

Bogotá D.C, 26 de mayo de 2026

Consecutivo: 220268003400

Señores:

**EMPRESA DE GAS Y ENERGIA SIGLO XXI**

Bernardo López Garaviz

Gerente

Carrera 9 No. 3 -03

La Primavera - Vichada

**Asunto:** Fallas reiteradas en la red eléctrica.

Cordial Saludo.

Yo, **DIANA PATRICIA GALINDO**, en representación de **AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA.**, empresa identificada con NIT: 900.548.102-0, en calidad de usuario del servicio público de energía, y en uso del derecho a la petición consagrado en el **artículo 23 de la Constitución Política de Colombia**, me permito presentar **Derecho de Petición**, de acuerdo con los siguientes:

#### HECHOS:

**Primero:** La organización **AZTECA** en Colombia, es la encargada de operar le Red Nacional de Fibra Óptica, que fue establecida en virtud del Contrato de Aporte 437 de 2011 celebrado con el Fondo de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, con el fin de dotar al país de una infraestructura fundamental para llevar servicios públicos de comunicaciones de banda ancha a lugares que no contaban con los beneficios de estas tecnologías.

**Segundo:** Este proyecto hace parte de una de las estrategias principales del Programa Vive Digital del Gobierno Nacional y su objetivo principal es planear, diseñar, instalar, poner en servicio, administrar, operar y mantener una red de transporte óptico que conecte al menos setecientos ochenta y ocho (788) municipios, para facilitar el acceso de diversos usuarios a los servicios públicos de telecomunicaciones a cargo del Estado.

**Tercero:** Que los servicios de telecomunicaciones prestados a través de las redes de fibra óptica administradas por **AZTECA** en Colombia tienen la connotación de servicios esenciales, de conformidad con el Decreto Presidencial 555 de 2020, por lo que debe procurarse su prestación eficiente e ininterrumpida.

**Cuarto:** En el caso en concreto de la zona atendida por la electrificadora, se han presentado interrupciones recurrentes en la prestación del servicio de telecomunicaciones, ocasionados por cortes en el suministro del servicio de energía eléctrica que alimenta los equipos instalados en los diferentes nodos del departamento, viéndose de esta manera interrumpida la prestación del servicio a los usuarios, produciéndose así afectaciones tanto a estos como a la nuestra compañía.

Durante lo corrido del 2026, hemos presentados interrupciones de servicios que se soportan con el informe técnico que acompaña este derecho de petición en los municipios que se relacionan a continuación:

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	2025											2026				Total general
		febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	marzo	abril	
VICHADA	LA PRIMAVERA	4	8	15	19	12	17	15	18	17	6	7	6	7	6	23	193

**Quinto:** Aunado a lo anterior, teniendo en cuenta los diseños implementados a nivel eléctrico en cada uno de nuestros nodos, en donde se utilizan y configuran diferentes equipos para la prestación del servicio de conectividad, se han identificado que dada las fluctuaciones en el servicio de energía, equipos tales como: rectificadores, dispositivos de protección contra sobretensiones (DPS), fuentes de alimentación ininterrumpidas (UPS) y bancos de baterías, están presentando fallas recurrentes, lo que genera un impacto económico relevante para la compañía.

Ahora bien, siendo el servicio de comunicaciones de vital importancia para el desarrollo académico, laboral y comercial para nuestros clientes, para nuestra empresa es prioridad mantener un nivel alto de calidad y continuidad de nuestros servicios a los usuarios, por lo que, de manera atenta solicitamos se proceda a la siguiente:

#### **PETICIÓN:**

**Primero:** Cumplir con la función social establecida en el artículo 11 de la Ley 142 de 1994, citada a continuación:

**“ARTÍCULO 11. FUNCIÓN SOCIAL DE LA PROPIEDAD EN LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.** Para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen las siguientes obligaciones:

*11.1. Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros”. (Destacado fuera de texto original).*

*11.6. Facilitar el acceso e interconexión de otras empresas o entidades que prestan servicios públicos, o que sean grandes usuarios de ellos, a los bienes empleados para la organización y prestación de los servicios.*

**Segundo:** Que nos sea comunicado el término legal con el que cuenta la empresa electrificadora para solucionar las fallas presentadas en el servicio de energía eléctrica, y se establezca un plan de mejora que permita mitigar este tipo de eventos.

**Tercero:** Que, en consecuencia, se dé aplicación a lo establecido en el artículo 137 de la ley citada anteriormente, que prescribe:

**“ARTÍCULO 137. REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

*137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa. (...)”*

*“(...) 137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas <sic> el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas <sic> el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.*

*La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.*

*No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa”.*

De acuerdo con la norma citada, solicitamos que se hagan los ajustes de los consumos facturados cuando se presenten fallas en el servicio de energía eléctrica, como quiera que a la fecha no hemos visto reflejado descuento o compensación alguna por este concepto en las facturas correspondientes.

**Cuarto:** Que teniendo en cuenta el carácter social del Proyecto Nacional de Fibra Óptica, y de acuerdo a lo expuesto en el numeral primero y segundo de los hechos de este escrito, se brinde una atención preferente por parte de la electrificadora a las fallas del servicio de energía que puedan presentarse en la zona, de tal forma que se permita llevar a cabo la prestación de los servicios de comunicaciones a nuestro cargo de manera óptima y eficiente.

**Quinto:** Que nos sea brindado un contacto directo con personal de la entidad, a fin de poder establecer comunicación directa cuando surjan este tipo de inconvenientes, así como líneas o medios de atención eficientes para el escalamiento y la atención a fallas.

**Sexto:** Que se disponga de una mesa técnica entre personal técnico de la eléctrica con el personal de **AZTECA**, que permita identificar soluciones o planes de mejora.

**Séptimo:** Que se responda el presente comunicado en términos y forma estipulados en la Ley 1755 de 2015 y en la Ley 142 de 1994.

#### **NOTIFICACIONES:**

Recibo de notificaciones en los siguientes correos electrónicos:

- [aztecomunicaciones@azteca-comunicaciones.com](mailto:aztecomunicaciones@azteca-comunicaciones.com)
- [infraestructuraazteca@azteca-comunicaciones.com](mailto:infraestructuraazteca@azteca-comunicaciones.com)

*Diana Galindo*  
**DIANA PATRICIA GALINDO**  
Gerente Calidad, Seguridad de Red e Infraestructura  
**AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA**

#### **Anexos:**

- 30042026- Informe fallas AC (Siglo XXI)

#### **Copia:**

- Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) - Edificio Cusezar int 2, Ac 116 #7-15, Bogotá.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia - Edificio Manuel Murillo Toro; Carrera 8 entre Calles 12A y 12B; Bogotá.
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Cra. 18 #84 - 35, Bogotá.
- Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) - Carrera 13 n.º 27-00, piso 3, Bogotá.
- Ministerio de Minas y Energía - Calle 43 # 57 -31, Can, Bogotá.