



Código validación comunicación: a4bf3

Número de expediente: 2026000313E

Código de validación expediente: f2ef8

Código Dependencia: 3201

Acceso: Reservado (), Público (x), Clasificado ()

Señores

**Empresa de Servicios Públicos**

SIGLO XXI E.I.C.E. E.S.P.

contactenos@empresasigloxxi.gov.co

Carrera 9 N° 3-03 Barrio Divino Niño

La Primavera, Vichada

Asunto: Traslado por competencia de la petición MME 1-2026-025216

Cordial saludo,

Mediante escrito con radicado MME 1-2026-025216, Diana Pactricia Galindo, en representación de AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA., solicita:

***“(...) Primero: Cumplir con la función social establecida en el artículo 11 de la Ley 142 de 1994 (...)***

***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 (...)***

***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***

---

**Ministerio de Minas y Energía**

Dirección: Calle 43 No.57 - 31, CAN, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 2200300

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 910180



**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.”**

Al respecto, le informamos que el Ministerio de Minas y Energía no es la entidad competente para atender la solicitud presentada por el peticionario; por lo que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, subrogado por la Ley 1755 de 2015, procedemos, de manera atenta y respetuosa, a remitir la petición en referencia para su conocimiento y trámite.

Lo anterior, considerando que el asunto podría corresponder a su ámbito de competencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 142 de 1994, la cual señala que:

*“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. (...)”*

Solicitamos respetuosamente que se evalúe la solicitud elevada por el ciudadano y, en caso de considerarlo procedente, se adelanten las actuaciones co-



respondientes dentro del marco de sus competencias institucionales, con el fin de brindar una respuesta oportuna al peticionario.

De esta manera, reiteramos el compromiso por parte del Ministerio de Minas y Energía es continuar con la formulación y adopción de políticas dirigidas al aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos para contribuir con el desarrollo económico y social del país.

Finalmente, le solicitamos remitir copia de la respuesta dada al peticionario respecto de la solicitud que se traslada al correo electrónico **[menergia@minenergia.gov.co](mailto:menergia@minenergia.gov.co)** referenciando el número de radicado de la presente comunicación.

Cordialmente,



Martha Stephanny Barreto Mantilla  
Profesional Especializado  
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del  
Sector Eléctrico Colombiano

Documento firmado electrónicamente amparado en las disposiciones referidas por la Ley 527 de 1999.

Copia a:

Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios (sspd) - ([sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)) - Carrera 18 No. 84-35 -

---

**Ministerio de Minas y Energía**

Dirección: Calle 43 No.57 - 31, CAN, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 2200300

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 910180



BOGOTÁ - D.C.

Radicado Padre: 1-2026-025216

Anexos: Radicado MME 1-2026-025216

Elaboró: Juan Sebastián Pachón Garzón

Revisó: María Del Pilar Castañeda Alfonso

Aprobó: Martha Stephanny Barreto Mantilla

---

**Ministerio de Minas y Energía**

Dirección: Calle 43 No.57 - 31, CAN, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 2200300

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 910180