



20268203431701

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20268203431701**

Fecha: **21/07/2026 12:45:56**

GD-F-007 V.27

Página 1 de 2

Barranquilla, Atlántico

FEDERICA SERAFIN
sistarasta@gmail.com
CL 2 8-50 Palomino
Colombia, La Guajira, Dibulla

Asunto: RESPUESTA A USUARIO - RAD. 20265292983362

Cordial saludo.

Estimado usuario,

En atención a su escrito recibido con el radicado de la referencia, en el cual manifestó deficiencias en la prestación del servicio por parte de la empresa **AIR-E S.A.S. E.S.P.** señalando lo siguiente:

“(...) me permito presentar respetuosamente la siguiente solicitud de intervención urgente debido al grave e inaceptable deterioro del servicio de energía eléctrica prestado por la empresa Air-e. El pasado 2 de junio de 2026, en una reunión oficial convocada por la Alcaldía de Dibulla entre representantes de Air-e, la Administración Municipal y líderes comunitarios, la empresa reconoció que los racionamientos obedecían a la sobrecarga de la red y se comprometió a ejecutar obras de adecuación en un plazo de 45 días, reducir la duración de los cortes, distribuirlos de manera equitativa entre los corregimientos e informar previamente a la comunidad mediante un cronograma escrito. Sin embargo, dichos compromisos no se están cumpliendo (...)”.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

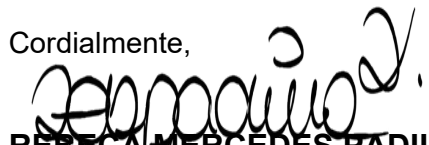
Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 y en ejercicio de las funciones de vigilancia y control, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios procedió a dar traslado a la entidad prestadora y requirió que se pronuncie sobre los hechos denunciados por usted.

Una vez la empresa dé respuesta al requerimiento le será informado el resultado y las acciones adoptadas, conforme a las competencias de esta Superintendencia y de conformidad con el debido proceso y del procedimiento previsto en el régimen de servicios públicos domiciliarios.

Cualquier inquietud o información adicional podrá comunicarse a los teléfonos 3602272 o 3602273, presentarse en la Carrera 59 No 75-134, o escribir a las direcciones electrónicas que aparecen al pie de esta respuesta.

Cordialmente,



REBECA MERCEDES PADILLA DURÁN (E)
DIRECTOR TERRITORIAL NOROCCIDENTE

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Proyectó: Mileth Escalante Tapias – Profesional Especializado