

Bogotá, 11-07-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239120568831

Fecha: 11-07-2023

Señor(a):

Carolina Hernández

Correo: chernandez@icanh.gov.co

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre el radicado No. 20215341983792.

Respetado(a) Señor(a):

Mediante Decreto 2409 de 2018, se renovó la Superintendencia de Transporte, creando la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, conforme lo previsto en el artículo 109 de la Ley 1955 de 20192 "[l]a Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)".

De acuerdo con los hechos narrados en su petición y la evidencia allegada, le informamos que se realizó requerimiento de información mediante radicado 20229100016951, ante la vigilada Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A. - SATENA, la cual emitió respuesta mediante radicados No. 20225341262692 y 20225341253142, y una vez analizada esta, se determinó que no es suficiente para continuar con el estudio del caso; motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, es pertinente indicar que, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

1. Para iniciar las averiguaciones sobre los hechos manifestados en la queja, se requiere la siguiente información:

- Indique el nombre completo, tipo y número de documento de los pasajeros.

- Informe fecha y hora del vuelo adquirido.
- Indique el número de reserva y tiquete adquirido.
- El trayecto desde el lugar de origen hasta el lugar de destino.

2. Allegue los siguientes soportes:

- Tiquete(s) expedidos por la empresa.
- Facturas y/o recibos de pago donde se evidencie la fecha de compra a favor de la empresa.
- Remitir los términos y condiciones de la tarifa adquirida con la empresa.

3. Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con la empresa. De ser así, indique:

- A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
- La fecha en la cual estableció la comunicación.
- Si cuenta con copia de estos documentos, allegue **copia de todas** las peticiones elevadas ante la empresa con sus anexos.
- Si cuenta con copia de estos documentos, remita **copia de todas** las respuestas suscritas por la empresa con sus anexos.

4. Si desea ampliar y/o aclarar los hechos relatados en la PQRD identificada con el consecutivo en asunto y/o allegar documentación adicional, por favor hágalo.

Le solicitamos que, los soportes documentales como, por ejemplo: pantallazos, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, por favor remitirlos en un formato que permita su consulta y visualización de manera clara y legible.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones judiciales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y

presentar las acciones que por ley le correspondan, como lo es, la acción de Protección al Consumidor.

En este orden de ideas, es pertinente señalar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios, razón por la cual su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Correo Institucional:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Cordialmente,



Oscar Fabián Murcia Moreno

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares

Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Karen Silva 