



Código validación comunicación: 14638

Código Dependencia: 3201

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

Señores

Azteca Comunicaciones

aztecacomunicaciones@azteca-comunicaciones.com

Carrera 9 No 99-02 Piso 9

Bogotá, D.C.

Asunto: Respuesta al peticionario MME 1-2026-025238

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud con radicado **MME 1-2026-025238**, en la cual manifestó:

*“(...) **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; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más 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 Calle 99 A No. 10 - 19 Piso 6º Bogotá D.C., Colombia Calle 99 A No. 10 - 19 Piso 6º Bogotá D.C., Colombia 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. (...)."

Al respecto le informamos que, este radicado fué trasladado a **ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P** bajo el radicado número **2-2026-023752**, como consta en el oficio dirigido al operador en mención, ya que el MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA no es la entidad competente para atender la solicitud realizada.

Finalmente, recordamos que el Ministerio de Minas y Energía tiene como misión: formular y adoptar de políticas dirigidas al aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos para contribuir con el desarrollo económico y social del país

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.

Radicado Padre: 1-2026-025238

Anexos: 1-2026-025238

Elaboró: Angie Viviana Díaz Cortes

Revisó: Silvia Patricia Martínez Jiménez

Aprobó: Martha Stephanny Barreto Mantilla