



Código validación comunicación: 8b6e9

Número de expediente: 2026000313E

Código de validación expediente: f2ef8

Código Dependencia: 3201

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

Señores

Electrificadora del Huila S.A. E.S.P.

radicacion@electrohuila.com.co

Oficina Principal Km 1 vía a Palermo

Neiva, Huila

Asunto: Traslado por competencia Rad. 1-2026-032323

Cordial saludo,

Mediante escrito con radicado MME No. 1-2026-032323, remitido por la señora DIANA PATRICIA GALINDO, de AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA, en donde solicita:

“(...) Cumplir con la función social establecida en el artículo 11 de la Ley 142 de 1994, 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 el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas 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.”.

De conformidad a lo anterior, informamos que, debido a que el Ministerio de Minas y Energía no es la entidad competente para atender la solicitud realizada y en virtud a lo estipulado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, subrogado por la Ley 1755 de 2015, “FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA”, de manera respetuosa se da traslado de la petición relacionada, para lo cual se adjunta copia íntegra del oficio de la señora DIANA PATRICIA GALINDO para su conocimiento y se solicita se dé una respuesta de fondo a la peticionaria.

Adicionalmente, se envía copia del presente oficio a la peticionaria, al correo electrónico por ella proporcionado, y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como evidencia de que su solicitud fue tramitada.

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 a la peticionaria respecto de la solicitud que se traslada al correo electrónico menenergia@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.

Radicado Padre: 1-2026-032323,1-2026-032323

Anexos: 19 folios

Elaboró: Silvia Patricia Martínez Jiménez

Revisó: María Del Pilar Castañeda Alfonso

Aprobó: Martha Stephanny Barreto Mantilla