

San Andrés Islas, 25 Mayo del 2026.

**SEÑORES
SOPESA
CIUDAD**

Asunto: Derecho de petición e inconformidad por novedad de revisión del servicio de energía

Yo, **Melanny jissel torres escobar con cédula de ciudadanía No. 1123635843**, titular o residente del inmueble ubicado en el barrio los amigos. me permito manifestar mi inconformidad respecto al cobro realizado en la factura del servicio de energía y a la información registrada en la novedad de revisión.

En el reporte aparece que yo asistí y firmé el día de la revisión realizada al medidor o instalación eléctrica; sin embargo, esto no es cierto, ya que ese día me encontraba trabajando y no estuve presente en el inmueble durante dicha visita.

Por lo anterior, solicito respetuosamente:

- La revisión detallada del procedimiento realizado;
- La verificación de la supuesta firma y asistencia registrada en el acta.
- La corrección de la información errónea consignada en la novedad.

La reconsideración o revisión del cobro efectuado en la factura de energía para realizar un acuerdo de pago para dar el excedente del dinero

Quedo atenta a comentarios

Melanny Torres

**Melanny jissel torres escobar
C.C. 1123635843
3180760077**



Radicado No: 20264100016232
- Rem: MELANNY JISSEL TORRES
Folios: 2 Anexos:
2026-05-25 16:02 Cód veri: e90c2



sopesa

SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGIA DE SAN ANDRES Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P.

Contrato Concesión N°: 067 de 2009
Concesionario: SOPESA S.A. E.S.P.
Subsidios: Res. MME 180196/2011
Call Center: 513-1011
Dirección: Av. Providencia N° 4 - 35
NIT: 827000108-7
Auto retenedores Res. DIAN 006639 02/08/2013

CÓDIGO DE SUSCRIPTOR **534043-8**

Total a Pagar: \$805,547

Fecha de Pago Oportuno: 25-MAY-2026
Fecha de suspensión a partir de:
Fecha de emisión: 09 de Mayo de 2026
N° de factura: FESE513836

INFORMACIÓN GENERAL DE LA CUENTA

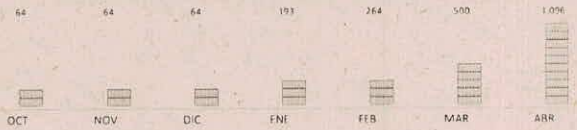
Suscriptor: **LUIS ALBERTO DE AVILA OROZCO**
Dir. Predio: BAR BACK ROAD P BAJ
Dir. Entrega:
Estado Cta: CON SUMINISTRO
Tipo de Uso: RESIDENCIAL.
Consumo Mes: ABRIL/26
Valor Último Pago: \$400,000
Saldo a Favor:

Usuario: **LUIS ALBERTO DE AVILA OROZCO**
Municipio: SAN ANDRES
Ruta: 03 3040 0805
Periodos Vencidos: 0
Estrato: 2
CIU:
F. Últ. Pago: 22-MAY-2026
Cartera Cong.:

CALIDAD DEL SERVICIO

No. Int. (FES): 1
Horas Int. (DES): 0.60
Máx. Admisible (FES): 16
Máx. Admisible (DES): 8.80

HISTÓRICO DE CONSUMOS



INFORMACIÓN TÉCNICA

Circuito: CN
Código Trafo: TRSF441
Medidor: 002000141968
Factor Multiplicador: 1

Prom. Activa 6 meses: 128 Prom. Reactiva 6 meses:

INFORMACIÓN GENERAL DE ASEO - TRASH BUSTERS S.A. E.S.P.
NIT 827000047-6 NUIR: 1-88001000-2

INFORMACIÓN GENERAL DE ENERGÍA

Componentes CU (Res. CREG 160/2008 CREG 073/2009):

CU: 1359.7300 G: 543.2 IAOM: 742.46 A: 0 M: 0 P: 12
ANP/CsubASE(Marzo): 7.86 ITV/CsubASE(Marzo): 14.27

INFORMACIÓN DEL CONSUMO

Método de Cálculo: Lectura Tomada Causa de No Lectura:
Est. Facturación: GRAVE Causa:

| Periodo Facturado | Desde | Hasta | Promedio Histórico | | | |
|-----------------------|-------|-------------|--------------------|---------|-------|--------|
| | | | Fecha | Ton. | Valor | |
| Tipo Uso: RESIDENCIAL | 0 | 30-ABR-2026 | Horario: DIA | 2026/03 | 0 | 23.527 |
| | | | Tarifa: 1 | 2026/02 | 0 | 23.443 |
| Frec. Recolección: | 3 | | LMV O MIS 1D | 2026/01 | 0 | 23.251 |
| Frec. Barrido: | 3 | | LMV O MIS 1D | 2025/12 | 0 | 17.395 |
| Unid. Res: | 1 | | Unid. No Res: 0 | 2025/11 | 0 | 17.395 |
| Periodos Vencidos: | 0 | | | 2025/10 | 0 | 17.395 |
| Valor Últ. Pago: | | | Fecha: | | | |

| Tipo Energía | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo kWh. |
|--------------|--------------------|---------------------|--------------|
| ACTIVA | 01-ABR-2026 890 | 01-MAY-2026 1986 | 1096 |

FINANCIACIÓN ASEO

LIQUIDACIÓN SERVICIO DE ASEO

CONCEPTO ASEO

Abono Aseo 23,667

"ESTIMADO USUARIO: AHORA PUEDES PRESENTAR TUS PQR'S EN LA PAGINA WWW.TRASHBUSTERS.COM.CO"

En virtud del convenio de facturación conjunta SOPESA SA ESP - TRASH BUSTERS SA ESP
Gerente TRASH BUSTERS S.A. E.S.P.

INTERÉS POR MORA RESIDENCIAL 0.50% NO RESIDENCIAL 2.00%

Director General SOPESA S.A. E.S.P.

PAGO TOTAL TRASH BUSTERS 23,667

PAGO TOTAL DE ENERGÍA 781,880

Vigilados por la SSPD. Esta factura presta mérito ejecutivo de acuerdo a las normal del derecho civil y comercial (L. 142 de 1994. Art 140)

TRASH BUSTERS S.A. E.S.P.

SOPESA S.A. E.S.P.

Suscriptor:

534043

Código del Suscriptor: 534043
Nombre: LUIS ALBERTO DE AVILA OROZCO
Factura N°: FESE513836
Expedida: 09-MAY-2026
Pago Oportuno: 25-MAY-2026
TOTAL A PAGAR ASEO: 23,667

TOTAL A PAGAR ASEO + ENERGÍA

805,547



(415)000000020549(802)2000534043(3900)0000805547(96)20260610

TOTAL A PAGAR ENERGÍA

781,880



(415)7709998020351(802)2000534043(3900)0000781880(96)20260610



(415)7709998003842(802)0000534043(3900)000023667(96)20260610

Sociedad Productora de Energía de San Andrés y Providencia

ACTA DE REVISIONES

| | | | | | |
|---------------------|---|------------------------------|---------------------|------------------------|------------|
| CLIENTE | 534043-8 | LUIS ALBERTO DE AVILA OROZCO | CICLO / RUTA | 3 / 1030400805 | |
| DIRECCIÓN | BAR BACK ROAD P.BAJA/J.COMUNIT.AMI.SAN ANDRES ISL | | TELÉFONO | 3180760077 | |
| CL. SERVICIO | Residencial. | ESTRATO/NIVEL | 2 / 1 | TARIFA | 11 |
| SOLICITANTE | TORRES ESCOBAR MELANNY JISSEL | | CARGA INSTAL | 3 | |
| | | | CÉDULA / TEL | 1123635843/3180760077 | |
| ESTADO | Activo-Con suministro | SALDO (Meses) | \$781,880 (1) | FECHA ÚLT. PAGO | 22/05/2026 |
| F.U. LECTURA | 01/05/2026 | ULT. CONSUMO | 1096 | VALOR ÚLT. PAGO | \$400,000 |
| F.U. FACTURA | 09/05/2026 | | | | |

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

| | | | | | |
|------------------------|---|----------------------|-------------------|----------------------|----------------|
| NRO. PROC./REV. | 5998288/1988406 | ESTADO | Pendiente | N.RAD. | 20264100016232 |
| TIPO | Rv. Solicitud o Reclamo d | MOTIVO | Reclamo/Solicitud | | |
| ATENDIDO POR | SOPESA\BACK-5 | REVISOR | | | |
| FEC.SOLICITUD | 25/05/2026 16:06 | FEC. REVISIÓN | | VAL. REVISIÓN | |
| COMENTARIOS | RECLAMO (102) MES DE ABRIL 2026 // CLIENTE HIZO UN ABNO DE 400.000 EL DIA 22 DE MAYO 2026 Y NO SE LE ENTREGA FACTURA PROMEDIO PORQUE EL AREA DE CARTERA DIO PLAZO HASTA EL DIA 29 DE MAYO | | | | |

OBSERVACIÓN

MEDIDORES, ÚLTIMOS CONSUMOS Y PROCESOS DEL CLIENTE

| Medidor | Ent | Dec | Fact | Imi/mx | T.Pal 1 | T.Pal 2 | Bornera1 | Bornera2 | Lectura | Observación | Con. Prom. |
|---------------------|-----|-----|------|--------|---------|---------|----------|----------|---------|-------------|------------|
| 002000141968-UNI-A1 | 6 | 3 | 1 | 15/80 | 1742667 | 1742666 | 03096 | | | | 128 |

| Tipo Lectura | Fecha Lectura | Consecutivo | Lectura Tomada | Lectura Facturada | Consumo Facturado | Consumo Promedio | Solución Crítica | Observación de Lectura |
|--------------|---------------|-------------|----------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|---------------------------|
| A1 | 01/05/26 | 232 | 1986 | 1986 | 1096 | 128 | CLT | |
| A1 | 01/04/26 | 231 | 890 | 890 | 500 | 128 | MOD | |
| A1 | 01/03/26 | 230 | 390 | 390 | 264 | 128 | CLT | |
| A1 | 01/02/26 | 229 | 126 | 126 | 193 | 128 | CLT | +:CAMBIO DE MEDIDOR (AUT) |
| A1 | 01/01/26 | 228 | | 999933 | | 128 | | +:CAMBIO DE MEDIDOR (AUT) |

| Número Proceso | Descripción | Estado | Fecha Sol | Fecha Fin |
|----------------|---|------------|------------|------------|
| 5998288 | Ajuste con Verificación (KWh - \$xTarifa) | Tramite | 25/05/2026 | |
| 5998285 | Recibo de Abono | Finalizado | 25/05/2026 | 25/05/2026 |
| 5998266 | Recibo de Abono | Finalizado | 25/05/2026 | 25/05/2026 |
| 5997800 | Reconexión del Servicio | Finalizado | 22/05/2026 | 22/05/2026 |
| 5997790 | Abono por Conceptos | Finalizado | 22/05/2026 | 22/05/2026 |
| 5997631 | Información al Cliente | Finalizado | 21/05/2026 | 22/05/2026 |
| 5994263 | Ajuste de Periodos o Ajuste Inmediatos | Finalizado | 05/05/2026 | 05/05/2026 |
| 5990728 | Revisiones Previas | Finalizado | 22/04/2026 | 27/04/2026 |
| 5960117 | Revisiones Previas | Finalizado | 30/01/2026 | 22/04/2026 |
| 5960110 | Revisiones Previas | Finalizado | 30/01/2026 | 30/01/2026 |
| 5960107 | Revisiones Previas | Finalizado | 30/01/2026 | 30/01/2026 |
| 5958948 | Revisión de perdidas | Finalizado | 27/01/2026 | 21/01/2026 |
| 5900390 | Revisión de perdidas | Finalizado | 26/06/2025 | 25/06/2025 |
| 2008346 | Recibo de Abono | Finalizado | 11/05/2022 | 11/05/2022 |
| 1801096 | Abono por Conceptos | Finalizado | 02/09/2020 | 02/09/2020 |
| 1783763 | Abono por Conceptos | Finalizado | 15/07/2020 | 15/07/2020 |
| 1765146 | Abono por Conceptos | Finalizado | 22/05/2020 | 22/05/2020 |
| 1593249 | Duplicado | Finalizado | 13/11/2018 | 13/11/2018 |
| 2765 | OTRAS INCONFORMIDADES | Finalizado | 08/07/2010 | 30/07/2010 |



Al contestar cite estos datos:

Radicado No: *20264000031461*

San Andrés, Islas Fecha: 16-06-2026

Señora
MELANNY JISSELTORRES ESCOBAR
Código de suscriptor No.534043
Ruta: 03 3040 0805
Dirección: Bar Back Road P Baja/J Comunit Ami
Email:
Teléfono: 3180760077
San Andrés, Isla

Ref.: Su oficio 20264100016232 del Lunes, 25 de Mayo de 2026

Asunto: Citación.

Cordial saludo señor Melanny Jissel,

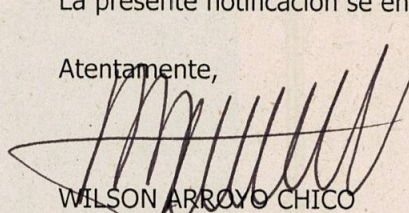
Sírvase presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de esta comunicación, a fin de que sea notificado de la decisión administrativa por medio de la cual se resuelven descargos administrativos radicados el día de 25 de mayo de del 2026.

En caso de no presentarse para efectos de surtir la notificación personal, ésta se realizará mediante la notificación por aviso.

Las notificaciones se realizarán en la instalación ubicada en la oficina de atención al cliente Avenida Providencia No. 4-135 (diagonal antiguo Mini rey), en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 01:00 p.m. a 04:30 p.m.

La presente notificación se entenderá surtida el día de recibo del presente oficio.


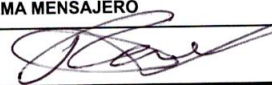
Atentamente,



WILSON ARROYO CHICO
Director Comercial

Elaboró: Nelfa Villanueva
Revisó: Yuranis Reinoso

Transmitimos buena energía

| | | | | | | | |
|--|----------------------------|-------------------------------------|-------------------|------------------------|-------|------|-------|
|  sopesa <small>SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGIA DE SAN ANDRES Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P. NIT. 827.800.108-7</small> | GESTIÓN DOCUMENTAL | | CODIGO: FT-GDC-15 | | | | |
| | CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN | | VERSIÓN: 001 | | | | |
| | | FECHA: 25 DE ABRIL 2025 | | PAGINA 1 DE 1 | | | |
| CODIGO SUScriptor RAD SALIDA | | 534043 | | | | | |
| | DIA | MES | AÑO | HORA | | | |
| 400003146 | 16 | 06 | 2026 | | | | |
| VISITA N° 1 | | DIA | MES | AÑO | HORA | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | B | C | D | 19 | 06 | 2026 | 9:45 |
| VISITA N° 2 | | DIA | MES | AÑO | HORA | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | B | C | D | 22 | 06 | 2026 | 10:30 |
| VISITA N° 3 | | DIA | MES | AÑO | HORA | | |
| A | B | <input checked="" type="checkbox"/> | D | 23 | 06 | 2026 | 10:45 |
| VISITA N° 4 | | DIA | MES | AÑO | HORA | | |
| A | B | C | D | | | | |
| VISITA N° 5 | | DIA | MES | AÑO | HORA | | |
| A | B | C | D | | | | |
| CAUSALES | | | | | | | |
| A. USUARIOS NO ENCONTRADO | | | | C. SE REHUSA A RECIBIR | | | |
| B. USUARIOS DE VIAJE | | | | D. OTROS | | | |
| FIRMA MENSAJERO | | DIA | MES | AÑO | HORA | | |
|  | | 23 | 06 | 2026 | 11:30 | | |

20264000031461



Al contestar cite estos datos:

Radicado No: *20264000031461*

San Andrés, Islas Fecha: 16-06-2026

Señora
MELANNY JISSELTORRES ESCOBAR
Código de suscriptor No.534043
Ruta: 03 3040 0805
Dirección: Bar Back Road P Baja/J Comunit Ami
Email:
Teléfono: 3180760077
San Andrés, Isla

Ref.: Su oficio 20264100016232 del Lunes, 25 de Mayo de 2026

Asunto: (102) Inconformidad con el Consumo o Prod. Facturado.

Cordial saludo señora Melanny Jissel,

En atención a la reclamación de la referencia, en la cual expone, "(...) Por lo anterior, solicito respetuosamente:

- 1. La revisión detallada del procedimiento realizado;*
- 2. La verificación de la supuesta firma y asistencia registrada en el acta.*
- 3. La corrección de la información errónea consignada en la novedad (...)",*

Nos permitimos dar respuesta bajo los siguientes términos:

Es de precisar que tanto el cliente como la empresa tiene derecho a que los consumos sean medidos de forma real, de igual manera el prestador deberá percibir un precio justo por el suministro de energía que se consume en el inmueble, así como lo señala la norma que rige la prestación de servicios públicos domiciliarios en su **Artículo 146**. *La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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.*

Como primera medida, verificando nuestro Sistema de Administración Comercial (SAC), se pudo observar que para el consumo del mes de marzo de 2026, presentó una desviación significativa con respecto al consumo histórico de los últimos 12 meses y fue liquidado y facturado por promedio individual (CPI), debido a que al momento de realizar la inspección técnica el día 09 de abril de 2026, la cual no fue atendida y no fue posible determinar la causa de dicho periodo. En razón a ello, posterior al proceso de facturación, la empresa procederá a realizar la visita técnica del caso, indicándole que existen **381 kWh** pendientes por facturar y que se encuentran en proceso de investigación, información que se le notifico bajo oficio 20264200019311 de fecha 20 de abril de 2026, así mismo, se le indico que,

Transmitimos buena energía

20264000031461

para el 24 de abril de 2026, se reprogramaría nuevamente la visita técnica entre las 01:30 pm y 02:00 pm, oficio que recibió la señora Melanny Torres.

De manera que el 24 de abril de 2026, según lo establecido en el acta donde no se encontraron anomalías en la revisión y que el medidor funciona de manera correcta. Siendo así, la empresa procedió a cargar los kilovatios-hora dejados de facturar y consumidos por el cliente en la factura correspondiente al consumo de abril de 2026, que fue expedida en mayo de 2026, información que fue notificada bajo el radicado No. 20264200021501 de fecha 28 de abril de 2026 y recibida por el señor Ronaldo Asís.

Ahora bien, de acuerdo a lo expuesto anteriormente, le indicamos que una vez realizado el proceso de liquidación de la factura para el mes de abril de 2026, se procedió a cargar dichos kilovatios-hora dejados de facturar, de manera que, se reflejarían en el consumo vigente (1096 kWh abril de 2026 = \$933.300), mas el cargue antes mencionados (381 kWh = \$248.500), tal como se evidencia en la imagen adjunta.

| Detalle | | Empresa / Grp. Cartera | | No Aplica | | Nro. Proceso | | | |
|---------------|----------------------------|------------------------|----------|-------------------|-------------------|--------------|--------------|-----------|--|
| Código | Concepto | Nro. Proceso | Cantidad | Valor | Saldo Anterior | Tipo | Nro. Factura | Ind. Pago | |
| 26 | Consumo Período | | 1096 | 1,490,264 | 239,019 | E | FESE513836 | | |
| 51 | Impuesto Alumbrado Publico | | 0 | 35,990 | 9,561 | E | FESE513836 | | |
| 113 | Interes Alumbrado Publico | | | 6 | 0 | E | FESE513836 | | |
| 116 | Interes Moratorio | | | 159 | 0 | E | FESE513836 | | |
| 951 | Subsidio Subsistencia | | 187 | -174,291 | 0 | E | FESE513836 | | |
| 952 | Subsidio Tarifa 1,2,3 | | 613 | -418,728 | 0 | E | FESE513836 | | |
| TOTAL: | | | | \$ 933,300 | \$ 248,500 | | | | |

Ahora bien, con respecto a lo aludido en su escrito "En el reporte aparece que yo asistí y firme el día de la revisión realizada al medidor o instalación eléctrica; sin embargo, esto no es cierto, ya que ese día me encontraba trabajando y no estuve presente en el inmueble durante dicha visita", realizamos las respectivas investigaciones del caso y dentro del desarrollo de la presente, daremos respuesta clara, según la versión del técnico electricista que hizo la inspección en campo.

En este orden de ideas, le brindamos respuestas a sus peticiones:

1. *La revisión detallada del procedimiento realizado;*

Respuesta: Con base a su solicitud se realizó visita el día 24 de abril del 2026, bajo acta No. 200995 donde se indica lo siguiente: " Esta revisión es atendida por la señora melany Torres, el objetivo de la revisión es el de determinar el *incremento en el consumo de energía en el mes de marzo ya que tiene 381 kw/h pendientes por cobrar a lo que la usuaria informa que este incremento se dio porque la casa estaba desocupada y solo hasta hace 1 mes fue habitada y están viviendo varias personas lo que genera el incremento, por eso expresa que esta de acuerdo que se le haga cobro del consumo de energía en la próxima que factura.*"

Asi mismo, el día 26 de mayo del 2026, nuevamente se visita el inmueble bajo acta No. 202644 donde se indica " *Se llega al inmueble para realizar la revisión por inconformidad en el consumo facturado, se llega al inmueble se procede a realizar pruebas de cargas encendido/apagado y se evidencia que usuario presenta una fuga 1.05 amp en las instalaciones eléctricas internas de la vivienda, se le informe a*

Transmitimos buena energía

20264000031461

usuario y nos manifiesta llamar a su electricista de confianza para normalizar las instalaciones internas de la vivienda, se le informa a usuario sobre la proyección de su consumo que por día esta consumiendo 36.3 kw/día y por los 30 días calendario seria aproximadamente 1090 kwh al finalizar mes, se le informa a usuario realizar uso racional de energía. Usuario manifiesta estar conforme con la revision y información suministrada por los técnicos. Se toma lectura actual activa 2931 kwh y una carga 4.42 kw."

Por lo anteriormente expuesto en las visitas realizadas al inmueble se adjunta las actas para su verificación.

2. La verificación de la supuesta firma y asistencia registrada en el acta.

Respuesta: La información relatada por el técnico electricista, indica que la señora Melanny Torres fue en primera instancia la que atendió la parte inicial de la inspección técnica, pero antes de finalizar, manifestó que tenía que marcharse. Que en procura de finalizar en debida forma el procedimiento que se llevaba a cabo, en el inmueble estaba una tercera persona, a la que se le consultó si podía firmar el acta y según la versión del técnico electricista, esta tercera persona aceptó firmar, pero no a nombre propio, si no que podía firmar "por". Es decir, utilizando el nombre de la señora Melanny Torres. En este caso, solo podemos indicar que esta versión, únicamente puede ser contrastada por esta tercera persona, y de la cual se desconocemos su identidad (seguramente la señora Melanny Torres puede tener mayor información del caso, dado que la persona quedó dentro del inmueble, por lo que entendemos tiene autorización para permanecer allí o hace parte de su círculo familiar).

3. La corrección de la información errónea consignada en la novedad.

Respuesta: Ante su solicitud, se procedió a realizar visita técnica el día 26 de mayo de 2026, la cual quedó consignada en el acta No. 202644, de la siguiente manera:

"Se llega al inmueble para realizar la revisión por inconformidad en el consumo facturado, se llega al inmueble se procede a realizar pruebas de cargas encendido/apagado y se evidencia que cliente presenta una fuga 1,05 amperios, en las instalaciones eléctricas internas de la vivienda, se le informe al cliente y nos manifiesta llamar a su electricista de confianza para normalizar las instalaciones internas de la vivienda. Cliente manifiesta estar conforme con la revisión e información suministrada por los técnicos. Se verifica lectura actual activa 2931 kWh y una carga 4,42 kW'.

Al analizar las observaciones de la visita en sitio, encontramos que existe secuencia en las lecturas registradas por el sistema de medida (2931 kWh que en relación a la lectura tomada el día 1 de mayo de 1986 kWh, este servicio lleva consumidos 945 kWh en 25 días con una proyección de 1134 kWh), y que los resultados son acorde, lo que garantiza que el sistema de medida se encuentra funcionando en óptimas condiciones y que los consumos liquidados son la estricta diferencia de lectura registrado por el mismo, es decir, que el consumo depende exclusivamente del uso dado a la energía eléctrica, por tal motivo se le recomienda hacer uso razonable de sus electrodomésticos.

Por último, al verificar nuestra base de datos, se evidenció que el día 22 de abril de 2026, se expidió una factura correspondiente a un abono por valor de \$400.000, quedando un saldo en mora por valor de \$771.880. Dicho saldo se encuentra sujeto a un acuerdo verbal previamente establecido. En caso de que el cliente así lo desee y una vez sea notificado, le recomendamos acercarse a la empresa con el fin de expedir una nueva factura conforme al abono pactado, es to con el fin de que pueda quedar a paz y salvo con su obligación, antes de expedir la próxima factura.

Transmitimos buena energía

20264000031461

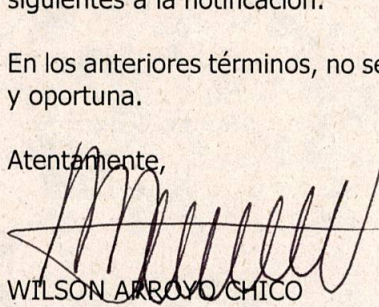
Una vez efectuadas todas las verificaciones técnicas, operativas y administrativas correspondientes a su reclamación, se concluye que el servicio, el equipo de medición y la facturación asociada se encuentran en correctas y óptimas condiciones de funcionamiento, no evidenciándose errores ni inconsistencias que ameriten modificación alguna, por consiguiente, se confirma en su integridad la facturación del mes de abril de 2026, toda vez que los consumos se calcularon de acuerdo a lo establecido en la Ley 142 de 1994.

Para SOPESA S.A. ESP., es grato atender los requerimientos presentados por los clientes del servicio.

Sea el momento oportuno de informarle al CLIENTE y/o Suscriptor (a) que, contra la decisión administrativa tomada mediante la reclamación interpuesta en la Oficina de Atención al Cliente, cabe la interposición de los recursos mediante reposición ante esta empresa y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, que deberán formularse dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la notificación.

En los anteriores términos, no se accede a su reclamación, dándose de esta manera respuesta completa y oportuna.

Atentamente,



WILSON ARROYO CHICO
Director Comercial

Anexo: Acta de revisión N° 200995-202644

Elaboró: Nelfa Villanueva
Revisó: Yuranis Reinosá.

Transmitimos buena energía



SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGIA SAN ANDRES Y PROVIDENCIA
S.A.E.S.P NIT 827.000.108-7

CODIGO:
FT-GFA-04
VERSION:
VERSION:001
FECHA:
FECHA: 28 DE AGOSTO DE 2023
PAGINA 1 DE 1

ACTA REVISION TECNICA

DATOS BASICOS

| | | | | | | |
|-----------|------------------------------------|-------------|----------|--------------|-------------|------------|
| FECHA | 26 de Mayo de 2026 | HORA INICIO | 13:50:26 | HORA FINAL | 15:09:51 | |
| CODIGO | 534043 | ACTA | 202644 | PROCESO | 534043 | |
| NOMBRE | LUIS ALBERTO DE AVILA OROZCO | | USO | Residencial | CICLO | 3 |
| DIRECCION | BAR BACK ROAD P BAJA/J COMUNIT AMI | | RUTA | 3040 | TELEFONO | 3152458299 |
| CIUDAD: | SAN ANDRES | CORREO | | ENTREGA ACTA | ELECTRONICO | |

DATOS TECNICOS

| | | | |
|-------------|---------------------|--------|-------------------|
| DEPENDENCIA | ATENCION AL CLIENTE | MOTIVO | RECLAMO/SOLICITUD |
| CIRCUITO | NATANIA | ESTADO | ACTIVO |
| N. TENSION | 1 | CAUSA | ORDEN REVISION |
| CARGA | 4.42 | | |

INFORMACION DEL MEDIDOR

| | | | | | | | |
|-----------|--------------------|-------------------|------------------|---------|------|---------|-----------|
| ESTADO | SERIE | LECTURA ACTIVA | LECTURA REACTIVA | TRAFO | CAJA | BREAKER | ACOMETIDA |
| INSTALADO | 2000141968 | 2931.00 | 354.00 | TRSF441 | 3624 | 1x50 | 1x8+8 |
| ESTADO | LONGITUD ACOMETIDA | CALIBRE CONDUCTOR | TC'S | | | TP'S | FM |
| INSTALADO | 28 | 8 | | | | | |

SELLOS

| | | | | | |
|--------|-----------|---------------|--------|-----|-----|
| ACCION | UBICACION | TIPO DE SELLO | SERIAL | USO | RET |
| | | | | | |

CENSO DE CARGA

| | | | | |
|--|----------|--------------|---------------------|------------------------------|
| ELECTRODOMESTICO | CANTIDAD | POTENCIA (W) | HORA DE USO/DIA (h) | CONSUMO DE ENERGIA (kWh/MES) |
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.00 |
| CONSUMO TOTAL DE ENERGIA kWh/MES (30 DIAS) | | | | 0.00 |

PRUEBAS DEL MEDIDOR

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-------------|------|-----------|------|--------|-------------|-------|-------------|-----|---------|-----|------|------|------|
| | I.R. | I.S. | I.T. | V.R. | V.S. | V.T. | GIROS | CTE MEDIDOR | T-R | T-S | T-T | FP-R | FP-S | FP-T |
| C.B | | | | | | | | | | | | | | |
| C.A | | | | | | | | | | | | | | |
| kW | kW Medidor: | | kW carga: | | %Error | Kw Medidor: | | kW Carga: | | % Error | | | | |

MATERIALES

| | | |
|--|----------|-------------------|
| MATERIAL UTILIZADO | CANTIDAD | DIAGRAMA UNIFILAR |
| SE LE HIZO SABER AL USUARIO QUE TIENE EL DERECHO A SER ASESORADO(A) POR UN TECNICO ELECTRICISTA O DE CUALQUIER PERSONA QUE LE ASISTA COMO TESTIGO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ART. 31 DEL DECRETO 1842 DEL 91 Y QUE PARA ELLO DISPONE DE QUINCE (15) MINUTOS PARA QUE ESTA PERSONA SE HAGA PRESENTE. | SI | |
| LA VISITA FUE ATENDIDA POR EL SEÑOR (A) cesar González viana CON C.C. 18003609 Y EN CALIDAD DE Arrendatario SE LE INFORMO SOBRE LOS MOTIVOS DE LA REVISION. | | |
| OBSERVACION | | |
| <p>Se llega al inmueble para realizar la revisión por inconformidad en el consumo facturado, se llega al inmueble se procede a realizar pruebas de cargas encendido/apagado y se evidencia que usuario presenta una fuga 1.05 amp en las instalaciones eléctricas internas de la vivienda, se le informe a usuario y nos manifiesta llamar a su electricista de confianza para normalizar las instalaciones internas de la vivienda, se le informa a usuario sobre la proyección de su consumo que por día esta consumiendo 36.3 kw/día y por los 30 días calendario sería aproximadamente 1090 kwh al finalizar mes, se le informa a usuario realizar uso racional de energía.</p> <p>Usuario manifiesta estar conforme con la revision y información suministrada por los técnicos.</p> <p>Se toma lectura actual activa 2931 kwh y una carga 4.42 kw.</p> | | |

FIRMAS

| | | | |
|---------|------------------------------|---------|------------------------------|
| | | | |
| REVISOR | MAICOL ANTONIO ESCOLAR RAMOS | ATENDIO | cesar González viana |
| TESTIGO | | USUARIO | LUIS ALBERTO DE AVILA OROZCO |
| CEDULA | 1123620525 | CEDULA | 18003609 |
| | | CEDULA | |



SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGIA SAN ANDRES Y PROVIDENCIA
S.A.E.S.P NIT 827.000.108-7

CODIGO:
FT-GFA-04
VERSION:
VERSIÓN:001
FECHA:
FECHA: 28 DE AGOSTO DE 2023
PAGINA 1 DE 1

ACTA REVISION TECNICA

DATOS BASICOS

| | | | | | | |
|-----------|------------------------------------|-------------|----------|--------------|-------------|------------|
| FECHA | 24 de Abril de 2026 | HORA INICIO | 13:11:51 | HORA FINAL | 13:23:38 | |
| CODIGO | 534043 | ACTA | 200995 | PROCESO | 534043 | |
| NOMBRE | LUIS ALBERTO DE AVILA OROZCO | | USO | Residencial | CICLO | 3 |
| DIRECCION | BAR BACK ROAD P BAJA/J COMUNIT AMI | | RUTA | 3040 | TELEFONO | 3180760078 |
| CIUDAD: | SAN ANDRES | CORREO | | ENTREGA ACTA | ELECTRONICO | |

DATOS TECNICOS

| | | | |
|-------------|-------------|--------|---------------------|
| DEPENDENCIA | FACTURACION | MOTIVO | CRITICA FACTURACION |
| CIRCUITO | NATANIA | ESTADO | |
| N. TENSION | 1 | CAUSA | EXCESO DE CONSUMO |
| CARGA | 2 | | |

INFORMACION DEL MEDIDOR

| ESTADO | SERIE | LECTURA ACTIVA | LECTURA REACTIVA | TRAFO | CAJA | BREAKER | ACOMETIDA |
|-----------|--------------------|-------------------|------------------|---------|------|---------|-----------|
| INSTALADO | 2000141968 | 1695.00 | | TRSF441 | 6373 | 1 x 50 | aerea |
| ESTADO | LONGITUD ACOMETIDA | CALIBRE CONDUCTOR | TC'S | TP'S | FM | | |
| INSTALADO | 22 | 1 x 8 + 8 | 0 | 0 | 1 | | |

SELLOS

| ACCION | UBICACION | TIPO DE SELLO | SERIAL | USO | RET |
|--------|-----------|---------------|--------|-----|-----|
| | | | | | |

CENSO DE CARGA

| ELECTRODOMESTICO | CANTIDAD | POTENCIA (W) | HORA DE USO/DIA (h) | CONSUMO DE ENERGIA (kWh/MES) |
|--|----------|--------------|---------------------|------------------------------|
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.00 |
| CONSUMO TOTAL DE ENERGIA kWh/MES (30 DIAS) | | | | 0.00 |

PRUEBAS DEL MEDIDOR


| | I.R. | I.S. | I.T. | V.R. | V.S. | V.T. | GIROS | CTE MEDIDOR | T-R | T-S | T-T | FP-R | FP-S | FP-T |
|-----|-------------|------|-----------|------|--------|-------------|-------|-------------|-----|---------|-----|------|------|------|
| C.B | | | | | | | | | | | | | | |
| C.A | | | | | | | | | | | | | | |
| KW | kW Medidor: | | kW carga: | | %Error | Kw Medidor: | | kW Carga: | | % Error | | | | |

MATERIALES

| MATERIAL UTILIZADO | CANTIDAD | DIAGRAMA UNIFILAR |
|--|----------|-------------------|
| SE LE HIZO SABER AL USUARIO QUE TIENE EL DERECHO A SER ASESORADO(A) POR UN TECNICO ELECTRICISTA O DE CUALQUIER PERSONA QUE LE ASISTA COMO TESTIGO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ART. 31 DEL DECRETO 1842 DEL 91 Y QUE PARA ELLO DISPONE DE QUINCE (15) MINUTOS PARA QUE ESTA PERSONA SE HAGA PRESENTE. | SI | |
| LA VISITA FUE ATENDIDA POR EL SEÑOR (A) Melanie torres CON C.C. 1123635843 Y EN CALIDAD DE Propietario SE LE INFORMO SOBRE LOS MOTIVOS DE LA REVISION. | | |
| OBSERVACION | | |
| Esta revisión es atendida por la señora melany Torres, el objetivo de la revisión es el de determinar el incremento en el consumo de energía en el mes de marzo ya que tiene 381 kw/h pendientes por cobrar a lo que la usuaria informa que este incremento se dio porque la casa estaba desocupada y solo hasta hace 1 mes fue habitada y están viviendo varias personas lo que genera el incremento, por eso expresa que esta de acuerdo que se le haga cobro del consumo de energía en la próxima que factura | | |

FIRMAS

| | | | | | | | |
|---------|--------------------------------|---------|----------------|---------|--|---------|------------------------------|
| | | | | | | | |
| REVISOR | ROBINSON RAFAEL CASTILLO ALVIS | ATENDIO | Melanie torres | TESTIGO | | USUARIO | LUIS ALBERTO DE AVILA OROZCO |
| CEDULA | 18008386 | CEDULA | 1123635843 | CEDULA | | CEDULA | |

| | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: FT-GAC-13 |
| | | VERSIÓN: 001 |
| | NOTIFICACIÓN POR AVISO | FECHA: 11 DE AGOSTO DE 2023 |
| | | PAGINA 1 DE 1 |

AVISO No. 011

En la Isla de San Andrés, siendo el (los) 24 día (s) del mes de junio del año 2026, el suscrito Director Comercial de la **SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P. "SOPESA S.A E.S.P,"** ante la imposibilidad de llevar a cabo notificación personal del acto administrativo que en el cuadro siguiente se relaciona, de lo cual se deja expresa constancia en el expediente respectivo, procede a realizar **NOTIFICACIÓN SUBSIDIARIA POR AVISO,** remitiendo COPIA ÍNTEGRA DEL ACTO ADMINISTRATIVO, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, poniendo en conocimiento del interesado, su representante, apoderado o persona debidamente autorizada, de la decisión adoptada:

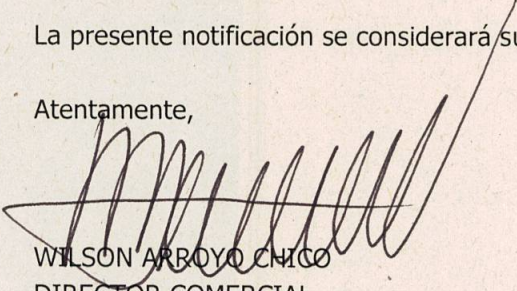
| ITEM | COD. SUScriptor | NOMBRE DEL PETICIONARIO | ACTO ADMINISTRATIVO QUE SE NOTIFICA | FECHA DEL ACTO |
|------|-----------------|-------------------------------|-------------------------------------|----------------|
| 1 | 534043 | MELANNY JISSEL TORRES ESCOBAR | 20264000031461 | 16/06/2026 |

Se advierte al interesado con fundamento en el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que contra esta decisión procede recurso de reposición ante la Empresa y, en subsidio de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El (los) recurso(s) deberán interponerse por escrito ante SOPESA S.A.E.S.P., dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación por **AVISO**.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso.

Atentamente,


 WILSON ARROYO CHICO
 DIRECTOR COMERCIAL
 SOPESA S.A. E.S.P.

FIJADO

24 JUN 2026

DESFIJADO

02 JUL 2026



sopesa
 SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGIA DE
 SAN ANDRES Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P.
 NIT: 877.896.198-7

GESTIÓN DOCUMENTAL

CODIGO: FT-GDC-15

VERSIÓN: 001

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN

FECHA: 25 DE ABRIL 2025

PAGINA 1 DE 1

CODIGO SUSCRIPTOR RAD SALIDA

534043

DIA

MES

AÑO

HORA

4000031461

24

06

2026

VISITA N° 1

DIA

MES

AÑO

HORA

A

B

C

D

24

06

2026

10:20

VISITA N° 2

DIA

MES

AÑO

HORA

A

B

C

D

VISITA N° 3

DIA

MES

AÑO

HORA

A

B

C

D

VISITA N° 4

DIA

MES

AÑO

HORA

A

B

C

D

VISITA N° 5

DIA

MES

AÑO

HORA

A

B

C

D

CAUSALES

A. USUARIOS NO ENCONTRADO

C. SE REHUSA A RECIBIR

B. USUARIOS DE VIAJE

D. OTROS

FIRMA MENSAJERO

DIA

MES

AÑO

HORA

24

06

2026

11:30