

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

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9085099	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 23 de Enero del 2026
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: IVON IRINA GIRADO GONZALEZ CC/NIT: 1047459632
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:	8 MESES
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.9085099	
2.1 CDP No:	20261
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	2026145
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	\$ 32.000.000
2.6 Valor del Otro SI:	\$
2.7 Valor parcial:	\$ 4000000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9085099	
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 Julio al 31 de Julio 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 28 de Julio del 2026.

Indira M. Jimenez A.

INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
32939323



Cartagena de Indias, 28 de Julio del 2026

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista IVON IRINA GIRADO GONZALEZ, identificado(a) con cedula de ciudadanía No. 1047459632, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.9085099 en su cuota No. 6 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,

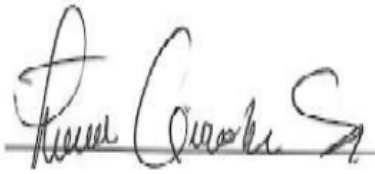
ALVARO PALOMINO GELES

	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.9085099	
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	\$ 32.000.000
PLAZO DE EJECUCION	8 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	23 de Enero del 2026
FECHA INICIO CONTRATO	01 de Febrero del 2026
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1047459632
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	IVON IRINA GIRADO GONZALEZ
VALOR PAGO PARCIAL:	4000000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 01 de Julio al 31 de Julio del 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripción
1	2608101047459632191886	2026-07-15	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		QUEJA POR DEFICIENTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y SOLICITUD DE SOLUCIÓN INMEDIATA
2	2608101047459632191887	2026-07-09	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUD DE REVISIÓN, RELIQUIDACIÓN Y REAJUSTE DE LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO POR PRESUNTO COBRO EXCESIVO.
3	2608101047459632191888	2026-07-09	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL
4	2608101047459632191889	2026-07-16	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR
5	2608101047459632191886	2026-07-15	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE PREDIO DESOCUPADO, REVISIÓN DE FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LA TARIFA CORRESPONDIENTE.
6	2608101047459632191891	2026-07-15	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL
7	2608101047459632191892	2026-07-22	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUD DE INFORMACIÓN, REVISIÓN DE FACTURACIÓN Y RESTITUCIÓN DEL MEDIDOR.
8	2608101047459632191893	2026-07-27	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUD DE EXPLICACIÓN Y REVISIÓN DE COBRO POR FACTURA EXTERNA DE SUPUESTO MEDIDOR PÓLIZA : 658574.
9	2608101047459632191894	2026-07-15	ASESORIAS Y/O ORIENTACIONES JURIDICAS		QUEJA POR DEFICIENTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y SOLICITUD DE SOLUCIÓN INMEDIATA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ivon Girado S.', written over a horizontal line.

IVON IRINA GIRADO GONZALEZ
1047459632

CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

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

Ciudad y Fecha:

Cartagena de Indias, 27 de Julio de 2026

Cuenta Cobro No.

6

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

IVON IRINA GIRADO GONZALEZ
IDENTIFICACIÓN No. 1047459632

LA SUMA DE:

\$4,000,000

Cuatro Millones de pesos 00 M/CTE

POR CONCEPTO DE:

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..

Desembolso No.	6	Periodo reportado:	Del 01 de Julio al 31 de Julio del 2026
----------------	---	--------------------	---

Entidad Bancaria:	BANCOLOMBIA	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	08516797879	Títular de la Cuenta:	IVON IRINA GIRADO GONZALEZ



IVON IRINA GIRADO GONZALEZ
1047459632

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1047459632		GIRADO GONZALEZ IVON IRINA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	SANTA LUCIA	CARTAGENA-BOLIVAR	6613783	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave	Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Valor
2026-06	2026-06	498857671	9506690451	I	2026/07/08	2026/07/21	BANCOLOMBIA	\$548,700

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO			NOVEDADES																PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES										
No.	Identificación		Nombre		ing	ret	tde	tae	tdp	tap	vsp	cor	vst	sln	ige	lma	vac	avp	vct	irl	vip	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte	Exonerado SENA e ICBF	Total Aportes
1	CC	1047459632	GIRADO IVON																			230301	30	\$1,750,905	\$280,200	EP5042	30	\$1,750,905	\$218,900	CCF08	30	\$1,750,905	\$35,100	14-23	30	\$1,750,905	\$9,200	30	\$0	\$0	No	\$543,400			
Total		Afiliados(1)																						\$1,750,905	\$280,200			\$1,750,905	\$218,900			\$1,750,905	\$35,100			\$1,750,905	\$9,200		\$0	\$0		\$543,400			

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1047459632		GIRADO GONZALEZ IVON IRINA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	SANTA LUCIA	CARTAGENA-BOLIVAR	6613783	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave	Tipo	Fecha		Pago			
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-06	2026-06	498857671	9506690451	I	2026/07/08	2026/07/21	BANCOLOMBIA	13	\$548,700

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$280,200	\$2,700	\$0	\$282,900
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	\$280,200	\$2,700	\$0	\$282,900
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$9,200	\$100	\$0	\$9,300
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	\$9,200	\$100	\$0	\$9,300
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$35,100	\$400	\$0	\$35,500
COMFENALCO CARTAGENA	CCF08	890,480,023	7	1	\$35,100	\$400	\$0	\$35,500
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$218,900	\$2,100	\$0	\$221,000
COOSALUD EPS	EPS042	900,226,715	3	1	\$218,900	\$2,100	\$0	\$221,000
TOTAL				1	\$543,400	\$5,300	\$0	\$548,700

Cartagena de Indias, 15 de julio de 2026

Señores

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.

Oficina de Atención al Usuario

Cartagena de Indias

Asunto: Queja por deficiente prestación del servicio público domiciliario de acueducto y solicitud de solución inmediata

Peticionario: Absalón García Rodríguez

Cédula de ciudadanía: 9.066.885

Póliza: 753633

Dirección: Barrio La Consolata – Sector Paraíso, Cartagena

Teléfono: 3163429928

Correo electrónico: longarcia@gmail.com

Referencia: Queja por interrupciones constantes del servicio de acueducto y solicitud de revisión técnica e intervención inmediata.

Yo, **ABSALÓN GARCÍA RODRÍGUEZ**, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por la Ley 1755 de 2015, así como de los derechos que me asisten como usuario de los servicios públicos domiciliarios conforme a la Ley 142 de 1994, me permito presentar la siguiente **QUEJA**, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

Primero. Soy usuario del servicio público domiciliario de acueducto prestado por AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., identificado con la póliza No. **753633**, correspondiente al inmueble ubicado en el barrio **La Consolata, sector Paraíso**, en la ciudad de Cartagena.

Segundo. Desde hace un tiempo considerable, la prestación del servicio de agua potable ha sido altamente deficiente, toda vez que en el sector es más el tiempo que permanecemos sin suministro de agua que el tiempo durante el cual efectivamente contamos con el servicio.

Tercero. Las interrupciones del servicio son constantes, prolongadas e imprevisibles, afectando gravemente las condiciones mínimas de salubridad, higiene, preparación de alimentos, aseo personal y demás actividades esenciales del hogar.

Cuarto. Esta situación ocasiona perjuicios económicos y familiares, obligándome en muchas ocasiones a adquirir agua por otros medios o a suspender actividades normales debido a la ausencia del líquido vital.

Quinto. Adicionalmente, la empresa me exigió el pago de una suma de dinero para realizar la instalación del servicio correspondiente a **dos apartamentos ubicados en el patio del**

inmueble, obligación que fue atendida por mi parte con el fin de cumplir los requisitos exigidos por la empresa.

Sexto. No obstante haber realizado dicho pago y cumplir con las exigencias establecidas, el servicio continúa prestándose de manera deficiente, sin continuidad, calidad ni regularidad, incumpliendo los principios que rigen la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Séptimo. Considero que esta situación vulnera mis derechos como usuario y desconoce las obligaciones legales que tiene la empresa prestadora frente a la continuidad y eficiencia del servicio.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

La presente queja se sustenta, entre otras, en las siguientes disposiciones:

- Artículos 2, 23, 49, 79, 365, 366 y 367 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 142 de 1994, especialmente los artículos 9, 11, 136, 137, 138, 146, 149 y demás normas concordantes relacionadas con los derechos de los usuarios y la obligación de prestar un servicio eficiente, continuo y de calidad.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Decreto 1077 de 2015, relacionado con la prestación de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico.
- Jurisprudencia de la Corte Constitucional que ha reconocido el acceso al agua potable como un servicio público esencial y un presupuesto indispensable para garantizar derechos fundamentales como la vida digna, la salud y el mínimo vital.

SOLICITUDES

Respetuosamente solicito:

1. Que se admita y tramite la presente queja conforme al procedimiento previsto en la Ley 142 de 1994.
2. Que se realice una inspección técnica en el barrio **La Consolata, sector Paraíso**, con el fin de determinar las causas de las constantes interrupciones del servicio.
3. Que se adopten de manera inmediata las medidas necesarias para garantizar la continuidad, presión y calidad del suministro de agua potable.
4. Que se informe detalladamente cuáles son las causas técnicas, administrativas o de infraestructura que originan las frecuentes suspensiones del servicio en el sector.
5. Que se indique el cronograma de obras, mantenimientos o inversiones previstas para solucionar definitivamente esta problemática.
6. Que se revise el trámite relacionado con el pago efectuado para la instalación del servicio correspondiente a los dos apartamentos construidos en el patio del inmueble y se informe el estado actual de dicho proceso.
7. Que, de comprobarse fallas imputables a la empresa, se estudie la procedencia de realizar los ajustes o compensaciones económicas a que haya lugar conforme a la Ley 142 de 1994.

8. Que la respuesta sea de fondo, clara, precisa, motivada y dentro de los términos legales establecidos.

PRUEBAS

Solicito tener como pruebas:

- Registro de la póliza No. **753633**.
- Historial de interrupciones del servicio en el sector.
- Registros operativos y técnicos de la empresa.
- Comprobantes del pago realizado para la instalación del servicio de los dos apartamentos.
- Cualquier otra prueba que repose en los archivos de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.

NOTIFICACIONES

Teléfono: **3163429928**

Correo electrónico: longarcia@gmail.com

Agradezco la atención prestada y solicito que la presente sea resuelta dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

Cordialmente,

ABSALÓN GARCÍA RODRÍGUEZ

C.C. No. 9.066.885

Cartagena de Indias D. T. y C., 9 de julio de 2026

Señores

VEOLIA SERVICIOS PÚBLICOS CARTAGENA S.A. E.S.P.

Área de Atención al Usuario – PQR

Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Derecho de petición – Solicitud de revisión, reliquidación y reajuste de la facturación del servicio público de aseo por presunto cobro excesivo.

Referencia: Póliza/Cuenta No. 763212

Peticionario: Maximiliano Ospino Junco

Cédula de ciudadanía: 73.079.191

Dirección del inmueble: Urbanización El Campestre, M59 Lote 1, Cartagena de Indias

Teléfonos: 322 670 9088 – 314 876 1172

Yo, **MAXIMILIANO OSPINO JUNCO**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. **73.079.191**, actuando en mi propio nombre y en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, desarrollado por la Ley 1755 de 2015, respetuosamente me permito presentar la siguiente petición.

I. HECHOS

1. Soy usuario del servicio público domiciliario de aseo prestado por VEOLIA SERVICIOS PÚBLICOS CARTAGENA S.A. E.S.P., correspondiente a la póliza o cuenta No. **763212**, del inmueble ubicado en la **Urbanización El Campestre, M59 Lote 1, Cartagena de Indias**.
2. En las facturas del servicio público de aseo he evidenciado que se vienen realizando **cobros considerablemente superiores a los que normalmente corresponden por la prestación del servicio**, situación que afecta gravemente mi economía familiar.
3. Considero que el valor facturado no refleja las condiciones reales del inmueble ni del servicio efectivamente recibido, razón por la cual existe un presunto error en la liquidación de la tarifa o en la aplicación de alguno de sus componentes.
4. Como usuario de los servicios públicos domiciliarios tengo derecho a recibir una facturación ajustada a la realidad del servicio efectivamente prestado, transparente, verificable y conforme al régimen tarifario vigente.
5. En virtud de los principios de legalidad, eficiencia, transparencia, buena fe, debido proceso administrativo y protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, solicito la revisión integral de la facturación emitida.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

La presente petición se fundamenta en las siguientes disposiciones:

- Artículos 2, 13, 23, 29, 83, 209 y 365 a 370 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 142 de 1994, especialmente los artículos 9, 11, 136, 137, 146, 148, 149, 150, 152, 153, 154, 155 y concordantes, que consagran los derechos de los usuarios a presentar reclamaciones, obtener facturación correcta y exigir la revisión de los cobros efectuados por las empresas prestadoras.
- Decreto 1077 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Régimen tarifario del servicio público de aseo expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), en especial las metodologías tarifarias vigentes para la determinación del cobro del servicio.
- Principios de eficiencia, transparencia, economía, buena fe, proporcionalidad y protección del usuario previstos en el régimen de los servicios públicos domiciliarios.

III. PETICIONES

Con fundamento en los hechos expuestos, respetuosamente solicito:

Primera. Que se realice una **revisión técnica, comercial y administrativa integral** de la facturación correspondiente a la póliza No. **763212**, verificando la correcta aplicación de la tarifa del servicio público de aseo.

Segunda. Que se determine si existen errores en la liquidación del servicio, en la clasificación del usuario, en el cálculo de los componentes tarifarios o en cualquier otro concepto que haya generado un cobro superior al legalmente procedente.

Tercera. Que, una vez realizada la revisión, se efectúe la **reliquidación o reajuste de todas las facturas** en las cuales se haya presentado cobro excesivo.

Cuarta. Que se realicen las notas crédito correspondientes y se descuenten los valores cobrados en exceso de las próximas facturas o, en su defecto, se reintegren las sumas pagadas indebidamente, junto con los ajustes que legalmente correspondan.

Quinta. Que se me informe de manera detallada:

- La metodología tarifaria aplicada.
- Los conceptos facturados.
- Los cálculos efectuados para determinar el valor cobrado.
- La clasificación del inmueble.
- Los soportes técnicos y comerciales que justifican cada uno de los valores facturados.

Sexta. Que se corrija de manera inmediata cualquier inconsistencia detectada para evitar que continúe generándose perjuicio económico.

Séptima. Que la respuesta sea de fondo, clara, completa, congruente y debidamente motivada, conforme lo exige la Ley 1755 de 2015.

IV. PRUEBAS

Solicito tener como pruebas:

1. Las facturas del servicio público de aseo correspondientes a la póliza No. **763212**.
2. El historial de facturación del inmueble.
3. Los registros comerciales del usuario.
4. Los estudios técnicos y tarifarios utilizados para calcular el cobro.
5. Cualquier documento que repose en los archivos de la empresa relacionado con esta reclamación.

Dirección: Urbanización El Campestre, M59 Lote 1, Cartagena de Indias.

Teléfonos: 322 670 9088 – 314 876 1172.

Solicito que la respuesta sea enviada a la dirección registrada por el usuario y a los medios de contacto suministrados, dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,

MAXIMILIANO OSPINO JUNCO

C.C. No. 73.079.191

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

Doctor

EDER ANGEL BUELVAS CUELLO

Gerente Afinia S.A ESP

E. S. D.

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL CON CONSECUTIVO No. Consecutivo No.CAS-202606261151-02, FECHADA 08/07/2026. (NIC No.7750136).

ROSIRIS MARTINEZ, mayor y vecino de esta ciudad, residenciada en el barrio Urbanización villas de la candelaria, teléfono 3018023753, identificado como aparece al pie de micorrespondiente firma, actuando en mi propio nombre y representación, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE LA REFERENCIA**, contra la decisión empresarial igualmente referenciada, con el objeto de que sea revocada, en razón a los siguientes.

HECHOS

1) El día 26 de junio de 2026, presenté un reclamo ante la sede de la empresa Afinia S.A. E.S.P, el cual fue recibido según radicado número **RE2220202638005** donde manifesté la inconformidad por alto consumo en mi factura del mes de MAYO 2026

2) La empresa Afinia S.A. E.S.P, respondió mi petición mediante consecutivo No. CAS-202606261151-02, FECHADA 08/07/2026, me informa lo siguiente; 1) Al realizar las verificaciones en nuestro sistema de gestión comercial, encontramos que el suministro identificado con **NIC 7750136**, se le factura el consumo de acuerdo con las lecturas registradas en el equipo de medida instalado, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994... **b)**. Por lo anterior, puede apreciar que el registro de los consumos explicados presenta una secuencia lógica en su marcación. Le reiteramos según el análisis realizado que el aumento presentado en el periodo reclamado no es considerado como una desviación de consumo... **c)** En virtud de lo anterior, le manifestamos que no se accede a su reclamación.

3) El día 09 DE JULIO de 2026, me notifique personalmente de la Decisión Empresarial objeto de estos recursos, por lo que me encuentro en términos para presentar los mismos.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: La empresa Afinia S.A. E.S.P, en su respuesta me informa que, en atención al escrito radicado, mediante el cual reclamé por el incremento de mi consumo del mes de MAYO 2026, que después de efectuada la revisión en su sistema de gestión comercial, se constató que mi consumo fue liquidado acorde a lo registrado en mi medidor que se encuentra en perfecto estado. **Al respecto quiero dejar bien claro**, que la empresa Afinia S.A. E.S.P, en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva en mi caso,

con el fin de detectar a que se debió ese consumo alto que presentó en mi vivienda en el periodo antes referenciado.

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

TERCERA: Ahora, la empresa para poder facturar el mes de MAYO 2026. ¿por qué? no se dignó a realizar un censo de mis electrodomésticos, con el fin de hacer un estudio profundo para verificar la causa de ese consumo demasiado elevado, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, que se realice un censo real de los artefactos eléctricos que tengo en mi residencia. Cabe mencionar que meses anteriores he estado presentando reclamaciones por alto consumo y he insistido en que realicen una visita técnica y que yo esté presente de la misma y a la hora no he recibido la misma.

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

QUINTA: La prestataria Afinia S.A. E.S.P, en su decisión empresarial objeto de estos recursos, dice que analizado los consumos anteriores, se puede apreciar que estos presentan secuencia lógica en su marcación, los mismos se dan por diferencia de lecturas tomadas del aparato de medición que se encuentra en perfecto estado de funcionamiento y por lo tanto los consumos facturados por la empresa son correctos y se ajustan al ordenamiento legal, por consiguiente no existe una desviación significativa en mis consumos y que se confirman los valores facturados. Respuesta la cual considero simplista y que no comparto desde ningún punto de vista, debido a que la empresa no se ha dignado a realizar una investigación al respecto. Ahora analizado exhaustivamente el nuevo contrato de condiciones uniforme de la empresa, elaborado unilateralmente por el protestador en su artículo 54: **DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. 1. **Desviación Significativa por aumento de consumo.** En los usuarios residenciales, se considera desviación significativa, si el consumo presenta un por cientos **(370%)** respecto al promedio aludido y cuando se trate una disminución se considera desviación significativa si el consumo

presenta una disminución del **100%**. Al respecto quiero aclarar, que si analizamos lo anteriormente anotado, se puede concluir que este es un contrato desorbitado (Leonino) que perjudica enormemente los intereses de nosotros los usuarios, **veámoslo por qué**: La empresa se acomoda en el sentido en que debe existir un aumento cuando se dé un cuatrocientos por ciento 370% en comparación al anterior, y por qué no aplica este mismo porcentaje en la disminución del consumo, sino que aplica un cien por ciento 100%, lo que deja bien claro, que aplica irónicamente una reforma descompensada en su contrato, por lo que solicito con el debido respeto acostumbrado, Honorable Superintendente, que se adelante una investigación de fondo, es más estoy plenamente seguro que este contrato de condiciones uniformes no puede ir en contravía de una Ley debidamente promulgada y sancionada por el estado Colombiano como es la Ley 142/94 y demás normas concordantes. También depreco que la empresa le informe a la Superintendencia, desde cuándo comenzó a regir el nuevo contrato de condiciones uniformes, y si este fue debidamente socializado en su momento con los usuarios.

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

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

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

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

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

DECIMA. Si la empresa considera que realizó la debida diligencia y cumplimiento de lo referenciado, deberá probarlo, Pues, de acuerdo con lo previsto en el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil, subrogado por el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga

de la prueba recae sobre ella. Dicha disposición legal textualmente preceptúa: ***“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho que consagran las normas jurídicas cuyos efectos persiguen”***. (negrillas fuera del texto).

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

Con fundamento en los hechos y consideraciones jurídicas antes expuestos, solicito respetuosamente, se sirva **REVOCAR Y RELIQUIDAR A CERO** en todas sus partes, la decisión empresarial objeto de estos recursos con relación al mes reclamado.

También coloco en conocimiento que además de solicitar la revisión de mis consumos en la petición inicial.

EN EL EVENTO DE QUE EL RECURSO DE REPOSICIÓN SEA RESUELTO EN FORMA DESFAVORABLE, DEBERÁ REMITIR EL EXPEDIENTE COMPLETO DENTRO DE LOS TRES (3) DÍAS SIGUIENTES A LA SSPD, PARA LO DE SU COMPETENCIA, SEGÚN LO PRECEPTUADO EN LA CIRCULAR EXTERNA SSPD 000003 DE 2004.

A SU VEZ SOLICITO QUE SE REALICE UNA REVISIÓN TÉCNICA A MI PREDIO URGENTE.

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en la dirección física arriba indicada.

De usted, atentamente,

ROSIRIS MARTINEZ

C.C No.30765965 de Cartagena

Cartagena de indias D. T y C 16 DE JULIO 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-6294507

AMELIA BLANQUICET CASSIANI, con bien inmueble ubicado en el barrio el pozon, teléfono 3012144247, 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 **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 comprendido del **MES DE JUNIO DE 2026.**

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 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 el precio en el contrato: ***“La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos 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 ajustado a la ley que regula estos asuntos que me lo pruebe de acuerdo con lo estipulado en el artículo 167 del Código General del Proceso, la carga de la prueba la tiene la empresa. Establece la norma: ***“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”.***

SÉXTO. 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, 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 le dan trámite de fondo a mi solicitud.**
- 3. Realizar un reajuste en la factura de periodo comprendido de JUNIO DE 2026**

4. NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones en la dirección física arriba indicada.

Cordialmente,

AMELIA BLANQUICET CASSIANI
C.C 1047430532

Cartagena de Indias D. T. y C., 15 de julio de 2026

Señores

VEOLIA

Oficina de Atención al Usuario – PQR

Asunto: Derecho de petición – Solicitud de reconocimiento de predio desocupado, revisión de facturación y aplicación de la tarifa correspondiente.

Referencia: Póliza No. **768339**

PETICIONARIA:

YADIRA BLANCO MUÑOZ

C.C. No. **45.458.490**

Teléfono: **3205205263**

Correo electrónico: mezapalacioja@gmail.com

Respetados señores:

Yo, **YADIRA BLANCO MUÑOZ**, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, actuando en calidad de suscriptora y usuaria del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado correspondiente a la **Póliza No. 768339**, en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, desarrollado por la Ley 1755 de 2015 y por los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, presento la siguiente solicitud.

I. HECHOS

1. Soy la suscriptora del servicio público domiciliario correspondiente a la póliza antes indicada.
2. El inmueble objeto del servicio **se encuentra totalmente desocupado**, razón por la cual no existe consumo normal de agua ni utilización permanente del servicio.
3. A pesar de la condición de desocupación del inmueble, continúan generándose cobros que no corresponden con la realidad del predio.
4. En virtud de los principios de eficiencia, equidad, buena fe, debido proceso administrativo y facturación conforme al consumo real, solicito que la empresa verifique el estado del inmueble y ajuste la facturación de acuerdo con la normatividad vigente.
5. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la jurisprudencia administrativa han señalado que las empresas prestadoras tienen el deber de verificar las condiciones reales del inmueble cuando el usuario informa que el predio permanece desocupado y, de ser procedente, reliquidar la facturación conforme a las pruebas obtenidas.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

La presente petición se fundamenta en:

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 142 de 1994, especialmente los artículos 9, 146, 149, 150, 152, 153 y concordantes, relativos a los derechos de los usuarios, medición de consumos, facturación y presentación de peticiones y recursos.
- Principios de buena fe, transparencia, eficiencia, economía y debido proceso administrativo previstos en la Constitución y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

III. PETICIONES

Solicito respetuosamente:

PRIMERA. Que se reconozca oficialmente que el inmueble identificado con la **Póliza No. 768339** se encuentra **DESOCUPADO**.

SEGUNDA. Que se practique una visita técnica al inmueble para verificar su estado de desocupación y dejar constancia de dicha circunstancia.

TERCERA. Que se revise integralmente la facturación emitida durante el período en que el inmueble ha permanecido desocupado.

CUARTA. Que se reliquiden las facturas correspondientes aplicando únicamente los cargos legalmente procedentes para un inmueble desocupado, eliminando cualquier cobro por consumos que no correspondan a la realidad.

QUINTA. Que, en caso de encontrarse cobros indebidos o excesivos, estos sean reversados, abonados o compensados en las facturas siguientes.

SEXTA. Que se informe detalladamente el resultado de la revisión técnica, indicando lecturas del medidor, historial de consumos, metodología utilizada para la facturación y normas aplicadas.

SÉPTIMA. Que toda respuesta sea debidamente motivada y acompañada de los soportes técnicos y administrativos que fundamenten la decisión.

IV. PRUEBAS

Solicito tener como pruebas:

- Copia de la cédula de ciudadanía.
- Copia de la factura del servicio.
- Los registros internos de consumo, lecturas y facturación que reposan en la empresa.

V. NOTIFICACIONES

Agradezco que la respuesta sea enviada a:

YADIRA BLANCO MUÑOZ
C.C. 45.458.490

Teléfono: 3205205263

Correo electrónico: mezapalacioja@gmail.com

VI. ADVERTENCIA

Solicito que esta petición sea resuelta dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y la Ley 142 de 1994. En caso de una respuesta desfavorable o insuficiente, me reservo el derecho de interponer los recursos de reposición y, en subsidio, apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como las demás acciones administrativas y judiciales a que haya lugar. Las empresas de servicios públicos deben contar con una oficina de peticiones y recursos y responder las PQR dentro de los términos legales.

Cordialmente,

YADIRA BLANCO MUÑOZ
C.C. No. 45.458.490

Cartagena de Indias, D.T. y C., 15 de julio de 2026

Doctor
MANUEL VICENTE BARRERA
Gerente Aguas de Cartagena S.A. E.S.P
E. S. D.

REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA DECISION EMPRESARIAL 2026-1506-68174-S, CON FECHA DE EXPEDICION 14 DE JULIO DE 2026. PÓLIZA 530193

JOSE HOYOS IZQUIERDO, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, domiciliada en esta ciudad y con residencia en el Barrio Boston número telefónico 3113806392, En mi calidad de usuario del Servicio Público Domiciliario de Acueducto y alcantarillado prestado por esa empresa y actuando en mi propio nombre y representación, a usted me dirijo con el debido respeto acostumbrado, con el objeto de manifestarle que mediante el presente escrito y dentro de la oportunidad legal, **INTERPONGO LOS RECURSOS DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION**, contra la decisión empresarial arriba referenciada, con el objeto de que sea **REVOCADA**, por no encontrarme de acuerdo con su contenido, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

- 1) El día 22 de junio de 2026, presenté un reclamo ante la sede de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, el cual fue recibido en sus instalaciones; por Alto Consumo facturado en EL MES DE JUNIO de 2026, ya que la empresa me facturó un consumo elevado situación que sigo sin entender porque en mi inmueble no se consumió esa cantidad de metros cúbicos en los periodos referenciados.
- 2) La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, respondió mi petición con oficio mediante el cual me informa que en atención a mi reclamo impetrado se permiten comunicarme que:” **El 01 de julio de 2026, se realizó visita de inspección técnica al inmueble, para revisión del medidor e instalaciones hidráulicas encontrándolo: cerrado**”.
- 3) El día 15 de julio de 2026, me notifique por correo certificado de la decisión empresarial objeto de este recurso.

CONSIDERACIONES

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

PRIMERA: Existe un deber legal por parte de las empresas de investigar las desviaciones significativas en las facturas, las cuales deben ser estudiadas antes de la emisión de la factura. En mi caso particular, ACUACAR en ningún momento se dignó a realizar una investigación exhaustiva de mi caso, con el fin de buscar las causas a que se debió esa variación en el consumo de los meses de JUNIO de 2026.

SEGUNDA: La empresa de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes puede adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como de efectuar registro visual sobre las instalaciones de acueducto y alcantarillado - equipos de medidas de los usuarios, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse el estado y correcto funcionamiento. También es más que cierto. Que estas revisiones tienen que hacerlas de acuerdo 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.

TERCERA: Ahora bien, la empresa en la respuesta no aporta la información correcta, porque no indica que el pasado 01 julio 2026 se acercaron al inmueble y el predio estaba cerrado También quiero anotar, que de no amerita que se consuma esa cantidad de metros cúbicos en un periodo porque el inmueble solo vivimos 4 personas que no pasamos allí, motivo por el cual sigo sin entender, de donde salen ese consumo demasiado elevado que me facturaron en esos meses, de tal manera Honorable superintendente Verifique con relación a las otras facturas de servicios públicos.

CUARTA: La empresa Aguas de Cartagena, en ningún momento se ha dignado a realizar una investigación exhaustiva en mi caso, con el fin de detectar la supuesta fuga como ella manifiesta, Ahora quiero anotar que es la misma Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 que reza: **DE LA REVISION PREVIA: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores se abonarán o cargaran al suscriptor o usuario según el caso.** Cosa que nunca se tuvo en cuenta en mi caso, a pesar de que se lo hice saber a la empresa antes de presentar estos recursos. Por todo lo antes expuesto, Honorable Superintendente, solicito con el debido respeto

acostumbrado a que se realice una investigación de fondo en cuanto a este asunto, debido a que siento que he sido atropellado por parte de la empresa en cuanto a mis derechos que tengo como usuario y que me otorga la misma Ley.

QUINTA: Ahora, con relación al contenido y calidad de la respuesta en este tipo de reclamaciones por alto consumo, la Honorable Corte Constitucional se pronunció a raíz de la revisión de un fallo de Tutela, **mediante sentencia T- 801 del 26 de septiembre de 2007, expediente T- 1626729**, Magistrado Ponente Rodrigo Escobar Gil, en los siguientes términos: “Aunque se trata de aspectos muy difíciles de establecer y que caen en un ámbito bajo el control y de responsabilidad del usuario, Electricaribe sí habría podido brindar una ilustración y orientación a al usuario en aspectos tales como los consumos que son usuales en la zona y en viviendas de las características de la actor; **la visita técnica podía incluir una verificación sobre los patrones de consumo, al menos sobre los que se reportaron por el usuario y pudiesen advertirse en la visita, y si se concluía que el consumo, efectivamente se salía de los patrones ordinarios, tratar de apuntar hacia 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**”. (Negritas son nuestras).

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

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

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

SEPTIMA: En ningún momento se analizaron los consumos anteriores, ni se realizó una investigación exhaustiva de las posibles desviaciones significativas. Se puede apreciar que estos NO presentan secuencia lógica en su marcación, se puede notar como hay discrepancias claras en la facturación de los periodos anteriores. Y que la empresa no se ha dignado a utilizar el geófono en mi predio con el fin de verificar que no exista una fuga imperceptible.

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

DECIMA: La importancia de esta comunicación previa se enmarca en la posibilidad de que en la diligencia a realizar pueda acompañarme un técnico, que pueda facilitar o confrontar las actuaciones de los funcionarios y/o contratistas que disponga la prestataria. Lo anterior de acuerdo a lo señalado en la Circular 007 de 2007 de la SSPD, en relación a mi derecho como usuario de tener asistencia técnica en estas visitas técnicas. Se afirma en la circular:

*“Para hacer efectiva la asesoría o participación del usuario en la revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, **los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas que realiza la empresa**”.*

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

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

PRUEBAS

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

PETICION

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

- 1) Reliquidarme la factura del mes JUNIO de 2026, de acuerdo con el promedio de mis consumos.

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

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

NOTIFICACION

Recibo notificación en mi dirección residencial arriba indicada.

De usted, atentamente,

JOSE HOYOS IZQUIERDO
CC:7919489

CARTAGENA, 22 DE JULIO DE 2026

Señores:
AFINIA

Asunto: Derecho de petición – Solicitud de información, revisión de facturación y restitución del medidor.

Yo, **Francisca Sanmartín Cassiani**, identificada con cédula de ciudadanía No. **45.543.015**, titular del servicio identificado con **NIC No. 6547466**, en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y regulado por la Ley 1755 de 2015, me permito presentar la siguiente petición:

Hechos

1. Soy usuaria del servicio de energía correspondiente al NIC No. **6547466**.
2. Sin mi autorización y sin previo aviso, personal de la empresa retiró el medidor instalado en mi inmueble en el mes de abril de la presente anualidad.
3. En ningún momento se me informó el motivo del retiro del medidor, ni se me entregó acta, soporte o explicación sobre dicho procedimiento.
4. Adicionalmente, he venido recibiendo facturas con consumos excesivamente altos, los cuales no corresponden al consumo habitual del inmueble, generando una afectación económica considerable.
5. La falta de información sobre el retiro del medidor y los elevados cobros generan incertidumbre sobre la correcta medición y facturación del servicio de energía de mi predio.

Solicitudes

Fundamentos de Derecho

Esta petición se fundamenta en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015, la Ley 142 de 1994 (Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios) y demás normas concordantes que protegen los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Notificaciones

Agradezco que la respuesta sea enviada a los datos de contacto registrados por la empresa para el servicio identificado con el NIC No. **6547466**, o a la dirección que indique al momento de radicar esta petición.

Cordialmente,

Francisca Sanmartín Cassiani

C.C. No. **45.543.015**

NIC No. **6547466**

Tel. **3002423898**

Correo electrónico: **francissanmartin2017@gmail.com**

Cartagena, 27 de julio de 2026

Señores
Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
Área de Atención al Usuario
Ciudad

Asunto: Derecho de petición – Solicitud de explicación y revisión de cobro por factura externa de supuesto medidor póliza : 658574.

Yo, **Fabián Eduardo Barragán Valencia**, identificado con cédula de ciudadanía No. **72.043.783**, actuando en mi propio nombre y en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y regulado por la Ley 1755 de 2015, me permito presentar la siguiente petición:

Hechos

- 1. Recibí un cobro correspondiente a una **factura externa de la póliza 658574** por valor de **OCHOCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL CINCUENTA Y UN PESOS (\$885.051)**, relacionado con un supuesto medidor.
- 2. No estoy de acuerdo con dicho cobro, ya que desconozco el fundamento técnico, legal y administrativo que dio origen a ese valor.
- 3. A la fecha, no he recibido una explicación clara ni los documentos que sustenten la procedencia de este cobro.
- 4. Mi situación económica actual no me permite cancelar la suma de **\$885.051**, por lo que este cobro afecta gravemente mis finanzas.

Solicitudes

Respetuosamente solicito:

- 1. Que se me informe de manera clara, detallada y por escrito el motivo por el cual se generó el cobro de **\$885.051** correspondiente a la factura externa del supuesto medidor.
- 2. Que se me entregue copia de todos los documentos, informes técnicos, actas, soportes, fotografías, inspecciones o cualquier otro documento que sirvió de fundamento para generar dicho cobro.
- 3. Que se realice una revisión integral del cobro, verificando su legalidad y procedencia.
- 4. Que, mientras se resuelve esta petición, se suspenda cualquier proceso de cobro relacionado con ese valor, evitando afectar mis derechos como usuario del servicio.
- 5. Que se me notifique por escrito la decisión adoptada dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

Fundamentos de derecho

Esta petición se fundamenta en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 1755 de 2015, que regulan el derecho fundamental de petición. Asimismo, solicito que se respeten mis derechos como usuario de los servicios públicos domiciliarios.

Notificaciones

Dirección: altos de san isidro M3 l 18 A 101
Teléfono: 3126030434

Cordialmente,
Fabián Eduardo Barragán Valencia
C.C. No. 72.043.783