

	MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA	Versión No.: 04
	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Página 1 de 1
	FORMATO PARA CORREO ELECTRÓNICO CITAR Y NOTIFICAR	Código: FPSAC069

20260330034898 del 18 de junio de 2026

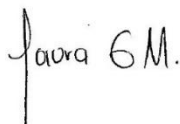
Favor no responder a este correo ya que es sólo informativo y no constituye un medio de recepción de correspondencia.

Para enviar sus solicitudes, puede hacerlo a través del portal Web de Electrificadora de Santander S.A. E.S.P.: www.essa.com.co, sección Peticiones, quejas y recursos.

Respetado(a) señora: **Diana Patricia Galindo**
Gerente Calidad, Seguridad de Red e Infraestructura
Azteca Comunicaciones Colombia
 Correo electrónico: aztecomunicaciones@azteca-comunicaciones.com
infraestructuraazteca@azteca-comunicaciones.com

En atención a su requerimiento recibido en nuestra página web www.essa.com.co, radicado con el número **20260320025900** del 27 de mayo de 2026, se envía respuesta al correo electrónico enunciado en su solicitud.

Atentamente,



Laura Andrea Garzón Monsalve
 Soporte Clientes
 Área Gestión Comercial

20260330034898 del 18 de junio de 2026

7200
7280

Bucaramanga,

Señor(a)

Diana Patricia Galindo

Gerente Calidad, Seguridad de Red e Infraestructura

Azteca Comunicaciones Colombia

Correo electrónico: aztecacomunicaciones@azteca-comunicaciones.com
infraestructuraazteca@azteca-comunicaciones.com

Asunto: Consecutivo: 220268003408 Azteca Comunicaciones Colombia.

Respuesta al radicado número **20260320025900** del 27 de mayo de 2026.

Cuenta No. 1710603 - 1379465 - 1512452 ID 70957800.

Cordial saludo señora Diana Patricia;

Para ESSA es muy importante atender las necesidades de sus clientes y usuarios, lo que hacemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa, motivo por el cual ESSA en conocimiento de su solicitud donde menciona *Fallas reiteradas en la red eléctrica*, se permite informar lo siguiente.

Inicialmente, es importante mencionar, que de acuerdo con el artículo 154 de la ley 142 de 1994 solo es viable conocer de los últimos 5 periodos facturados siendo estos; enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026.

Manifestando de igual manera, que las facturas con más de cinco meses de haber sido expedidas por la prestadora, no es jurídicamente procedente conocerlos, toda vez que hacen parte de consumos que se encuentran por fuera de los periodos de que trata el artículo 154 de la ley 142 de 1994, siendo de esta manera una improcedencia jurídica pronunciarse sobre los mismos, lo que conlleva que solo se conozca nuevamente y se de los últimos cinco periodos, ya mencionados anteriormente.

Es preciso mencionar que, para la cuenta No. 1710603 se evidencia solicitud presentada por Azteca Comunicaciones Colombia con radicado No. 20260320014744 del 27 de marzo de 2026- 20260320015136 del 30 de marzo de 2026 donde manifestó fallas en el servicio y la aplicación de compensación en las facturas.

La empresa emite decisión empresarial con radicado número No. 20260330021375 del 20 de abril de 2026, conociendo los periodos de noviembre, diciembre de 2025, enero y febrero de 2026, donde se atendió cada una de las solicitudes presentadas, otorgando los recursos de

Ley establecidos en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, los cuales debían ser interpuestos dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la respuesta emitida. La decisión empresarial fue enviada al correo electrónico aztecacomunicaciones@azteca-comunicaciones.com infraestructuraazteca@azteca-comunicaciones.com indicado por el usuario.

Con base en lo anterior, es preciso mencionar que ESSA no podría volver a conocer los valores reclamados por el usuario por el consumo de enero y febrero de 2026 sobre la cuenta No. 1710603, ya que el mismo fue conocido por la empresa en la decisión empresarial No. 20260330021375 del 20 de abril de 2026. Lo anterior, teniendo en cuenta que, en aplicación a la economía procesal, no es procedente que se otorguen dos veces recursos en cuanto a las mismas pretensiones.

Dicho lo anterior, procedemos a dar trámite a cada una de sus peticiones de la siguiente manera:

Le indicamos que, ESSA cuenta con planes de mantenimiento, tanto de tipo preventivo y correctivo a mediano plazo, que atacan de manera oportuna las interrupciones minimizando el riesgo que estas vuelvan a aparecer.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que se pueden presentar situaciones que no se encuentran bajo el control de ESSA, como, por ejemplo, fenómenos naturales o casos de fuerza mayor o fortuitos, por lo que los invitamos a que en caso de presentarse alguna caída del servicio comunicarse con nuestra línea de reporte de daños 115; Como también nuestros clientes y usuarios pueden generar los reportes de daños a través de página Web de ESSA y la APP ESSA medios a través de los cuales no requiere esperar respuesta de un asesor.

Ahora, en cuanto al requerimiento por parte de la peticionaria; es de informar que ESSA en pro de mejorar la calidad del servicio está tomando acciones de mantenimiento en cada uno de sus circuitos que tienen una alta probabilidad de falla con el objetivo de mitigar los eventos presentados, para esto cuenta con personal idóneo ejecutando actividades de podas de Media Tensión y Baja Tensión, cambio de protecciones en transformadores, termografías, repotenciación de red de Media Tensión y Baja Tensión, cambio de aisladores etc, estas actividades se hacen dependiendo del diagnóstico obtenido en los recorridos del circuito, y con esto llevar a cabo el plan de trabajo orientado a la mejora de la calidad del servicio.

Por otra parte, existen eventos de tipo climático, como descargas atmosféricas, lluvias y fuertes vientos; que son difíciles de predecir y su mitigación no se puede reducir al 100% por lo tanto se presentará la indisponibilidad de los activos, por lo anterior, en caso de que el proceso del peticionario requiera de la disponibilidad total del servicio, de manera atenta, se sugiere contar con planta de emergencia a fin de suplir estas novedades ajenas a la prestadora.

De la misma forma, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, la continuidad en el servicio de energía eléctrica se logra cuando se mantiene el suministro de energía eléctrica sin ninguna interrupción. La metodología regulatoria de evaluación de la calidad del servicio de energía eléctrica se establece en la Resolución CREG 015 de 2018, cuya aplicación inicio en enero del 2019.

Por tanto, la evaluación de la calidad se fundamenta principalmente en el seguimiento a los indicadores de calidad media (SAIDI y SAIFI), e indicadores de calidad individual (DIU y FIU), que representan la cantidad de interrupciones y el tiempo de indisponibilidad del servicio, generado en todo el mercado de comercialización de los prestadores y de forma individual para cada usuario. Con base en estos indicadores, la regulación establece el esquema de incentivos y compensaciones que representan incentivos positivos o negativos, en los cargos de distribución o reconocimientos, en saldos a favor para los usuarios en sus facturas.

Dichas compensaciones tienen en cuenta una historia de 11 meses que es una ventana móvil, cada mes se realizan cálculos para determinar las duraciones (horas) y frecuencias (veces) de interrupciones que ha presentado cada cliente, si dichas interrupciones pasan las metas establecidas por la CREG para ESSA se aplican compensaciones al cliente, de lo contrario sigue acumulándose hasta pasar dichos límites.

Sin embargo, para el caso en particular, en las cuentas No. 1710603 - 1379465 - 1512452 objeto de reclamo, es de indicar que, no se han efectuado reconocimientos de compensaciones para los periodos indicados por el cliente, dado que las interrupciones no han pasado las metas establecidas por la CREG, como se establece en dicha resolución.

Entendemos su inconformidad, sin embargo, en esta oportunidad no es procedente realizar ajuste a la facturación, bajo el concepto de Compensaciones 015.

Por otra parte, le comunicamos que, para el municipio de Socorro, ESSA garantiza la prestación del servicio de energía eléctrica de manera continua y eficiente. No obstante, es importante señalar que durante el mes de mayo de 2026 se presentó un evento asociado al circuito 82505, ocasionado por vendavales en el sector, lo que afectó temporalmente la prestación del servicio a nuestros clientes. Frente a esta situación, ESSA actuó de manera oportuna realizando las maniobras necesarias para el restablecimiento del servicio y mantiene de forma permanente su compromiso con la continuidad, calidad y confiabilidad del suministro de energía para todos sus usuarios.

En general, con relación a los municipios mencionados en su escrito, le indicamos que, ESSA ha venido atendiendo de manera oportuna los reportes asociados a usuarios comerciales y residenciales, dando respuesta dentro de los tiempos establecidos y orientando las acciones a la mitigación de las fallas presentadas. Las interrupciones registradas han obedecido principalmente a eventos de origen natural asociados a condiciones climáticas adversas (tormentas, rayos, caída de árboles, actos de terceros), las cuales resultan de difícil control y escapan al control operativo directo de la empresa, configurando en muchos casos fuerza mayor o caso fortuito.

Respecto a la solicitud de informar el tiempo estimado de solución de las fallas y establecer un plan de mejora, ESSA se permite informar que los tiempos de atención y restablecimiento del servicio dependen de la naturaleza, ubicación y complejidad de cada evento que afecte la red eléctrica. Por esta razón, el tiempo de solución se determina una vez se realiza la valoración técnica correspondiente en terreno.

En cuanto a que se priorice la atención de fallas en zonas donde opera la red de fibra óptica, por la importancia del servicio, le comunicamos que, desde el Equipo de Mantenimiento, una vez sea informada la condición de falla, se evaluará la afectación sobre la red de fibra óptica y se brindará la atención oportuna correspondiente, con el fin de minimizar los tiempos de restablecimiento del servicio, de acuerdo con la gravedad del daño y las condiciones operativas identificadas.

Es importante resaltar que, ESSA dispone de diversos canales oficiales de atención para el reporte, seguimiento y escalamiento de fallas, con el fin de garantizar una comunicación eficiente y trazable con los usuarios:

- Línea gratuita de Servicio al Cliente: 01 8000 97 19 03
- Línea gratuita de reporte de daños y emergencias: 115
- WhatsApp empresarial: 318 833 91 21
- Página web: www.essa.com.co (opción "Servicio al Cliente" – Chat en línea o Asesor en línea)
- Telegram: ESSA Grupo EPM
- Correo electrónico: conexiones@essa.com.co
- Línea para constructores: 318 310 04 04

Así mismo, se pone a consideración de la comunidad el contacto del profesional de los siguientes municipios:

Barbosa: Edwin Alberto Báez Silva 3144284489.

Socorro: Técnico de localidad 3123017870 y profesional subgerencia mantenimiento de distribución 3118129681.

Igualmente, respecto a su solicitud de disponer una mesa técnica de trabajo, con el fin de coordinarla y asegurar la participación de todos los interesados, se solicita establecer comunicación con el profesional Oscar Fabian Acosta Naranjo al número celular 3002058000.

Es de aclarar que, al momento de conocer un incidente, ESSA está atenta para proceder con el diagnóstico de la falla y/o incidente y dependiendo de este, realizar el restablecimiento de servicio de la manera más oportuna y eficiente.

De la misma manera le indicamos que ESSA cuenta con planes de mantenimiento, tanto de tipo preventivo como correctivo a mediano plazo, que atacan de manera oportuna las interrupciones minimizando el riesgo de que estas vuelvan a aparecer; sin embargo, conforme a lo establecido en la ley 142 de 1994, pueden presentarse situaciones que no se encuentran bajo el control de la empresa prestadora del servicio, tales como fuerza mayor o caso fortuito.

ESSA ha dado respuesta a cada sus hechos y pretensiones expuestos en su escrito de fondo y dentro del término legal, retirando nuestro compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde ESSA participa.

Señora Diana Patricia, si usted no está de acuerdo con la presente decisión, le informamos que puede presentar el recurso de reposición ante Electrificadora de Santander, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; este recurso debe presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión empresarial emitida por ESSA.

Contra la presente decisión en relación a las peticiones técnicas, no procede recurso alguno por no estar el asunto relacionado con negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, según lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

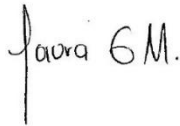
De acuerdo con lo expuesto, ESSA emite respuesta a su requerimiento, atenta a escuchar sus necesidades, siempre adelante con el propósito que nos inspira, contribuir en la generación de bienestar y desarrollo con equidad.

Se notifica a la señora Diana Patricia Galindo, Gerente Calidad, Seguridad de Red e Infraestructura, Azteca Comunicaciones Colombia la decisión empresarial a través del correo electrónico aportado aztecacomunicaciones@azteca-comunicaciones.com infraestructuraazteca@azteca-comunicaciones.com ; de conformidad al artículo 56 Ley 1437 de 2011.

Respetado Cliente / usuario, tenga en cuenta para futuras solicitudes, radicar su Petición, Queja, Reclamo o Recurso directamente en el siguiente enlace <https://www.essa.com.co/site/serviciosdigitales/crear-pqr-clientes> .

La presente decisión se profiere en la ciudad de Bucaramanga, el 18 de junio de 2026.

Atentamente,



Laura Andrea Garzón Monsalve
Soporte Clientes
Área Gestión Comercial