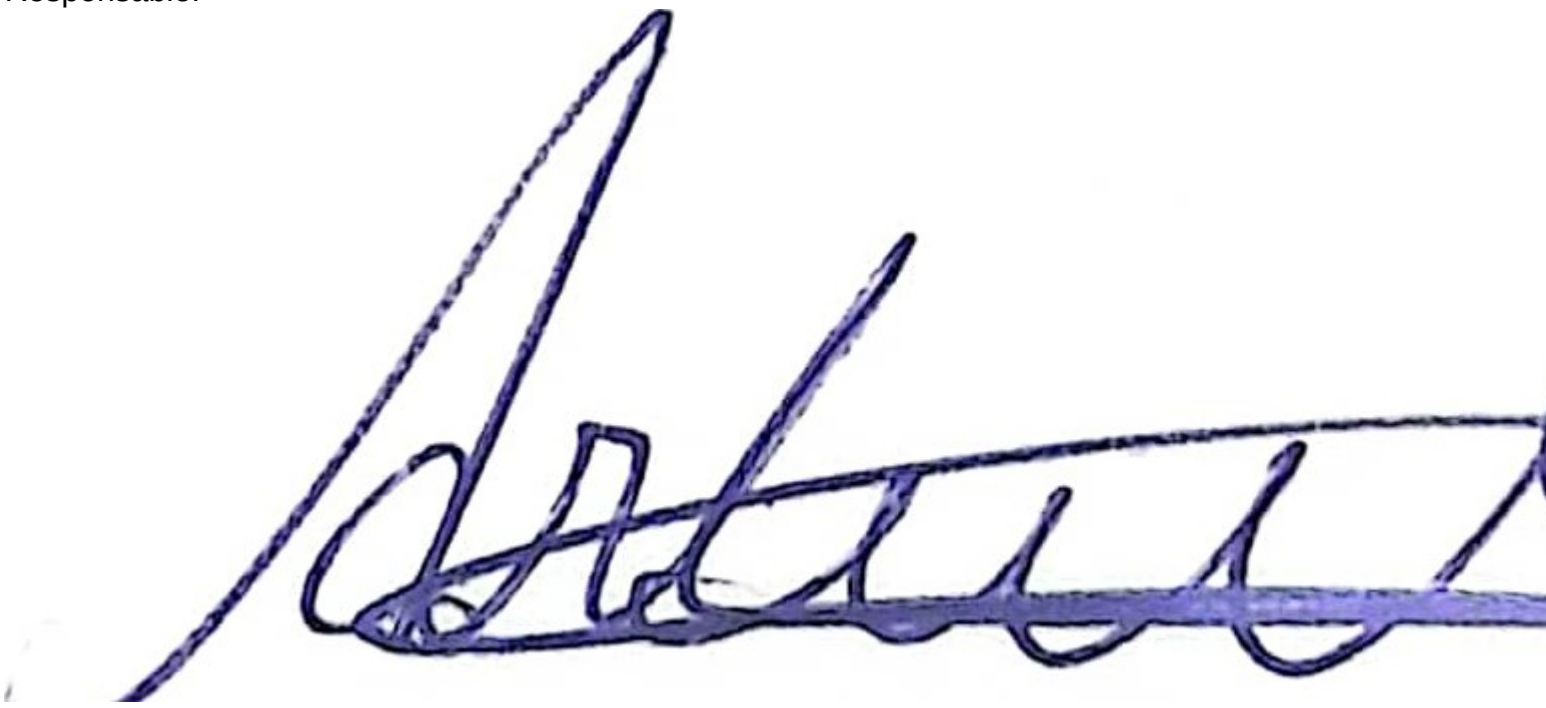
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25100622801338153352
Fecha	2025-10-06
Cedula Persona Atendida:	23219288
Nombre Persona Atendida:	SAMIA ELENA TOUS HERNANDEZ
Asunto:	COBROS POR TRABAJOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AGUACAR
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA SAMIA ELENA TOUS HERNANDEZ C.C 23219288, COBROS POR TRABAJO REALIZADOS POR AGUAS DE CARTAGENA, SE COMPROMETE EN TRAER LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

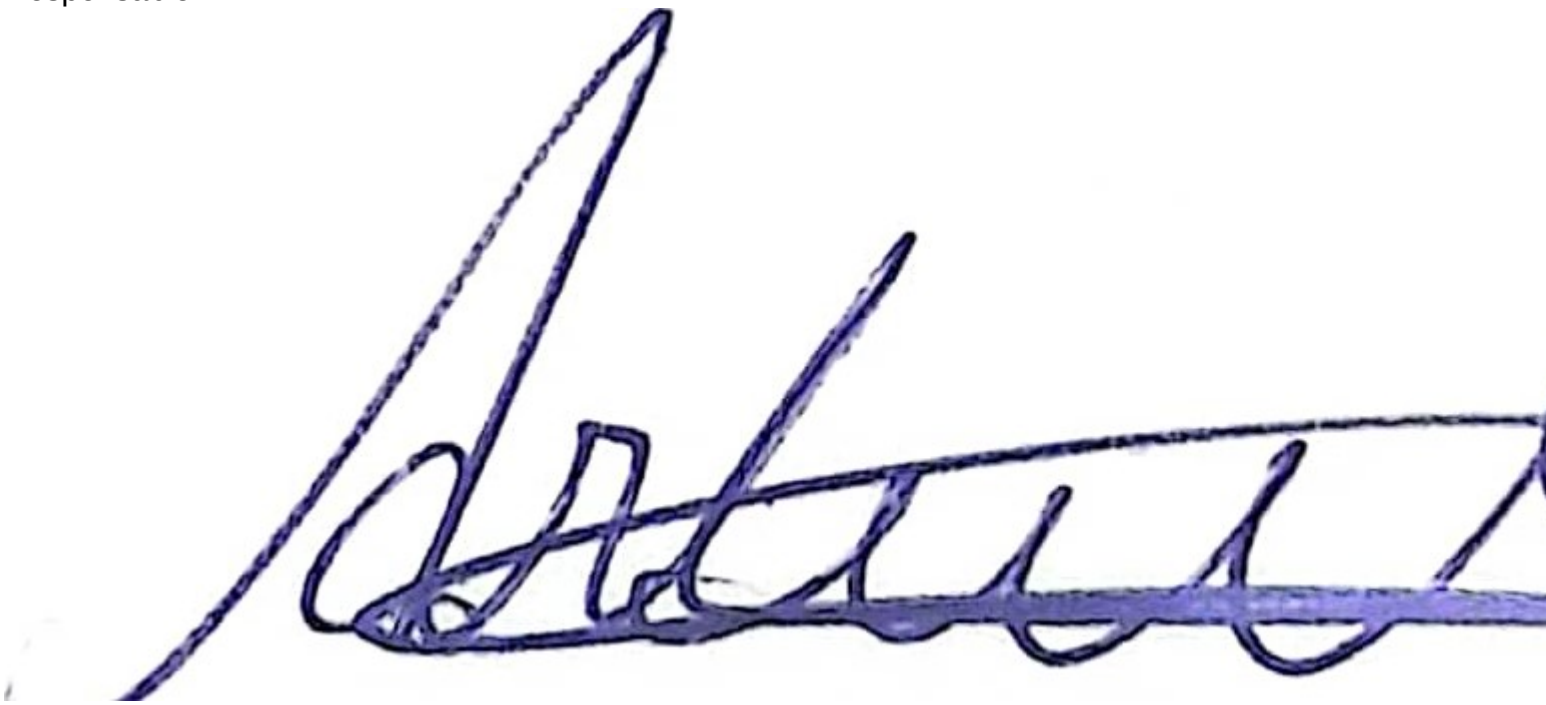
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155647
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	33340615
Nombre Persona Atendida:	LUZ MARINA BUSTILLO VILLALBA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA LUZ MARINA BUSTILLO VILLALBA, SIGUE A LA ESPERA DE LLAMADA PARA COMITE

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

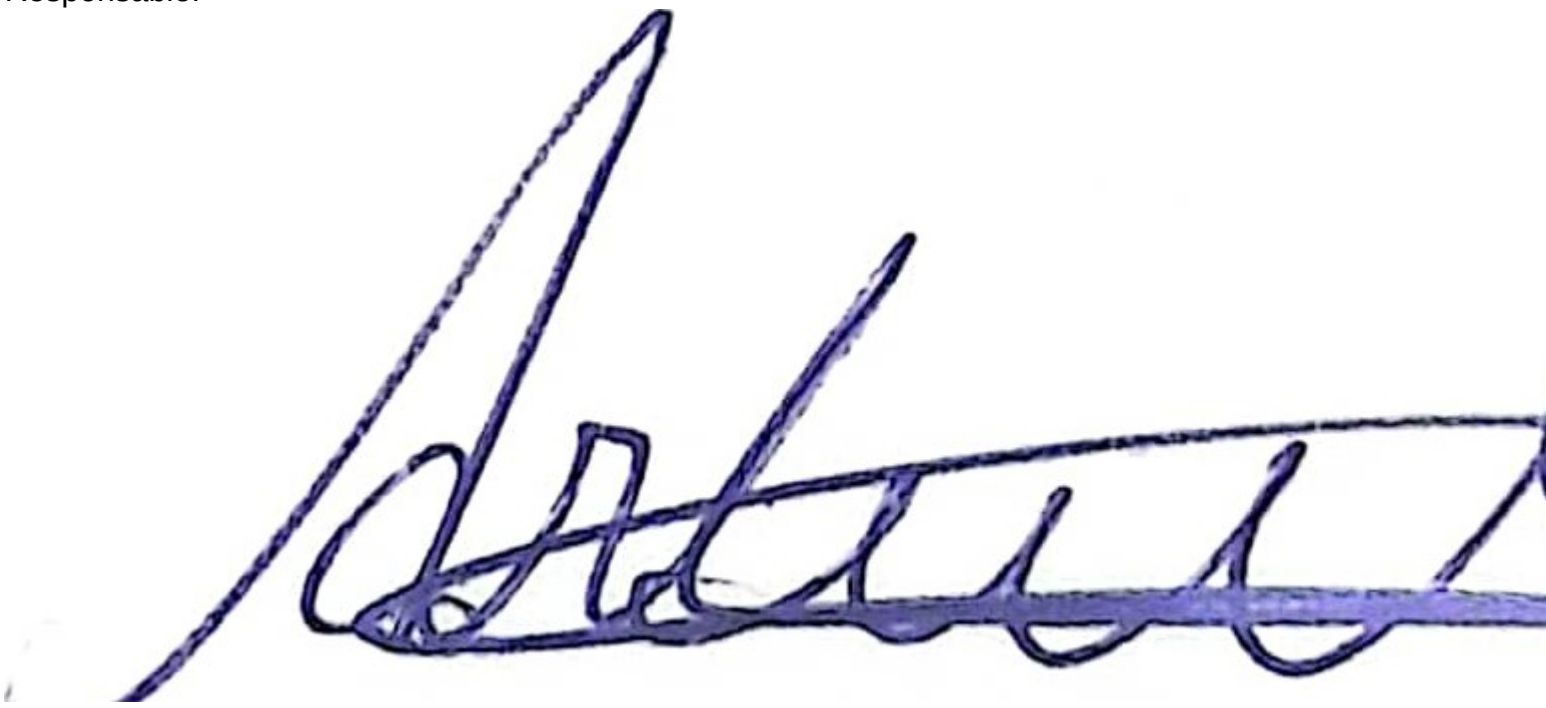
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155642
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	39151433
Nombre Persona Atendida:	ELVIRA AGUILAR SANCHEZ
Asunto:	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA ELVIRA AGUILAR SANCHEZ C.C. 39151433, POR EL ASUNTO DE COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESESENTADA

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

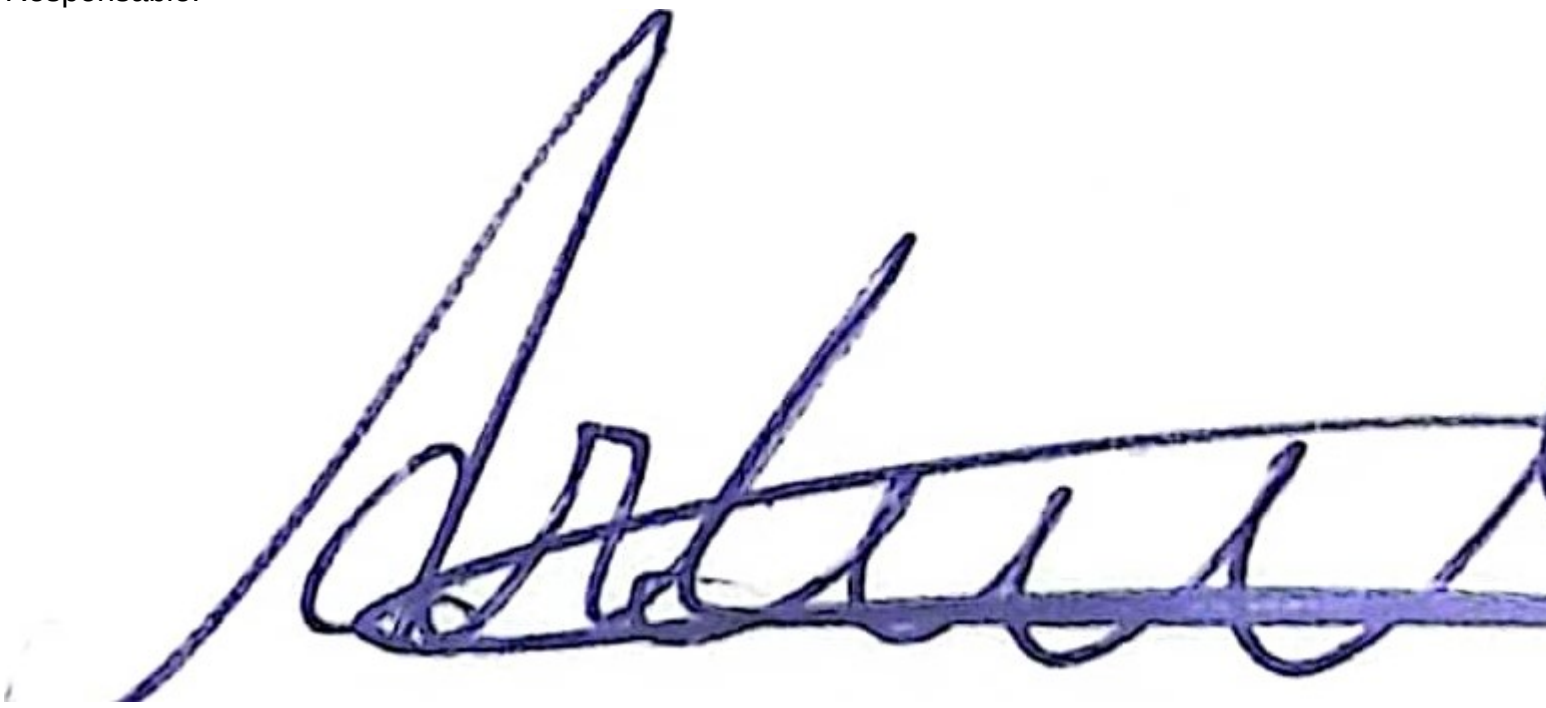
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155632
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	45758831
Nombre Persona Atendida:	CARMEN ISABEL YEPES OLIVERA
Asunto:	CAMBIO DE MEDIDOR
Motivo:	QUEJA CONTRA AGUACAR
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA CARMEN ISABEL YEPES OLIVERA C.C. 45458831, POR EL ASUNTO DE CAMBIO DE MEDIDOR POR AGUAS D CARTAGENA POR EL SERVICIO PRESTADO, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

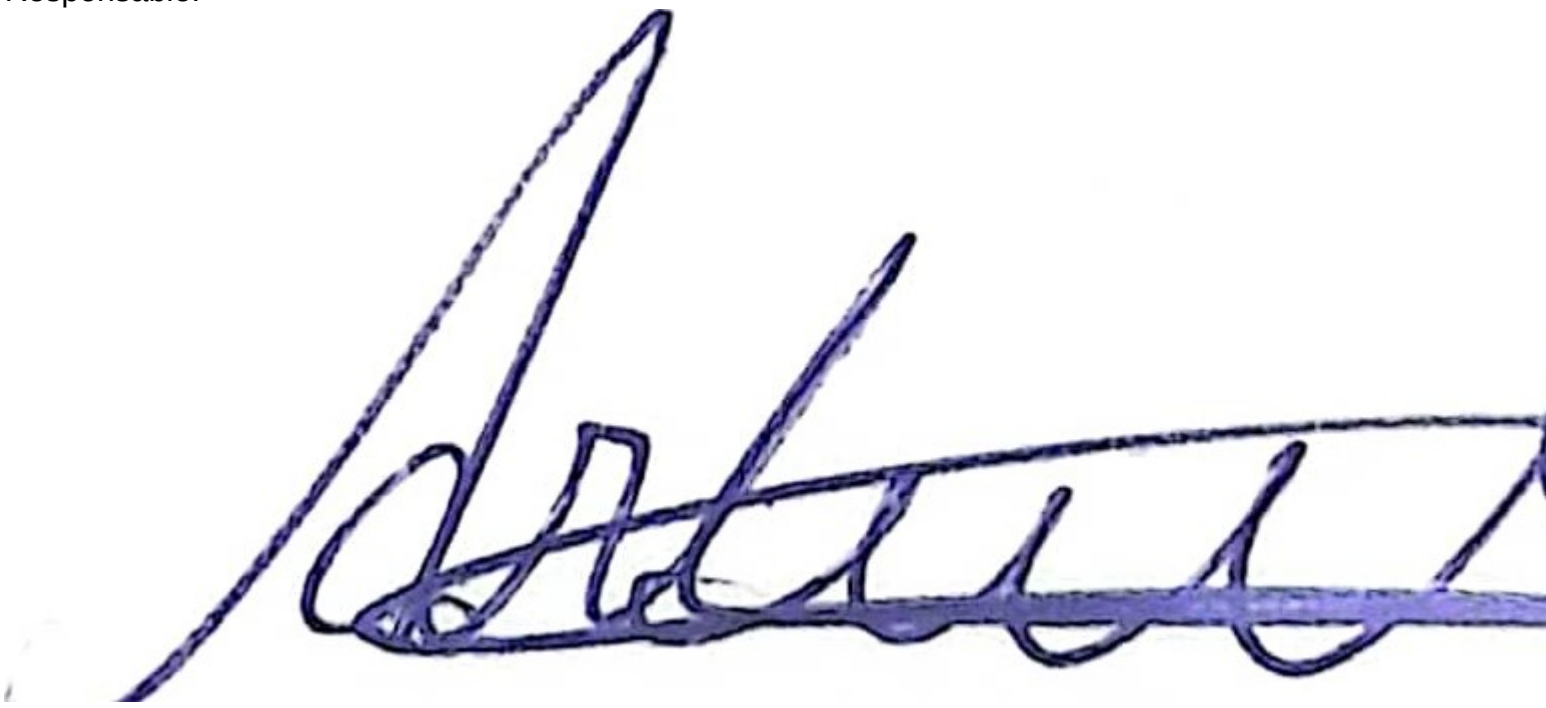
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155629
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	9075289
Nombre Persona Atendida:	VICTOR RAFAEL GARZON OLIVERA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO AL SEÑOR VICTOR RAFAEL GARZON OLIVERA C.C. 9075289, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

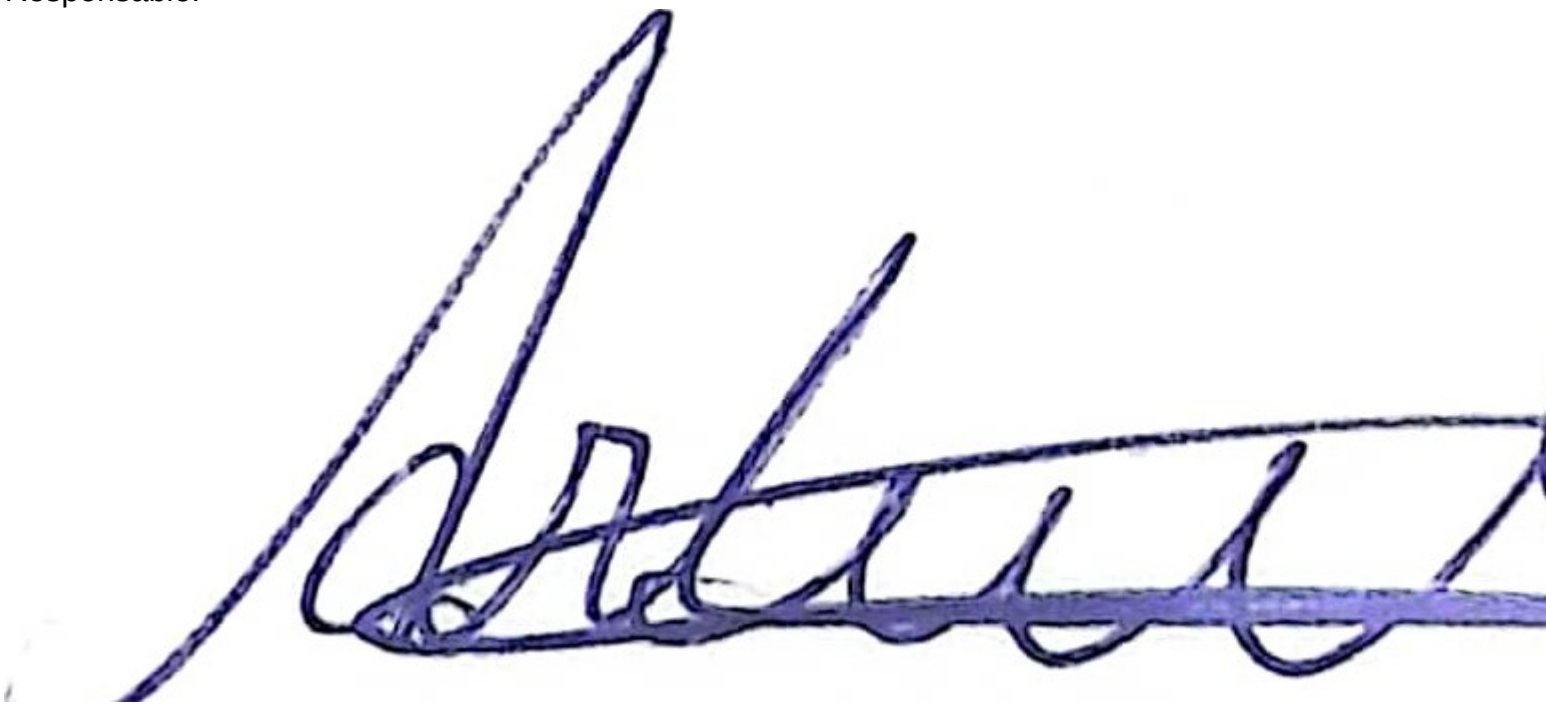
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155628
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	1067923276
Nombre Persona Atendida:	LUIS FERNANDO LOPEZ ORTEGA
Asunto:	COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR
Motivo:	QUEJA CONTRA SURTIGAS
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO AL SEÑOR LUIS FERNANDO LOPEZ ORTEGA C.C. 9075289, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA ANTE AFINIA POR EL SONSUMO FACTURADO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

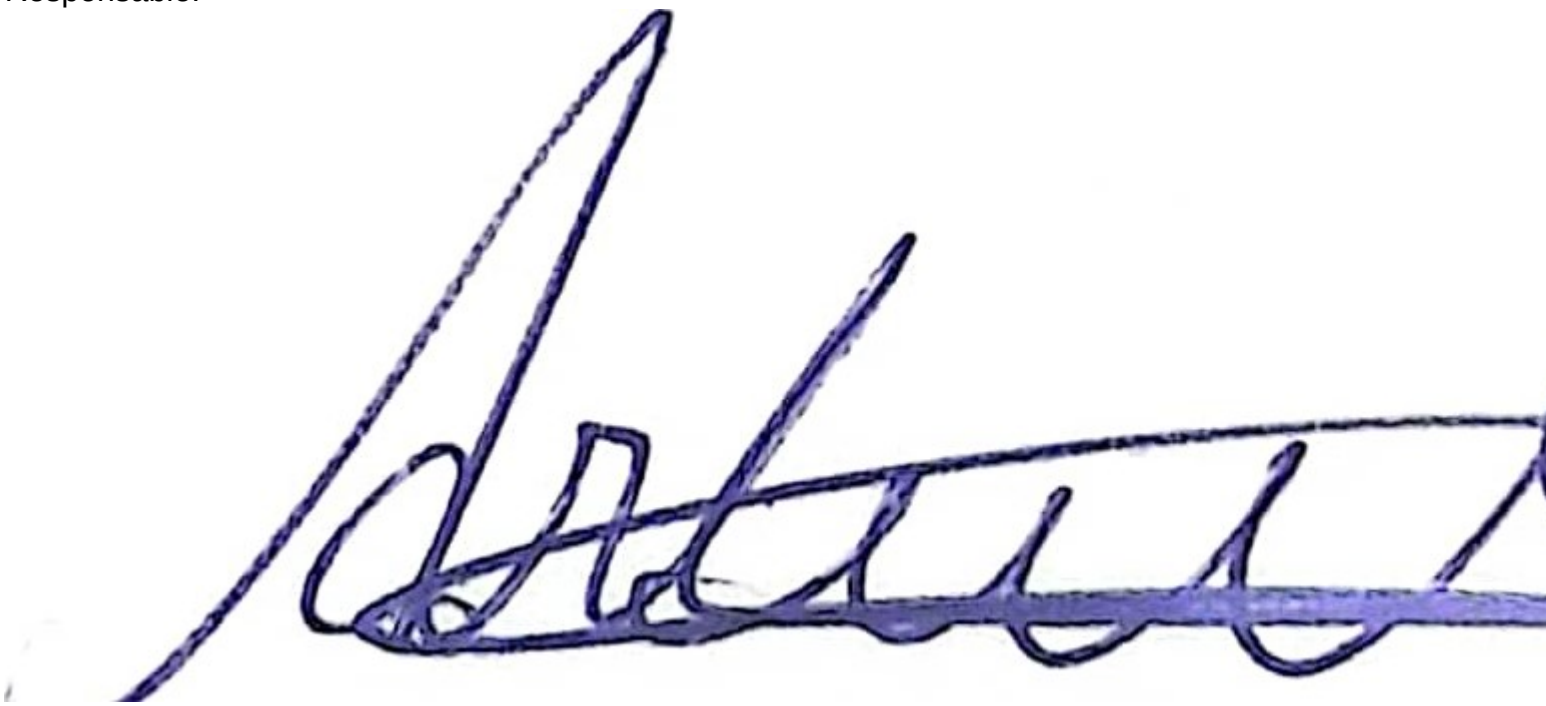
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155623
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	33149076
Nombre Persona Atendida:	RITA ISABEL OROZCO AREVALO
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA RITA ISABEL OROZCO AREVALO C.C. 33149076

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

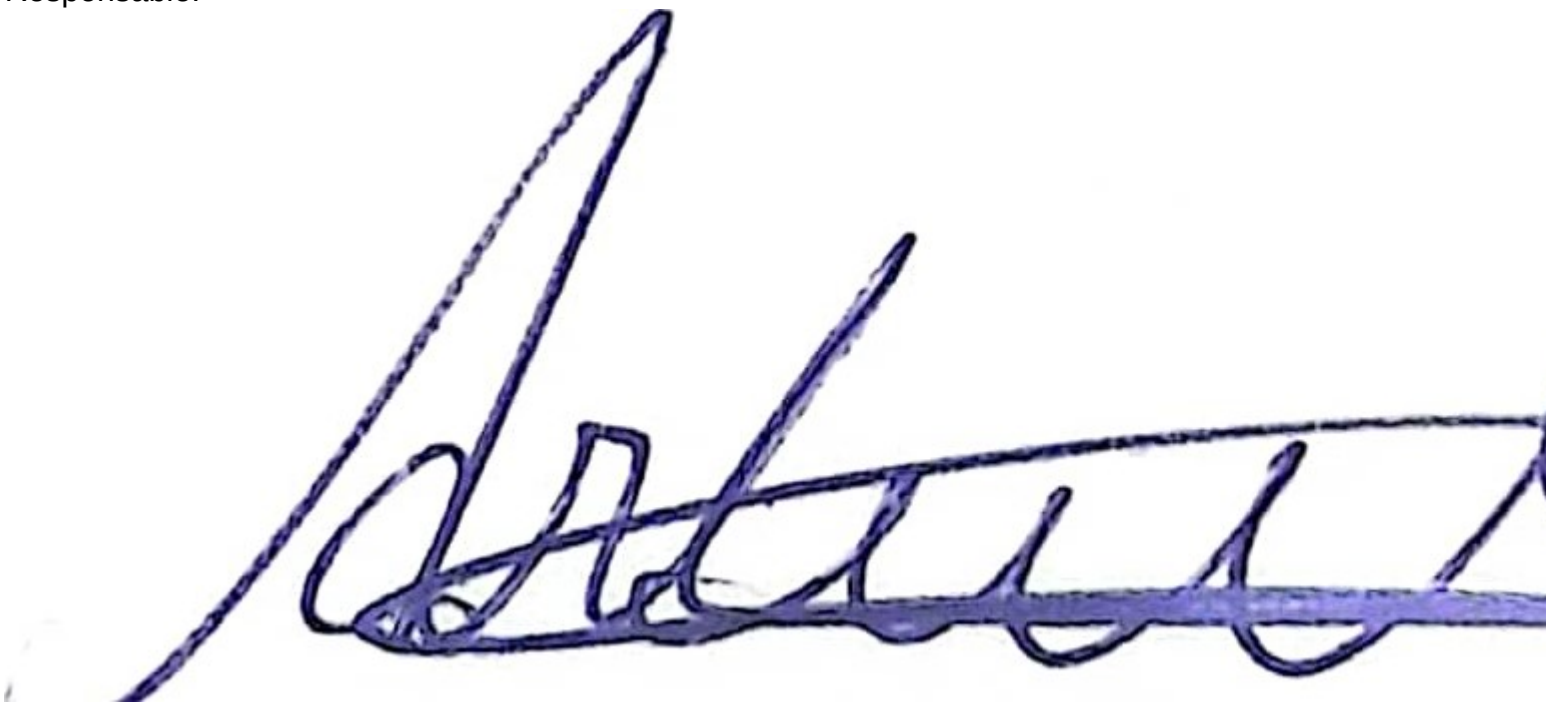
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155619
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	45441792
Nombre Persona Atendida:	ELIZABETH MARIMON BERRIO
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA ELIZABETH MARIMON BERRIO C.C. 45441792. POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SE COMPROMETE EN TRAER LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO.

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

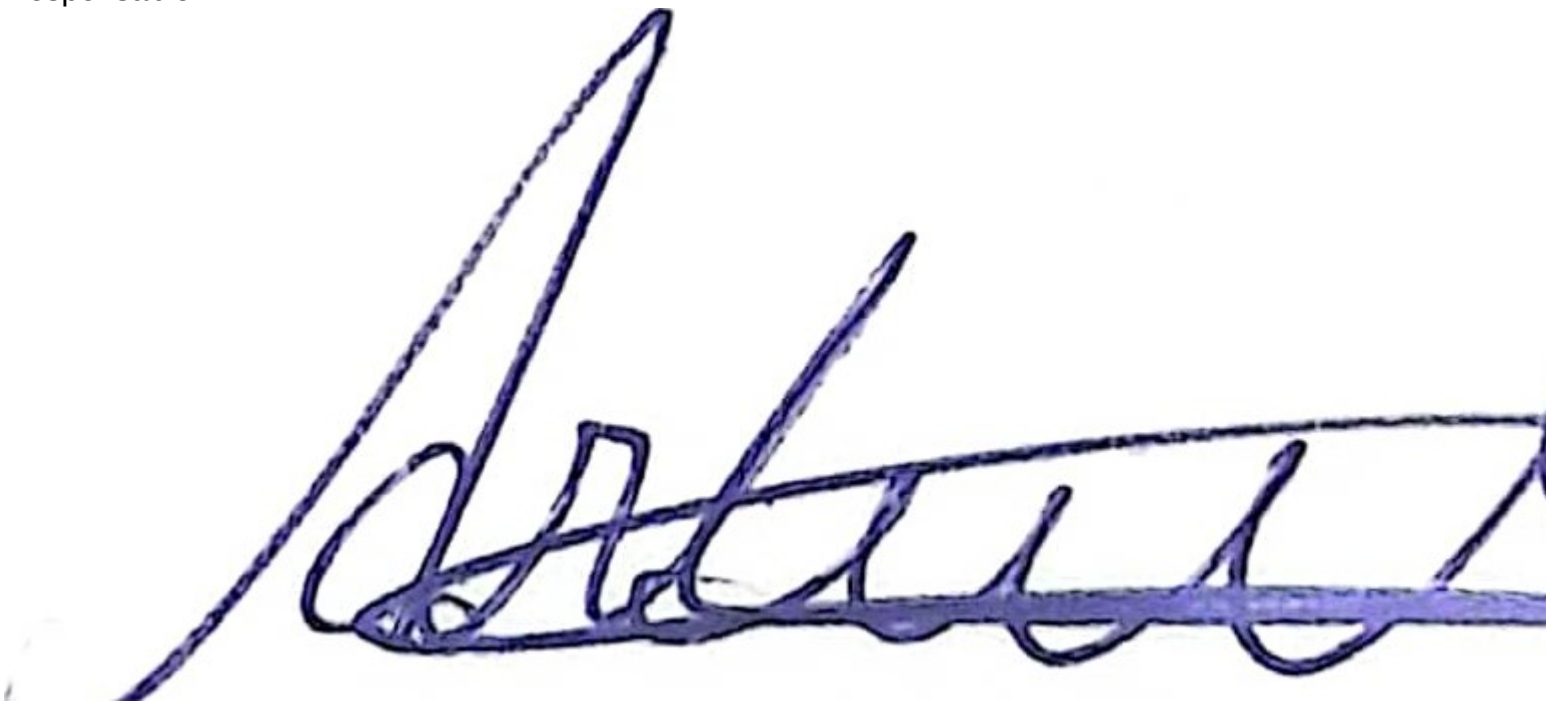
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155617
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	45450018
Nombre Persona Atendida:	DENIS AUMEDO DE VARGAS
Asunto:	ANALISIS DE COMITÉ
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA DENIS AUMEDO DE VARGAS C.C. 45450018, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA EN EL COMITE CON AFINIA.

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de indias D. T. y C., 20 de octubre 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. 4974815

JOSE ALDEMAR CALVO RAMIREZ, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, con bien inmueble ubicado en el barrio la maría carrera 30 #42-31 piso q apto 102, 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 con el Numero de contrato **4974815.**

SEGUNDO. El día 25 de septiembre de 2025, presente reclamación ante Surtigas a la decisión empresarial SURTI-COM-S-2580892025, con número de radicado CRSF0409452025 de fecha 18 de febrero de 2025, el día 14 de octubre en respuesta a la reclamación presentada, manifestaron que el radicado mencionado no registra en la base de datos, por lo que hago constar dentro del documento presentado.

TERCERO. Desde el mes de diciembre de 2023, no tengo servicio del gas, toda vez que la empresa realizo corte drástico. Ahora el 03 de noviembre de 2023, suscribí acuerdo de pago con la empresa por valor de $1.644.113, en el que realicé un abanó por valor de $150.000.

CUARTO. La empresa en decisión empresarial SURTI-COM-S-2580892025, Manifiesta que se me genero un cargo adicional por valor de $3.709.904, identificado bajo el concepto 33 – Consumo No facturado, el cual fue erróneamente incorporado en el convenio, donde a ese valor se le aplico un descuento por $1.909.552 en marzo de 2023. Sin embargo, y en atención a mi reclamación, la empresa realizo un ajuste total, retirando el valor completo de $3.709.904 del estado de cuenta. Como medida compensatoria por os inconvenientes causados.

QUINTO. En consecuencia, de lo anterior, la empresa me indica lo siguiente: "su estado de cuenta refleja: **1.** Valor en corriente: $1.739.237; **2.** Saldo diferido del acuerdo inicial: $899.886; **3.** Total, pendiente a la fecha: **$2.639.123**. Con el fin de facilitar la regularización de su situación, le informamos que puede acercarse a nuestras oficinas para solicitar un nuevo convenio de pago:" (Cursiva fuera de texto.) Quiero indicar que no es claro como suscribo un acuerdo de pago en el año 2023 por valor de $1.644.113, al que la empresa le realiza unos ajustes y hoy pretende cobrarme el valor de $2.639.123, donde ellos mismos manifiestan que realizan unos ajustes a lo adeudado.

SEXTO. La entidad conoce de todas mis problemáticas, toda vez que en más de una oportunidad me he acercado personalmente a presentar reclamos verbales, donde la empresa no me brinda solución pertinente, por lo que me vi en la necesidad de tramitar derecho de petición en aras de esclarecer la problemática.

SÉPTIMO. Finalmente, agradezco a la empresa tomar los correctivos necesarios en el menor tiempo posible, y que no sean vulnerados mis derechos al debido proceso, y me sea aclarado los valores que adeudo, toda vez que no es claro cuál es el ajuste que supuestamente realiza la empresa, si termino debiendo casi el mismo valor.

OCTAVO. Quiero indicar que me encuentro en total disposición de ponerme al día en mis obligaciones, pero solicito que sean aclarados los valores, manifestados por ustedes. Para poder suscribir acuerdo de pago.

NOVENO. 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. SOLICITO, se me aclare la respuesta dada por la empresa en la decisión empresarial SURTI-COM-S-2580892025, con número de radicado CRSF0409452025 de fecha 18 de febrero de 2025, esto quiere decir que se me detalle los valores adeudados, teniendo en cuenta que la empresa elimino y corrigió unos cobros.

2. Que el presente documento se expida respuesta completa, detallada de fondo, suficiente, sin ambigüedades.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

JOSE ALDEMAR CALVO RAMIREZ
C.C. No. 16.611.507 de Cali

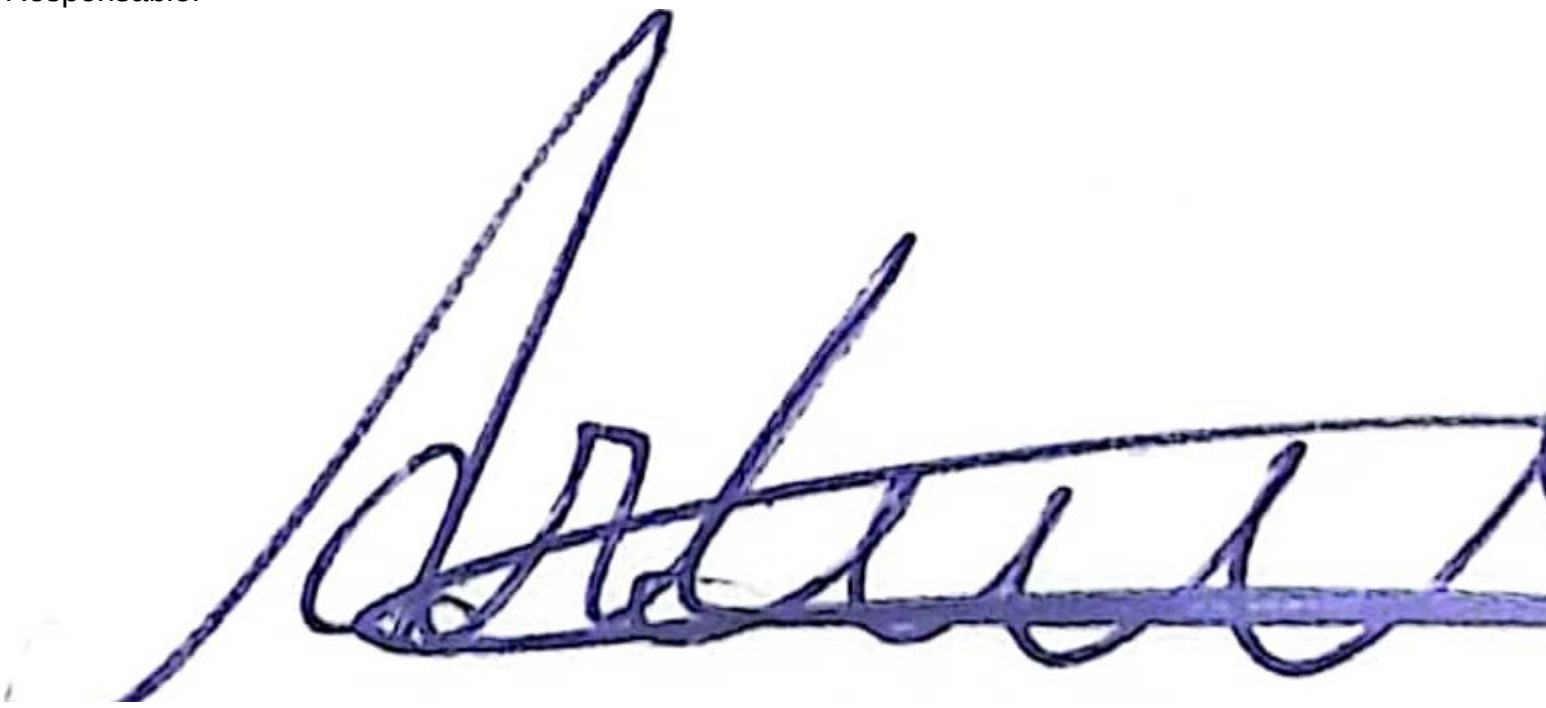
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155589
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	45510936
Nombre Persona Atendida:	DIANA CECILIA TORDECILLA LLORENTE
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA DIANA CECILIA TORDECILLA LLORENTE C.C. 45510936, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SE COMPROMETE EN TRAER LOS DOCUEMNTOS OBJETOS DE RECLAMO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de indias D. T. y C., 20 de octubre de 2025

Doctor
CARLOS ANDRES GAITAN
Gerente Pacaribe S.A. E.S.P.
Ciudad

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P Póliza 566279

RAUL RUIZ HERRERA, residenciada en el barrio Olaya sector Rafael Núñez, Teléfono 3106819063, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuario del servicio de aseo prestado por esta empresa desde hace mucho tiempo, caracterizándome por cumplir oportunamente el pago de mis obligaciones.

SEGUNDO. Desde hace varios años, la empresa me empezó a facturar de forma comercial a mi vivienda, aumentando sustancialmente el valor de mis facturas.

TERCERO. Esta situación es completamente arbitraria, pues el inmueble de la póliza de referencia es residencial, donde vivo con mi familia, sin prestar ningún tipo de actividad económica o comercial. El cobro de la factura ha aumentado de forma desmesurada, sin justificación alguna.

CUARTO. Por esta razón, requiero que la empresa realice una investigación exhaustiva a mi caso, donde se verifique todo lo dicho.

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”.

PETICIÓN

1. Sírvase **RELIQUIDAR** los últimos cinco periodos de facturación, es decir, las facturas de los meses de **junio, julio, agosto, septiembre, octubre de 2025**, en cuanto al alto consumo facturado. Y así mismo las ultimas 5 desde que realice el primer reclamo por inconformismo por el alto consumo facturado.

2. Solicito practique una inspección ocular lo más urgente posible y a la vez me avisen con antelación el día y la hora para estar presente en la diligencia.

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

RAUL RUIZ HERRERA
C.C. No. 73081269 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 20 de octubre de 2025.

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

REF: **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC 6613932**

JORGE LUIS PEREZ HERRERA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en el barrio Zaragocilla diagonal 26K Trv 51-68 P APTO 1 sector el progreso, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM,** me facturó sin consentimiento un seguro llamado **PROTEGE TU MUNDO**, seguro que vengo cancelando sin conocimiento desde hace más de un año, el valor de 46.465, mensuales.

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

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

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.

PRUEBAS

Solicito que se tenga en cuenta como tales las facturas emitidas bajo mi NIC **6613932**.

PETICIÓN

1. Solicito la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM, ABSTENERSE de cobrar los valores el cobro del seguro PROTEGE TU MUNDO, por valor de $ 45.304.

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

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

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

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

_____
JORGE LUIS PEREZ HERRERA
C.C. No. 73119391 de Cartagena

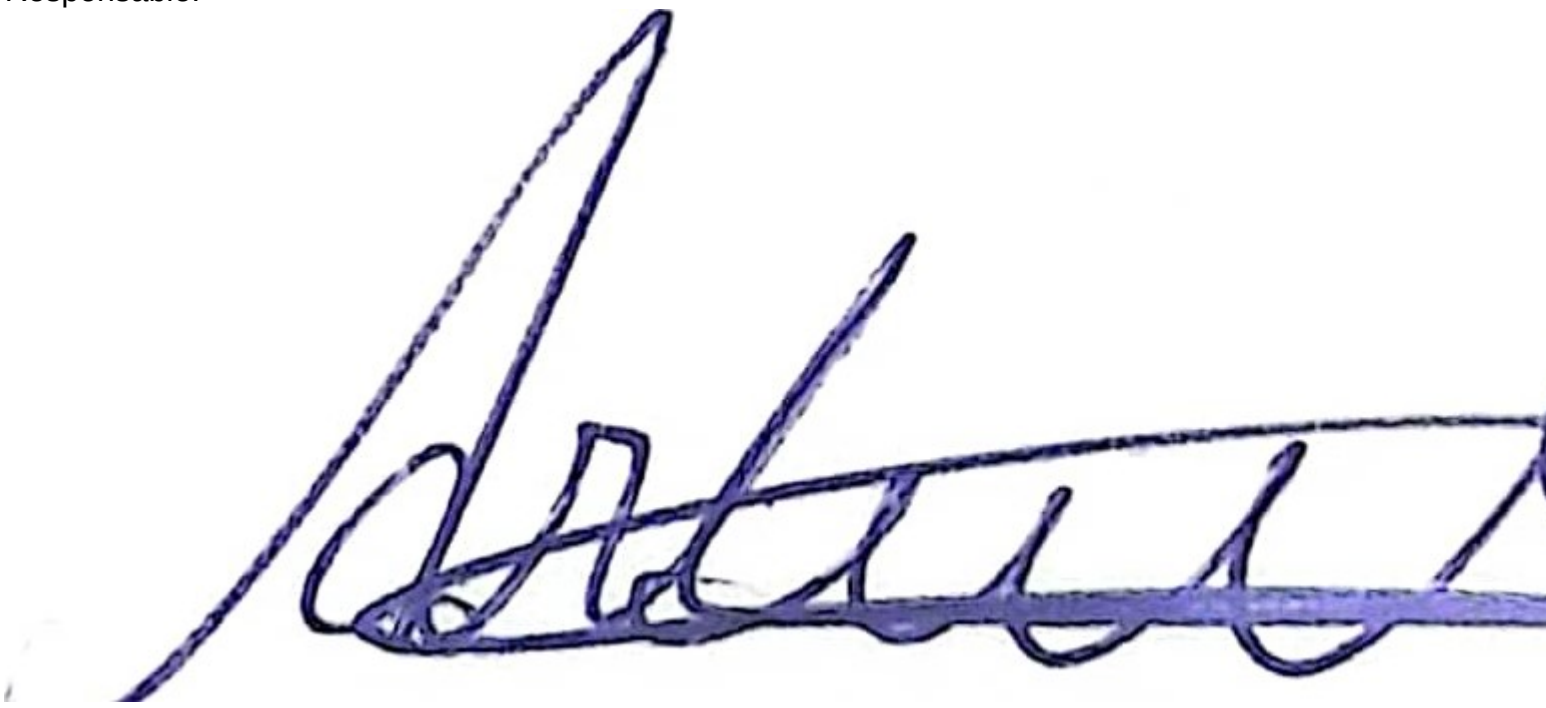
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155556
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	73188723
Nombre Persona Atendida:	ADOLFO PALOMINO TORRES
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AGUACAR Y SURTIGAS
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO AL SEÑOR ADOLFO PALOMINO TORRES C.C. 73188723, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE GAS PRESTADO POR SURTIGAS, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de Indias, D.T. y C., 20 de octubre 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 **2025-1506-93516-S**, CON FECHA DE EXPEDICION 01 DE OCTUBRE DE 2025. **PÓLIZA 527218.**

YAJAIRA SILVA MONCADA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad y con residencia en el Barrio Líbano carrera 49 -1 31B 15, número telefónico: 3003081026. En mi calidad de usuaria 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 SEPTIMBRE 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. 2025-49853-E;** por Alto Consumo facturado en EL MES DE SEPTIEMBRE 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.

2) La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, respondió mi petición con oficio de fecha 01 de OCTUBRE de 2025, mediante el cual me informa que en atención a mi reclamo impetrado el día 22 DE SEPTIEMBRE de 2025, 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 técnica para revisión de las instalaciones domiciliarias y estado del medidor, la cual se llevó a cabo el día 30 de abril de 2025, encontrando: Predio sin fugas y medidor con lecturas consecutivas, se comprobó que el equipo de medida #19-141676 con lectura 1255, abastece un apartamento. Como quiera que se descartó la existencia de anomalías que pudiera estar influyendo en lo registrado por el instrumento de medida y se observaron lecturas consecutivas. Se mantiene el consumo facturado, el cual fue establecido en la diferencia de lecturas. **B).** No acceder a su reclamo por inconformidad por desviación significativa y dispone NO AMERITA CORRECCION en periodos reclamados.

3) El día 10 de octubre de 2025, me notifique mediante correo electrónico de la decisión empresarial objeto de este recurso.

CONSIDERACIONES

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

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 desde el mes de ABRIL de 2025, en las visitas técnicas que realizaron, dicen que no existe fuga, sin embargo, no utilizan el geófono, para poder verificar lo dicho.

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.

TERCERA: También quiero anotar, que de acuerdo con los puntos de agua que tengo en mi predio que son 4, no amerita que se consuma esa cantidad de metros cúbicos en un periodo, motivo por el cual sigo sin entender, de donde salen ese consumo demasiado elevado que me facturaron en esos meses, de tal manera Honorable superintendente Verifique el histórico de mis consumos y evidenciara el aumento progresivo que se viene generando hace más de 5 periodos. Sin dejar atrás que HE SOLICITADO que se realice calibración al medidor, toda vez que este, aunque las llaves estén cerradas el sigue girando.

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 la supuesta fuga como ella manifiesta, 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.

SEPTIMA: Es evidente que en mi caso se viene presentando una desviación significativa hace más de 5 periodos, y la empresa tenía el deber de facturarme según el promedio de mis consumos, cosa que no se ha realizado, y menos la debida investigación a la problemática presentada.

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 ha dignado a utilizar el geófono en mi predio con el fin de verificar que no exista una fuga imperceptible.

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

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

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

DECIMOPRIMERA. 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 ABRIL DE 2025, de acuerdo con el promedio de mis consumos.
2) Además, solicito una revisión técnica a mi predio avisándome el día y la hora para estar presente en la misma, y que se utilice el Geófono.

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,

YAJAIRA SILVA MONCADA
C.C. No. 63.549.362 de Bucaramanga.

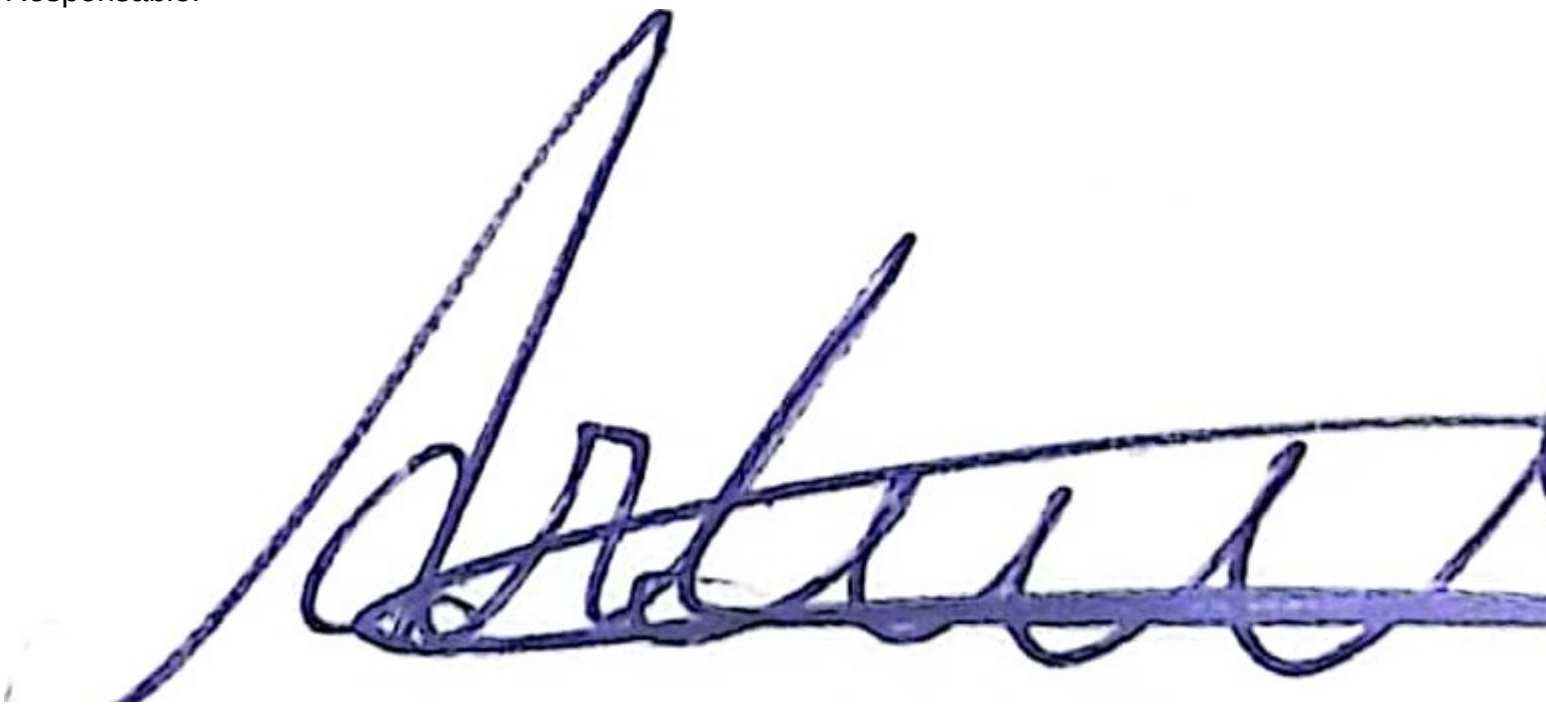
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155548
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	91103248
Nombre Persona Atendida:	WILMAN CASTILLA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA SURTIGAS
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO AL SEÑOR WILMAN CASTILLA C.C. 9103248,POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SIGUE A LA ESEPRA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de Indias, D.T y C, 20 de octubre de 2025

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. **202570804817**, FECHADA. 15/10/2025
(**NIC No.7782960**).

FARID CUETER, con bien inmueble ubicado en el Centro, Calle Sargento mayor 6-107 P 1 Apto 02, teléfono 3137639571, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal**, INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes.

HECHOS

1) El día 2 de octubre, presenté un reclamo ante la sede de la empresa Afinia S.A. E.S.P, el cual fue recibido según radicado número **RE2210202541649,** donde manifesté la inconformidad por **CONSUMO ESTIMADO** en mi factura del mes de septiembre 2025.

2) La empresa Afinia S.A. E.S.P, respondió mi petición mediante consecutivo **No 202570804817** me informa lo siguiente; 1) Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con **NIC 7782960** se pudo evidenciar anomalía en el proceso de lectura debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturó el consumo en este periodo de acuerdo con el promedio del estrato… **b).** Por lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3) El día 18 de **octubre** de 2025, me notifiqué de la Decisión Empresarial objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta me informa que, en atención al escrito radicado, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo del mes de **septiembre** del **2025**, que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde al promedio del estrato. **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 el consumo es de acuerdo al promedio del estrato, cosa que no comparto. **Ahora si bien es cierto.** Que la empresa de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar
revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. **También es más que cierto**. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo a lo estatuido en la Ley, y

no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes.

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar el mes de septiembre **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 se tiene en la oficina. Cabe mencionar que meses anteriores he estado presentando reclamaciones por consumo estimado, ya que no tengo equipo de medida.

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

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

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

SSPD 000003 de 2004. A su vez solicito que se realice una Revisión Técnica a mi predio urgente.

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

Solicito que el Servicio me sea facturado por MEDICION no por Estimado como lo vienen haciendo.

NOTIFICACION

Recibo notificación en la dirección física arriba indicada.

De usted, atentamente,

_____
FARID CUETER
C.C No. 9091812 de Cartagena

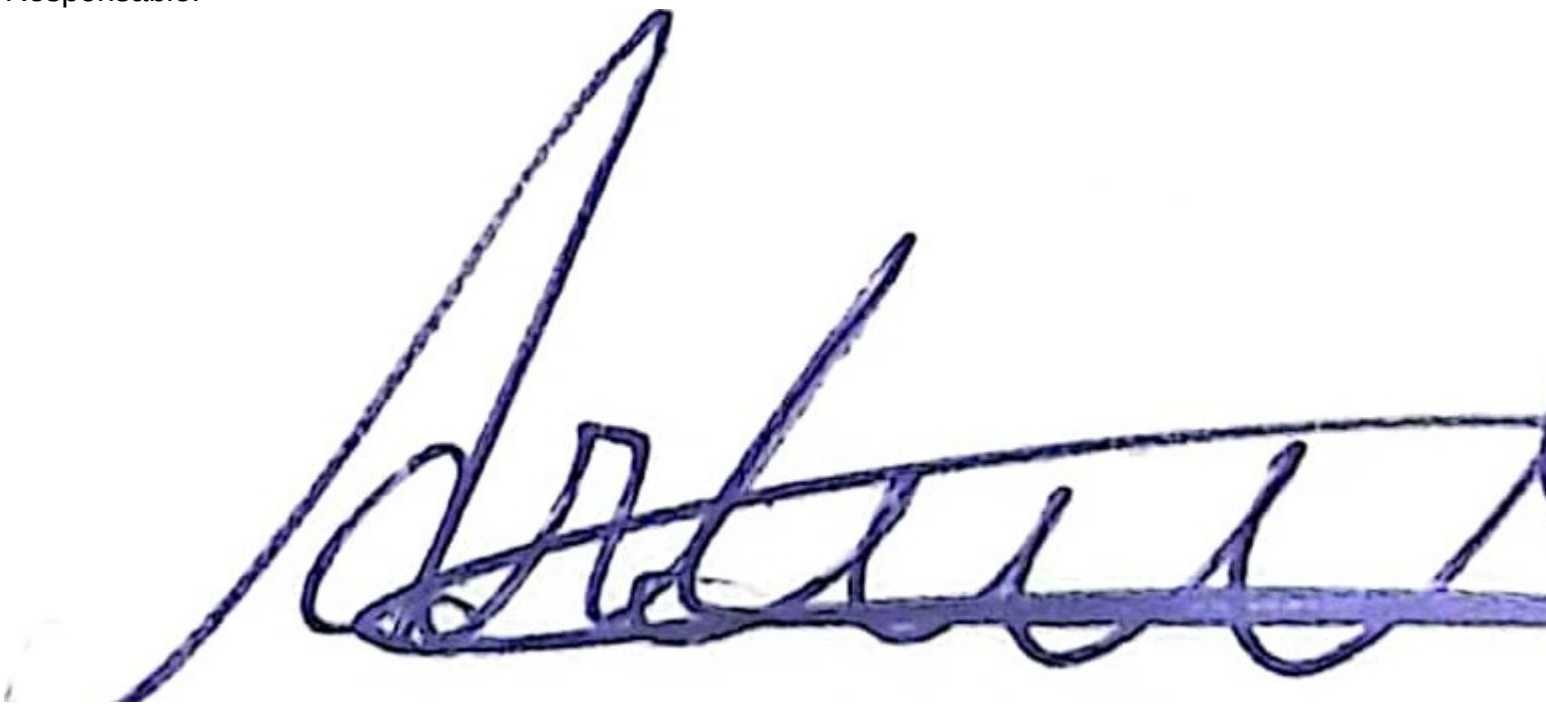
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155523
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	1143370083
Nombre Persona Atendida:	YEISON MAGDANELS OROZCO
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO AL SEÑOR YEISON MAGDANELS OROZCO, POR COBROS INDEBIDOS EN EL SERVICIO DE NERGIA PRESTADA POR AFINIA, SE COMPROMETE EN PRESENTAR DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

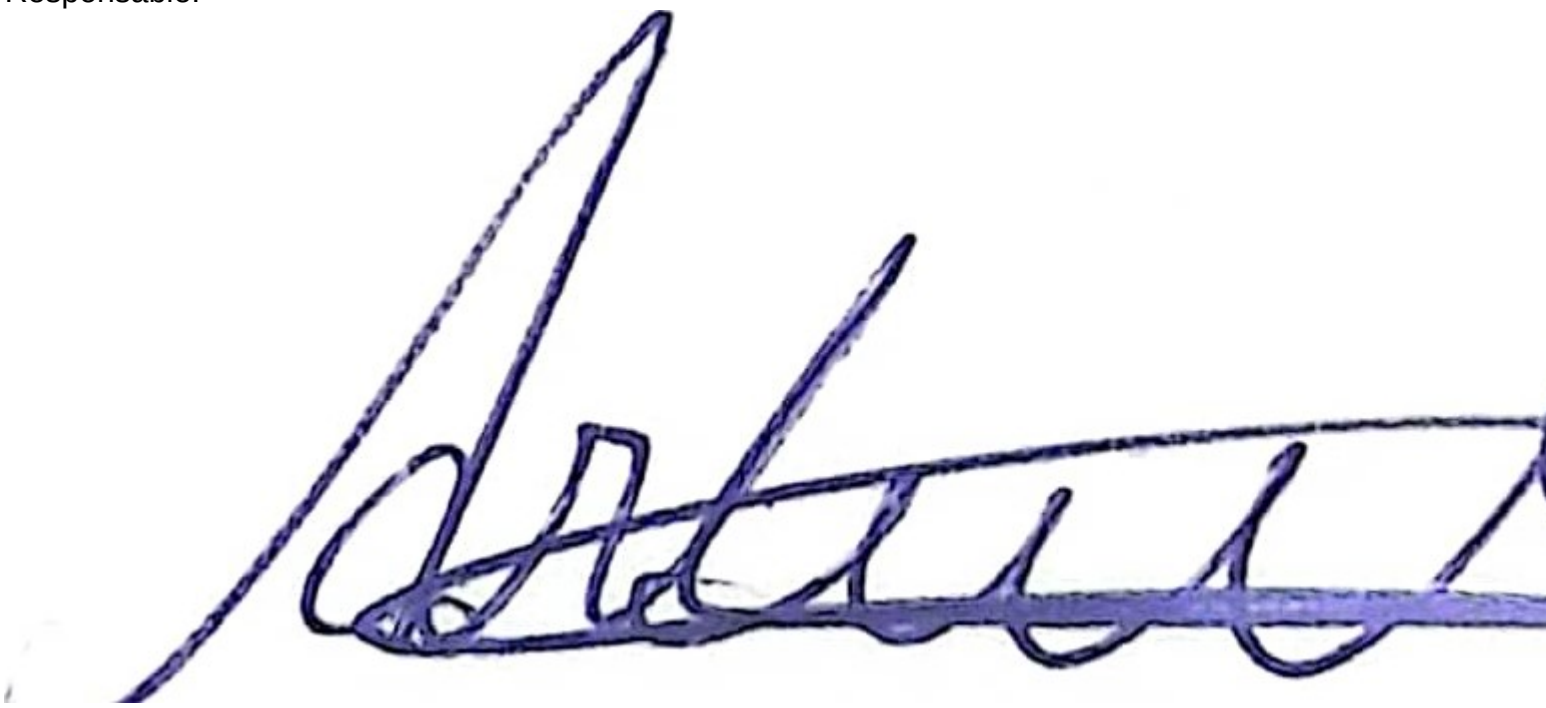
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155519
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	4559885
Nombre Persona Atendida:	LUZ ELENA QUIÑONEZ GUERRERO
Asunto:	COBROS DE RECONEXION
Motivo:	QUEJA CONTRA AGUACAR
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDOP A LA SEÑORA LUZ ELENA QUIÑONEZ GUERRERO C.C. 455839885, POR EL ASUNTO DE RECONEXION EN EL SERVICIO DE AGUA PRESTADO POR AGUAS DE CARTAGENA, SE LE ORIENTO SOBRE EL PAGO POR RECONEXION DEL SERVICIO, CUANDO SE PAGA LA FACTURA FUERA DEL TIEMPO CONSIDERADO POR LA EMPRESA.

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

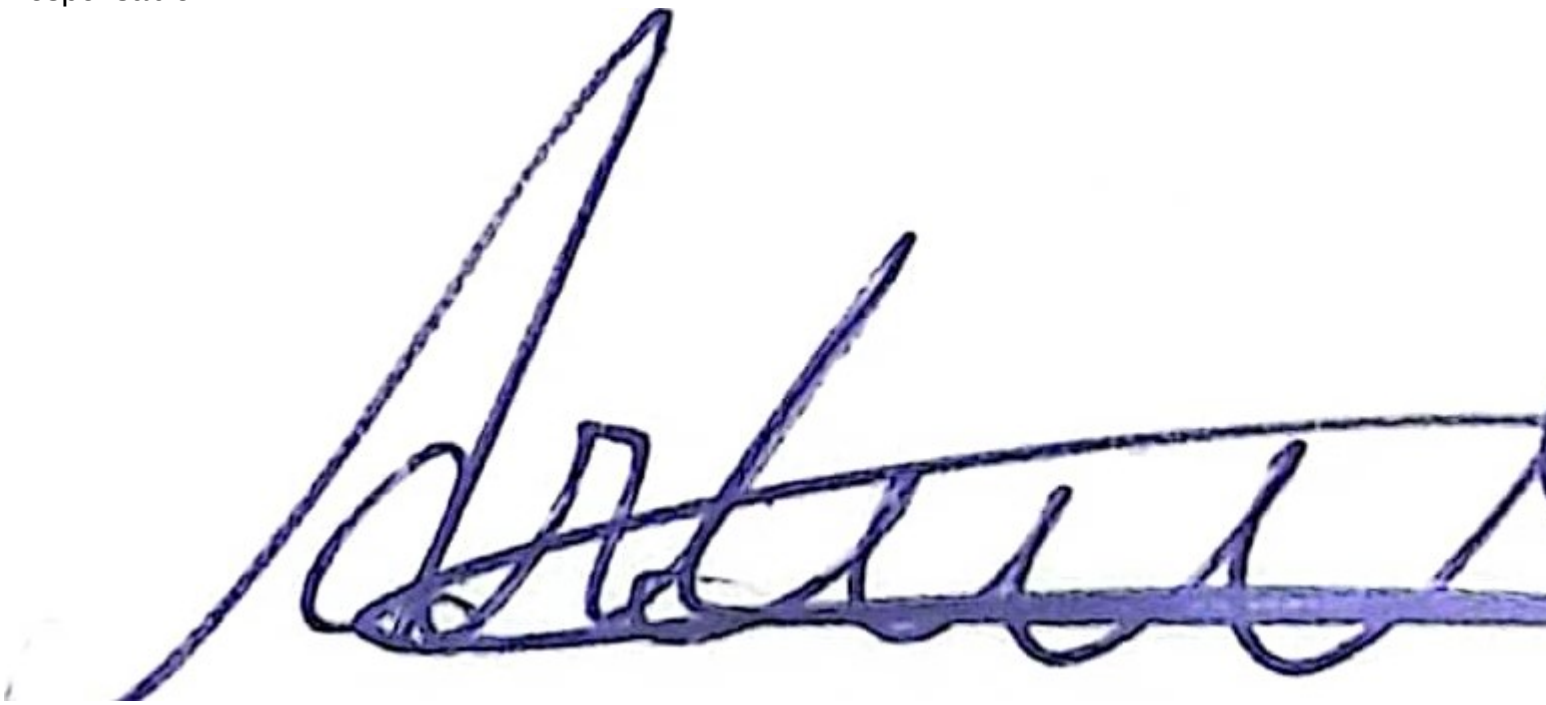
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155672
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	9050734
Nombre Persona Atendida:	JAIME VALIENTE PALACIO
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO JAIME VALIENTE PALACIO C.C. 9050734, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA POR AFINIA A RECLAMACION PRESENTADA

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

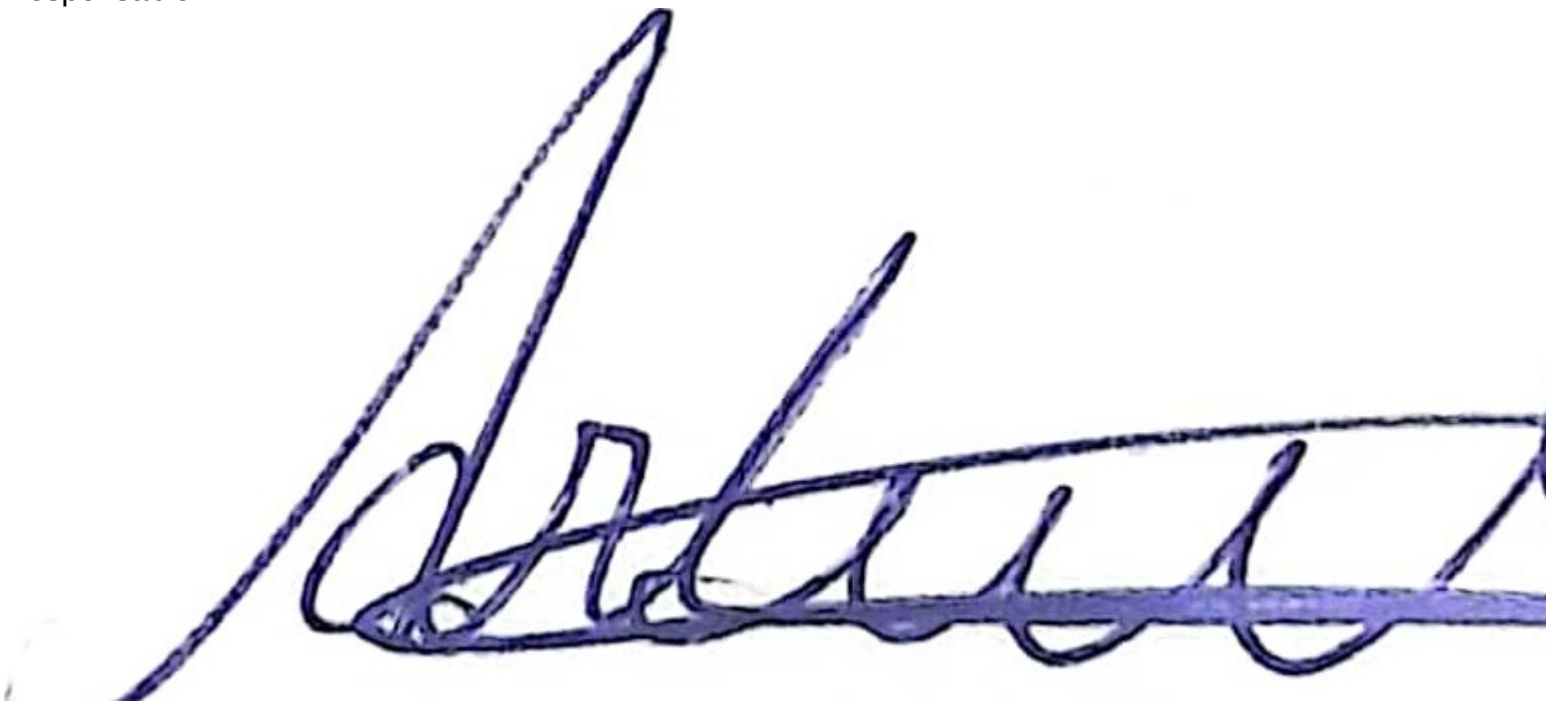
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155668
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	41778409
Nombre Persona Atendida:	CARLINA CAMACHO QUIÑONES
Asunto:	COBROS DE RECONEXION
Motivo:	QUEJA CONTRA SURTIGAS
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA CARLINA CAMACHO QUIÑONES C.C. 41778409, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA ANTE SURTIGAS

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de Indias D.T y C, 20 de octubre de 2025.

Doctor:
SANTIAGO MEJÍA MEDINA
Gerente Surtigás S.A. E.S.P
Av. Pedro de Heredia C31 No. 47-30
surtigas@surtigas.com.co
E. S. D.

REF: RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL SEGÚN RADICADO SURTI-COM S--2649772025, CON FECHA DE EXPEDICIÓN 15 DE SEPTIEMBRE DE 2025. **CONTRATO No. 212498.**

CLAUDIA DEL CARMEN ARREITA PUELLO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad y con residencia en el barrio Blas de Lezo Manzana U lote 4 segunda etapa, con teléfono 3136094869; En mi calidad de usuaria del Servicio Público de gas domiciliario 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 REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN**, 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 26 de agosto de 2025, incoé una queja, la cual fue recibida por la empresa con el radicado No. CRSF0604562025 de 26 de agosto de 2025, mediante la cual reclamé por unos presuntos consumos dejados de facturar cobrado en la factura de agosto de 2025, en el servicio de gas.
2. La prestataria me respondió mi petición el día 15 de septiembre de 2025, a través de Decisión Empresarial No. SURTI-COM S-2649772025, negando entre otros aspectos, lo siguiente:

3. Que a través de orden de Trabajo No. 274567248 llevada a cabo el día 29 de agosto de 2025 realizaron revisión externa y en puntos visibles, sin encontrar fugas, ni anomalías. Anotando la descripción de mi casa y se reportó lectura de 3216 metro.

4. Que la lectura reportada en la inspección era acorde a mi historial de consumo, sin existir error en la toma de lectura. Por lo tanto, no aplica el ajuste de consumo.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

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

De acuerdo con los hechos narrados, al verificar que SURTIGÁS S.A. E.S.P. me facturó los consumos del mes de agosto de 2025 en forma:

PRIMERO. estimada, transgredió las disposiciones legales sobre la materia, ya que mi equipo de medida siempre se encontró en perfecto estado de funcionamiento. Si la empresa me facturó los consumos de esos períodos en forma estimada, fue por omisión o negligencia de ella misma. Por lo tanto, se trata de una causa atribuida a Surtigás **y por esa razón, de acuerdo con el inciso cuarto del artículo 146 de la ley 142 de 1994, la empresa pierde el derecho a recibir el precio del consumo.**

SEGUNDO. Mi medidor se encuentra en perfecto estado. Lo que ocurre es que la prestataria **NO** realiza las gestiones pertinentes para facturar los valores arrojados en mi medidor, queriendo imputarme el resultado de su omisión y negligencia.

TERCERO. De esta forma, SURTIGAS S.A. E.S.P. procedió a facturar de *forma automática*, los valores supuestamente consumidos de los periodos anteriores, sin permitirme entrar a controvertir las pruebas y ejercer mi derecho de defensa, en el marco del procedimiento donde finalmente, después de casi 7 meses, retomaron la lectura de mis consumos.

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

QUINTO. Al respecto, me permito citar el **Concepto Unificado No. 34 de 2016**, que establece que, si bien es a partir de la expedición de la factura que se materializa jurídicamente el cobro de los consumos dejados de facturar, las actuaciones previas están sujetas también a garantizar el debido proceso. Al respecto, afirma la Superintendencia:

> *"De lo expuesto previamente, se tiene que los prestadores deben garantizar a los usuarios el* ***derecho de contradicción y de defensa no solo a partir de la expedición del acto de facturación del consumo a recuperar, sino durante la actuación desplegada precedentemente y que le llevó a concluir la procedencia de dichos cobros, pues ello puede ser objeto de controversia por parte del usuario en sede de reclamación y de recursos.***

En ese sentido, conviene recordar que el debido proceso se garantiza entre otras formas cuando se le indica al usuario, en el caso de servicios públicos domiciliarios, los medios de prueba que proceden en cada actuación; cuando se determinan los plazos y términos dentro de los cuales podrá actuar el usuario para ejercer su defensa; cuando se motivan todos los actos que afecten a particulares; cuando se le da a conocer el usuario el mecanismo bajo el cual se procederá a la determinación del consumo dejado de facturar (que como ya se advirtió solo puede obedecer a los establecidos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994); y, cuando se precisan las formas de notificación con indicación de los recursos." (Negrillas fuera del texto original).

SEXTO. Respecto a lo anterior, cabe preguntarse si la empresa no me estaba facturando los metros registrados por el medidor durante varios períodos y procedió a estimar, cabe resaltar que mi medidor no presenta fallas para tomar la lectura, la empresa no debe facturar en forma estimada, pago todas mis facturas cumplidamente, convencida de que todo estaba bien, pues el consumo no había variado con respecto a los años anterior.

SÉPTIMO. Sin embargo, como es posible que pretenda cobrarme una cantidad de metros de gas consumidos y que me informen del consumo estimado y desviación del mismo.

OCTAVO. En otro punto, SURTIGAS S.A. E.S.P. pretende facturar los siete (7) periodos de facturación por estimacion y que por negligencia suya no habían sido medidos, lo que representa una clara vulneración **del articulo 150 de la Ley 142 de 1994, que reza:**

"ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. *Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas,* ***las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de la actuación desplegada precedentemente y que le llevó a concluir la procedencia de dichos cobros, pues ello puede ser objeto de controversia por parte del usuario en sede de reclamación y de recursos.***

En ese sentido, conviene recordar que el debido proceso se garantiza entre otras formas cuando se le indica al usuario, en el caso de servicios públicos domiciliarios, los medios de prueba que proceden en cada actuación; cuando se determinan los plazos y términos dentro de los cuales podrá actuar el usuario para ejercer su defensa; cuando se motivan todos los actos que afecten a particulares; cuando se le da a conocer el usuario el mecanismo bajo el cual se procederá a la determinación del consumo dejado de facturar (que como ya se advirtió solo puede obedecer a los establecidos en el artículo

146 de la Ley 142 de 1994); y, cuando se precisan las formas de notificación con indicación de los recursos." (Negrillas fuera del texto original).

NOVENO. Respecto a lo anterior, cabe preguntarse si la empresa no me estaba facturando los metros registrados por el medidor durante varios períodos y procedió a estimar, sin yo tener conocimiento de ese hecho y pagaba todas mis facturas cumplidamente, convencida de que todo estaba bien, pues el consumo no había variado con respecto a los años anterior.

DÉCIMO. Sin embargo, como es posible que, siete meses después, pretenda cobrarme una cantidad de metros de gas consumidos y que me informen de las supuestas fallas cuando presento mi reclamación.

UNDÉCIMO. En otro punto, SURTIGAS S.A. E.S.P. pretende facturar siete periodos de facturación anteriores y que por negligencia suya no habían sido medidos, lo que representa una clara vulneración **del articulo 150 de la Ley 142 de 1994, que reza:**

"ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. *Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas,* ***las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de prueba.***

Queda bien claro que me encuentro en desventaja ante dicho procedimiento, actuando de esa forma como juez, parte y perito, lo cual constituye una flagrante violación al debido proceso. Como es de su conocimiento toda prueba obtenida con la violación del debido proceso es nula de pleno derecho.

DUODÉCIMO. Ahora, si la empresa dice que realizo este procedimiento ajustado a la ley le toca probarlo a la luz del artículo 167 del Código General del Proceso ***"incumbe a las partes probar el supuesto de hecho que consagran las normas jurídicas cuyos efectos persiguen".***

DECIMOTERCERO. La empresa no puede cobrarme unos consumos dejados de facturar, debido a que mi medidor está en buen estado, es más y si la empresa insiste en cobrarme eso consumos estaríamos frente a unos cobros indebidos, ya que la misma no puede facturarme esos consumos de manera estimada argumentado la figura de *"consumos dejados de facturar".* Ahora la misma ley 142 de 1994 estatuye que los consumos se facturar de acuerdo a lo que registre el aparato técnico de medida y no de forma estimada como pretende hacerlo la empresa.

DECIMOCUARTO. Finalmente, omite la empresa en descontar de los consumos supuestamente recuperados, las factura de agosto de 2025, pagadas cumplida y oportunamente. A pesar de ello, la empresa no descuenta los consumos

promedios pagados en estas facturas de su cálculo, lo que en la práctica resulta un detrimento patrimonial de mis finanzas y un enriquecimiento sin causa a favor de la empresa.

PRUEBAS

Solicito que se tengan en cuenta como tales, los documentos que reposan en el expediente contentivo. Principalmente las facturas correspondientes al mes de agosto de 2025.

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 Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 se 2011).

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, deberá **ABSTENERSE** de cobrar consumos dejados de facturar del mes de agosto de 2025.

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.

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente,

_____

CLAUDIA DEL CARMEN ARREITA PUELLO
C.C. N°**45504852 de Cartagena** de Cartagena (Bolívar)

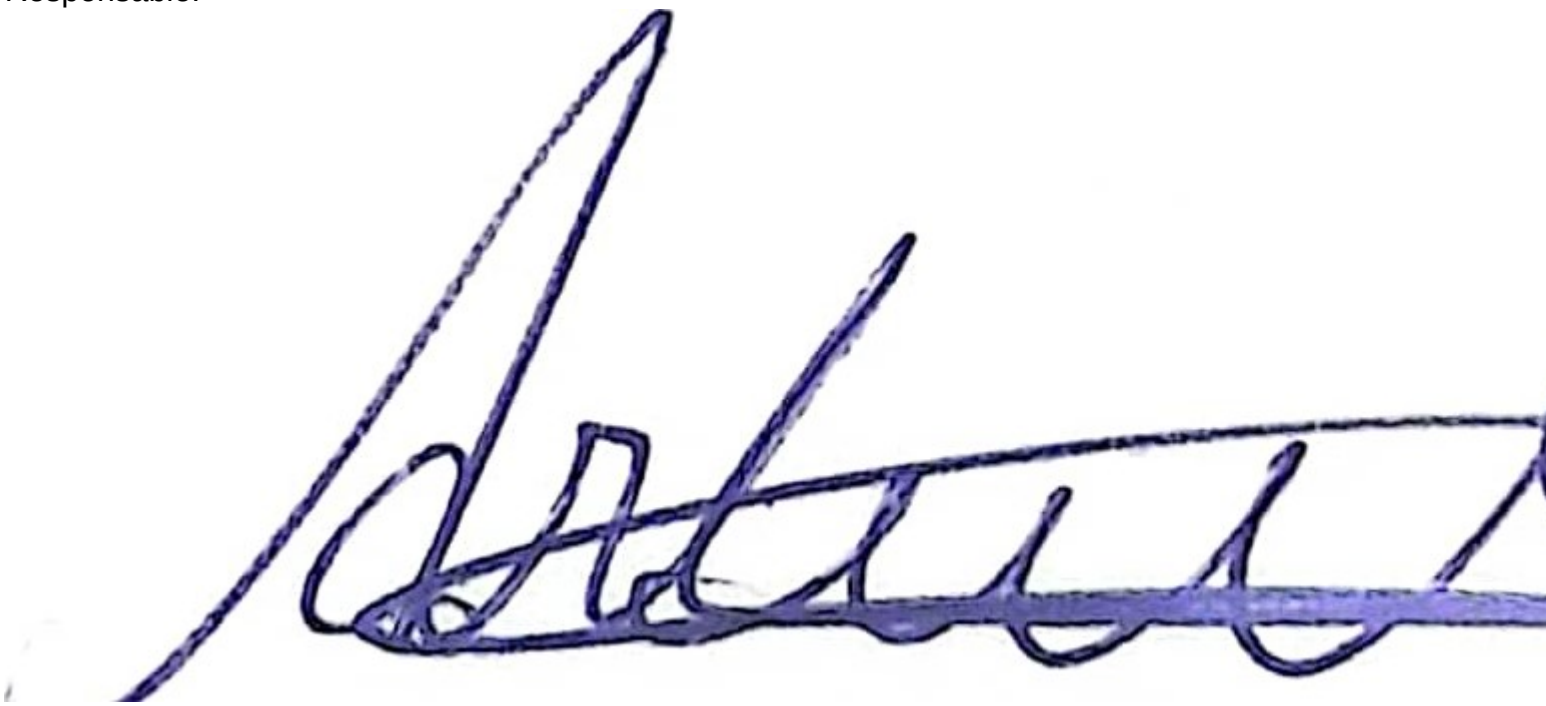
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155649
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	32939831
Nombre Persona Atendida:	ROSA ICELA NARVAEZ CASTILLO
Asunto:	MALA PRESTACION DEL SERVICIO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA ROSA ICELA NARVAEZ CASTILLO, ASUNTO DE COMUNIDADES

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

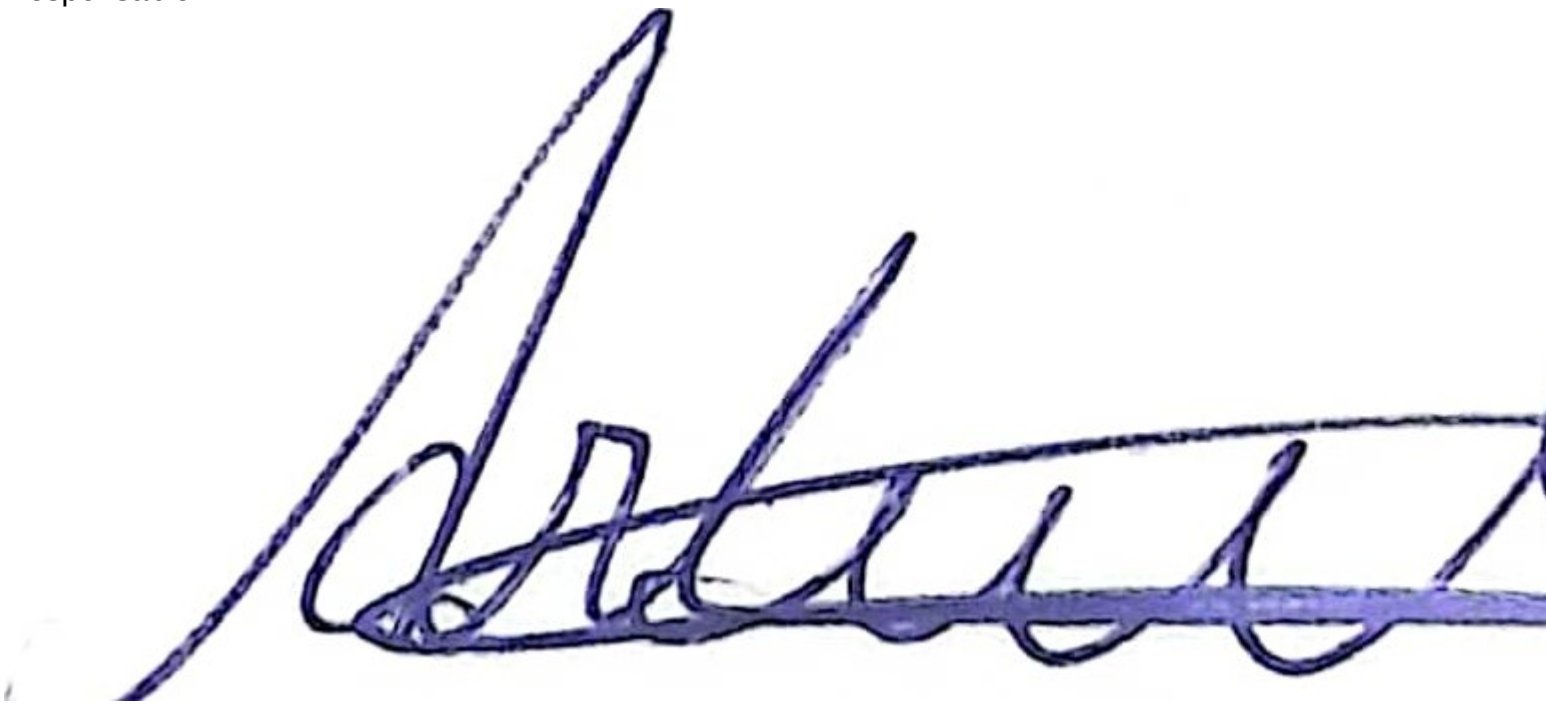
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	25102022801338155648
Fecha	2025-10-20
Cedula Persona Atendida:	45462690
Nombre Persona Atendida:	MERCEDES JULIA MEZA FUERTES
Asunto:	VISITAS TECNICAS
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ATENDIO A LA SEÑORA MERCEDES JULIA MEZA FUERTES, SIGUE A LA ESPERA DE VISITA POR AFINIA EN EL INMUEBLE CON NIC. 1400636

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338