

Santiago de Cali, 20 de mayo de 2026
603.20.1- 32673692

TRD 20.1

Señor(a)
MARLENY RIASCOS VALENCIA
Correo electrónico: fundacanvis@gmail.com - menergia@minenergia.gov.co
Teléfono: 3226458784
Santiago de Cali, Valle del Cauca

Contrato: 208979
Radicado: 32673692

Asunto: Respuesta a derecho de petición.

Hemos recibido su reclamación mediante escrito interpuesto el 29 de abril de 2026, mediante la cual expresa lo siguiente:

“Quiero interponer una queja a Emcali por mal manejo del servicio al cliente, hace más de 10 días estoy a oscuras porque me suspendieron el servicio supuestamente por un saldo que adeuda del mes pasado y la factura de este mes nunca me llegó para saber qué era lo que se debía, les suplique que revisaran que sin factura como hacia los pagos además me puse al día con el saldo del mes anterior y se negaron a reconectar el servicio por lo que tuve que buscar quien me ayudara a bajar la factura de internet y ponerme al día con todo cuando yo normalmente pago los últimos días del mes que recibo mi salario en calidad de docente. Ya pagados los servicios el día viernes de la semana pasada debía esperar una orden de reconexión que nunca hicieron y hoy que vuelvo a llamar me dicen que apenas la van a solicitar y que debo esperar a que la emitan y después de eso el servicio llegara en 48 horas lo que quiere decir que de aquí al viernes apenas llegaría me quede sin comida porque todo el frío del mes se me dañó y la verdura soy madre de 4 hijos y vivo sola con ellos y somos desplazados inscritos a la unidad de víctima y este atropello es una falta de respeto y empatía con los ciudadanos pobres de la ciudad. yo tengo menores de edad que estudian y no tenemos internet ni plata para recargas la dirección del domicilio donde arriendo es calle 62 - 4AN-122 barrio calima el número de contrato es 208979, gracias por su atención”

Al respecto le manifestamos lo siguiente:

La Ley 142 de 1994, que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios en su artículo 140, establece lo siguiente:

“El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Santiago de Cali, 20 de mayo de 2026
 603.20.1- 32673692

TRD 20.1

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento”.

Verificado nuestro sistema de información, se evidencia que, ante el estado de adeudo de 2 estados de cuenta para el servicio de energía, se generó de manera automática la orden de suspensión por concepto de no pago, tal y como se evidencia a continuación:

FACTURA DEL MES DE MARZO DE 2026, DEL SERVICIO DE ENERGÍA.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. Nit: 890.399.003-4 NESTOR ALONSO DELGADO FERNANDEZ C.C./Nit 14990685 CALI		DOCUMENTO EQUIVALENTE ELECTRONICO 13545263 CONTRATO 208979 TOTAL A PAGAR \$ 582,956.00 FECHA DE VENCIMIENTO Marzo 20-2026 FECHA DE EXPEDICION Marzo 10-2026 20:31:18																																											
Ruta 8006 3280 Ciclo 8 Mes Cuenta Marzo, 2026 Periodo Facturacion ENE 25 a FEB 24 Días Facturados 31 Estado de Cuenta No. 436871386		 No. Pago Electrónico 527443438																																											
ENERGIA 1 CUENTA(S) VENCIDA(S) : Su Servicio Será Suspendido 21 de MARZO																																													
Dir Instalación Uso Residencial Estrato 3 Consumo de energía activa No. Medidor M1 FIHP_19846274 Lectura Actual 48,651 Lectura Anterior 48,449 Diferencia 202 Consumo Actual 202 KWH		<table border="1"> <thead> <tr> <th>CONCEPTOS</th> <th>Cantidad</th> <th>Valor Unitario</th> <th>Valor Total</th> <th>Subsidio</th> <th>Total a Pagar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumo De Energía Activa</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Consumo Básico Hasta 173</td> <td>173.00</td> <td>758.95</td> <td>131,297.78</td> <td></td> <td>111,603.10</td> </tr> <tr> <td>Consumo Mayor Al Básico 29</td> <td>29.00</td> <td>758.95</td> <td>22,009.45</td> <td>-19,694.68</td> <td>22,009.45</td> </tr> <tr> <td>Interes de Mora (0.50%)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>702.56</td> </tr> <tr> <td>(-)Ajuste al Peso</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>.06</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>\$134,315.05</td> </tr> </tbody> </table>		CONCEPTOS	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Subsidio	Total a Pagar	Consumo De Energía Activa						Consumo Básico Hasta 173	173.00	758.95	131,297.78		111,603.10	Consumo Mayor Al Básico 29	29.00	758.95	22,009.45	-19,694.68	22,009.45	Interes de Mora (0.50%)					702.56	(-)Ajuste al Peso					.06	TOTAL					\$134,315.05
CONCEPTOS	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Subsidio	Total a Pagar																																								
Consumo De Energía Activa																																													
Consumo Básico Hasta 173	173.00	758.95	131,297.78		111,603.10																																								
Consumo Mayor Al Básico 29	29.00	758.95	22,009.45	-19,694.68	22,009.45																																								
Interes de Mora (0.50%)					702.56																																								
(-)Ajuste al Peso					.06																																								
TOTAL					\$134,315.05																																								

Como podemos observar en la factura del mes cuenta de marzo de 2026, se encontraba por valor de \$582,956, la cual debía pagarse hasta el 20 de marzo de 2026 o sería suspendido el servicio el día siguiente, es decir, el 21 de marzo de 2026.

Teniendo en cuenta que, el pago no fue efectuado antes de dicho término, se generó la orden de suspensión No. 59704913, del 24 de marzo de 2026

No obstante, se realiza el pago total de los montos adeudados el 18 de abril de 2026.

Pagos por Servicio Suscrito (fopa)					
Contrato					
Contrato	208979	Nombre		NESTOR ALONSO DELGADO FERNANDEZ	
Saldo Pendiente	277,839.00	Est. Cuenta Vencido		1	
Saldo a Favor	0.00	Productos con Saldo		4	
Pagos					
Cupón	Fecha de Pago	Entidad de Recaudo	Sucursal de Recaudo	Conciliación	Valor del Pago
529495979	18-04-2026	BANCO DE BOGOTA	PSE TUCOMPRA	232632	211,000.00
528679942	31-03-2026	BANCO DE BOGOTA	PSE TUCOMPRA	232614	372,900.00

Santiago de Cali, 20 de mayo de 2026
 603.20.1- 32673692

TRD 20.1

Motivo por lo cual, la orden No. 59704913, del 24 de marzo de 2026, fue suspendida, debido a que, el usuario realizó los pagos pendientes que dieron origen a dicha orden.

Ordenes de Trabajo	
Identificador:	59704913
Tipo de Trabajo:	6000 - ENERGIA - Suspension por no p
Sector Operativo:	9017 - DISICO S.A.
Fecha de Registro:	martes, 24 de marzo de 2026 9:43:22
Fecha Estimada de Ejecución:	miércoles, 25 de marzo de 2026 9:57:2
Ultima Reprogramación:	
Inicio de Ejecución:	martes, 05 de mayo de 2026 16:30:01
Causal de Legalización:	9851 - Sin Visita -Por Pago
Valor de la Orden:	0
Clasificación de la Orden:	
Numerador:	0 - 26061948
Estado :	8 - Cerrada
Unidad Operativa:	9273 - CONTRATISTA: DISICO S.A.
Fecha de Asignación:	martes, 24 de marzo de 2026 9:57:24
Fecha Máxima para Legalización:	sábado, 28 de marzo de 2026 9:57:24
Fecha de Legalización:	miércoles, 06 de mayo de 2026 9:52:2
Fin de Ejecución:	martes, 05 de mayo de 2026 16:30:01
Personal:	1354 - DIELMAN PENAGOS FERNANDEZ
Ubicación Geográfica:	76001 - CALI
Anula otra Orden:	N

Sin embargo, en aras de constatar lo acontecido en el predio, se envió al equipo de revisión del servicio de energía, los cuales elevaron el acta No. 134051, sobre el predio de contrato No. 208979, en la dirección Calle 62 # 4A – 122 Norte, la cual fue realizada el 14 de mayo de 2026, en la cual se obtuvo la siguiente información:

“medidor de energía conectado y con servicio, no ha sido suspendido. usuario dice que, era la cuchilla que estaba haciendo mal contacto, el mismo la unde un poco más y vuelve y queda con energía”

Registro fotográfico



Motivo por el cual, se evidencia que, el predio actualmente se encuentra con la correcta prestación del servicio de energía y que, el motivo de la ausencia del mismo, no se debía a la realización de algún tipo de corte o suspensión del servicio por parte de nuestra entidad sino a fallas en la red interna, la cual es responsabilidad del usuario.

Santiago de Cali, 20 de mayo de 2026
603.20.1- 32673692

TRD 20.1

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante recordar lo expuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes de Energía en su cláusula 19-, establece: OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO. 4. Realizar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares, cumpliendo el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas –RETIE y las normas que le modifiquen, amplíen o sustituyan.

Por lo tanto, En virtud de lo expuesto, EMCALI E.I.C.E ESP **accede** a su petición, en el sentido que, se brindó la información requerida al respecto de las manifestaciones elevadas por la peticionaria en su escrito, evidenciando que, nuestra entidad no realizó ningún tipo de suspensión, sino que, la ausencia del servicio eléctrico, se debió a fallas en la red interna del predio.

Contra la presente decisión no proceden los recursos de Ley, por tratarse de un trámite de carácter informativo. Ello en concordancia con el artículo 154 de Ley 142 de 1994, que dispone lo siguiente:

“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley”.

Seguiremos atentos a responder sus inquietudes y le reiteramos nuestro compromiso de continuar trabajando para garantizar el mejor servicio.

Cordialmente,


ETHEL WILMA RAMÍREZ ROJAS
Jefe de Unidad de Atención Escrita.

Proyectó: Carlos F. Pérez – Contratista.
Revisó: José Omar Barco – Contratista.

Santiago de Cali, 20 de mayo de 2026
603.20.1- 32673692

TRD 20.1