Cartagena de Indias D.T. y C., 03 de marzo de 2026

Doctor.
JHON JAIRO GRANADA GIRALDO
Gerente de Afinia—Grupo Epm. S.A. E.S.P.
E. S. D.

REF: RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN CONTRA LA DECISIÓN EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO CAS-202601231314-02 DEL 12 DE FEBRERO DE 2026. (**NIC No.**1131448**).**

JUANA ACEVEDO ARNEDO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el BARRIO República del Caribe Carrera 21ª - 5 ; teléfono:3168616779, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes:

HECHOS

1. El día 23 de enero de 2026, incoé derecho de petición ante la empresa de Energía eléctrica, el cual fue recibido según radicado número RE9222202602424, por medio del cual deprequé a la empresa por **ALTO consumo** facturado en el mes de ENERO y consumo ESTIMADO, mediante el cual solicité que me corrigieran las facturas de ventas correspondientes a dichos mes.

2. Mediante la Decisión Empresarial CON CONSECUTIVO 202601231314-2 DEL 12 DE FEBRERO DE 2026**,** objeto de estos recursos, la empresa me respondió mediante el cual me informa entre otros lo siguiente: a). al realizar las verificaciones de nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con el nic 7403898, se le factura el consumo de acuerdo a lo establecido en la Ley 142 de 1994

3. El día jueves 26 febrero de 2026, me notificaron personalmente de la decisión empresarial objetos de estos recursos, motivos por el cual me encuentro dentro de los términos de ley para incoar los mismos.

Reitero todos mis argumentos expuestos en mi derecho de petición antes mencionado

CONSIDERACIONES.

Me opongo totalmente a la decisión de la empresa, con fundamento en las siguientes consideraciones:

PRIMERO. La ley 142 de 1994, en su artículo 146 faculta a la empresa 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 solo período.

En mi caso no se cumplen dichas condiciones porque la empresa me ha estimado el consumo, y por circunstancias y/o causas atribuibles a la empresa.

SEGUNDO. El artículo 146 de la ley 1994 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).

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.

TERCERO. 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 en el mes DE ENERO de 2026 y que no acepto su argumento que me dice que estimó 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 acorde al promedio propio. 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 los periodos que me estimó me sean liquidado a cero (0) kilovatios que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna, y más cuando la empresa un mes toma lectura y otra estima y así sucesivamente. Mas extraña que en mi predio no hay medidor.

CUARTO. La empresa en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que mi consumo de los meses referenciados*, ME LO FACTURA POR CONSUMO PROMEDIO*, cosa que no comparto ya que en mi residencia no se consume y/o utiliza esa cantidad de energía eléctrica, en un solo periodo. **Ahora si bien es cierto.** Que la empresa de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones y equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. También es más que cierto. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo con lo estatuido en la Ley, y no violándole los derechos que tenemos los usuarios preceptuados en el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas concordantes. La empresa no puede cobrarme esa cantidad de Kilovatios por el solo hecho de que ella misma diga que ese es mi consumo real que fue determinado por estricta diferencia de lectura, **por la sencilla razón que la empresa AFINIA, no se dignó a realizar una exhaustiva revisión técnica.**

QUINTO. Honorable Superintendente, quiero dejar bien claro, que el procedimiento adelantado por la empresa no fue el indicado, por lo que dije anteriormente, ya que la empresa no realizo en las instalaciones eléctricas de mi casa una investigación exhaustiva me parece que es una arbitrariedad por parte de la empresa.

SÉXTO. La empresa AFINIA en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar a que se debe esa desviación significativa que se presentó en mi consumo del mes DE ENERO de 2025. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

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

Honorable Superintendente, en mi caso existe una **DESVIACION SIGNIFICATIVA EN EL CONSUMO, El espíritu de la norma lo que busca es un equilibrio entre las partes mientras se resuelva el asunto, pero la empresa AFINIA desconoció injustificadamente, el precepto legal antes aludido y me facturó, sin hacer la respectiva investigación, a pesar de existir con creces una desviación significativa frente a mis consumos anteriores.** 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.

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)

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos y apreciaciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes la decisión empresarial objeto de estos recursos y en consecuencia deberá **reliquidarme a cero (0) KW, la factura del mese de** ENERO de 2026 reclamada con consumo estimados en forma 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, según lo preceptuado en la Circular Externa SSPD 000003 de 2004.

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

NOTIFICACIÓN

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

_____

JUANA ACEVEDO ARNEDO
C.C. No. 45438545 de Cartagena

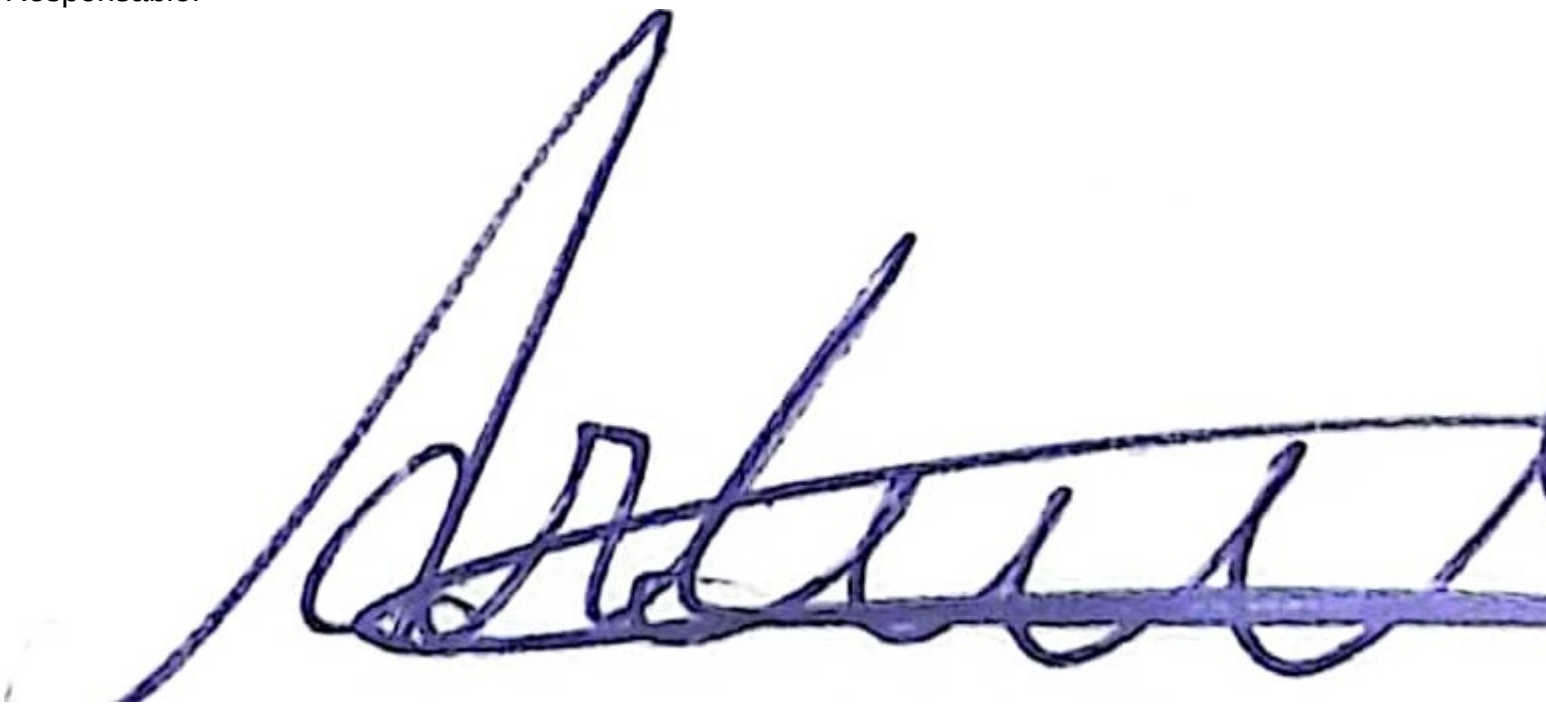
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26030322801338170677
Fecha	2026-03-03
Cedula Persona Atendida:	45439417
Nombre Persona Atendida:	OMAIDA HURTADO BALDRICH
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	QUEJA CONTRA SURTIGAS
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA OMAIDA HURTADO BALDRICH, POR EL ASUNTO DE COBROS INDEBIDOS EN EL SERVICIO DE GAS PRESTADO POR SURTIGAS , SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de Indias, D.T. y C., 03 de marzo de 2026

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL **202602021262-02** CON FECHA DE EXPEDICION **20/02/2026**. **NIC 1228244**

YULIS MEID PALOMINO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, donde tengo residencia en San Fernando Carrera 81 B Calle # 6-3; 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**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) El día 02 de febrero de 2026, incoé un derecho de petición en la sede presencial de la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. – AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE-2220202606171**, por medio del cual le deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado durante el mes de enero 2026 y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2) La empresa AFINIA respondió mi petición el día 20 de FEBRERO de 2026, a través de la Decisión Empresarial con Consecutivo No. **202602021262-02**, me informó lo siguiente: **a)** Que el suministro identificado con el NIC 1228244 se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el artículo 146 de la ley 142 de 1994, **b)** el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica y el aumento presentado en el periodo reclamado no es considerado como una desviación significativa. **d)** Por lo anterior, le informamos no se accede a su reclamo.

3) El día 02 de febrero de 2026, me notifique personalmente de la Decisión Empresarial objeto de este recurso. Por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme de acuerdo con el histórico de mis consumos, la factura 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.

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,

_____
YULISMEIY PALOMINO RODRIGUEZ
Cc. 1047384485 Cartagena

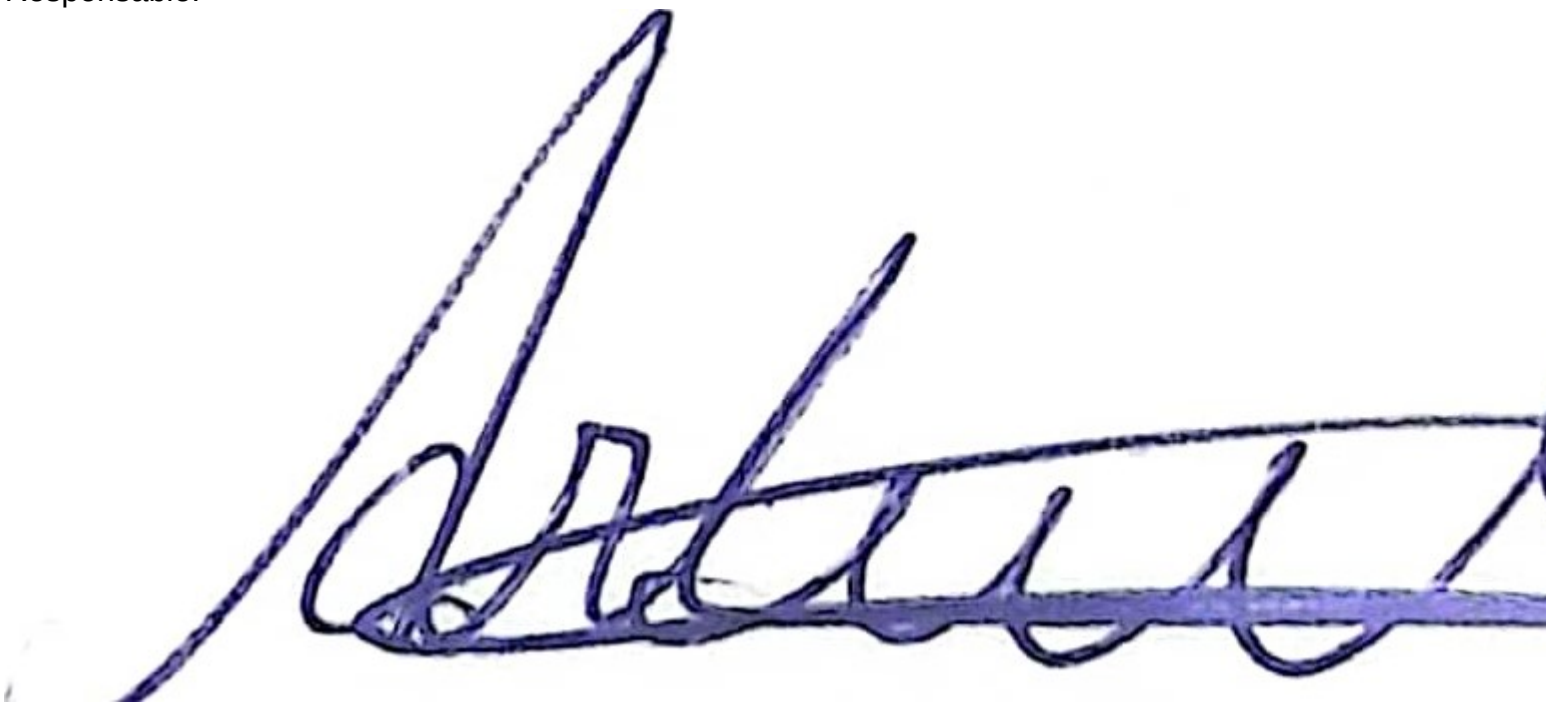
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26030322801338170631
Fecha	2026-03-03
Cedula Persona Atendida:	33132514
Nombre Persona Atendida:	GILMA TINOCO DE MORALES
Asunto:	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA GILMA TINOCO DE MORALES, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA DEL RECURSO PRESENTADO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS.

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

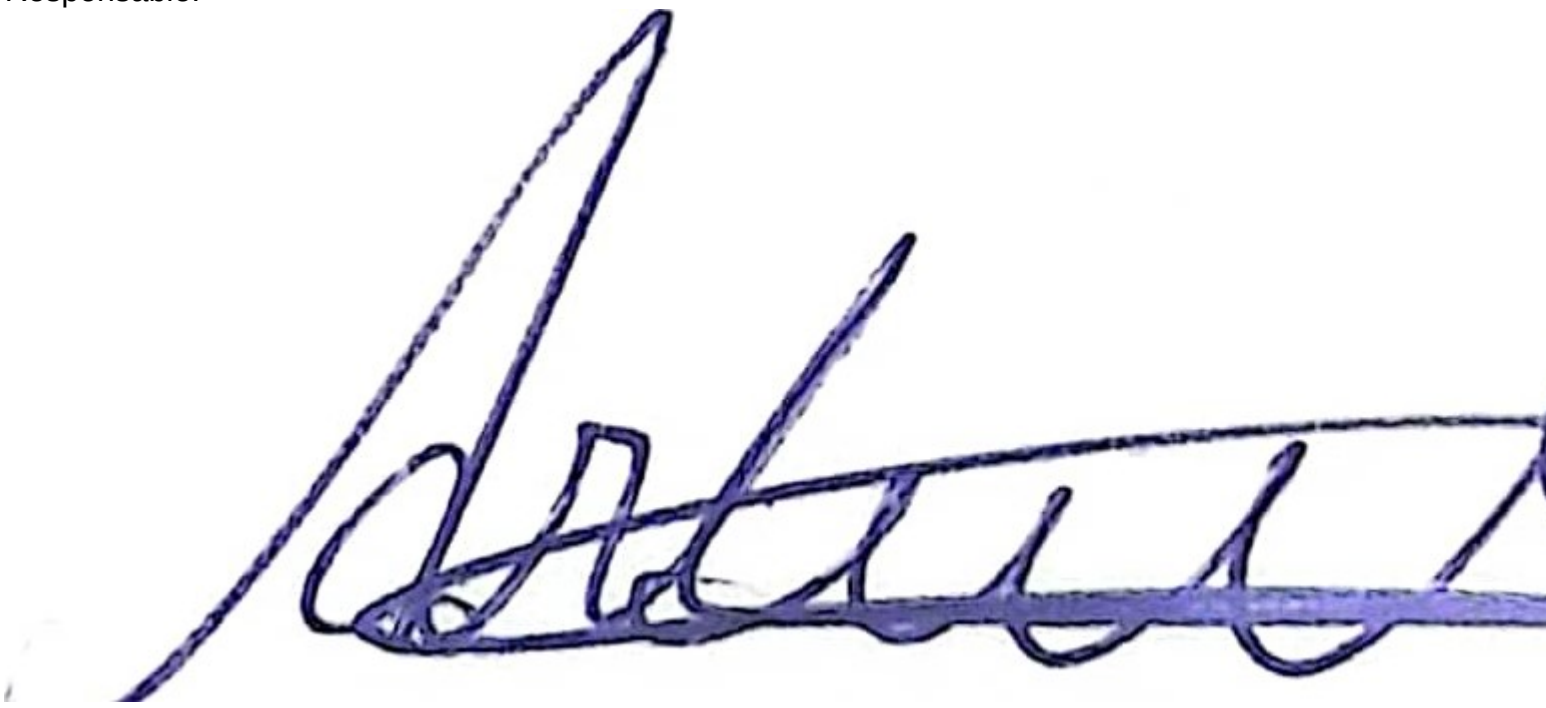
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26030322801338170607
Fecha	2026-03-03
Cedula Persona Atendida:	45461037
Nombre Persona Atendida:	CARMEN PUELLO RIVERA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

ASESORE A LA SEÑORA CARMEN PUELLO RIVERA, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SE COMPROMETE EN PRESENTAR DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

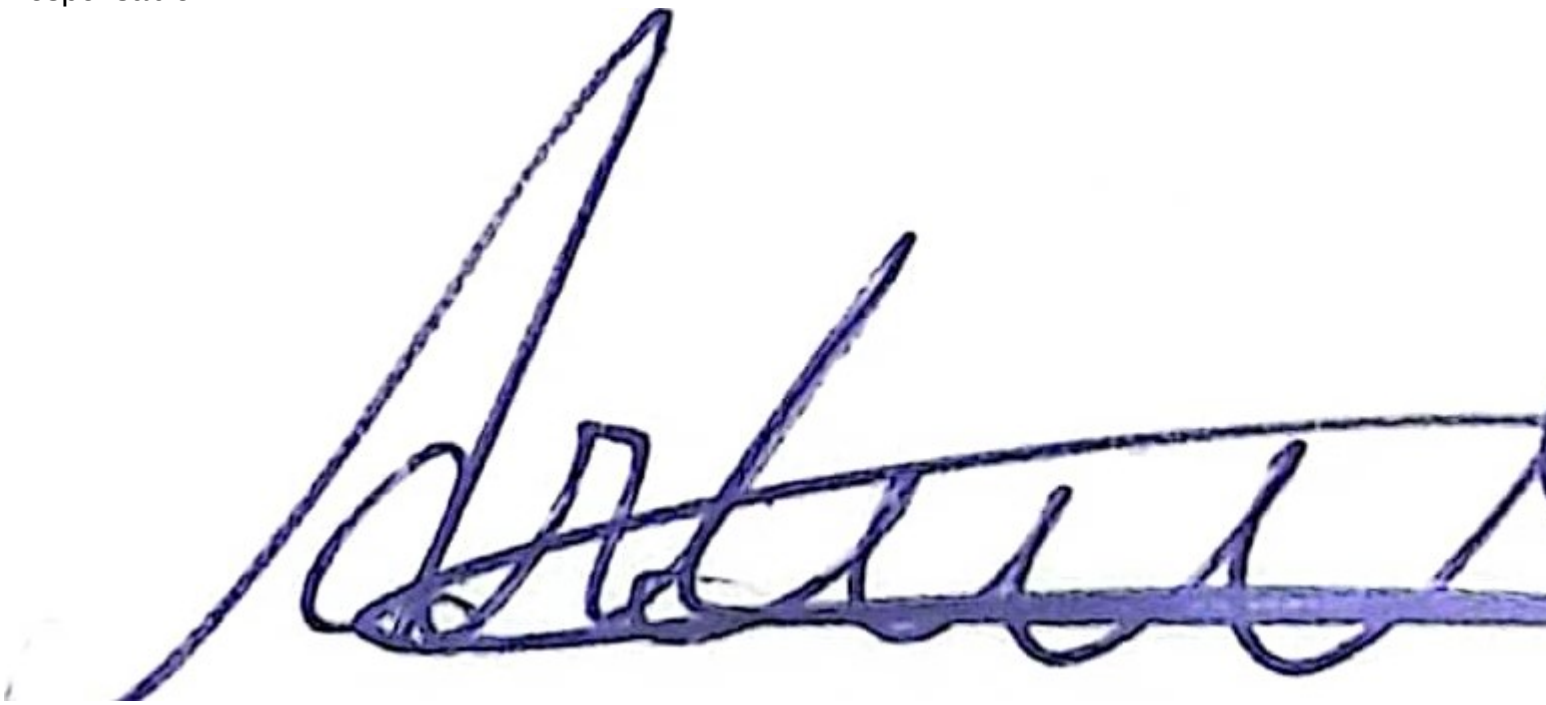
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26030322801338170602
Fecha	2026-03-03
Cedula Persona Atendida:	33201148
Nombre Persona Atendida:	YASIMIRIS MARIA CARCAMO ARTEAGA
Asunto:	RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA YASIMIRIS MARIA CARCAMO ARTEAGA, POR LA RECLAMACION PRESENTADA ANTE AFINIA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION.

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

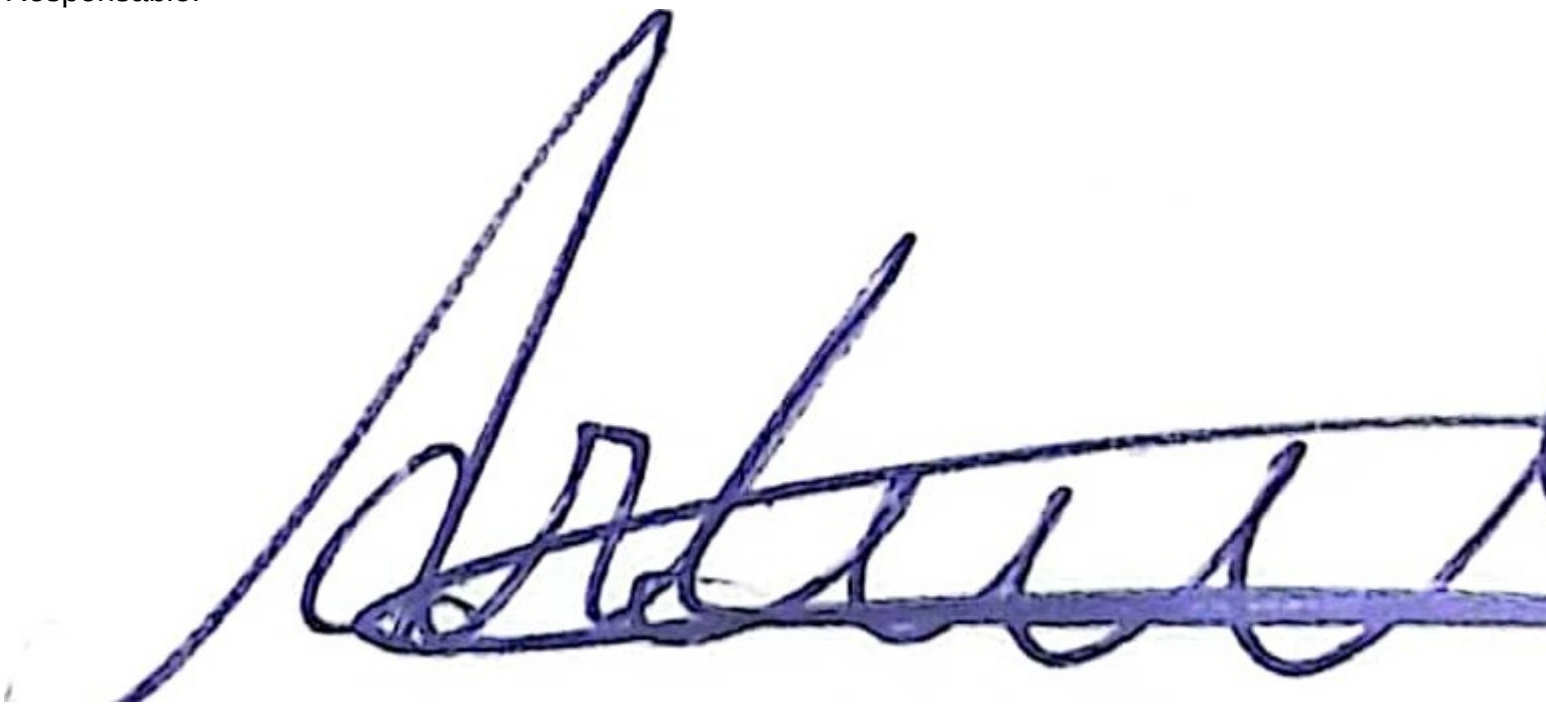
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26030322801338170585
Fecha	2026-03-03
Cedula Persona Atendida:	45482069
Nombre Persona Atendida:	CAROLINA ESTER PEREZ SARMIENTO
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	QUEJA VEOLIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA CAROLINA ESTER PEREZ SARMIENTO, POR EL ASUNTO DE COBROS INDEBIDOS EN EL SERVICIO DE ASEO PRESTADO POR VEOLIA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de Indias D.T. y C., 03 de marzo de 2026.

Doctor.
EDER BUELVAS CUELLO.
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. 202601260370-02, FECHADA EL 12/02/2026. (NIC 6 9 4 2 7 9 2).

JUDITH TEJEDOR AGUILAR, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, 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 día 26 de enero de 2026, presenté reclamación 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 RE9222202602554, por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo **estimado** facturado en los meses de septiembre 2025 a enero 2026, y lo emitido; no corresponde al consumo actual.

2). A través de la decisión empresarial objeto de estos recursos, AFINIA me respondió informándome lo siguiente: **a).** Una vez verificado en nuestro sistema comercial, se pudo evidenciar que el suministro identificado con el NIC. 6942792 en los periodos correspondientes, la facturación se realizó bajo la metodología de consumo promedio individual, lo que ocasiono que el consumo facturado fuera menor al consumo real. b) **.** Por todo lo anterior, le informamos que no se accede a su reclamo.

3) El día 27 de febrero 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.**
En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en formas estimadas por más de un período y por causas atribuibles a la empresa.

SEGUNDA: La empresa no dice en su decisión empresarial porque estimó mis consumos, y 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 realizar orden de servicio para revisión del medidor, sin que se cumplieran el mínimo de requisitos legales, vulnerando los derechos de los usuarios.

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

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

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

CUARTO: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo de los periodos mencionados 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 meses mencionados "se reportó anomalía en el proceso de lectura, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura y la empresa facturo el consumo en estos periodos de acuerdo con el promedio propio. Respuesta la cual considero que no se ajusta a la realidad, y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no realizó las investigaciones respectivas sobre el caso debido a que hace meses viene estimando los consumos sin justa causa.

Igualmente, la empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizando 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 del mes ESTIMADO 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 la factura de los meses de septiembre 2025 a enero 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.

JUDITH TEJEDOR AGUILAR
CC: 45460889 de Cartagena
Cel: 3176120859
Judithtejedoraguilar27@gmail.com

Cartagena de indias D. T y C, 03 de marzo de 2026

Señor:
Protege Tu mundo
ESP.Ciudad

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P
NIC- No. 1204747

LUIS FELIPE CASTRO RIVERO, con bien inmueble ubicado en el barrio República de Chile Tr. 49 MZ26-10, teléfono 3017500991, identificado como aparece al pie de m icorrespondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuario del servicio de energía desde hace varios años en el inmueble de la dirección mencionada, a nombre de la Causante Carmen Rosa de Castro (Madre), fallecida hace más de 20 años, del servicio 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 envió facturas donde se me genera cobros de un seguro con la empresa **SBS SEGUROS,** donde hacen alusión a un convenio suscrito con **PROTEGE TU MUNDO**, cabe resaltar que no entiendo, nunca solicite el servicio, nunca firme alguna documentación que avale la toma del servicio, por lo que esto es indebido e ilegal. Por lo anterior solicito que no me cobren ese servicio que aparece en la factura con el NIC registrado **1204747, ni en futuras ocasiones.**

TERCERO. Siempre encuentro respuesta negativa ante la solicitud por lo que me veo en la necesidad de presentar derecho de petición en aras de esclarecer esta problemática.

PRUEBAS

Todas las aducidas como pruebas para demostrar

PETICIÓN

1. **SOLICITO** cancelación del seguro protege tu mundo por valor de $23.523.
2. **SOLICITO.** me devuelvan valores pagados en dicho seguro.
3. **SOLICITO,** que no me generen más facturas bajo la referencia
4. **SOLICITO** respuesta completa, detallada de fondo, suficiente, sin ambigüedades

5. En presente documento recibirá copia la personería de acuerdo con la ley 1755 de 2015
6. En el evento de que continue la negativa se remite documento a la superintendencia.
7. Copia del contrato suscrito.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

_____
LUIS FELIPE CASTRO RIVERO
C.C N° 3883772 de Mahates – Bol.

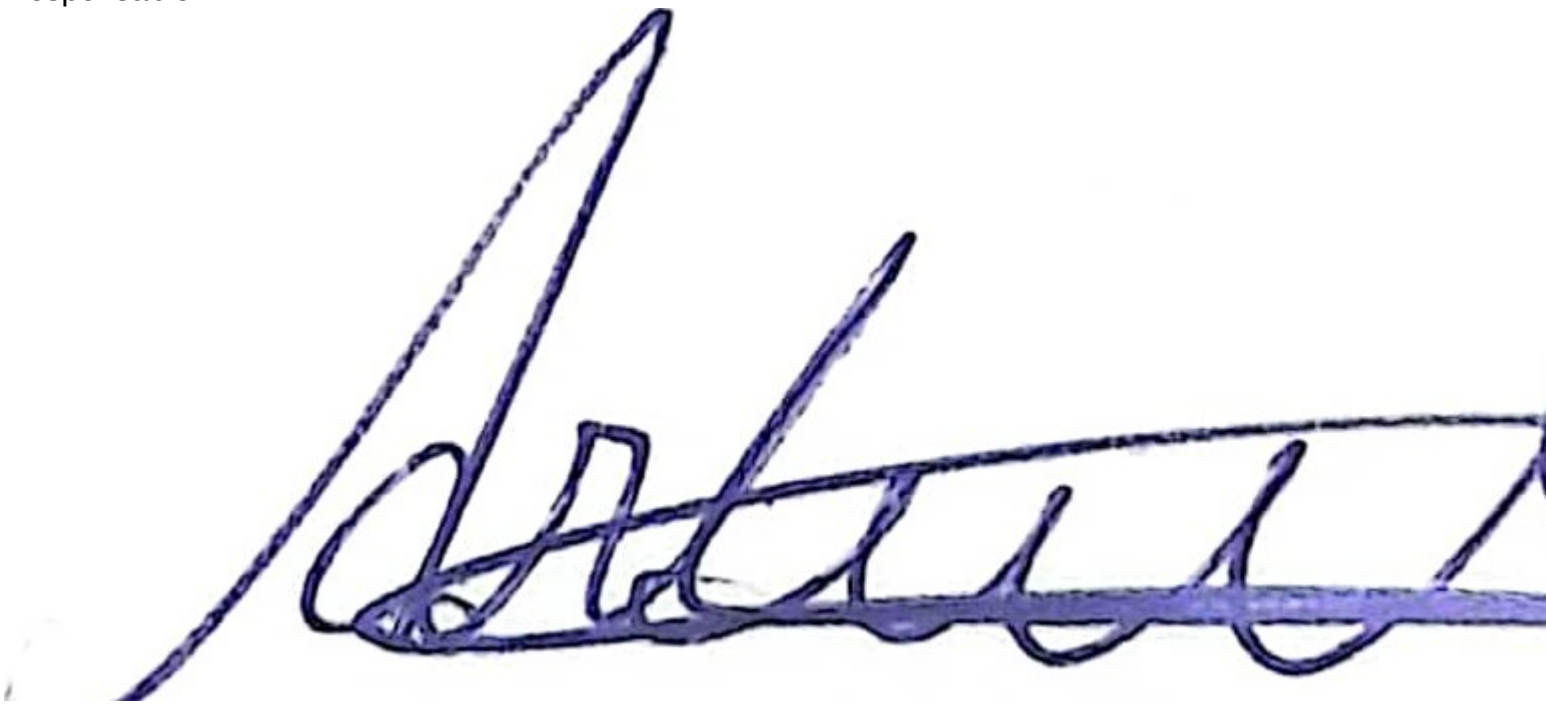
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26030422801338170891
Fecha	2026-03-04
Cedula Persona Atendida:	45475976
Nombre Persona Atendida:	MIRTA CUENTAS VILLEGAS
Asunto:	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA MIRTA CUENTAS VILLEGAS, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de Indias, D.T. y C., 04 de marzo del 2026

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL **202602110145-01** CON FECHA DE EXPEDICION 03 DE MARZO DE 2026. **NIC 7946465**

SAMUEL VILLAREAL, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, domiciliado en esta ciudad, donde tengo residencia en el barrio PROVIDENCIA SECTOR LA GRANADA MANZANA D–12 PISO 2 APARTAMENTO 1; teléfono: 3007632019, En mi condición de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, prestado por esa empresa, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA,** contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) El día 11 de febrero del 2026, incoé un derecho de petición en la sede presencial de la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. – AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE-92220202608218**, por medio del cual le deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado durante el mes de FEBRERO DE 2026 y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2) La empresa respondió mi petición el día 02/03/2026, a través de la Decisión Empresarial con Consecutivo No. **202602110145-01**, me informó lo siguiente: **a)** Que el suministro identificado con el NIC 7946465 se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el artículo 146 de la ley 142 de 1994, **b)** el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica y el aumento presentado en el periodo reclamado no es considerado como una desviación significativa. **d)** Por lo anterior, le informamos no se accede a su reclamo.

3) El día lunes 02 de marzo del 2026, me notifique personalmente de la Decisión Empresarial objeto de este recurso. 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: El solo hecho de no existir desviación significativa frente a los consumos anteriores no significa que AFINIA no se preocupe por indagar la causa del alto consumo facturado en el mes reclamado, con el fin de suministrarle una explicación al usuario sobre las razones del alto consumo.

SEGUNDA: Esto último se respalda en que, para emitir la Decisión Empresarial, la empresa no se dignó en ningún momento en realizar una investigación exhaustiva

de mi caso, con el fin de buscar las causas que originaron el alto consumo. Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza:

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

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

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

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

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

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme de acuerdo con el histórico de mis consumos, la factura de FEBRERO 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.

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,

_____
SAMUEL VILLAREAL
Cc 1047488712 de Cartagena

Cartagena de Indias, D.T. y C., 04 de marzo del 2026

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

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL **202601290880-02** CON FECHA DE EXPEDICION 18 DE FEBRERO DE 2026. **NIC 1143738**

CANDIDA CABARCAS, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, donde tengo residencia en el barrio Nuevo Paraiso Carrera 77 # 33 - 15; teléfono: 3014208797, 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**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1) El día 29 de enero del 2026, incoé un derecho de petición en la sede presencial de la empresa Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. – AFINIA Filial de EPM, el cual fue recibido según radicado número **RE-9222202603159**, por medio del cual le deprequé a la empresa debido al alto consumo facturado durante el mes de ENERO DE 2026 y lo emitido; no corresponde al uso real de mis electrodomésticos durante ese periodo de facturación.

2) La empresa AFINIA respondió mi petición el día 18 de FEBRERO de 2026, a través de la Decisión Empresarial con Consecutivo No. **202601290880-02**, me informó lo siguiente: **a)** Que el suministro identificado con el NIC 1143738 se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el artículo 146 de la ley 142 de 1994, **b)** el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica y el aumento presentado en el periodo reclamado no es considerado como una desviación significativa. **d)** Por lo anterior, le informamos no se accede a su reclamo.

3) El día 03 de marzo del 2026, me notifique personalmente de la Decisión Empresarial objeto de este recurso. Por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos. En consecuencia, con lo anterior, deberá la empresa reliquidarme de acuerdo con el histórico de mis consumos, la factura 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.

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,

_____
CANDIDA CABARCAS
Cc 33130741 de Cartagena

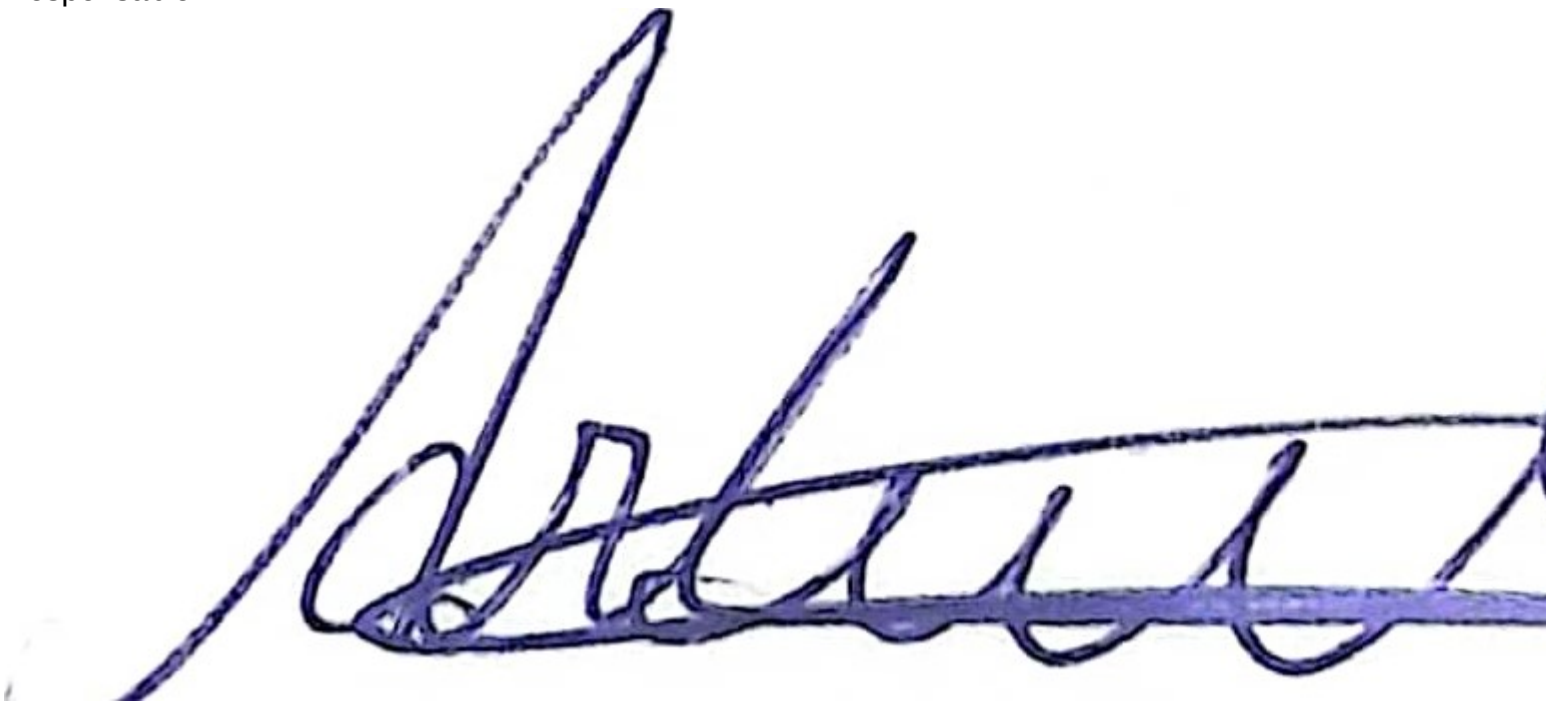
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26030422801338170841
Fecha	2026-03-04
Cedula Persona Atendida:	9085217
Nombre Persona Atendida:	CARMELO SIMANCAS PERIÑAN
Asunto:	RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS
Motivo:	QUEJA CONTRA VEOLIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO AL SEÑOR CARMELO SIMANCAS PERIÑAN, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

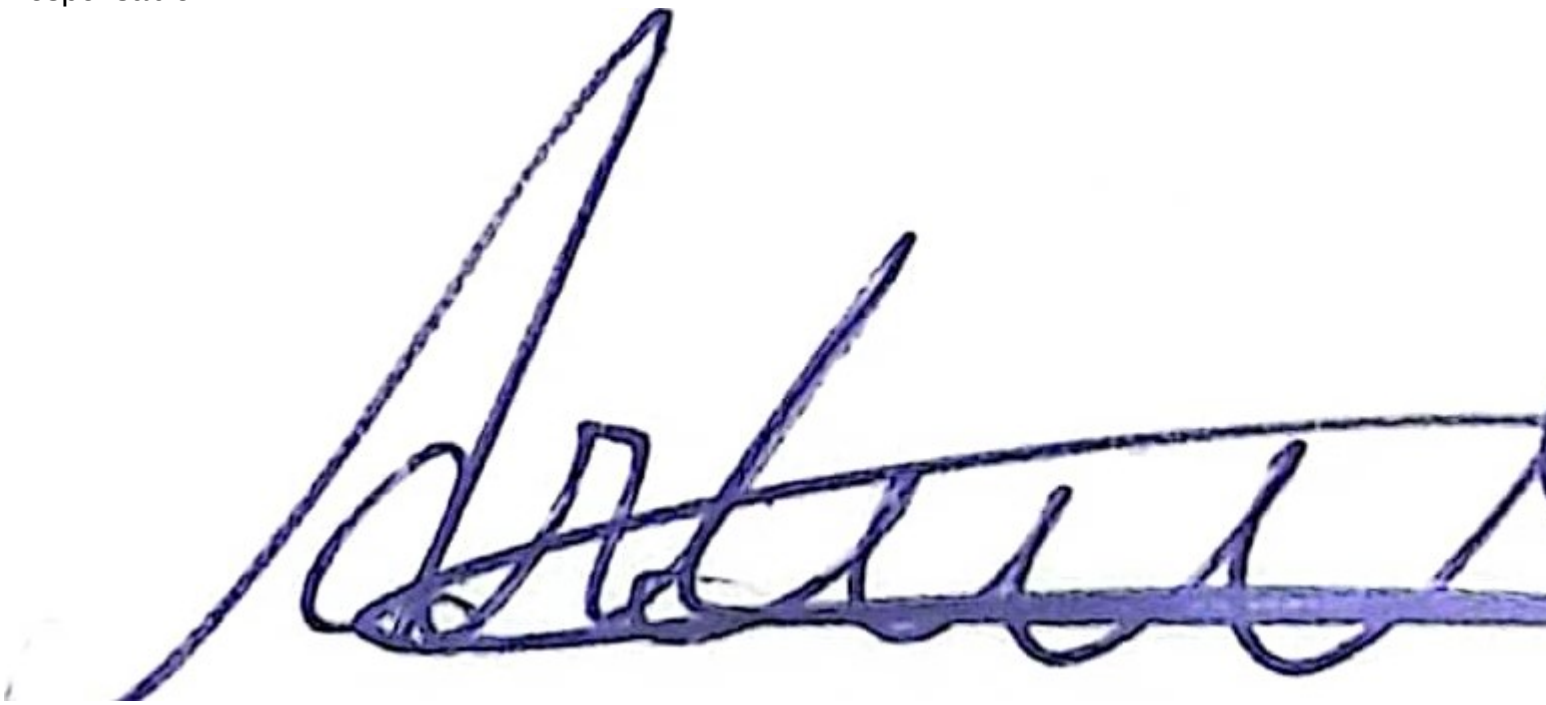
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26030422801338170832
Fecha	2026-03-04
Cedula Persona Atendida:	73118612
Nombre Persona Atendida:	EDICSON CONSUEGRA ROCHA
Asunto:	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO AL SEÑOR EDICSON CONSUEGRA ROCHA, ESTA A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

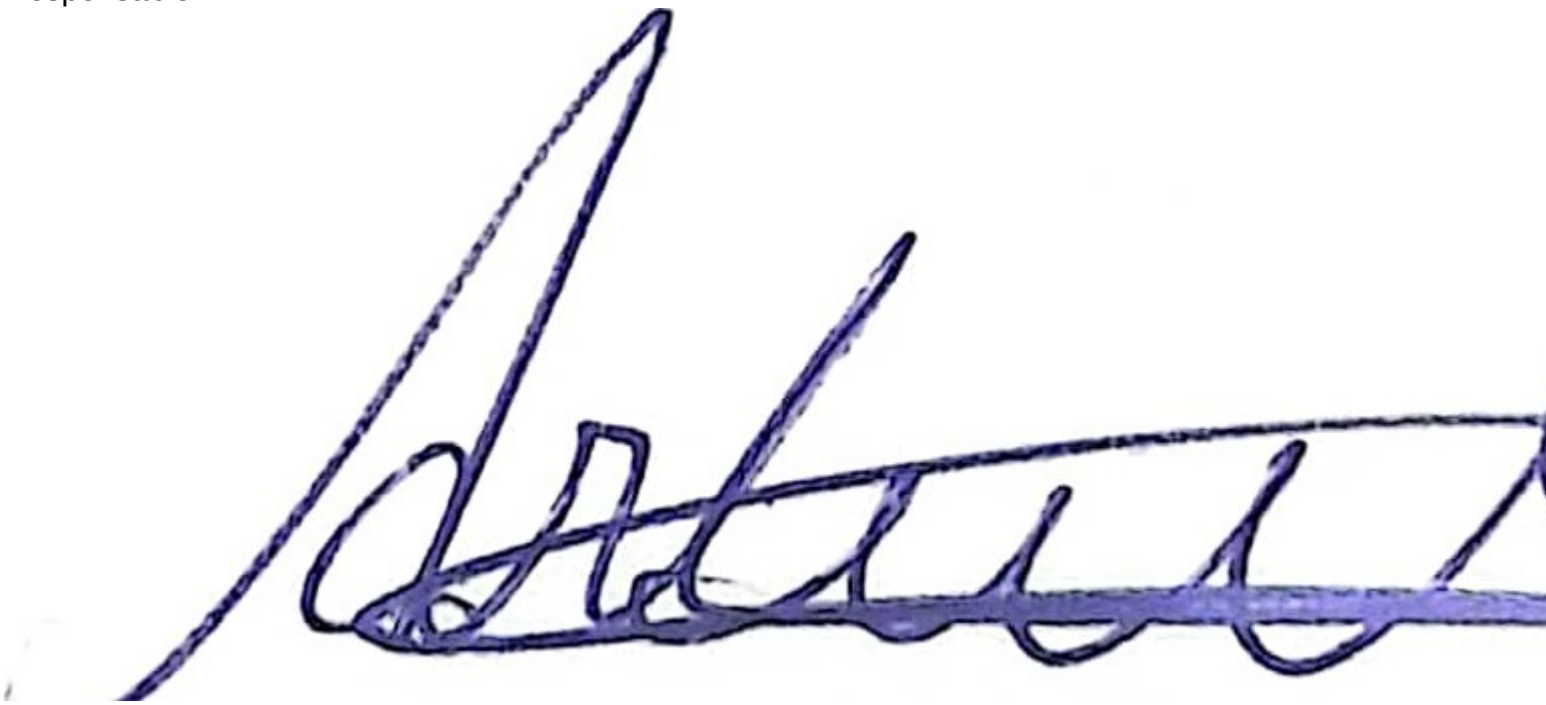
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26030422801338170825
Fecha	2026-03-04
Cedula Persona Atendida:	73078248
Nombre Persona Atendida:	JAIME BUSTAMANTE JIMENEZ
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AGUACAR
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA JAIME BUSTAMANTE JIMENEZ, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

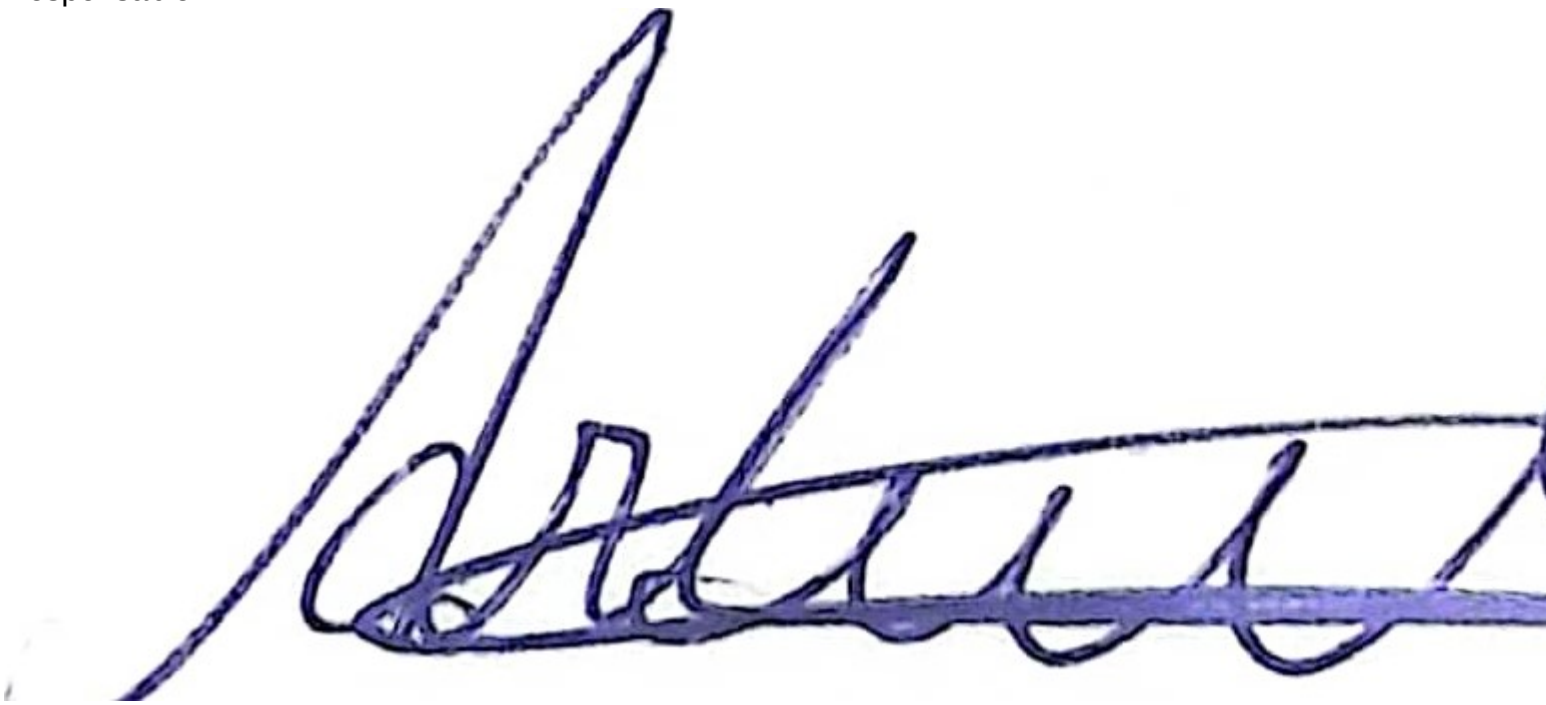
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26030422801338170822
Fecha	2026-03-04
Cedula Persona Atendida:	73204566
Nombre Persona Atendida:	MANUEL RICARDO RANGEL URIETA
Asunto:	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO AL SEÑOR MANUEL RICARDO RANGEL URIETA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

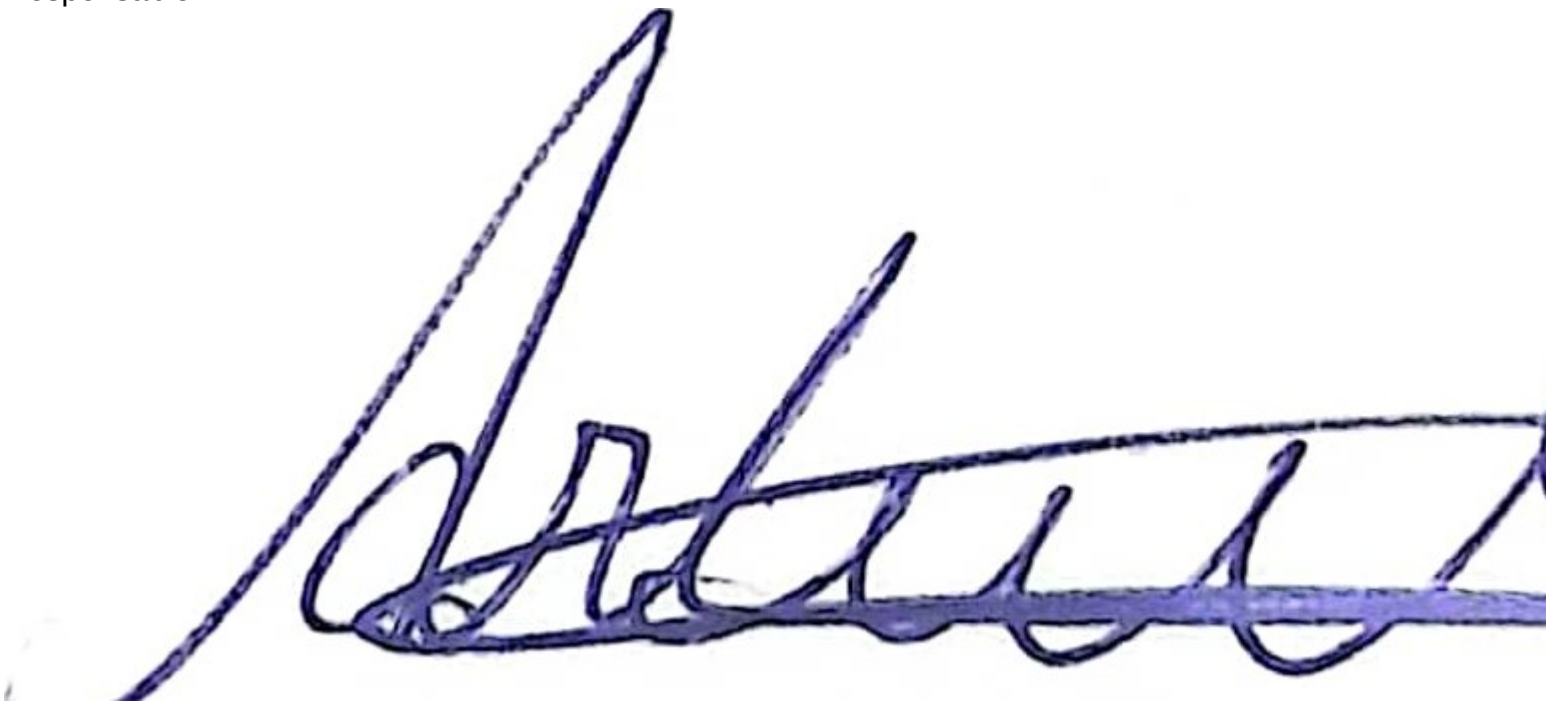
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26030422801338170820
Fecha	2026-03-04
Cedula Persona Atendida:	73092523
Nombre Persona Atendida:	OSCAR LOCARNO DE AVILA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO AL SEÑOR OSCAR LOCARNO DE AVILA, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

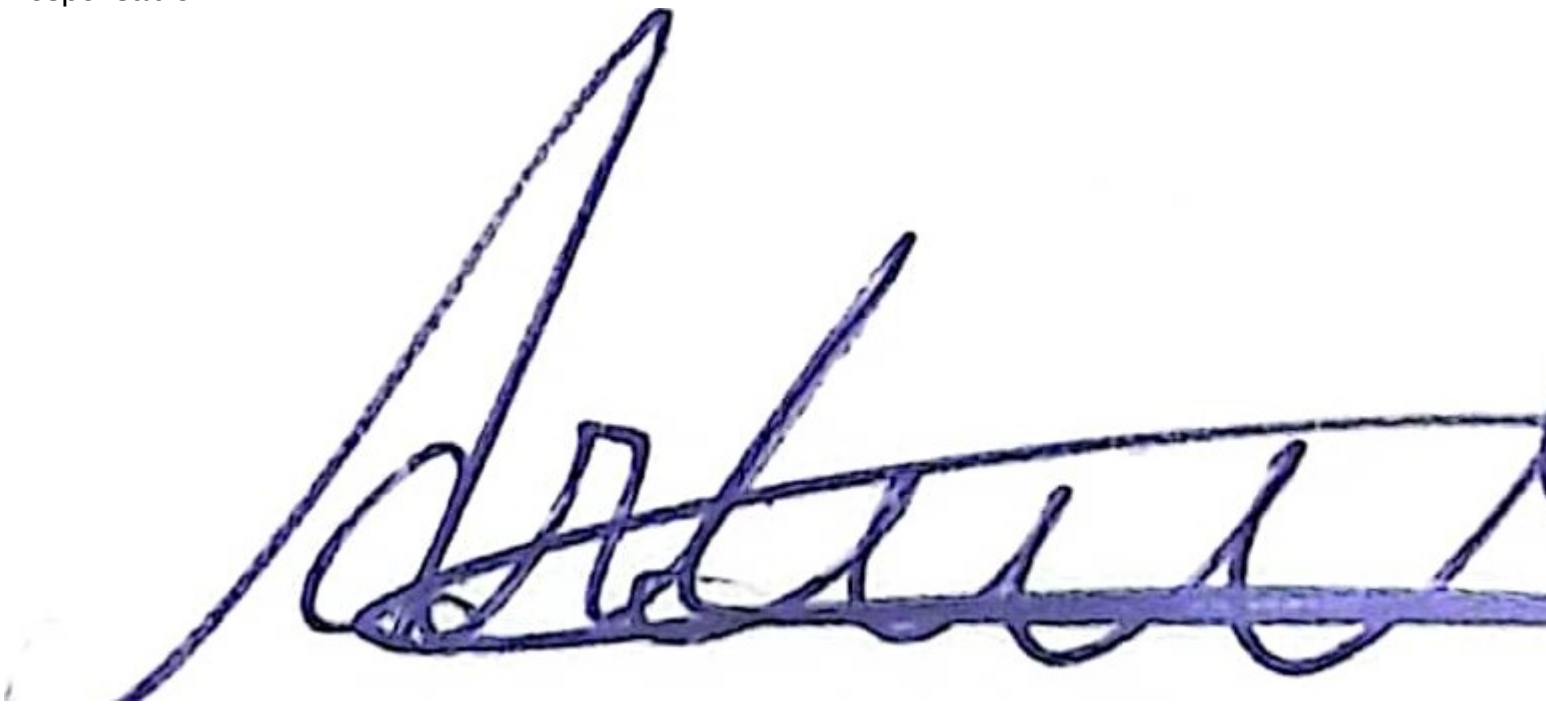
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26030422801338170808
Fecha	2026-03-04
Cedula Persona Atendida:	27650307
Nombre Persona Atendida:	ARAMINDA ESTEVAN VARGAS
Asunto:	CONSUMO ESTIMADO
Motivo:	QUEJA CONTRA SURTIGAS Y AGUACAR
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA ARAMINDA ESTEVAN VARGAS, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de indias D. T y C 24 de febrero de 2026.

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

REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC.7099672

LOURDES TORRES JULIO, mayor y vecina de esta ciudad, residenciada en el barrio Omaira Sánchez Calle 38 44 43, teléfono 3156015806, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuaria del servicio de energía desde hace varios años, prestado anteriormente por la Empresa **ELECTRICARIBE S.A. E.S.P**. y hoy por parte de **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 ha venido facturando un ALTO CONSUMO en el periodo de febrero DE 2026.**

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

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

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

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

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

PETICIÓN

1. **SOLICITO** se haga revisión con mi equipo de medida. Solicito practique una revisión técnica lo más urgente posible y a la vez se meavise con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.
2. Se me permitan cancelar los valores que no son objeto de reclamo mientras ledan trámite de fondo a mi solicitud.

Realizar un reajuste en la factura del periodo de febrero de 2026.

3. El presente documento recibirá copia la personería de acuerdo con la ley 1755 de 2015
4. En el evento de que continue la negativa se remite documento a la superintendencia.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

_____

LOURDES TORRES JULIO
C.C NO. 45523965 de Cartagena

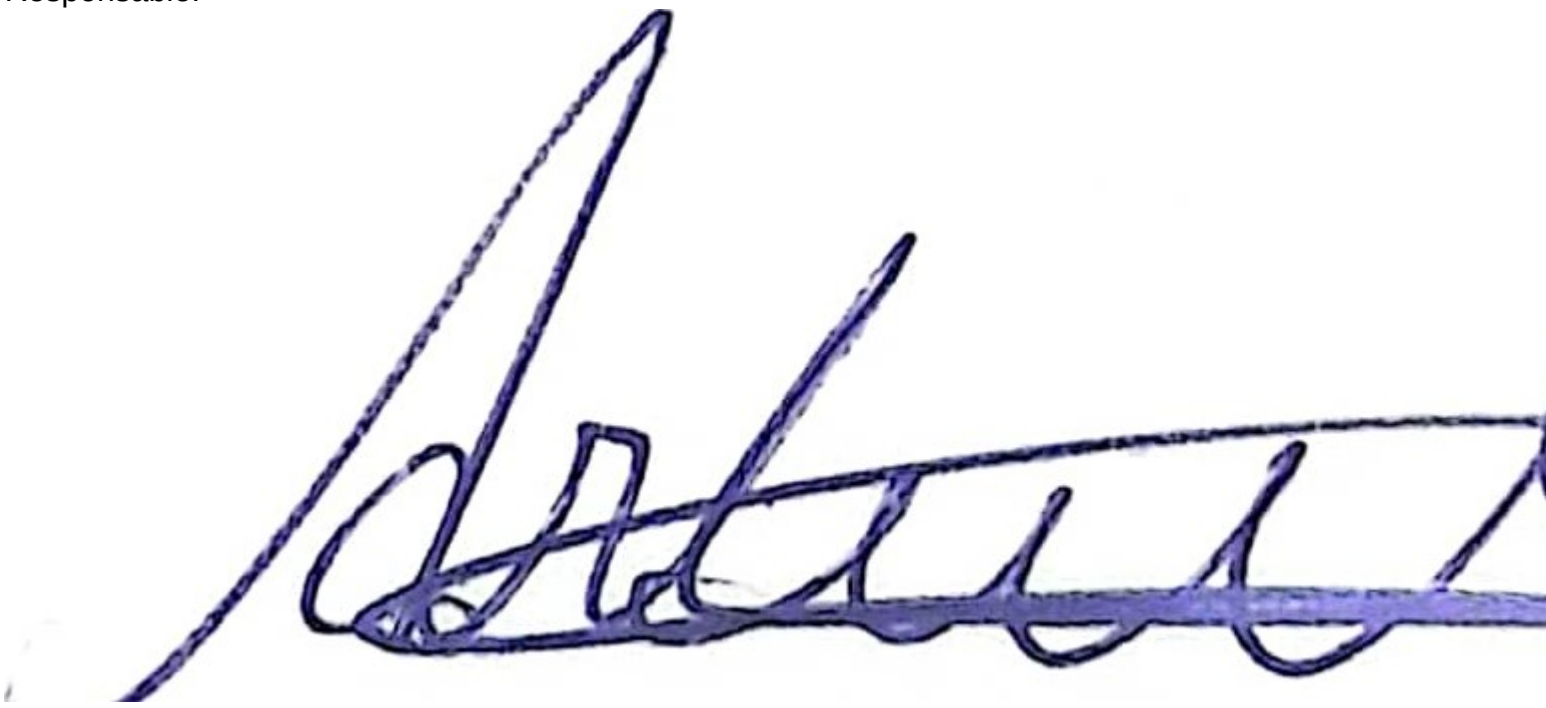
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26031022801338171735
Fecha	2026-03-10
Cedula Persona Atendida:	45443967
Nombre Persona Atendida:	SILVINA PARRA PUELLO
Asunto:	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA SILVINA PARRA PUELLO, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO POR EL ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

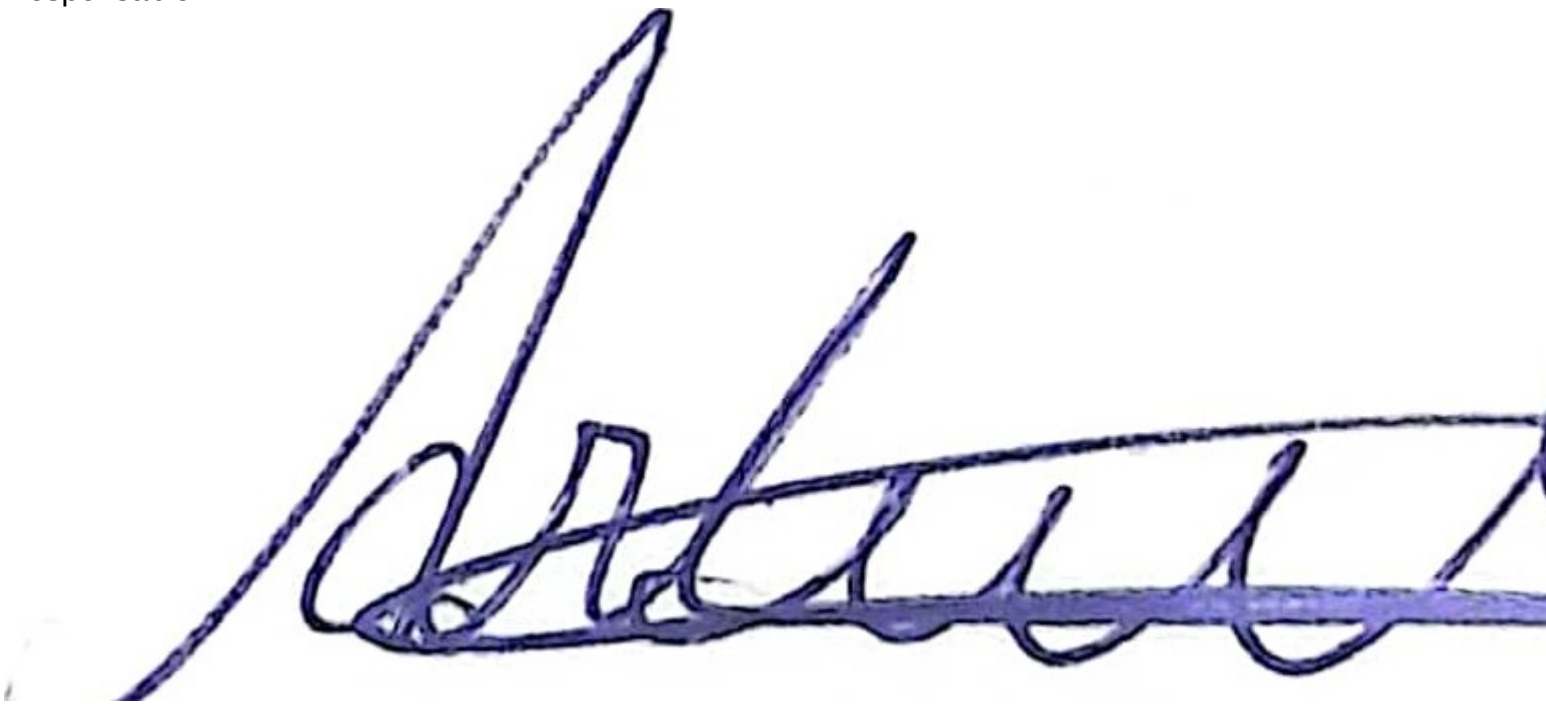
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26031022801338171720
Fecha	2026-03-10
Cedula Persona Atendida:	40975765
Nombre Persona Atendida:	HEDDY ORDOÑEZ RAMIREZ
Asunto:	RECURSO DE QUEJA
Motivo:	QUEA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA HEDDY ORDOÑEZ RAMIREZ, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RECURSO DE QUEJA PRESENTADO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de indias D. T y C, 10 de marzo del 2026

Doctor
JHON JAIRO GRANADA GIRALDO
Gerente de AFINIA en Bolívar Norte - Caribe Mar de la Costa S.A.S. ESP.Ciudad
REF: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR ART. 23 C.P NIC-7685385

YOLANDA LOZANO AGUIRRE, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en el barrio SAN PEDRO MARTIR CALLE 9 67ª - 41, teléfono 3016496162, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, en ejercicio del derecho constitucional de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por el 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los artículos del 152 al 159 de la Ley 142 de 1994, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de incoar el presente **DERECHO DE PETICIÓN** en los siguientes términos:

HECHOS

PRIMERO. Soy usuaria del servicio de energía desde hace varios años en calidad de Propietario, 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, en el periodo de 27/02/2026, se ha presentado un **ALTO CONSUMO** en las facturas sin haber cambio en mi electrodoméstico, no se justifica dichos valores pagados.

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

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

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 elprecio 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****"*

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

QUINTO. Finalmente, le indico a la empresa que me encuentro en total disposición

de continuar cumpliendo cabalmente mis obligaciones como usuariodel servicio de energía eléctrica, siempre y cuando ustedes como empresa prestadora del servicio me garanticen el debido proceso.

PETICIÓN

1. **SOLICITO**: se practique una revisión técnica lo más urgente posible y a la vez se me avise con antelación el día y la hora para estar presente en la misma.

2. Realizar un reajuste en la factura del periodo 27/02/2026

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

4. En presente documento recibirá copia la personería de acuerdo con la ley 1755 de 2015

5. En el evento de que continue la negativa se remite documento a la superintendencia.

NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

_____

YOLANDA LOZANO AGUIRRE
C.C.No.45472776 de Cartagena

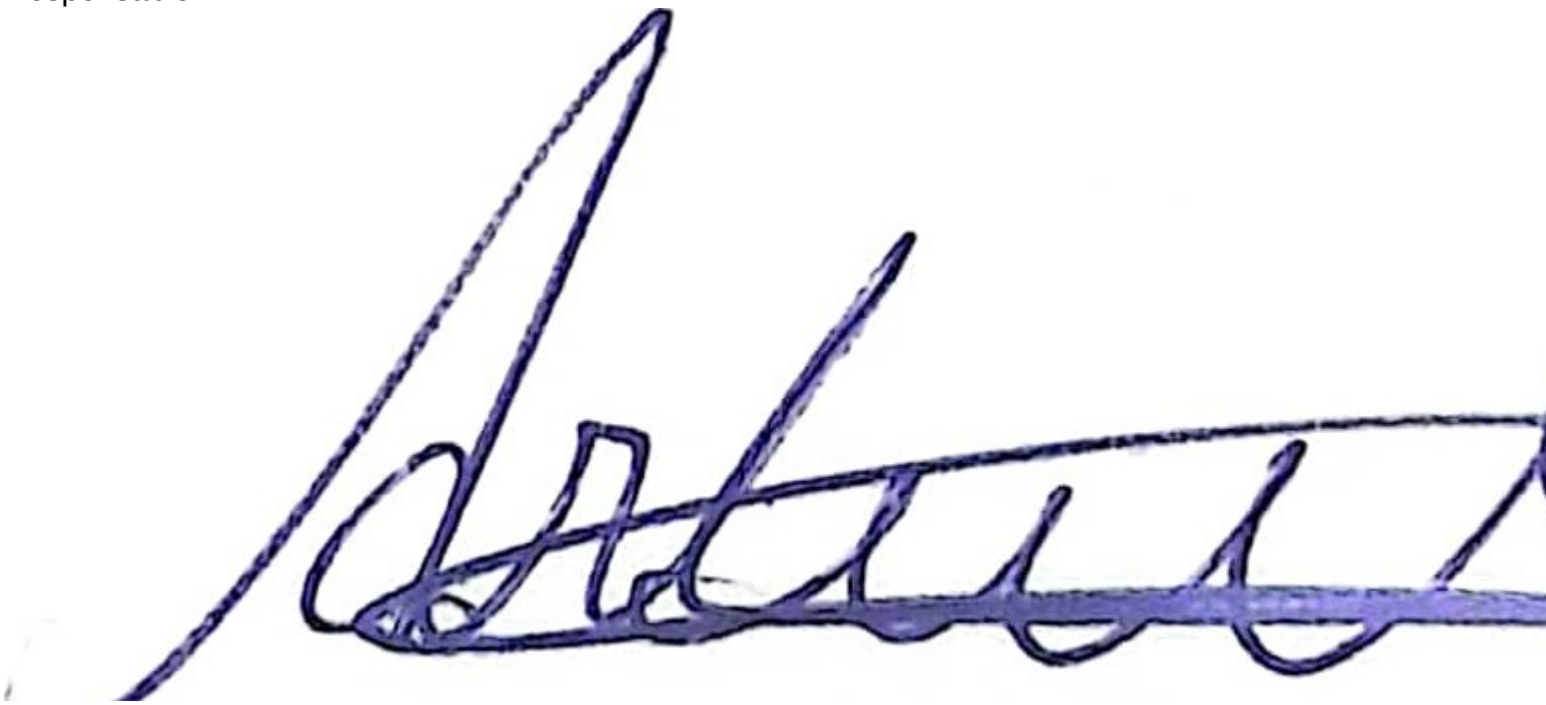
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26031022801338171707
Fecha	2026-03-10
Cedula Persona Atendida:	42208776
Nombre Persona Atendida:	MIRIAM SUSANA MENDEZ ACOSTA
Asunto:	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA MIRIAM SUSANA MENDEZ ACOSTA, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de Indias D.T. y C., 10 de marzo del 2026

Doctor.
EDER BUELVAS CUELLO.
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. **202602100559-02**, FECHADA EL 03 DE MARZO DEL 2026. (NIC No.**1068940)**

SILVIA NAVARRO DE CASSIANI, 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 TRANSVERSAL 26 # 78 - 62; 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 día 10 de febrero de 2026, presenté reclamación 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 **RE9222202604585**, por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo estimado facturado en el mes de ENERO 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).** Qué, *una vez verificado en nuestro sistema comercial, se evidencia que la Empresa liquidó el consumo de manera estimada acorde al promedio propio.*
b). *Qué, el consumo es liquidado, tomando como fundamento lo establecido en las normas vigentes de servicios públicos, el artículo 146 inciso 2 de la ley 142 de 1994 y la cláusula 37 a del contrato de condiciones uniformes*.
d). *Qué, en virtud de lo anterior, manifiestan que no se accede a mi reclamación***.**

3) El día 10 de marzo del 2026, me notifiqué 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). **Que se facture estimado solamente durante un (1) período.**

En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en formas estimadas por más de un período y por causas atribuibles a la empresa, esto debido a que también presenté reclamación por el alto consumo, estimado e ilegal por en el mes de ENERO 2026**.**

SEGUNDA: La empresa no dice en su decisión empresarial porque estimó mis consumos, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura, por esto, la Empresa facturó el consumo en este periodo 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 presento éste 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, no aportó la prueba de que realmente exista algún inconveniente. Pero en caso de que realmente exista, de todos modos, la estimación es ilegal por lo antes explicado.

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

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

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

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

CUARTO: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del mes de **ENERO 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 el periodo que me estimó, sea reliquidado a **CERO** (0) kilovatios, debido a que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

QUINTO: Ahora, la empresa para poder facturar dichos periodo ¿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.

SEXTO: 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).

SEPTIMO: Analizando estos postulados legales la empresa debe reliquidarme el consumo del mes **ESTIMADO** (**ENERO** 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 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.

Desde ya, 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.

_____

SILVIA NAVARRO DE CASSIANI
C.C. No. 51616282 de Cartagena

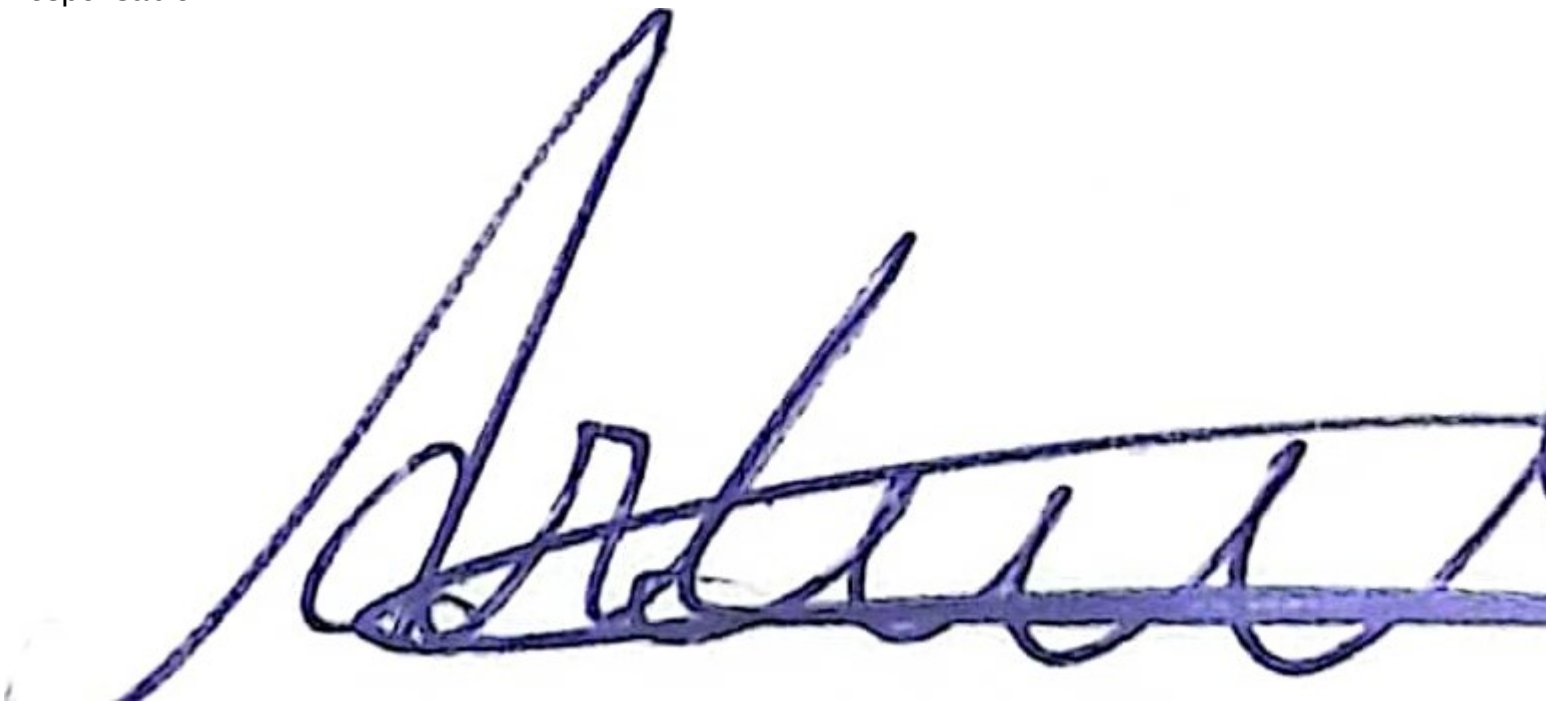
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26031022801338171687
Fecha	2026-03-10
Cedula Persona Atendida:	45437264
Nombre Persona Atendida:	MANUELA GIRADO DE HERRERA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA MANUELA GIRADO DE HERRERA, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de Indias D.T. y C., 10 de marzo del 2026

Doctor.
EDER BUELVAS CUELLO.
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. **202602160762-02**, FECHADA EL 06 DE MARZO DEL 2026. (NIC No.**5890195)**

MARIA EUGENIA RODGERS, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en PROVIDENCIA MANZANA B # MZB - 19; 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 día 16 de febrero de 2026, presenté reclamación 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 **RE2210202606525**, por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo estimado facturado en el mes de FEBRERO 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).** Qué, *una vez verificado en nuestro sistema comercial, se evidencia que la Empresa liquidó el consumo de manera estimada acorde al promedio propio.*
b). *Qué, el consumo es liquidado, tomando como fundamento lo establecido en las normas vigentes de servicios públicos, el artículo 146 inciso 2 de la ley 142 de 1994 y la cláusula 37 a del contrato de condiciones uniformes*.
d). *Qué, en virtud de lo anterior, manifiestan que no se accede a mi reclamación***.**

3) El día 10 de marzo del 2026, me notifiqué 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). **Que se facture estimado solamente durante un (1) período.**

En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en formas estimadas por más de un período y por causas atribuibles a la empresa, esto debido a que también presenté reclamación por el alto consumo, estimado e ilegal por en el mes de FEBRERO 2026**.**

SEGUNDA: La empresa no dice en su decisión empresarial porque estimó mis consumos, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura, por esto, la Empresa facturó el consumo en este periodo 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 presento éste 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, no aportó la prueba de que realmente exista algún inconveniente. Pero en caso de que realmente exista, de todos modos, la estimación es ilegal por lo antes explicado.

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

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

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

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

CUARTO: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del mes de **FEBRERO 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 el periodo que me estimó, sea reliquidado a **CERO** (0) kilovatios, debido a que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

QUINTO: Ahora, la empresa para poder facturar dichos periodo ¿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.

SEXTO: 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).

SEPTIMO: Analizando estos postulados legales la empresa debe reliquidarme el consumo del mes **ESTIMADO** (**FEBRERO** 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 la factura del mes de **FEBRERO** 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.

Desde ya, 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.

_____

MARIA EUGENIA RODGERS
C.C. No. 44459993 de Cartagena

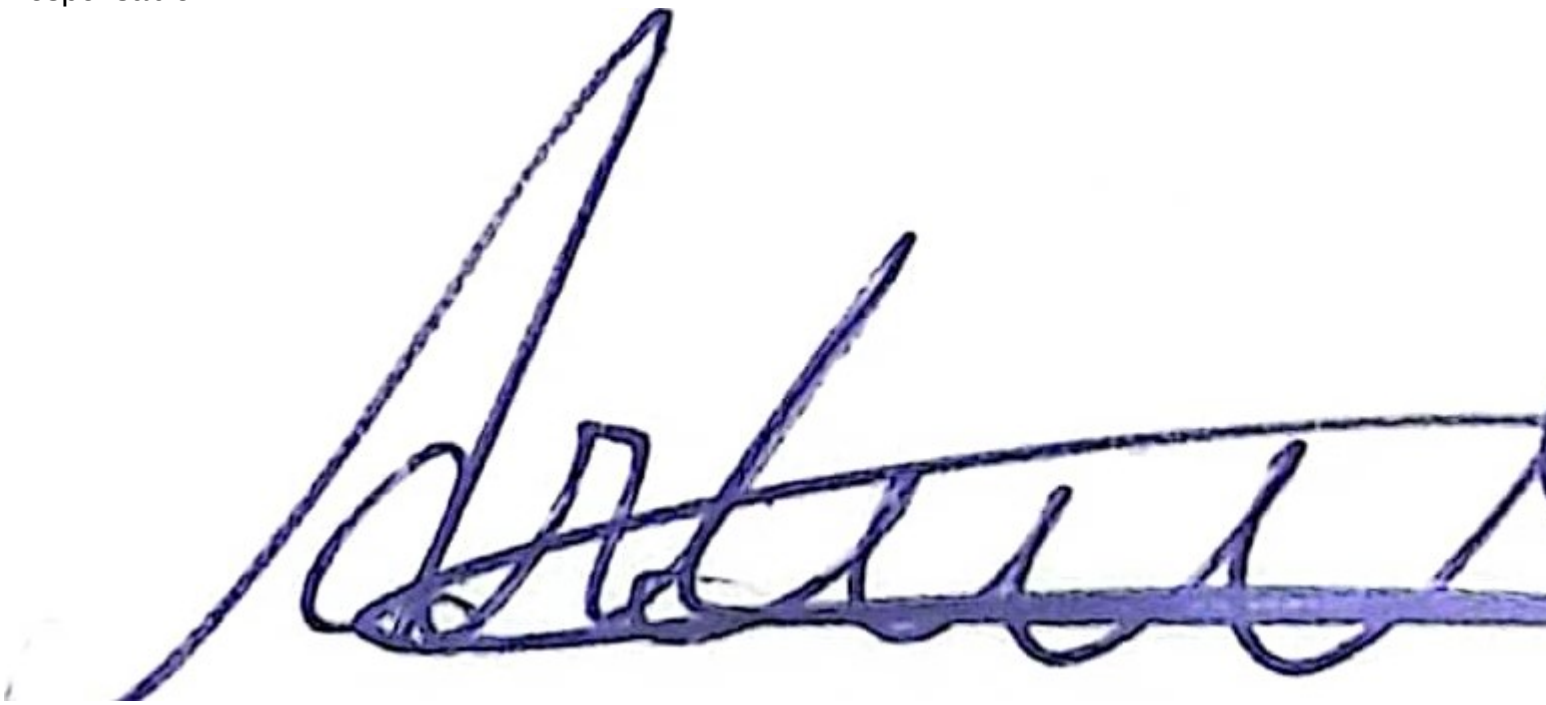
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26031022801338171613
Fecha	2026-03-10
Cedula Persona Atendida:	1143380036
Nombre Persona Atendida:	DELIS DONADO BARROSO
Asunto:	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Motivo:	QUEJA SURTIGAS
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA DELIS DONADO BARROSO, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

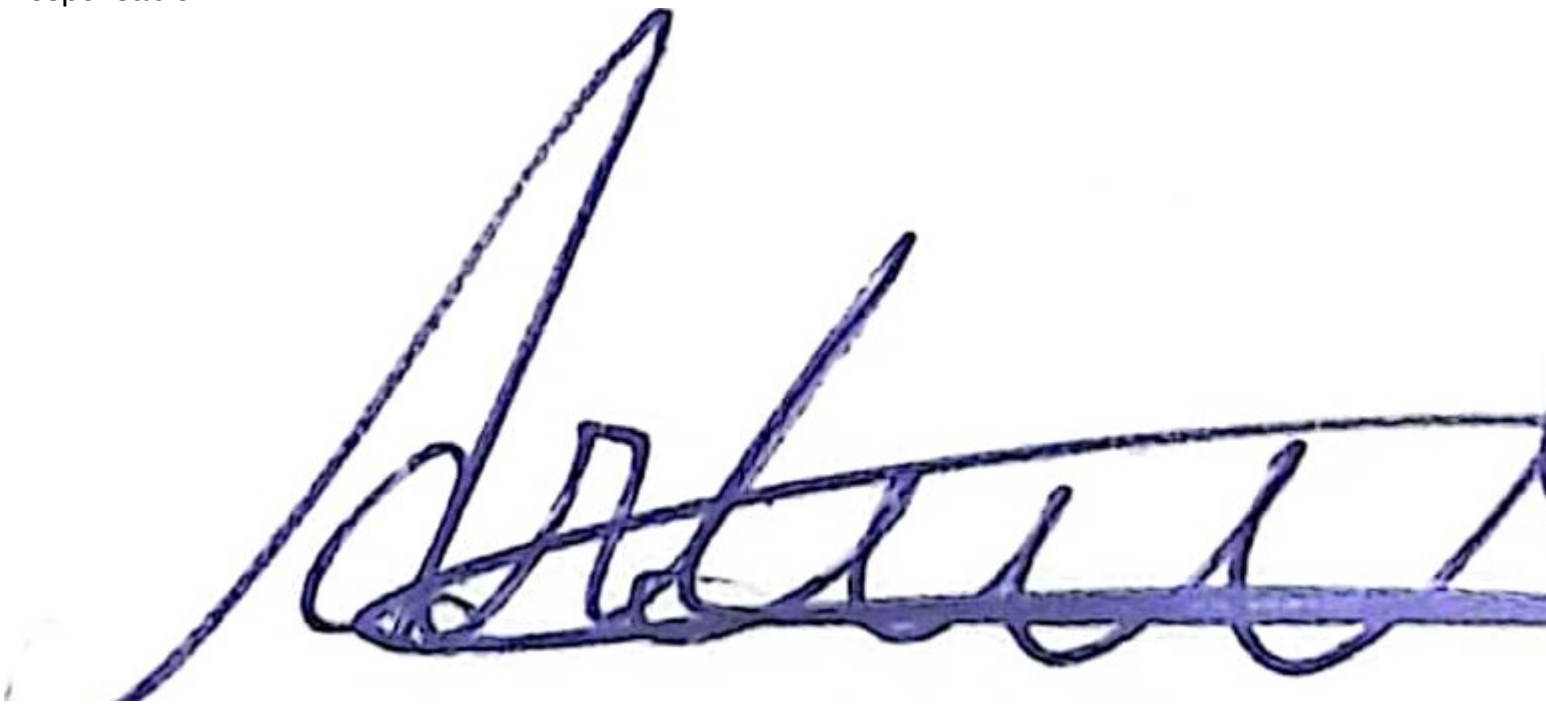
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26031022801338171608
Fecha	2026-03-10
Cedula Persona Atendida:	45429993
Nombre Persona Atendida:	LUZ MARINA MARQUEZ MARTINEZ
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA LUZ MARINA MARQUEZ MARTINEZ, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RELAMO ANTE AFINIA

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

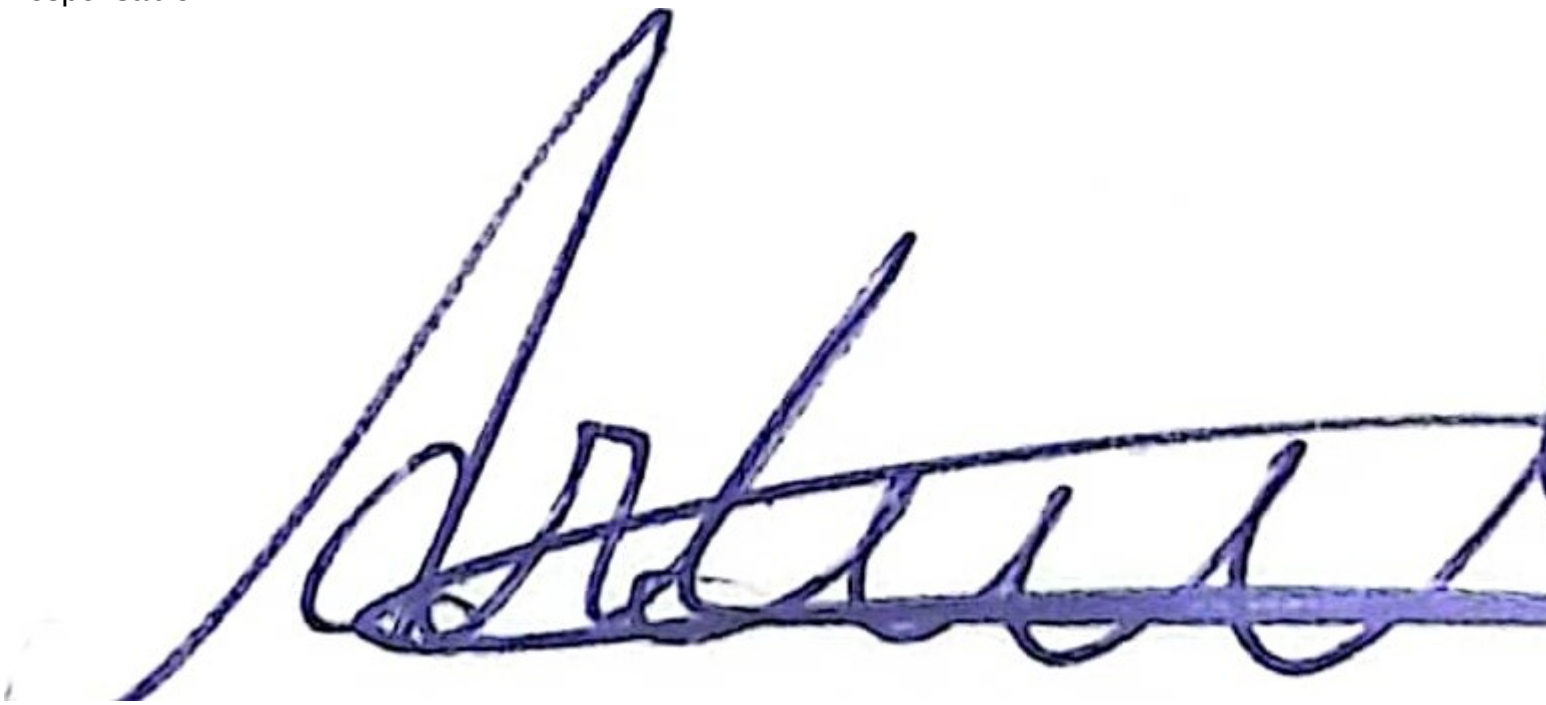
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26031022801338171604
Fecha	2026-03-10
Cedula Persona Atendida:	45427747
Nombre Persona Atendida:	ARACELYS MARTINEZ MONTALVO
Asunto:	COMITE CON EMPRESAS PRESTADORA DE SERVICIO PUBLICOS
Motivo:	ASESORIA QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA ARACELYS MARTINEZ MONTALVO, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE DECISION TOMADA EN EL COMITE CON AFINIA.

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

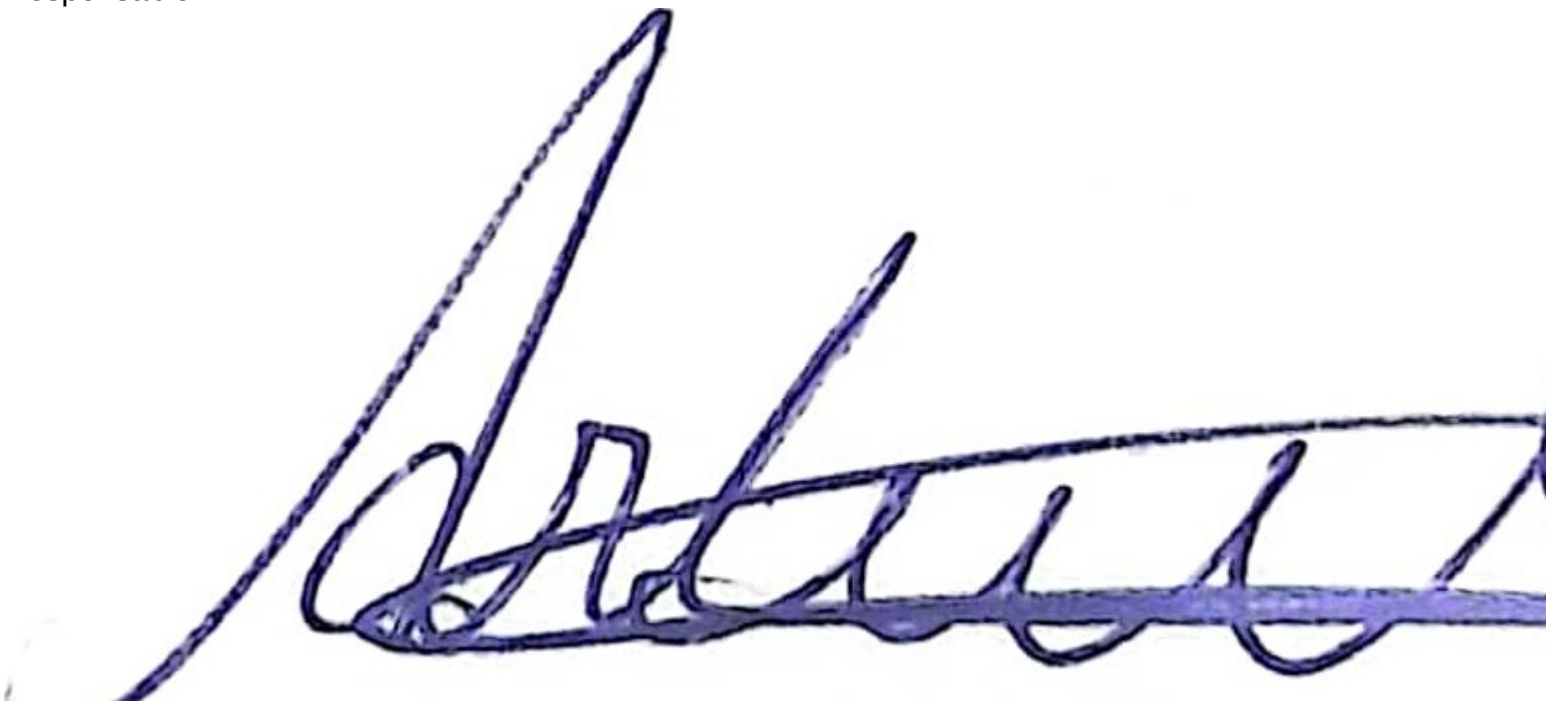
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26031022801338171601
Fecha	2026-03-10
Cedula Persona Atendida:	9092566
Nombre Persona Atendida:	DIONICIO CASTILLA FLOREZ
Asunto:	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO AL SEÑOR DIONICIO CASTILLA FLOREZ, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

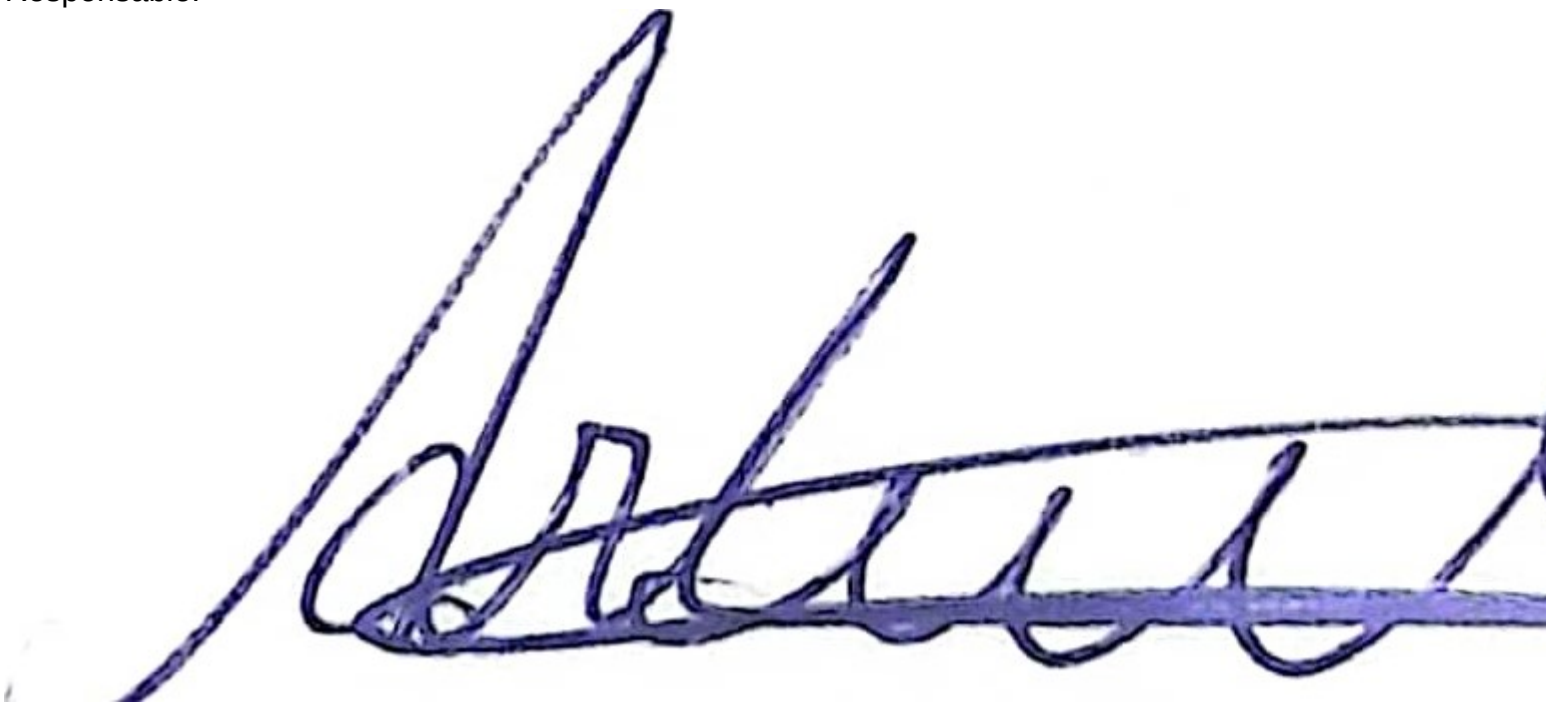
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26031022801338171576
Fecha	2026-03-10
Cedula Persona Atendida:	45530639
Nombre Persona Atendida:	DARIA MARCELA HURTADO MELENDEZ
Asunto:	RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS
Motivo:	QUEJA CONTRA SURTIGAS
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA DARIA MARCELA HURTADO MELENDEZ, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA ANTE SURTIGAS POR EL SERVICIO DE GAS PRESTADO.

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

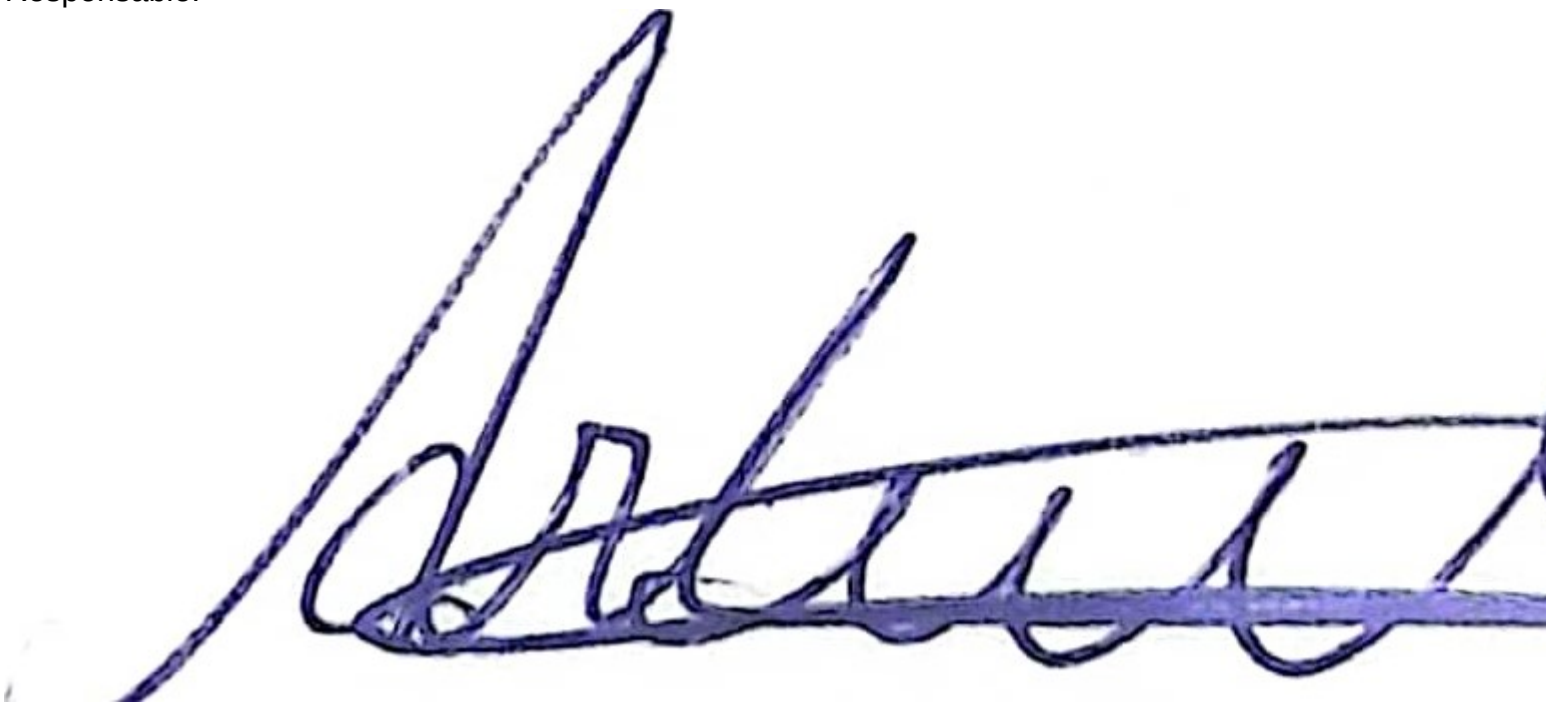
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26031022801338171567
Fecha	2026-03-10
Cedula Persona Atendida:	73075643
Nombre Persona Atendida:	WILFREDO ALVAREZ PINILLA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA SURTIGAS
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO AL SEÑOR WILFREDO ALVAREZ PINILLA, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA ANTE SURTIGAS PRESTADORA DEL SERVICIO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

Cartagena de Indias D.T. y C., 10 de marzo del 2026

Doctor.
EDER BUELVAS CUELLO.
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. **202601300030-02**, FECHADA el 19 DE FEBRERO DE DEL 2026. (NIC No.**1199026**

JAILER HERRERA TAPIA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliado en esta ciudad, en donde tengo mi residencia en la Urbanización Tesca Nuevo Carrera 50 C # 31 C - 96; 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 30 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 **RE2210202603912**, por medio del cual deprequé a la empresa debido al consumo estimado facturado en el mes ENERO 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).** Qué, *una vez verificado en nuestro sistema comercial, se evidencia que la Empresa liquidó el consumo de manera estimada acorde al promedio propio.*
b). *Qué, el consumo es liquidado, tomando como fundamento lo establecido en las normas vigentes de servicios públicos, el artículo 146 inciso 2 de la ley 142 de 1994 y la cláusula 37 a del contrato de condiciones uniformes*. **c).** *Qué, una vez se verifique la lectura LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, para que sean abonados o cargados al suscriptor o usuario, según sea del caso, en el siguiente periodo de facturación.*
d). *Qué, en virtud de lo anterior, manifiestan que no se accede a mi reclamación.*

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

CONSIDERACIONES.

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

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

En nuestro caso no se cumplen dichas condiciones porque me han facturado en formas estimadas por más de un período y por causas atribuibles a la empresa, esto debido a que también presenté reclamación por el alto consumo, estimado e ilegal por en el mes de ENERO 2026**.**

SEGUNDA: La empresa no dice en su decisión empresarial porque estimó mis consumos, debido a ello no fue posible establecer el consumo por diferencia de lectura, por esto, la Empresa facturó el consumo en este periodo 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 presento éste 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, no aportó la prueba de que realmente exista algún inconveniente. Pero en caso de que realmente exista, de todos modos, la estimación es ilegal por lo antes explicado.

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

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

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

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

CUARTO: Analizando estos postulados legales la empresa debe liquidarme el consumo del mes de **enero 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 el periodo que me estimó, sea reliquidado a **CERO** (0) kilovatios, debido a que no es mi culpa que la empresa haya estimado sin razón alguna.

QUINTO: Ahora, la empresa para poder facturar dichos periodo ¿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.

SEXTO: 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).

SEPTIMO: Analizando estos postulados legales la empresa debe reliquidarme el consumo del mes **ESTIMADO** (**ENERO** 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 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.

Desde ya, 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.

_____

JAILER HERRERA TAPIA
C.C. No. 73226641 de san Juan Nepomuceno – Bol.

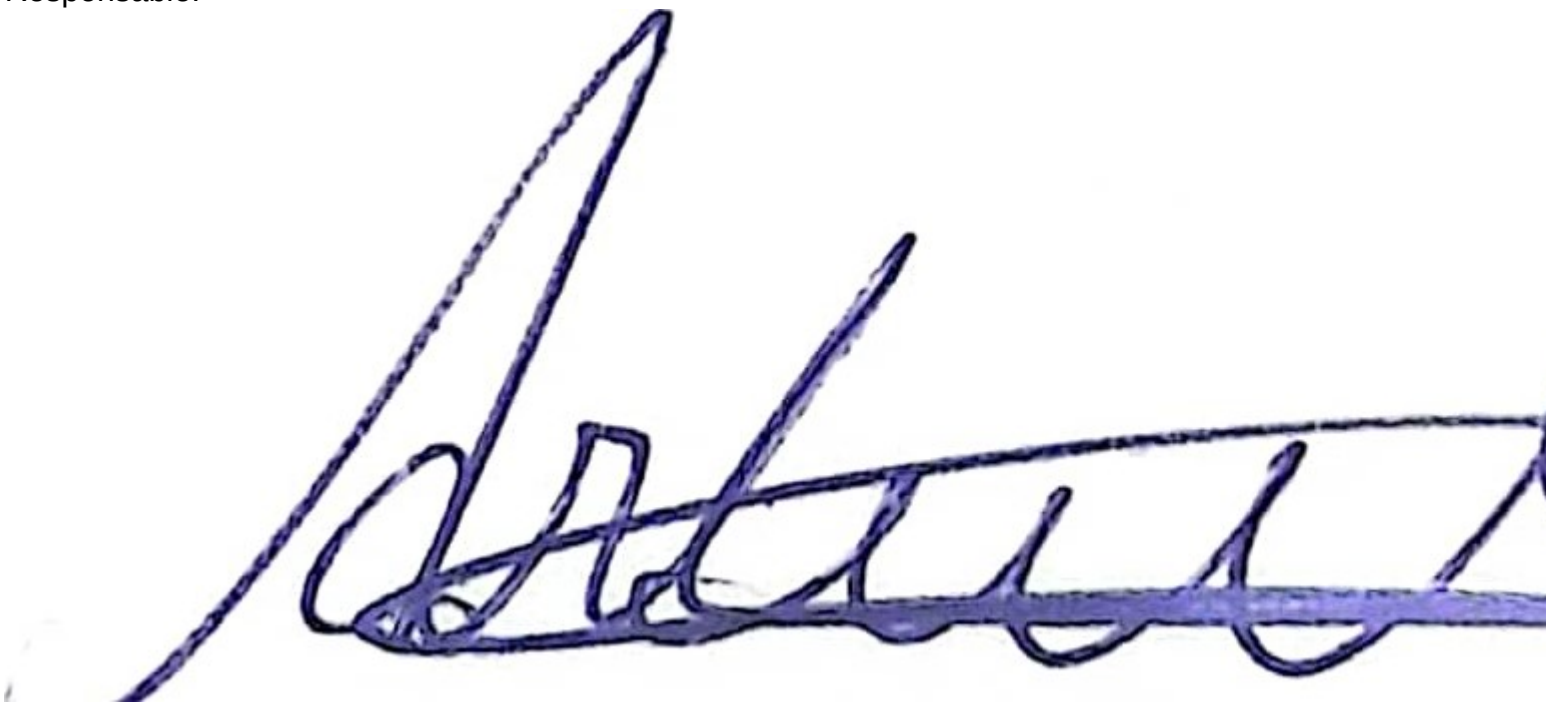
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26031022801338171556
Fecha	2026-03-10
Cedula Persona Atendida:	5088126
Nombre Persona Atendida:	JOSE DE LOS SANTOS LANS PEREZ
Asunto:	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Motivo:	DERECHO DE PETICION CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO AL SEÑOR JOSE DE LOS SANTOS LANS PEREZ, POR EL ASUNTO DE COBROS INDEBIDOS EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

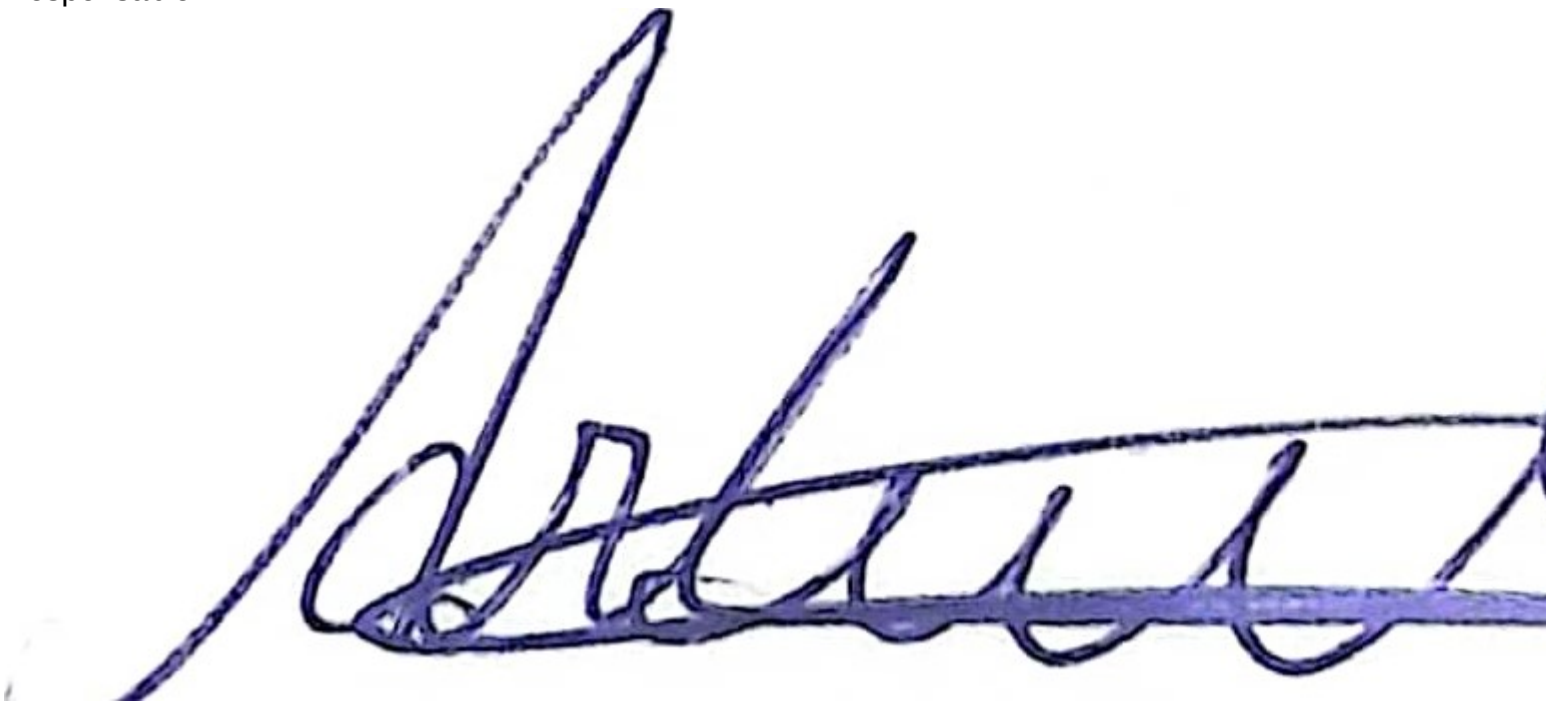
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**CODIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**VERSIÓN: 3**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26040722801338172792
Fecha	2026-04-07
Cedula Persona Atendida:	45500514
Nombre Persona Atendida:	IVETTE ZUÑIGA GOMEZ
Asunto:	COBROS INDEBIDOS
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO A LA SEÑORA IVETTE ZUÑIGA GOMEZ C.C. 45500514, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

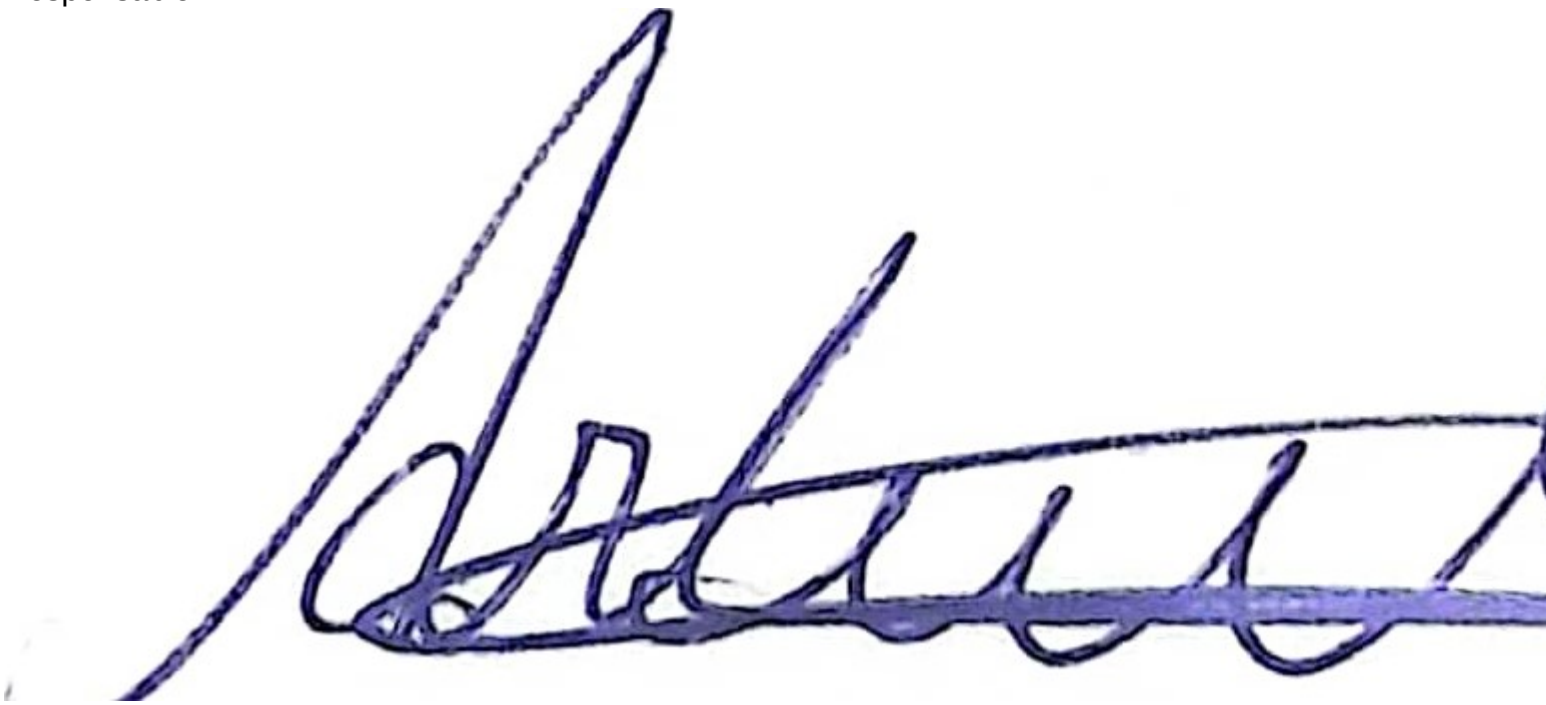
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26040722801338172783
Fecha	2026-04-07
Cedula Persona Atendida:	9092566
Nombre Persona Atendida:	DIONICIO CASTILLA FLOREZ
Asunto:	RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS
Motivo:	ASESORIA QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE ASESORO AL SEÑOR DIONICIO CASTILLA FLOREZ, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RFECLAMACION PRESENTADA ANTE AFINIA.

Responsable:



ARLINES CASSIANI TORRES
C.C 22801338

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

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

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-03	2026-03	93009960	9501935747	I	2026/04/13	2026/04/06	BANCO DE OCCIDENTE	0	$575,300

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	$76,200		$0	$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$0	$0			$1,750,905	$76,200		$0	$0
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)					$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$0	$0			$1,750,905	$76,200		$0	$0
1	CC	22801338	CASSIANI ARLINES	25-14	30	$1,750,905	$280,200	EPS037	30	$1,750,905	$218,900		0	$0	$0	14-11	30	$1,750,905	$76,200	0	$0	$0
Total Afiliados(1)						$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$0	$0			$1,750,905	$76,200		$0	$0

Powered by CamScanner

Powered by CamScanner

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

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

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-03	2026-03	93009960	9501935747	I	2026/04/13	2026/04/06	BANCO DE OCCIDENTE	0	$575,300

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
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	$280,200	$0	$0	$280,200
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$76,200	$0	$0	$76,200
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	1	$76,200	$0	$0	$76,200
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$218,900	$0	$0	$218,900
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	1	$218,900	$0	$0	$218,900
TOTAL				1	$575,300	$0	$0	$575,300

2026/04/06 04:20 PM

Powered by CamScanner

Powered by CamScanner

	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

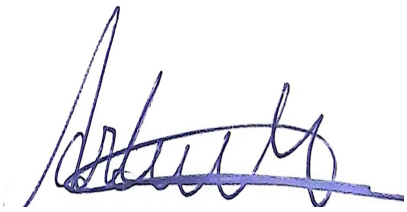
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.CO1.PCCNTR.9045159	
OBJETO	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADA Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS 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	$ 15000000
PLAZO DE EJECUCION	5
FECHA FIRMA CONTRATO	27 de Enero del 2026
FECHA INICIO CONTRATO	01 de Febrero del 2026
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	22801338
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	ARLINES CASSIANI TORRES
VALOR PAGO PARCIAL:	3000000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 01 de Marzo al 30 de Marzo del 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	26030322801338170567	2026-03-03	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBROS INDEBIDOS	SE ATENDIO AL SEÑOR LUIS FELIPE CASTRO RIVERO
2	26030322801338170581	2026-03-03	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO A LA SEÑORA JUDITH TEJEDOR AGUILAR
3	26030322801338170585	2026-03-03	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBROS INDEBIDOS	SE ASESORO A LA SEÑORA CAROLINA ESTER PEREZ SARMIENTO, POR EL ASUNTO DE COBROS INDEBIDOS EN EL SERVICIO DE ASEO PRESTADO POR VEOLIA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA
4	26030322801338170602	2026-03-03	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ASESORO A LA SEÑORA YASIMIRIS MARIA CARCAMO ARTEAGA, POR LA RECLAMACION PRESENTADA ANTE AFINIA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION.
5	26030322801338170607	2026-03-03	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	ASESORE A LA SEÑORA CARMEN PUELLO RIVERA, POR EL ASUNTO DE ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SE COMPROMETE EN PRESENTAR DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO
6	26030322801338170631	2026-03-03	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ASESORO A LA SEÑORA GILMA TINOCO DE MORALES, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA DEL RECURSO PRESENTADO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS.
7	26030322801338170675	2026-03-03	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO AL SEÑOR JAHINER ANDRES BALDIRIS ALVARADO
8	26030322801338170677	2026-03-03	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBROS INDEBIDOS	SE ASESORO A LA SEÑORA OMAIDA HURTADO BALDRICH, POR EL ASUNTO DE COBROS INDEBIDOS EN EL SERVICIO DE GAS PRESTADO POR SURTIGAS , SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA

9	26030322801338170681	2026-03-03	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO A LA SEÑORA JUANA ACEVEDO ARNEDO
10	26030322801338170734	2026-03-03	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ASESORO A LA SEÑORA PETRONA MARTINEZ BALDIRIS, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO
11	26030422801338170804	2026-03-04	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA LOURDES TORRES JULIO
12	26030422801338170808	2026-03-04	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	CONSUMO ESTIMADO	SE ASESORO A LA SEÑORA ARAMINDA ESTEVAN VARGAS, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA
13	26030422801338170820	2026-03-04	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ASESORO AL SEÑOR OSCAR LOCARNO DE AVILA, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO
14	26030422801338170822	2026-03-04	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ASESORO AL SEÑOR MANUEL RICARDO RANGEL URIETA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO
15	26030422801338170825	2026-03-04	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBROS INDEBIDOS	SE ASESORO A LA SEÑORA JAIME BUSTAMANTE JIMENEZ, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO
16	26030422801338170832	2026-03-04	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ASESORO AL SEÑOR EDICSON CONSUEGRA ROCHA, ESTA A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO
17	26030422801338170841	2026-03-04	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ASESORO AL SEÑOR CARMELO SIMANCAS PERIÑAN, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO
18	26030422801338170845	2026-03-04	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO A LA SEÑORA CANDIDA ROSA CABARCA DE RAMO
19	26030422801338170847	2026-03-04	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO A LA SEÑORA MARIA BERNARDA VALDES HERNANDEZ
20	26030422801338170869	2026-03-04	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	NO ATENDIO AL LLAMADO
21	26030422801338170884	2026-03-04	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO A LA SEÑORA MARICELA REYES HERAZO
22	26030422801338170891	2026-03-04	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ASESORO A LA SEÑORA MIRTA CUENTAS VILLEGAS, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO
23	26031022801338171556	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ASESORO AL SEÑOR JOSE DE LOS SANTOS LANS PEREZ, POR EL ASUNTO DE COBROS INDEBIDOS EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO
24	26031022801338171561	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO AL SEÑOR JAILER HERRERA TAPIA
25	26031022801338171567	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ASESORO AL SEÑOR WILFREDO ALVAREZ PINILLA, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA ANTE SURTIGAS PRESTADORA DEL SERVICIO
26	26031022801338171576	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ASESORO A LA SEÑORA DARIA MARCELA HURTADO MELENDEZ, SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA A LA RECLAMACION PRESENTADA ANTE SURTIGAS POR EL SERVICIO DE GAS PRESTADO.
27	26031022801338171601	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ASESORO AL SEÑOR DIONICIO CASTILLA FLOREZ, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO
28	26031022801338171604	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COMITE CON EMPRESAS PRESTADORA DE SERVICIO PUBLICOS	SE ASESORO A LA SEÑORA ARACELYS MARTINEZ MONTALVO, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE DECISION TOMADA EN EL COMITE CON AFINIA.
29	26031022801338171608	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ASESORO A LA SEÑORA LUZ MARINA MARQUEZ MARTINEZ, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RELAMO ANTE AFINIA

30	26031022801338171613	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ASESORO A LA SEÑORA DELIS DONADO BARROSO, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO
31	26031022801338171624	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO A LA SEÑORA MARIA EUGENIA RODGERS VILLALOBOS
32	26031022801338171634	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	LA SEÑORA NOHEMI RUTH BELLO POSO, NO ATENDIO EL LLAMADO
33	26031022801338171687	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ASESORO A LA SEÑORA MANUELA GIRADO DE HERRERA, SE COMPROMETE EN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS OBJETOS DE RECLAMO
34	26031022801338171698	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ELABORACION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION	SE ATENDIO A LA SEÑORA SILVIA NAVARRO CASSIANI
35	26031022801338171707	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ASESORO A LA SEÑORA MIRIAM SUSANA MENDEZ ACOSTA, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO
36	26031022801338171709	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	ALTO CONSUMO	SE ATENDIO A LA SEÑORA YOLANDA LOZANO AGUIRRE
37	26031022801338171720	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RECURSO DE QUEJA	SE ASESORO A LA SEÑORA HEDDY ORDOÑEZ RAMIREZ, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RECURSO DE QUEJA PRESENTADO
38	26031022801338171735	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	SE ASESORO A LA SEÑORA SILVINA PARRA PUELLO, QUIEN SIGUE A LA ESPERA DE RESPUESTA AL RECURSO PRESENTADO POR EL ALTO CONSUMO EN EL SERVICIO DE ENERGIA PRESTADO POR AFINIA
39	26031022801338171750	2026-03-10	ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	COBRO DE RECONEXION ILEGAL	SE ATENDIO AL SEÑOR DONALDO VARGAS OROZCO



ARLINES CASSIANI TORRES
22801338

Cartagena de Indias, 07 de Abril del 2026

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista ARLINES CASSIANI TORRES, identificado(a) con cedula de ciudadania No. 22801338, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.9045159 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.9045159	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 27 de Enero del 2026
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: ARLINES CASSIANI TORRES CC/NIT: 22801338
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
1.6 Objeto:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ABOGADA Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
1.7 Plazo:	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.9045159	
2.1 CDP No:	CDP20261
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	RP202653
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 15000000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 3000000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9045159	
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 30 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 08 de Abril del 2026.



INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
32939323