	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.9024025	
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	$ 14000000
PLAZO DE EJECUCION	5
FECHA FIRMA CONTRATO	26 de Enero del 2026
FECHA INICIO CONTRATO	01 de Febrero del 2026
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1047430707
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
VALOR PAGO PARCIAL:	2800000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 01 de Marzo al 31 de Marzo del 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	2603061047430707171301	2026-03-06	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE BRINDA ASESORIA USUARIO JERONIMO RUEDA. NIC. 1199030
2	2603061047430707171307	2026-03-06	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORA RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO.CAS-202601210025-03, FECHADA 10 DE FEBRERO DE 2026. (NIC NO.1101632). USUARIA LUZ NERY ROMERO
3	2603061047430707171317	2026-03-06	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE ELABORA DERECHO DE PETICION AL USUARIO WILDER HERNANDEZ TEHERAN, PARA RADICAR EN LA EMPRESA SURTIGAS, SOLICITANDO DEVOLUCION DE CUOTA INICIAL DE 80.000 PARA INSTALACION DEL SERVICIO DE GAS, QUE NUNCA FUE INSTALADO.
4	2603061047430707171328	2026-03-06	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE RECEPCIONA CASO PARA SER TRATADO EN LA EMPRESA SURTIGAS. usaurio ATILANO SALCEDO VILLALBA, contrato. 4352336. usuario con medicion prepago, manifiesta que le hurtaron el centro de medicion, en surtigas le informaron que segundo modelo operacional ya no es refinanciable y pago anticipado de trabajos. cabe resaltar que el estado del contrato cuenta con una cartera castigada por valor de $4.652.931. Celular: 3126046690
5	2603061047430707171329	2026-03-06	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE HIZO LLAMADO NO SE ENCONTRABA EN SALA
6	2603061047430707171336	2026-03-06	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORA RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. CAS-202601066024-03, FECHADA 04 DE MARZO DE 2026. (NIC NO. 7621831). USUARIA CARMELITA PAJARO POSSO
7	2603061047430707171343	2026-03-06	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORO RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. CAS-202601221009-01 CON FECHA DE EXPEDICION 11 DE FEBRERO DE 2026 NIC. 1146868. USUARIO ESPERANZA DEL VALLE
8	2603061047430707171357	2026-03-06	SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	ALTO CONSUMO	SE ELABORA AL USUARIO EDUARDO CALDERON CERON, SOLICITUD DECLARACION SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO CONTRA LA EMPRESA AFINIA CARIBEMAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. Y RECONOCER LOS EFECTOS FAVORABLES DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. (NIC 7551652)
9	2603061047430707171361	2026-03-06	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE HIZO 3 LLAMADOS Y NO ESTABA EN SALA

10	2603061047430707171365	2026-03-06	COMITES	ALTO CONSUMO	SE RECEPCIONA CASO PARA SER TRATADO EN COMITE CON LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, usuaria ANA MERCEDES CAMARGO, Poliza-760229. celular 3215710463. Usuaria reclama que trabajos de acueducto realizados en el 2023, no corresponde a su acometida, ha presentado multiples reclamos pero aun asi la empresa sigue facturando trabajos de acueducto. ultimo radicado 2026-1506-21599-S. No accede al cobro por trabajos de acueducto.
11	2603061047430707171371	2026-03-06	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORO RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. CAS-202602051257-01, FECHADA 18 DE FEBRERO DE 2026. (NIC NO. 6629578). USUARIA MIRIAN MACARENO
12	2603121047430707171946	2026-03-12	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE BRINDA ASESORÍA A LA USUARIA MARILIS DEL SOCORRO CARREAZO FRENTE A SU INQUIETUD SOBRE LA RESPUESTA DEL RECURSO DE APELACIÓN. SE LE INFORMA QUE LA ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER Y NOTIFICAR LA DECISIÓN ES LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. EN RAZÓN A QUE HAN TRANSCURRIDO MÁS DE TRES (3) MESES SIN RECIBIR RESPUESTA, SE LE ORIENTA ACUDIR A LA CASA DEL CONSUMIDOR PARA SER ATENDIDA POR UN ABOGADO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, QUIEN PODRÁ VERIFICAR EL ESTADO DEL TRÁMITE. NIC. 114457
13	2603121047430707171965	2026-03-12	ASESORIA JURIDICA	COBROS INDEBIDOS	Caso PACARIBE- Usuaria: Liliana Ramirez Gaviria. Polizas 684974-684973. usuaria solicito 2 medidores a la empresa Aguas de cartagena, para 2 apartamentos, que hiba a construir en el segundo piso, pero por problemas personales, nada mas construyo 1 apartamento en el segundo piso. Pero medidores nunca fueron conectados internamente, por lo que el medidor principal abastece el apartamento del segundo piso. Por lo que solicita que eliminen cobros de tarifa de aseo. Teniendo en cuenta que el primer piso, esta normalizado con su POLIZA 679366, que abastece el apartamento del segundo piso. El apartamento del primer piso esta desocupado. celular: 3122593770
14	2603121047430707171969	2026-03-12	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE BRINDA ASESORIA USUARIO CARLOS DAVID GUERRA MOJICA, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA.
15	2603121047430707171974	2026-03-12	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE RECEPCIONA CASO PARA SER TRATADO EN COMITE CON LA EMPRESA AFINIA: NIC. 7624910, CONSUMOS ESTIMADOS, EMPRESA NIEGA POR NO PAGO DE SUMAS NO OBJETO DE RECLAMO, USUARIA MANIFIESTA QUE TIENE SOPORTES DE PAGO, DE SUMAS NO OBJETO DE RECLAMO. TIENE VARIOS RECURSOS DE QUEJA ANTE SUPERINTENDENCIA. CELULAR: 3217291596. USUARIA KATIA LIVISMACEA
16	2603121047430707171990	2026-03-12	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE RECEPCIONA CASO PARA SER TRATADO EN COMITE. ERIKA PATRICIA PARDO MENDOZA. nic 1215835, usuaria solicita negociacion con el fin de normalizar deuda, y que a su vez la empresa afinia realice visita, toda vez que en multiples oportunidades las ha solicitado pero empresa no va a verificar. predio de 2 pisos independientes en el primer piso hay local el cual tiene su medidor. usuario vive en el segundo piso, destinado unicamente a vivienda, empresa cobra como tarifa comercial, siendo residencial. como cuota inicial puede lograr hasta 1 millon de pesos. celular: 3245467430.
17	2603121047430707171992	2026-03-12	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE HIZO LLAMADO NO ESTABA EN SALA
18	2603121047430707171998	2026-03-12	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORA RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CAS-202602111386-03, CON FECHA DE EXPEDICION 02 DE MARZO DE 2026. NIC. 5890197. USUARIA SILVIA ROMAÑA CHINCHILLA
19	2603121047430707172012	2026-03-12	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORO RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. CAS-202602060685-02, FECHADA 25 DE FEBRERO DE 2026. (NIC NO. 6934068). USUARIO JORGE LUIS CASTRO PALOMINO
20	2603121047430707172041	2026-03-12	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO DERECHO DE PETICION USUARIO GIOVANI FERMIN CASTILLO MARRUGO, FRENTE A LOS CONSUMOS FACTURADOS DE ENERO, FEBREO, MARZO DE 2026 POR CONSUMOS ESTIMADOS. NIC. 1150376
21	2603121047430707172062	2026-03-12	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE BRINDA ASESORIA USUARIA MARY LUZ SOSSA LOPEZ.
22	2603191047430707172802	2026-03-19	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	ALTO CONSUMO	SE ELABORO RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. CAS-202602241011-02, FECHADA 12 DE MARZO DE 2026. (NIC NO.7194344). USUARIA MAGDALEA CASSIANI, A LA CUAL IGUALMENTE SE LE INDACA REALIZAR EL PAGO DE SUMAS NO OBJETO DE RECLAMO.

23	2603191047430707172810	2026-03-19	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE BRINDA ASESORIA USUARIA YENIS DEL ROSARIO PUELLO. NIC.1118971. SE LE INDICA QUE DEBE ESPERAR LOS 15 DIAS HABILES PARA QUE LA EMPRESA AFINIA, EMITA RESPUESTA AL RECURSO DE REPOSICION INTERPUESTO.
24	2603191047430707172816	2026-03-19	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO.CAS-202602060617-02, FECHADA 26 DE FEBRERO DE 2026. (NIC NO. 1281507). USUARIO INDICA QUE SE NOTIFICO EL 16 DE MARZO DE 2026. REVISANDO LA GUIA, SE LE INDICA QUE LA DECISION EMPRESARIAL FUE NOTIFICADA MEDIANTE AVISO EL 11 DE MARZO Y QUE LOS TERMINOS VENCIERON EL 18 DE MARZO, POR LO QUE LOS TERMINOS ESTAN VENCIDOS, SE LE INDICA A USUARIO Y ESTE SOLICITA ELABORACION DE LOS RECURSOS.
25	2603191047430707172826	2026-03-19	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORA RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. CAS-202602270244-02, FECHADA 18 DE MARZO DE 2026. (NIC NO.1193876). USUARIO LORNE JULIO VEGA
26	2603191047430707172844	2026-03-19	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	CONSUMO ESTIMADO	SE ELABORO RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO NO. CAS-202602191793-02, FECHADA 11 DE MARZO DE 2026. (NIC NO.7738258). Y SE LE INDICA PAGAR SUMAS NO OBJETO DE RECLAMO
27	2603191047430707172859	2026-03-19	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE BRINDA ASESORIA USUARIA MARGOT JAIME MORALES, A QUIEN SE LE INDICA QUE COMITE CON LA EMPRESA AFINIA, SE LLEVARA A CABO EL 24 DE MARZO DE 2026. QUE ESTE ATENTA A LA FECHA.
28	2603191047430707172867	2026-03-19	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE ELABORA DERECHO DE PETICION USUARIA IRIAN ISABEL ANAYA, FRENTE A SU INCONFORMISMO POR ALTO CONSUMO FACTURADO POR LA EMPRESA AFINIA. NIC. 1147354
29	2603191047430707172881	2026-03-19	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE HIZO LLAMADO Y NO ESTABA EN SALA
30	2603191047430707172906	2026-03-19	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	RUPTURA DE SOLIDARIDAD	SE ELABORO A LA USUARIA NANCY MARCIANA PEREZ TURIZO, RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN, CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. CAS-202603030084-01, DEL 16 DE MARZO DE 2026. (NIC No.1244184).
31	2603191047430707172907	2026-03-19	ASESORIA JURIDICA	CAMBIO DE MEDIDOR	SE BRINDA ASESORIA USUARIA QUIEN LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, REALIZO CAMBIO DE MEDIDOR, SE LE EXPLICA QUE DE ACUERDO AL ESCRITO EXPEDIDO POR LA EMPRESA EL MEDIDOR NO TIENE COSTO ALGUNO, POR LO QUE S ELE INDICA QUE DEBE ESTAR ATENTA A LAS PROXIMAS FACTURAS. POR SI VE COBROS ADICIONALES.
32	2603191047430707172912	2026-03-19	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	ALTO CONSUMO	SE ELABORO DERECHO DE PETICION USUARIA CECILIA ESTRADA PEREZ, POR CONSUMOS ESTIMADOS FACTURADOS POR LA EMPRESA AFINIA. NIC. 7299031
33	2603191047430707172914	2026-03-19	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE HIZO LLAMADO NO ESTABA EN SALA



LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
1047430707

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

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

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-03	2026-03	163798078	9501579763	I	2026/04/06	2026/03/24	BANCO DAVIVIENDA	0	$508,300

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)					$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$0	$0			$1,750,905	$9,200		$0	$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$0	$0			$1,750,905	$9,200		$0	$0
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)					$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$0	$0			$1,750,905	$9,200		$0	$0
1	CC	1047430707	SERNA LIZ	230301	30	$1,750,905	$280,200	EPS002	30	$1,750,905	$218,900		0	$0	$0	14-23	30	$1,750,905	$9,200	0	$0	$0
Total		**Afiliados(1)**				$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$0	$0			$1,750,905	$9,200		$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

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

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-03	2026-03	163798078	9501579763	I	2026/04/06	2026/03/24	BANCO DAVIVIENDA	0	$508,300

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$280,200	$0	$0	$280,200
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	$280,200	$0	$0	$280,200
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$9,200	$0	$0	$9,200
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	$9,200	$0	$0	$9,200
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$218,900	$0	$0	$218,900
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	1	$218,900	$0	$0	$218,900
TOTAL				1	$508,300	$0	$0	$508,300

Cartagena de Indias, 24 de Marzo del 2026

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista LIZ DAIANA SERNA FLOREZ , identificado(a) con cedula de ciudadania No. 1047430707, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.9024025 en su cuota No. 2 encontramos:

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

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

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

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

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

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

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

Revisó,



LUIS EDUARDO PALOMARES AMADOR
73138667

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.9024025	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 26 de Enero del 2026
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: LIZ DAIANA SERNA FLOREZ CC/NIT: 1047430707
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
1.6 Objeto:	Contrato de prestación de servicios profesionales temporal por parte del contratista como abogada y de conformidad a la experiencia e idoneidad requeridas por la Personería Distrital de Cartagena para actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de Personería Delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo.
1.7 Plazo:	5
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	01 de Febrero del 2026
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9024025	
2.1 CDP No:	CDP20261
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	RP202634
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 14000000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 2800000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9024025	
El suscrito Supervisor, por medio del presente informe certifica que ha revisado a través del sistema SIAP y/o SECOP II el informe de actividades presentado por el contratista y los soportes de estas, para acreditar el cumplimiento del objeto contractual durante el periodo de ejecución comprendido entre Del 01 de Marzo al 31 de Marzo del 2026 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 24 de Marzo del 2026.



INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
32939323

	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	260306104743070717301
Fecha	2026-03-06
Cedula Persona Atendida:	9087457
Nombre Persona Atendida:	JERONIMO RUEDA KAYPA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE BRINDA ASESORIA USUARIO JERONIMO RUEDA. NIC. 1199030

Responsable:



LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

Cartagena de Indias D.T. y C., 6 de marzo de 2026

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

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No.CAS-202601210025-03, FECHADA 10 DE FEBRERO DE 2026. (NIC No**.1101632).**

LUZ NERY ROMERO TOVAR, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio la quinta calle 2da de las flores No. 27-63, teléfono: 3022617477**.** En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El día 21 de enero de 2026, presenté PQR en esa empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número RE2210202602382, por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo estimado facturado en el mes de diciembre de 2025, y lo emitido no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 1101632 se le factura el consumo de acuerdo lo establecido en la Ley 142 de 1994. b**).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamo.

3) El día 27 de febrero de 2026, me notifique mediante Aviso de la decisión empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

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

SEGUNDA: La empresa no dice en su decisión empresarial porque estimó mis consumos, y debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la Empresa facturó el consumo en estos periodos de acuerdo al promedio propio, quiero dejar bien claro que la empresa AFINIA, viene estimando mis consumos hace más de 2 periodos de facturación.

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

Es de anotar que todos los meses la empresa AFINIA estima el consumo vulnerando mis derechos como usuario, pese a presentar sendas reclamaciones en este sentido.

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

QUINTO: Ahora, la empresa para poder facturar dichos periodos ¿por qué? no se dignó a realizar una visita técnica, toda vez que ya se les ha manifestado que el predio se encuentra desocupado.

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

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

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

DECIMO: El solo hecho de no existir desviación significativa frente a los consumos anteriores no significa que Afinia no se preocupe por indagar la causa del alto consumo facturado en el mes reclamado, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo. Sin tener en cuenta que la empresa no se ha dignado a realizar la respectiva investigación a mi caso, esto es ir a realizar la respectiva visita técnica, donde se verifique que el predio está DESOCUPADO.

UNDECIMO: El máximo tribunal constitucional considera que en los reclamos por altos consumos la empresa no puede limitarse a informarle al usuario que sus consumos fueron facturados por diferencias de lectura. En el caso de la sentencia,

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, deberán reliquidar a cero (0) Kwh la factura del mes de DICIEMBRE de 2025, en virtud del CONSUMO ESTIMADO e ilegal.

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

LUZ NERY ROMERO TOVAR
C.C. No. 45.756.330 de Cartagena

Cartagena de Indias, 06 de marzo de 2026

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. 5112995

WILDER HERNANDEZ TEHERAN, varón, mayor de edad, residenciado en esta ciudad, en el Barrio Ceballos Calle La Cruz Casa 2808 Transv 55, 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, 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. Hace más de 2 años, solicite servicio de gas domiciliario a la empresa Surtigás S.A. E.S.P. Sin embargo, mediante solicitud No. 140134711 se procedió a la anulación de la venta asociada a la dirección TV 55 DG 28A-42, Piso 1, Apto 102, toda vez que correspondía a una venta aplazada del año 2022.

SEGUNDO: Como consecuencia de lo anterior, no se realizó la instalación del servicio de gas domiciliario en el inmueble mencionado.

TERCERO: Para el trámite de dicha solicitud realicé el pago de una cuota inicial por valor de OCHENTA MIL PESOS ($80.000).

CUARTO: En razón a que el servicio nunca fue instalado y la venta fue anulada, he solicitado en múltiples oportunidades la devolución del dinero, sin que hasta la fecha la empresa haya realizado el respectivo reembolso.

PETICIÓN

1.- Se proceda a realizar la devolución del dinero por valor de OCHENTA MIL PESOS ($80.000), correspondiente a la cuota inicial pagada para la instalación del servicio de gas domiciliario que nunca fue ejecutada.

2.- Que dicha devolución sea consignada en mi cuenta bancaria del Banco Davivienda No. 0000000141610931.

ANEXO

1.- Copia de mi cedula de ciudadanía.
2. Formato F-18-2-20: Autorización para el tratamiento y transferencia de datos personales (Versión 7).
3. Formato FA-803: Declaración de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Versión 9).

4. Formato FA-028: Creación o modificación de terceros (Versión 21).
5. Certificación bancaria vigente, con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente solicitud se fundamenta en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que consagran el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y a obtener pronta resolución.

NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones en la siguiente dirección:
Barrio Ceballos, Calle La Cruz Casa 2808 Transv. 55, Cartagena de Indias.

Cordialmente,

WILDER HERNANDEZ TEHERAN
C.C. No. 73.195.185 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	260306104743070717328
Fecha	2026-03-06
Cedula Persona Atendida:	9079095
Nombre Persona Atendida:	ATILANO SALCEDO VILLALBA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA SURTIGAS
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE RECEPCIONA CASO PARA SER TRATADO EN LA EMPRESA SURTIGAS. usaurio ATILANO SALCEDO VILLALBA, contrato. 4352336. usuario con medicion prepago, manifiesta que le hurtaron el centro de medicion, en surtigas le informaron que segundo modelo operacional ya no es refinanciable y pago anticipado de trabajos. cabe resaltar que el estado del contrato cuenta con una cartera castigada por valor de $4.652.931. Celular: 3126046690

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

Cartagena de Indias D.T. y C., 06 de marzo de 2026

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

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. CAS-202601066024-03, FECHADA 04 DE MARZO DE 2026. **(NIC No. 7621831)**.

CARMELITA PAJARO POSSO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia, En la urbanización Luis Carlos galán Mz P Lt 22, segunda etapa piso 2 apt. 1. En mi condición de usuaria del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 06 de enero de 2026 presenté PQR en esa empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE2220202600619,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de DICIEMBRE de 2025 y lo emitido no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC **7621831** se le factura el consumo de acuerdo lo establecido en la Ley 142 de 1.994… **b).** Se puede concluir que el suministro de energía se encuentra normalizado conforme a la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, al contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes. Es del caso señalar que, según el estudio realizado por la empresa, se logró establecer que en este suministro no se presenta una deviación significativa. **c).** teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se confirma el consumo facturado en su predio.

3). El día 06 de MARZO de 2026, me notifique Personalmente de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta adiada el día 04 de marzo de 2026, me informa que en atención al escrito radicado el día 06 de enero de 2026, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el periodo de DICIEMBRE de 2025 y que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi medidor que se encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado. Teniendo en cuenta que no se dignó a estudiar mi caso, toda vez que el mismo día que presento la reclamación, me dieron respuesta.

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

funcionamiento. **También es más que cierto**. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo a lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes.

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar el mes de DICIEMBRE de 2025 ¿por qué? no se dignó a realizar un censo de mis electrodomésticos, con el fin de hacer un estudio profundo para verificar la causa de ese consumo demasiado elevado, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, que se realice un censo real de los artefactos eléctricos que tengo en mi residencia. La empresa solo se dignó a responder que no existe desviación significativa, sin realizar la respectiva investigación de fondo.

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

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

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

SEPTIMA: El solo hecho de no existir desviación significativa frente a los consumos anteriores no significa que Afinia no se preocupe por indagar la causa del alto consumo facturado en el mes reclamado, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo. Sin tener en cuenta que la empresa no se ha dignado a realizar la respectiva investigación a mi caso, esto es ir a realizar la respectiva visita técnica, donde se revisen los aparatos de medida y el respectivo censo de carga. Teniendo en cuenta

que mes a mes el valor de kilovatio se viene elevando, igual que mi consumo, por lo que no estoy de acuerdo con lo facturado, toda vez que estoy convencido que ese no es mi consumo mensual, depreco de la empresa que para dar una respuesta no haya hecho la mínima investigación, toda vez que la misma solicito ampliación de plazo, supuestamente para realizar una visita, que NUNCA se llevó a cabo, en el predio.

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

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

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

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

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

PETICION.

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

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

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

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

NOTIFICACION.

Recibo notificación en la dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

CARMELITA PAJARO POSSO
C.C. No. 45.469.039 de Cartagena

Cartagena de Indias, D.T. y C.,

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. CAS-202601221009-01 CON FECHA DE EXPEDICION 11 DE FEBRERO DE 2026 **NIC. 1146868**

ESPERANZA DEL VALLE BARBOZA, mayor de edad, identificada como aparece al pie de nuestra correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad y con residencia en el barrio Bruselas transversal 54 #26-19. En mi calidad de suscriptor del servicio de energía eléctrica prestado por esa empresa y actuando en nombre propio 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 enero de 2026, presenté reclamación ante la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, por el cobro del valor $1.003.400 porque la prestataria inició un proceso administrativo llamado ***"Fundamento y soportes del Consumo No registrado Pendiente por Facturar 1146868342"*** en el NIC 1146868 de la referencia por una supuesta irregularidad, Este proceso tiene como objetivo fundamental abrir investigación para determinar la existencia o no, de anomalías que impedían la correcta facturación de la energía consumida en el inmueble.

2) El día 15 de diciembre de 2025, la empresa AFINIA practicó una visita técnica en las instalaciones eléctricas de mi bien inmueble identificado con el **NIC 1146868**, la cual fue consignada en el Acta de Revisión con orden de servicio No.0244266, encontrándose en dicha visita una irregularidad consistente en: **DAÑO O RETIRO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA- MEDIDOR RETIRADO POR PARTICULARES SERVICIO DIRECTO SIN MEDIDOR CON FACTURACION- SERVICIO DIRECTO SIN MEDIDOR CON FACTURACION.**

3) En el Proceso la empresa obtuvo las siguientes pruebas: **A)** Acta de Revisión: Dentro del expediente se encuentra como prueba documental el acta de revisión con orden de servicio: 72089689 de fecha 15/12/2025 en la cual se plasmaron los resultados evidenciados en la revisión técnica desarrollada en las instalaciones eléctricas del inmueble en mención, en esta acta se consignó la Irregularidad Técnica consistente en **DAÑO O RETIRO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA- MEDIDOR RETIRADO POR**

PARTICULARES SERVICIO DIRECTO SIN MEDIDOR CON FACTURACION- SERVICIO DIRECTO SIN MEDIDOR CON FACTURACION. B) Fotografías y/o videos que evidencian la manipulación indebida detectada: En desarrollo de la revisión se obtuvieron registros fotográficos que soportan el procedimiento adelantado el día de la revisión técnica y evidencian la irregularidad técnica detectada. **C)** Formato de liquidación: Es la cuantificación del consumo No Registrado Pendiente por Facturar, a causa de la Irregularidad Técnica detectada, conforme al método de liquidación establecido para este caso en particular. **D)** Constancia de visita asociada al acta de revisión con orden de servicio: 72089689 **E)** Constancia de visita asociada al Acta de Revisión con Orden de Servicio: Dentro del expediente, se encuentra como prueba documental la constancia de Visita No. 0244266 asociada al Acta de Revisión con Orden de Servicio No.72089689 de fecha 15/12/2025, en la cual se plasmaron los datos del cliente/suscriptor/usuario que atendió la visita, los hallazgos de la revisión, las adecuaciones, retiro o no del medidor, lectura del medidor encontrada y las respectivas firmas u observaciones tanto del técnico que realiza la revisión, como también del usuario y/o testigo que atiende la visita;

4) El día 27 de FEBRERO de 2026, me notificaron por AVISO, de la decisión empresarial objeto de estos recursos, mediante la cual Afinia pretende cobrarme un supuesto Consumo No registrado Pendiente por Facturar (ECDF), por un valor que asciende a la suma de $1.003.400

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: La empresa en su decisión empresarial con Consecutivo CAS-202601221009- fechada el día 11 de Febrero de 2026, me dice que unos operarios de la empresa que usted gerencia, realizaron una visita técnica en las instalaciones eléctricas de mi inmueble encontrando una irregularidad consistente en: **DAÑO O RETIRO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA- MEDIDOR RETIRADO POR PARTICULARES SERVICIO DIRECTO SIN MEDIDOR CON FACTURACION- SERVICIO DIRECTO SIN MEDIDOR CON FACTURACION.** **También es más que cierto,** que la empresa en ningún momento a la hora de practicar la revisión a través de sus operarios me informó el objeto de la misma, sino que llegaron de una forma arbitraria. Fueron los mismos operarios de la empresa AFINIA, que se llevaron le medidor, que estaba quemado, y colocaron uno provisional. Por ende, NO entiendo de donde la empresa dice que en mi predio no existía medidor, tal cual como se observa en las evidencias enviadas por la misma empresa. Es más, en las fotografías aportadas por la empresa se puede observar el medidor. Los contratistas de la empresa AFINIA procedieron a manipular el medidor; en esta diligencia no me dieron la oportunidad de defenderme de las pruebas de campo que realizaron y a esto se le suma que a pesar que no estaba de acuerdo con el procedimiento adelantado que considero arbitrario, a pesar que la ley 142 de 1994, autoriza a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios practicar revisiones las veces que estas consideren necesario, pero la empresa al momento de practicar dichas revisiones debe hacerlas respetando los derechos que tenemos nosotros los usuarios según la normatividad vigente. No entiendo como AFINIA pretende culparme de un delito que no he cometido. No estoy de acuerdo con el procedimiento que adelantaron los operarios que atendieron la visita técnica – revisión de mis instalaciones eléctricas.

SEGUNDA: **Si bien es cierto.** Que la empresa podrá adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registros visuales sobre instalaciones eléctricas y equipo de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse del estado correcto de funcionamiento de

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

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

CUARTA: Afinia pretende cobrarme un supuesto Consumo No registrado Pendiente por Facturar, me asalta una duda y sigo sin entender, por la sencilla razón, de que mis consumos después de realizada la visita técnica en mi residencia son los mismos, ¿entonces dónde está la supuesta energía dejada de facturar? Respetuosamente yo los invito a que hagan un análisis profundo de mis consumos históricos. Por otro lado, se observa que la empresa pretende cobrarme una supuesta energía consumida dejada de facturar, sin ni siquiera dignarse hacer el análisis del histórico de mis consumos, pues, en la decisión empresarial no hacen alusión a ello. Dicho análisis, es el que puede determinar si realmente hubo o no, E.C.D.F, porque el solo hecho de que existan las irregularidades en el medidor, no quiere decir que exista E.C.D.F. Por todo lo anterior respetuosamente solicito que se practiquen todas las revisiones que quieran a mi medidor, ya que no temo a nada por la sencilla razón de que no he cometido ninguna irregularidad ni la cometeré, debido a que mis principios morales y éticos no me permiten cometer tal conducta.

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

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

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

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

"No obstante, si con posterioridad a las instrucciones que brinda la empresa de servicios públicos domiciliarios se presenta la alteración, en ese evento, si es claro, que existe una conducta pasiva del usuario que a pesar de estar advertido sobre las fallas de los instrumentos de medición decide

abstenerse a su suerte de tomar las acciones pertinentes y en consecuencia debe afrontar las consecuencias que esa conducta le genera." Y continúa diciendo la Corte: **"En sentido contrario, si es la empresa la que, a pesar de advertir las fallas en los equipos de medición, no señala al usuario nada sobre el particular y continúa facturando por más de un período con la lectura estimada o promedio del inmueble y con posterioridad sanciona al suscriptor y/o propietario, es la empresa la que consintió la irregularidad"**

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

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

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

SEXTA: Me encuentro preocupado, ya que siempre he sido una persona respetuosa de mis deberes que están establecidos en el contrato de condiciones uniformes, ya que pago mis facturas de acuerdo a mis consumos y hasta la fecha no he cometido ningún acto que vaya en contra de lo preceptuado en la Ley que regula los servicios públicos domiciliarios, es más esto iría en contra de mis principios morales y de mis buenas costumbres, entonces no comprendo ¿por qué la empresa sigue empecinada en querer cóbrame un Consumo No registrado Pendiente por Facturar que asciende a la una de **$1.003.400** pesos?. Cuando no ha existido variación en los consumos, lo cual puede analizarse gráficamente.

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior deberá la empresa exonerarme del cobro del supuesto Consumo No registrado Pendiente por Facturar (E.C.D.F.), por un valor de **$1.003.400 pesos**.

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

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

NOTIFICACIONON

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

Cordialmente,

ESPERANZA DEL VALLE BARBOZA
C.C. No. 45.422.979 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 09 de marzo de 2026.

Doctora.
ESTHER CECILIA ZABALETA MEZA
Director Territorial Nororiente Superintendencia.
De Servicios Públicos Domiciliarios.
Correo: sspd@superservicios.gov.co
Kra 7 No. 43-25 Montería (Córdoba)

Ref. SOLICITUD DECLARACION SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO CONTRA LA EMPRESA AFINIA CARIBEMAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. Y RECONOCER LOS EFECTOS FAVORABLES DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. (**NIC 7551652)**

EDUARDO CALDERON CERON, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en el barrio Bellavista, carrera 56 # 7C- 39, local 14, en la ciudad de Cartagena, celular 3044073579, correo electrónico: ejcalderonceron@gmail.com En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por la empresa AFINIA S.A. E.S.P., a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito presento **DENUNCIA FORMAL** contra la empresa arriba anunciada**,** por omitir reconocer y aplicar oficiosamente, los efectos favorables del **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO,** a fin de que esa superioridad administrativa, previo el trámite legal, ordene a la mencionada empresa, a reconocer y aplicar dichos efectos, por no responder sin justa causa, el Derecho de Petición que interpuse el día 06 de febrero de 2026 y consecuencialmente imponga la sanción correspondiente, con fundamento en los siguientes.

HECHOS Y CONSIDERACIONES.

1) El 06 de febrero de 2026, interpuse Derecho de Petición**,** debidamente recibido ante la empresa AFINIA S.A. E.S.P. mediante el cual reclamé por los últimos 5 periodos de facturación donde la empresa realizo un cobro múltiple y/o acumulado.

2) A la fecha de hoy 09 de marzo de 2026, LA EMPRESA AFINIA S.A. E.S.P., no se ha dignado en responder mi Derecho me Petición, habiéndose vencido con creces, los términos que la ley establece para la respuesta de la empresa (15 das hábiles para elaborar la respuesta y 5 días más para gestionar la notificación personal de la misma). Artículos 158 de la ley 142 de 1994, artículos 13 y SS de la ley 1755 de 2015, en armonía con los artículos 123 del decreto 2150 de 1995 y 2 y 4 de la resolución No. 365 de 1995 expedida por esa Superintendencia.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Fundo mi denuncia en la siguiente normatividad vigente: artículo 23 de la Constitución Política, artículo 13 y SS de la ley 1755 de 2015, articulo 158 de La Ley 142 de 1994, en armonía con los artículos 123 del decreto 2150 de 1995 y 2 y 4 de la resolución No. 365 de 1995 expedida por esa Superintendencia.

PETICION.

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

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

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

3). Imponer la sanción correspondiente.

ANEXO: Copia de la Constancia del contenido de la Reclamación, con radicado No. RE2220202607297, CAS-202602060318. De fecha 06 de febrero de 2026.

Atentamente;

EDUARDO CALDERON CERON
C.C. No. 1.047.427.333 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	260306104743070717136 5
Fecha	2026-03-06
Cedula Persona Atendida:	45452666
Nombre Persona Atendida:	ANA MERCEDES CAMARGO PUELLO
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AGUACAR
Servicio realizado:	COMITES

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE RECEPCIONA CASO PARA SER TRATADO EN COMITE CON LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA, usuaria ANA MERCEDES CAMARGO, Poliza-760229. celular 3215710463. Usuaria reclama que trabajos de acueducto realizados en el 2023, no corresponde a su acometida, ha presentado multiples reclamos pero aun asi la empresa sigue facturando trabajos de acueducto. ultimo radicado 2026-1506-21599-S. No accede al cobro por trabajos de acueducto.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

Cartagena de Indias D.T. y C., 06 de marzo de 2026

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

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. CAS-202602051257-01, FECHADA 18 DE FEBRERO DE 2026. **(NIC No. 6629578)**.

MIRIAN MACARENO DE NEGRETE, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia, En el barrio República de Chile transversal 49 Mz 27 Lt2, En mi condición de usuaria del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 29 de enero de 2026 presenté PQR en esa empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE2210202605120,** por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado toda vez que la empresa me está cobrando CONTRIBUCION, y lo emitido no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Con la finalidad de verificar en terreno el uso actual del suministro será ejecutada la orden de servicio No. 72242221 en los próximos días. **b).** El inmueble deberá cumplir con las condiciones mínimas, establecidas por la Resolución 108 de la CREG, en su artículo 18, por medio del cual el local o parte comercial no puede exceder el 50% del inmueble y que la carga en este local no puede superar los 3KVA. **c).** teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se confirma el consumo facturado en su predio.

3). El día 02 de MARZO de 2026, me notifique Personalmente de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: El servicio público domiciliario de energía eléctrica debe ser facturado conforme a las condiciones reales del inmueble y al uso que se le dé al mismo, garantizando el derecho de los usuarios a recibir una facturación clara, precisa y ajustada a la realidad del servicio prestado, tal como lo establece la Ley 142 de 1994.

SEGUNDA: En el presente caso, el inmueble objeto del servicio tiene destinación residencial, situación que puede ser verificada mediante inspección o mediante los documentos correspondientes del inmueble. No obstante, la empresa Afinia lo ha clasificado como COMERCIAL I, generando el cobro de contribuciones propias del sector comercial.

TERCERA. La clasificación del inmueble como comercial no corresponde a la realidad, toda vez que en el predio no se desarrolla ninguna actividad económica, industrial o comercial que justifique dicha categorización, razón por la cual el cobro realizado por la empresa resulta improcedente.

CUARTA. La incorrecta clasificación del inmueble genera un mayor valor en la facturación del servicio, afectando los derechos del usuario y vulnerando el principio de facturación eficiente y justa que debe regir la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

QUINTA. En consecuencia, resulta procedente que la empresa corrija la clasificación del predio, eliminando los cobros de contribución comercial aplicados indebidamente y procediendo a reliquidar las facturas afectadas, ajustándolas a la categoría correspondiente al uso residencial del inmueble.

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

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

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

PETICION.

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, la empresa deberá corrija la clasificación del inmueble, registrándolo como USO RESIDENCIAL, conforme a su destinación real.

SEGUNDO: Se eliminen los cobros de contribución comercial realizados indebidamente.

TERCERO: Se realice la reliquidación de las facturas en las cuales se haya aplicado la contribución comercial.

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

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

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

NOTIFICACION.

Recibo notificación en la dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

MIRIAN MACARENO DE NEGRETE
C.C. No. 26.023.684 de Planeta Rica, Córdoba.

	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	260312104743070717946
Fecha	2026-03-12
Cedula Persona Atendida:	45466082
Nombre Persona Atendida:	MARRILIS DEL SOCORRO CARREAZO BRAVO
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE BRINDA ASESORÍA A LA USUARIA MARILIS DEL SOCORRO CARREAZO FRENTE A SU INQUIETUD SOBRE LA RESPUESTA DEL RECURSO DE APELACIÓN. SE LE INFORMA QUE LA ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER Y NOTIFICAR LA DECISIÓN ES LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. EN RAZÓN A QUE HAN TRANSCURRIDO MÁS DE TRES (3) MESES SIN RECIBIR RESPUESTA, SE LE ORIENTA ACUDIR A LA CASA DEL CONSUMIDOR PARA SER ATENDIDA POR UN ABOGADO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, QUIEN PODRÁ VERIFICAR EL ESTADO DEL TRÁMITE. NIC. 114457

Responsable:



LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	260312104743070717196 5
Fecha	2026-03-12
Cedula Persona Atendida:	45512800
Nombre Persona Atendida:	LILIANA RAMIREZ GAVIRIA
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AGUACAR
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

Caso PACARIBE- Usuaria: Liliana Ramirez Gaviria. Polizas 684974- 684973. usuaria solicito 2 medidores a la empresa Aguas de cartagena, para 2 apartamentos, que hiba a construir en el segundo piso, pero por problemas personales, nada mas construyo 1 apartamento en el segundo piso. Pero medidores nunca fueron conectados internamente, por lo que el medidor principal abastece el apartamento del segundo piso. Por lo que solicita que eliminen cobros de tarifa de aseo. Teniendo en cuenta que el primer piso, esta normalizado con su POLIZA 679366, que abastece el apartamento del segundo piso. El apartamento del primer piso esta desocupado. celular: 3122593770

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	260312104743070717196 9
Fecha	2026-03-12
Cedula Persona Atendida:	1143346800
Nombre Persona Atendida:	CARLOS DAVID GUERRERO MOJICA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE BRINDA ASESORIA USUARIO CARLOS DAVID GUERRA MOJICA, FRENTE A SU PROBLEMATICA CON LA EMPRESA AFINIA.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	260312104743070717 1974
Fecha	2026-03-12
Cedula Persona Atendida:	30873889
Nombre Persona Atendida:	KATIA LIVISMACEA HOYOS
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE RECEPCIONA CASO PARA SER TRATADO EN COMITE CON LA EMPRESA AFINIA: NIC. 7624910, CONSUMOS ESTIMADOS, EMPRESA NIEGA POR NO PAGO DE SUMAS NO OBJETO DE RECLAMO, USUARIA MANIFIESTA QUE TIENE SOPORTES DE PAGO, DE SUMAS NO OBJETO DE RECLAMO. TIENE VARIOS RECURSOS DE QUEJA ANTE SUPERINTENDENCIA. CELULAR: 3217291596. USUARIA KATIA LIVISMACEA

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	260312104743070717199O
Fecha	2026-03-12
Cedula Persona Atendida:	1047397665
Nombre Persona Atendida:	ERIKA PATRICIA PARDO MENDOZA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE RECEPCIONA CASO PARA SER TRATADO EN COMITE. ERIKA PATRICIA PARDO MENDOZA. nic 1215835, usuaria solicita negociacion con el fin de normalizar deuda, y que a su vez la empresa afinia realice visita, toda vez que en multiples oportunidades las ha solicitado pero empresa no va a verificar. predio de 2 pisos independientes en el primer piso hay local el cual tiene su medidor. usuario vive en el segundo piso, destinado unicamente a vivienda, empresa cobra como tarifa comercial, siendo residencial. como cuota inicial puede lograr hasta 1 millon de pesos. celular: 3245467430.

Responsable:

Liz Daiana Serna Flórez

LIZ DAIANA SERNA FLOREZ
C.C 1047430707

Cartagena de Indias, D.T. y C., 12 de marzo de 2026

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL **CAS-202602111386-03,** CON FECHA DE EXPEDICION 02 DE MARZO DE 2026. **NIC. 5890197**

SILVIA ROMAÑA CHINCHILLA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, donde tengo residencia en el Barrio la providencia sector terrazas de granada Mz B Lt 16, En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, identificado con el NIC 1229722 prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) El día 11 de febrero de 2026, presente reclamación ante la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. – AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE- 2210202606007,** por medio del cual le deprequé a la empresa debido al consumo facturado ESTIMADO RECLAMADO en el mes de enero y febrero de 2026

2) La empresa AFINIA respondió mi petición el día 02 de marzo de 2026, a través de la Decisión Empresarial con Consecutivo No. **CAS 202602111386-03,** donde me informó lo siguiente: **a)** Que el suministro identificado con el NIC 5890197 se le factura el consumo de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994. **b)** Se procedió a generar orden de servicio, la cual está a espera de visita **c)** Por lo anterior, le informamos no se accede a su reclamo.

3) El día 10 de marzo de 2026, me notifique mediante Aviso de la Decisión Empresarial objeto de este recurso. Por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: La ley 142 de 1994, en su artículo 146 faculta a las empresas a facturar el consumo en forma estimada, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones: a). Que existan unas circunstancias fácticas que impidan medir el consumo. b). Que dichas circunstancias no sean atribuibles a ninguna de las partes. c). **Que se facture estimado solamente durante un (1) período.**
En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en formas estimada desde el mes de Julio de 2025.

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

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

Es de anotar que la empresa AFINIA estima el consumo vulnerando mis derechos como usuario

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

Es de anotar que todos los meses la empresa AFINIA estima el consumo vulnerando mis derechos como usuario, pese a presentar sendas reclamaciones en este sentido.

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

QUINTO: Ahora, la empresa para poder facturar dichos periodos ¿por qué? no se dignó a realizar una visita técnica, toda vez que ya se les ha manifestado que el predio se encuentra desocupado.

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

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

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

NOVENO: El solo hecho de no existir desviación significativa frente a los consumos anteriores no significa que Afinia no se preocupe por indagar la causa del alto consumo facturado en el mes reclamado, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo. Sin tener en cuenta que la empresa no se ha dignado a realizar la respectiva investigación a mi caso, esto es ir a realizar la respectiva visita técnica, donde se verifique que el predio está DESOCUPADO.

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas anteriormente expuestos, **solicito respetuosamente se sirva revocar en todas sus partes la decisión empresarial** objeto de los presentes recursos. En consecuencia, deberá la empresa **reliquidar a cero (0) kilovatios** las facturas de ENERO y FEBRERO de 2026.

Asimismo, **insto a que se practique, con carácter urgente, una revisión técnica** en las viviendas involucradas en esta problemática, y que se me **informe con la debida antelación la fecha y hora** programadas para dicha inspección, a fin de poder estar presente durante su realización.

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

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en la dirección física arriba indicada.

De usted, atentamente,

SILVIA ROMAÑA CHINCHILLA
C.C. No. 32.674.095 de Barranquilla

Cartagena de Indias D.T. y C., 12 de marzo de 2026

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

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. CAS-202602060685-02, FECHADA 25 DE FEBRERO DE 2026. **(NIC No. 6934068)**.

JORGE LUIS CABRERA PALOMINO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia, En la urbanización ciudadela del bicentenario sector Mz2 Lt11, En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 06 de febrero de 2026 presenté PQR en esa empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE9222202604292, por** medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de ENERO de 2026 y lo emitido no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante esos periodos de facturación

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC **6934068** se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994… **b).** Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, le indicamos que el consumo establecido en el mes de ENERO de 2026 fue facturado por estricta diferencia de lectura. **c).** Por lo anterior, puede apreciar que el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica en su marcación le informamos que no se accede a su reclamación y en consecuencia se confirman los valores facturados en el periodo reclamado.

3). El día 11 de marzo de 2025, me notifique mediante Aviso de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta adiada el día 25 de febrero de 2026, me informa que en atención al escrito radicado el día 06 de febrero de 2026, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo en el periodo de ENERO de 2026 y que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi medidor que se encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro,** que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado. Teniendo en cuenta que no se dignó a estudiar mi caso, toda vez que el mismo día que presento la reclamación, me dieron respuesta.

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

funcionamiento. **También es más que cierto**. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo a lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes.

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar el mes de ENERO de 2026 ¿por qué? no se dignó a realizar un censo de mis electrodomésticos, con el fin de hacer un estudio profundo para verificar la causa de ese consumo demasiado elevado, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, que se realice un censo real de los artefactos eléctricos que tengo en mi residencia. La empresa solo se dignó a responder que no existe desviación significativa, sin realizar la respectiva investigación de fondo.

CUARTA: La empresa Afinia en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe ese consumo alto que se presentó en mi vivienda en el periodo de facturación de enero de 2026. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargaran al suscriptor o usuario según el caso.** Cosa que nunca se tuvo en cuenta en mi caso, a pesar que se lo hice saber a la empresa antes de presentar estos recursos, además, sigue empecinada que soy yo quien tengo la culpa de que mis consumos sean elevados, como me lo hace saber en la decisión empresarial. Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

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

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

SEPTIMA: El solo hecho de no existir desviación significativa frente a los consumos anteriores no significa que Afinia no se preocupe por indagar la causa del alto consumo facturado en el mes reclamado, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo. Sin tener en cuenta que la empresa no se ha dignado a realizar la respectiva investigación a mi caso, esto es ir a realizar la respectiva visita técnica, donde se revisen los aparatos de medida y el respectivo censo de carga. Teniendo en cuenta

que mes a mes el valor de kilovatio se viene elevando, igual que mi consumo, por lo que no estoy de acuerdo con lo facturado, toda vez que estoy convencido que ese no es mi consumo mensual, depreco de la empresa que para dar una respuesta no haya hecho la mínima investigación, toda vez que el mismo día que presente el reclamo, me dieron respuesta es más cuando radique la petición, NO me dejaron levantar de la silla y me notificaron inmediatamente la respuesta, la cual hoy presento estos recursos.

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

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

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

PRUEBAS.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

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

PETICION.

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá reliquidar la factura correspondiente al periodo de facturación de ENERO de 2026.

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

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

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

NOTIFICACION.

Recibo notificación en la dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

JORGE LUIS CABRERA PALOMINO
C.C No. 73.139.637 de Cartagena

Cartagena de indias D. T. y C., 12 de marzo de 2026

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 – 1150376

GIOVANNI FERMIN CASTILLO MARRUGO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el Barrio San Pedro mártir Cra 62 A #7-55, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

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

SEGUNDO. La empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.- AFINIA FILIAL EPM**, me está facturando un consumo que considero demasiado elevado, teniendo en cuenta que el predio estrato 1, habitado por personas adultas, que la mayor parte del tiempo no permanecemos en la vivienda, por ende, desconozco de donde sale ese consumo demasiado elevado, y en el predio no tenemos electrodomésticos para justificar consumo tan elevado. Ahora los meses de ENERO, FEBRERO y MARZO de 2026, la empresa me facturo Consumos Estimados, lo cual es ilegal porque solo es permitido durante un solo periodo, sin justificación alguna, la empresa unos meses mide y otros estiman mis consumos.

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

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

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

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

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

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

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

SÉPTIMO. De acuerdo con lo manifestado por la empresa en decisión empresarial anterior, el medidor fue cambiado de posición sin previo aviso y sin la debida autorización del usuario, toda vez que se desconocía que la empresa Afinia había realizado la instalación de un nuevo medidor en el poste.

Es importante precisar que la empresa Afinia instaló un nuevo medidor en el poste, mientras que el medidor que se encontraba ubicado en la fachada de la vivienda fue dejado en el lugar, el cual actualmente no se encuentra en funcionamiento.

Situación que genera confusión, ya que, si la empresa realizó el cambio de medidor, debió informar previamente al usuario y proceder con el retiro o desinstalación del medidor anterior ubicado en la fachada del inmueble, lo cual no ocurrió. Esta actuación evidencia falta de información y claridad frente a las intervenciones realizadas en el sistema de medición del predio.

OCTAVO. Ahora bien, lo más grave del asunto es que la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P., en ningún momento se dignó en realizar una investigación pertinente de fondo, no se ha evidenciado ninguna anomalía, o afectación al medidor. Y si la empresa insiste en que realizó el procedimiento ajustado a la ley que regula estos asuntos que me lo pruebe de acuerdo con lo estipulado en el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba la tiene la empresa. Establece la norma: "Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen".

NOVENO. Finalmente, le indico a la empresa que me encuentro en total disposición de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuario del servicio de energía eléctrica, siempre y cuando ustedes como empresa prestadora del servicio 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 que se reliquiden a CERO (0) m³ las facturas correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2026, respecto del consumo estimado facturado, por considerarse indebido e ilegal, conforme a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual dispone que la falta de medición del consumo por acción u omisión de la empresa le hace perder el derecho a cobrar el valor del consumo, así como cualquier cobro derivado del mismo.

2. Que la empresa Afinia informe de manera clara, precisa y detallada las razones técnicas y jurídicas por las cuales realizó el cambio de ubicación del medidor, instalándolo en el poste, sin previo aviso ni autorización del usuario.

3. Que se me remita copia de la orden de trabajo, acta de visita, informe técnico, registro fotográfico y demás documentos que sustenten la intervención realizada al sistema de medición del inmueble.

4. Que la empresa Afinia realice una visita técnica al predio, con el fin de verificar el estado del sistema de medición, teniendo en cuenta que el medidor que se encontraba en la fachada de la vivienda fue dejado en el lugar y actualmente no se encuentra en funcionamiento.

5. Que la empresa Afinia informe el estado técnico y la situación administrativa del medidor que permanece instalado en la fachada del inmueble, indicando si dicho equipo fue retirado del sistema de medición, dado de baja o si aún aparece registrado como equipo activo.

6. Que la empresa Afinia proceda al retiro o desinstalación del medidor que permanece en la fachada del inmueble, toda vez que actualmente no se encuentra en funcionamiento, con el fin de evitar confusiones frente al sistema de medición del predio.

7. Que la empresa Afinia proceda a la reubicación del medidor de energía, instalándolo en la fachada del inmueble o en un lugar accesible dentro del predio, previo conocimiento y coordinación con el usuario, garantizando así el derecho a la verificación y control del equipo de medición.

8. Que se me permita cancelar los valores que no son objeto de reclamo, mientras se resuelve de fondo la presente solicitud, sin que se generen suspensiones del servicio ni cobros adicionales mientras se decide el reclamo.

NOTIFICACIONES

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada

De usted, atentamente.

_____

GIOVANNI FERMIN CASTILLO MARRUGO
C.C. No. 73.159.035 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 19 de marzo de 2026

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

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. CAS-202602241011-02, FECHADA 12 DE MARZO DE 2026. (NIC No.7194344).

MAGDALENA TORRES CASSIANI, mujer, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio San Francisco sector paraíso transversal 26 #78 B -36, En mi condición de usuaria del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 24 de febrero de 2026, presenté reclamación en la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número RE9222202606251, por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado el mes de febrero de 2026 y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación, y los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero de 2026 con consumo estimado.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** La facturación de su consumo de energía eléctrica se realizó conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997 y el Contrato de Condiciones Uniformes de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P (clausula 37), quienes autorizan la facturación por consumo promedio estrato (CPE) cuando, por causas técnicas o de acceso, no sea posible obtener la lectura real. **b).** …La imposibilidad de tomar la lectura real puede deberse a situaciones como: suministros sin equipo de medida, medidor dañado, difícil acceso, display apagado, entre otras. Le solicitamos su colaboración para facilitar el acceso y permitir la pronta normalización del servicio… **c).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3) El día 19 de marzo de 2026, me notificaron Personalmente de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

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

SEGUNDA: La empresa no dice en su decisión empresarial porque estimó mis consumos, y debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la Empresa facturó el consumo en estos periodos de acuerdo al promedio propio, solo que, en aras de verificar las condiciones técnicas del suministro, se procedió a generar una orden de servicio la cual se incluye en el cronograma de trabajo del área técnica para ser ejecutada en los próximos días. Fecha a la cual presentación de este recurso y la empresa no ha ido a la vivienda a realizar la respectiva investigación.

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

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

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

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

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

CUARTO: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del mes de octubre, noviembre y diciembre de 2026 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa. Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo y que no acepto su argumento que me dice que estimó sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que todos los periodos que me estimó me sean liquidados a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

QUINTO: AFINIA, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que, frente al mes de febrero de 2026, se reportó anomalía en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo en estos periodos de acuerdo con el promedio propio, ahora bien, evidenciamos que la empresa para el mes de febrero de 2026 estableció el consumo por diferencia de lecturas. La empresa procedió al cobro del consumo dando cumplimiento al Art. 150 de la Ley 142 de 1994…". Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad, y que no comparto desde ningún punto de

vista, debido a que la empresa no realizó las investigaciones respectivas sobre el caso.

La empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo**. En los usuarios residenciales, se considera desviación significativa, si el consumo presenta un por cientos **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del **100%.** Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué:** La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un cuatrocientos por ciento 370% en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un cien por ciento 100%, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios

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

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

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

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

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

OCTAVO: 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).

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, deberán reliquidar a cero (0) Kwh las facturas del mes de octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026 en virtud del consumo estimado e ilegal, y Reliquidar la factura del mes de febrero de 2026 por alto consumo facturado.

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

MAGDALENA TORRES CASSIANI
C.C. No. 22.948.655 de Mahates, Bolívar.

Cartagena de Indias D.T. y C., 19 de marzo de 2026

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

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No.CAS-202602060617-02, FECHADA 26 DE FEBRERO DE 2026. (NIC No**. 1281507).**

HUMBERTO JAVIER PADILLA PEREZ, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio Nelson Mandela sector Francisco de Paula I, calle 1J Carrera #88G -4**.** En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El día 06 febrero de 2026, presenté PQR en esa empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número RE9222202604286, por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo estimado facturado en el mes de enero de 2026, y lo emitido no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Como se puede observar, el consumo es liquidado tomando como fundamento lo establecido en las normas vigentes de servicios públicos Artículo 146 inciso 2 de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 37a del contrato de condiciones uniformes. b**).** Ante la imposibilidad de establecer el consumo por diferencia de lectura, se hace necesario y conforme a la ley emitir el consumo de forma estimada, consumo que en su caso se ha liquidado acorde al promedio propio. **c).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3) El día 16 de marzo de 2026, me notifique mediante Aviso de la decisión empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

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

SEGUNDA: La empresa no dice en su decisión empresarial porque estimó mis consumos, y debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la Empresa facturó el consumo en estos periodos de acuerdo al promedio propio, quiero dejar bien claro que la empresa AFINIA, viene estimando mis consumos hace más de 2 periodos de facturación, igualmente les he manifestado que el predio en ese periodo de facturación se encontraba desocupado.

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

Es de anotar que todos los meses la empresa AFINIA estima el consumo vulnerando mis derechos como usuario, pese a presentar sendas reclamaciones en este sentido. Y repito el predio se encontraba desocupado para dicho periodo de facturación.

CUARTO: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del mes de enero de 2026 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa. Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo y que no acepto su argumento que me dice que estimó sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que todos los periodos que me estimó me sean liquidados a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

QUINTO: Ahora, la empresa para poder facturar dichos periodos ¿por qué? no se dignó a realizar una visita técnica, toda vez que ya se les ha manifestado que el predio se encuentra desocupado.

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

OCTAVO: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo ESTIMADO, del mes de enero de 2026, que se encuentran relacionados en documento adjunto a cero (0) Kwh, por una omisión atribuida a la empresa.

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, deberán reliquidar a cero (0) Kwh la factura del mes de ENERO de 2026, en virtud del CONSUMO ESTIMADO e ilegal.

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

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente.

HUMBERTO JAVIER PADILLA PEREZ
C.C. No. 92.501.560 de Sincelejo.

Cartagena de Indias D.T. y C., 19 de marzo de 2026

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

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. CAS-202602270244-02, FECHADA 18 DE MARZO DE 2026. (NIC No.1193876).

LORNE JULIO VEGA, Varón, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio Olaya sector la puntilla calle 34A #69B-32, En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 27 de febrero de 2026, presenté reclamación en la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número RE9222202606685, por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de FEBRERO de 2026 y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación, y los meses de ABRIL de 2025 a ENERO de 2026 la empresa me facturo consumo estimado.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al verificar en nuestro sistema de gestión comercial encontramos que en los periodos de abril de 2025 a enero de 2026 se facturo un consumo de manera estimada a razón de 1350Kwh., teniendo en cuenta las anomalías de lectura reportadas, sin embargo, para el periodo de febrero de 2026 el medidor registro lectura, por lo cual al tomar la diferencia para este periodo se factura un cobro múltiple y/o acumulado de los meses anteriores. **b).** …En caso de haberse identificado alguna situación, se le informara oportunamente conforme a las leyes y regulación vigente. Este procedimiento se aplica de manera temporal conforme a las leyes y la regulación vigente… **c).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que se accede a su reclamo.

3) El día 18 de marzo de 2026, me notificaron Personalmente de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

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

SEGUNDA: Si bien es cierto la empresa dice que accede a mi reclamo, no estoy conforme con la misma. Toda vez que la empresa no dice en su decisión empresarial porque estimó mis consumos, y debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la Empresa facturó el consumo en estos periodos de acuerdo al promedio propio, solo que, en aras de verificar las condiciones técnicas del suministro, se procedió a generar una orden de servicio la cual se incluye en el cronograma de trabajo del área técnica para ser ejecutada en los próximos días. Fecha a la cual presentación de este recurso la empresa no ha ido a la vivienda a realizar la respectiva investigación.

Por otra parte, no existe prueba alguna en el expediente que acredite realmente impedimento para realizar la toma de lectura. Afinia informa eso en su respuesta, pero no

aportó la prueba de que realmente exista esa irregularidad. Pero en caso de que realmente exista, de todos modos, la estimación es ilegal por lo antes explicado.

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

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

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

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

CUARTO: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo de los meses de abril de 2025 a enero de 2026 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa. Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo y que no acepto su argumento que me dice que estimó sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que todos los periodos que me estimó me sean liquidados a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

QUINTO: AFINIA, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que, frente a los meses de abril de 2025 a enero de 2026, se reportó anomalía en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo en estos periodos de acuerdo con el promedio propio, ahora bien, evidenciamos que la empresa para el mes de febrero de 2026 estableció el consumo por diferencia de lecturas. La empresa procedió al cobro del consumo dando cumplimiento al Art. 150 de la Ley 142 de 1994…". Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad, y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no realizó las investigaciones respectivas sobre el caso.

SEXTO: La empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo**. En los usuarios residenciales, se considera desviación significativa, si el consumo presenta un por cientos **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del **100%.** Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué:** La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un cuatrocientos por ciento 370% en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un cien por ciento 100%, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley

debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios

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

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

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

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

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

DECIMO: 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).

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR la decisión empresarial objeto de estos recursos y, en consecuencia:

1. Reliquidar a CERO (0) Kwh las facturas del mes de ABRIL de 2025 a ENERO de 2026, en virtud del Consumo Estimado e ilegal.

2. Reliquidar la factura del mes de febrero de 2026 por Alto Consumo facturado.

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

IGUALMENTE, SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA CANCELAR SOLAMENTE LOS VALORES NO OBJETO DE RECLAMOS, MIENTRAS SE RESUELVE DE MANERA DEFINITIVA MI RECLAMACIÓN (ART. 155 LEY 142 DE 1994).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.
Y en el correo electrónico: lornejuve@gmail.com

De usted, atentamente.

LORNE JULIO VEGA
C.C. No. 8.834.511 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T. y C., 19 de marzo de 2026

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

REF: RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION, CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. CAS-202602191793-02, FECHADA 11 DE MARZO DE 2026. (NIC No.7738258).

OSWALDO MISAS GUETTE, Varón, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio las gaviotas, urbanización la Heroica Piso 2 Apt. 5, Conjunto residencial Villa Adriana transversal 65 #30 C- 63. En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1). El 19 de febrero de 2026, presenté reclamación en la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número RE2220202610457, por medio del cual deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado en el mes de FEBRERO de 2026 y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación, y los meses de OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2025 y ENERO de 2026 la empresa me facturo consumo estimado.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con NIC 7738258 se le factura el consumo de acuerdo lo establecido en la Ley 142 de 1994. **b).** Se puede concluir que el suministro de energía se encuentra normalizado conforme a la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, al Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes. Es del caso señalar que, según el estudio realizado por la empresa, se logró establecer que en este suministro no se presenta desviación significativa. **c).** En virtud de lo anterior, le manifestamos que ni se accede a su reclamo.

3) El día 17 de marzo de 2026, me notificaron Personalmente de la Decisión Empresarial Objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES.

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

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

SEGUNDA: La empresa no dice en su decisión empresarial porque estimó mis consumos, y debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la Empresa facturó el consumo en estos periodos de acuerdo al promedio propio, solo que, en aras de verificar las condiciones técnicas del suministro, se procedió a generar una orden de servicio la cual se incluye en el cronograma de trabajo del área técnica para ser ejecutada en los próximos días. Fecha a la cual presentación de este recurso la empresa no ha ido a la vivienda a realizar la respectiva investigación.

Por otra parte, no existe prueba alguna en el expediente que acredite realmente impedimento para realizar la toma de lectura. Es más, la empresa Afinia no informa en su decisión empresarial que estimo mis consumos anteriores, mucho menos aportó la prueba de que realmente exista esa irregularidad. Pero en caso de que realmente exista, de todos modos, la estimación es ilegal por lo antes explicado. Igualmente hay que tener en cuenta que el medidor en el predio fue reubicado y el mismo esta instalado en el poste, a una altura considerable, lo que impide visualizar correctamente las lecturas.

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

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

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

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

CUARTO: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo de los meses de OCTUBRE de 2025 a ENERO de 2026 a cero (0) kilovatios por una omisión atribuida a la empresa. Por todo lo antes anotado quiero dejarle bien claro a la empresa que nunca debió estimarme el consumo y que no acepto su argumento que me dice que estimó sin decir cuál fue la causa por lo cual no se tomó la lectura real. Ahora está más que demostrado que la prestadora violó la normatividad vigente en estos casos, por lo que solicitó que todos los periodos que me estimó me sean liquidados a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

QUINTO: La empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo**. En los usuarios residenciales, se considera desviación significativa, si el consumo presenta un por cientos **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una diminución se considera desviación significativa si el consumo presenta una disminución del **100%.** Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué:** La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un cuatrocientos por ciento 370% en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un cien por ciento 100%, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios

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

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

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

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

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

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva REVOCAR la decisión empresarial objeto de estos recursos y, en consecuencia:

1. Reliquidar a CERO (0) Kwh las facturas de los meses de OCTUBRE de 2025 a ENERO de 2026, en virtud del Consumo Estimado e ilegal.

2. Reliquidar la factura del mes de FEBRERO de 2026 por Alto Consumo facturado.

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

IGUALMENTE, SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA CANCELAR SOLAMENTE LOS VALORES NO OBJETO DE RECLAMOS, MIENTRAS SE RESUELVE DE MANERA DEFINITIVA MI RECLAMACIÓN (ART. 155 LEY 142 DE 1994).

NOTIFICACIÓN

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.
Y en el correo electrónico: oswaldomisasg@hotmail.com

De usted, atentamente.

OSWALDO MISAS GUETTE
C.C. No. 1.047.403.525 de Cartagena