

**MINISTERIO DE TRANSPORTE  
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

**RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ 3507 DE 02/06/2023**

“Por la cual se incorporan unas pruebas y se corre traslado para alegatos de conclusión en la investigación adelantada en contra de la aerolínea Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima”

**Expediente: 2023910260100005-E**

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL  
SECTOR TRANSPORTE (E)**

De conformidad con lo establecido en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1480 de 2011, la Ley 1437 de 2011 y en ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en el Decreto 2409 de 2018 y la Ley 1955 de 2019

**CONSIDERANDO**

**1.1.** Que, mediante Resolución 171 del 30 de enero de 2023, notificada por correo electrónico enviado a la dirección de notificación judicial del Certificado de Existencia y Representación Legal, el 30 de enero de 2023<sup>1</sup>, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, inició investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la aerolínea **Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima**<sup>2</sup> (en adelante la investigada o Iberia), por la presunta vulneración a las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011, así:

***“Cargo único: presunto incumplimiento a lo previsto en el literal (c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, referido al deber de suministrar a la autoridad competente la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.”***

**1.2.** Que, Iberia mediante comunicación con el radicado número 20235340210002 del 20 de febrero de 2023, en ejercicio de su derecho de defensa y contradicción presentó escrito de descargos frente a la Resolución 171 de 2023.

**1.3. Pruebas recaudadas.**

Conforme se indicó en el considerando tercero de la Resolución 171 de 2023, por la cual se inició la presente investigación administrativa, obran en el expediente los siguientes documentos que permitieron determinar que presuntamente la investigada habría incurrido en las infracciones antes relacionadas en el anterior numeral 1.1.:

<sup>1</sup> Según consta en certificado electrónico No. E95033417-S de Servicios Postales Nacionales S.A., incorporada al expediente digital, el aviso fue entregado en el correo electrónico lnunez@copaair.com, el 30 de enero de 2023.

<sup>2</sup> Sociedad extranjera con domicilio en Madrid-España y con sucursal constituida en Colombia, está última con número de identificación tributaria 860005330 - 9 y con razón social Líneas Aéreas de España, S.A., Operadora Sucursal Colombiana.

## RESOLUCIÓN No 3507 DE 02/06/2023

“Por la cual se incorporan unas pruebas y se corre traslado para alegatos de conclusión en la investigación adelantada en contra de la aerolínea Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima”

**3.1.** Respuesta a solicitud de ampliación de plazo con radicado 20219100446991 del 30 de junio de 2021.

**3.2.** Soporte de envío de la respuesta 20219100446991 a la dirección de la vigilada.

**3.3.** Requerimiento de información con radicado 20219100586371 del 19 de agosto de 2021.

**3.4.** Soporte de envío del requerimiento de información 20219100586371 a la dirección de la vigilada.

**3.5.** Requerimiento de información con radicado 20219100771391 del 13 de octubre de 2021.

**3.6.** Soporte de envío del requerimiento de información 20219100771391 a la dirección de la vigilada.

**3.7.** Certificado de comunicación electrónica E58245273-S expedida por Lleida S.A.S. en calidad de tercero de confianza de 4-72.”

### 1.4. Pruebas aportadas.

Con el escrito de descargos<sup>3</sup> se adjuntan como medios probatorios los siguientes:

- 1.4.1.** ANEXO 1.- Poder de representación para Asuntos Administrativos
- 1.4.2.** ANEXO 2.- Contestación al Radicado No. 20219100179531 y Registro No. 20219100446991
- 1.4.3.** ANEXO 2.1.- Billetes y condiciones de tarifa
- 1.4.4.** ANEXO 2.2.- Solicitud Emisión Bono 05dec20 Web Ib
- 1.4.5.** ANEXO 2.3.- Comunicación Compañía 09dec20 Denegando Emisión Bono
- 1.4.6.** ANEXO 2.4.- Informe del vuelo Ib6586-04dec20
- 1.4.7.** ANEXO 2.5.- Pasajeros deleteados
- 1.4.8.** ANEXO 2.6.- Pasajeros embarcados
- 1.4.9.** ANEXO 2.7.- Restricciones de entrada en España
- 1.4.10.** ANEXO 2.8.- Resolución Aeronáutica Civil Colombia vuelos charter
- 1.4.11.** ANEXO 2.9.- Resolución Ministerio Transporte Colombiano
- 1.4.12.** ANEXO 2.10.- Tarjeta de embarque denegado.
- 1.4.13.** ANEXO 3.- Contestación a los Radicados No. 20215341144872 20215341143422 y el Registro No. 20219100586371
- 1.4.14.** ANEXO 3.1.- Billeto contratado y condiciones de tarifa
- 1.4.15.** ANEXO 3.2.- Informes sobre la reserva
- 1.4.16.** ANEXO 3.3.- Información sobre las restricciones
- 1.4.17.** ANEXO 3.4.- Comunicación de emisión de bono de servicios en favor de la pasajera
- 1.4.18.** ANEXO 3.5.- Soporte de emisión de bono de servicios en favor de la pasajera
- 1.4.19.** ANEXO 3.6.- Confirmación de emisión de bono remitida a la pasajera
- 1.4.20.** ANEXO 4.- Contestación al Radicado No. 20215341545332 y Registro No. 20219100771391
- 1.4.21.** ANEXO 4.1.- Tiquetes aéreos emitidos y condiciones tarifarias contratadas.
- 1.4.22.** ANEXO 4.2.- Condiciones de transporte de animales de asistencia
- 1.4.23.** ANEXO 4.3.- Soporte de radicación de la Contestación al Radicado No. 20215341545332 y Registro No. 20219100771391

<sup>3</sup> Véase en el expediente 2023910260100005-E: “20235340210002 - DESCARGOS A RESOLUCIÓN 171 DE 30-01-2023.pdf”

**RESOLUCIÓN No 3507 DE 02/06/2023**

“Por la cual se incorporan unas pruebas y se corre traslado para alegatos de conclusión en la investigación adelantada en contra de la aerolínea Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima”

**1.5. Pruebas de oficio.**

Esta Superintendencia, se permite incorporar los siguientes documentos:

**1.5.1.** Soporte de entrega documento identificado con radicado 20219100446991<sup>4</sup>.

**1.5.2.** Soporte de entrega requerimiento identificado con radicado 20219100586371<sup>5</sup>.

En atención a lo anterior, esta Dirección encuentra procedente incorporar como pruebas al presente procedimiento administrativo sancionatorio los documentos relacionados en los numerales 1.3., 1.4. y 1.5. por ser conducentes, pertinentes y útiles, de modo que serán apreciados atendiendo las reglas de la sana crítica<sup>6</sup>.

**1.6.** Que, de conformidad con el artículo 48 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, y como quiera que Iberia no solicitó la práctica de pruebas adicionales, se declara agotada la etapa probatoria y se le corre traslado por el término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de envío de la comunicación del presente acto administrativo, para que, en caso de encontrarlo pertinente presente los alegatos de conclusión respectivos.

**1.7.** Que, de acuerdo con las pruebas obrantes en el expediente, esta instancia advierte que el acervo probatorio que obra en el mismo, es suficiente para tomar una decisión conforme a derecho dentro de la presente investigación.

**1.8.** la investigada podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 de la Ley 1473 de 2011 y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico [ventanilaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanilaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) con copia a [investigacionesdpu@supertransporte.gov.co](mailto:investigacionesdpu@supertransporte.gov.co) o accediendo directamente al expediente, a través del enlace:

<https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/r/sites/DireccindeInvestigaciones/Expedientes%20Investigaciones/Banco%20Digital/2023910260100005-E?csf=1&web=1&e=CUP90z>

Que, en mérito de lo expuesto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

**RESUELVE**

**Artículo Primero: INCORPORAR** como pruebas a la presente investigación administrativa las pruebas documentales referidas en los numerales 1.3., 1.4. y 1.5. de este acto administrativo.

<sup>4</sup> Véase en el expediente 2023910260100005-E: "20219100446991 - SOPORTE ENVÍO RESPUESTA - 20219100446991.pdf"

<sup>5</sup> Véase en el expediente 2023910260100005-E: "20219100586371 - SOPORTE DE ENVÍO RESPUESTA - 20219100586371.pdf"

<sup>6</sup> Artículo 176 del Código General del Proceso: "Las pruebas deberán ser apreciadas en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, sin perjuicio de las solemnidades prescritas en la ley sustancial para la existencia o validez de ciertos actos (...)"

**RESOLUCIÓN No 3507 DE 02/06/2023**

“Por la cual se incorporan unas pruebas y se corre traslado para alegatos de conclusión en la investigación adelantada en contra de la aerolínea Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima”

**Artículo Segundo: DECLARAR** agotada la etapa probatoria de acuerdo con la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo Tercero: CORRER TRASLADO** a la aerolínea **Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima**<sup>7</sup>, por el término de diez (10) días hábiles, contados a partir de la comunicación de esta resolución, para que presente los alegatos de conclusión respectivos, indicando en el asunto de su escrito de alegatos, de manera visible el número de expediente **2023910260100004-E**.

Para el efecto, se le debe informar que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 de la Ley 1473 de 2011 y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico [ventanilaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanilaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) con copia a [investigacionesdpu@supertransporte.gov.co](mailto:investigacionesdpu@supertransporte.gov.co) o accediendo directamente al expediente, a través del enlace:

<https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/r/sites/DireccindeInvestigaciones/Expedientes%20Investigaciones/Banco%20Digital/2023910260100005-E?csf=1&web=1&e=CUP90z>

**Artículo Cuarto: COMUNICAR** el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la aerolínea **Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima Operadora Sucursal Colombiana**<sup>8</sup>.

**Artículo Quinto:** Contra la presente resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Dada en Bogotá, D.C., a los .

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



**Andrea Portillo Oróstegui**

Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte (E)

**Comunicar:**

**3507 DE 02/06/2023**

**María Consuelo Sánchez**

Representante legal o quien haga sus veces  
Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima  
[mcsanchezf@iberia.es](mailto:mcsanchezf@iberia.es)

Proyectó: C.E.P.M.

Revisó: J.E.V.R.

7 Sociedad extranjera con domicilio en Madrid-España y con sucursal constituida en Colombia, está última con número de identificación tributaria 860005330 - 9 y con razón social Líneas Aéreas de España, S.A., Operadora Sucursal Colombiana.

8 Sociedad extranjera con domicilio en Madrid-España y con sucursal constituida en Colombia, está última con número de identificación tributaria 860005330 - 9 y con razón social Líneas Aéreas de España, S.A., Operadora Sucursal Colombiana.

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S** Certifica que ha realizado el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	3422
<b>Emisor:</b>	notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
<b>Destinatario:</b>	mcsanchezf@iberia.es - mcsanchezf@iberia.es
<b>Asunto:</b>	Comunicación Resolución 20235330035075 de 05-06-2023
<b>Fecha envío:</b>	2023-06-05 15:20
<b>Estado actual:</b>	Lectura del mensaje

## Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<b>Estampa de tiempo al envío de la notificación</b>  El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>	<b>Fecha:</b> 2023/06/05 <b>Hora:</b> 15:21:11	<b>Tiempo de firmado:</b> Jun 5 20:21:11 2023 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.
<b>Notificación de entrega al servidor exitosa</b>  El acuse de recibo significa una aceptación del mensaje de datos en el servidor de correo del destinatario - <b>Artículo 21 Ley 527 de 1999.</b>	<b>Fecha:</b> 2023/06/05 <b>Hora:</b> 15:21:15	Jun 5 15:21:15 cl-t205-282cl postfix/smtp[19398]: A448112487EE: to=<mcsanchezf@iberia.es>, relay=iberia-es.mail.protection.outlook.com[104.47.11.10]:25, delay=3.6, delays=0.14/0/1.1/2.4, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <5d165dea8e94fca062bff401a724e9ec522132f05030512a0a35f6bc9e20a595@correocertificado4-72.com.co> [InternalId=44710609558097, Hostname=DU2PR04MB8776.eurprd04.prod.outlook.com] 28392 bytes in 0.097, 284.036 KB/sec Queued mail for delivery)
<b>Lectura del mensaje</b>  El momento de la recepción de un mensaje de datos se determinará cuando éste ingrese en el sistema de información designado por el destinatario, Si el destinatario no ha designado un sistema de información, la recepción tendrá lugar cuando el mensaje de datos ingrese a un sistema de información del destinatario - <b>Artículo 24 literal a numeral 1 y literal b Ley 527 de 1999.</b>	<b>Fecha:</b> 2023/06/06 <b>Hora:</b> 03:12:13	<b>Dirección IP:</b> 191.106.141.23 Colombia - Valle del Cauca - Cali <b>Agente de usuario:</b> Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10_15_7) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/113.0.0.0 Safari/537.36

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

## Contenido del Mensaje

Asunto: Comunicación Resolución 20235330035075 de 05-06-2023

Cuerpo del mensaje:

**ESTA ES UNA COMUNICACION AUTOMATICA POR FAVOR NO RESPONDA MENSAJE**

Respetado (a) Señor (a)

**María Consuelo Sánchez**  
**Representante legal o quien haga sus veces**  
**Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima**

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 3507 de 02/06/2023 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

**CAROLINA BARRADA CRISTANCHO**  
**Coordinadora Grupo De Notificaciones**

[Adjuntos](#)

3507.pdf  
1.1\_RUES\_IBERIA\_LINEAS\_AEREAS.pdf

[Descargas](#)

Archivo: 3507.pdf desde: 191.106.141.23 el día: 2023-06-06 03:12:47

**Archivo:** 3507.pdf **desde:** 191.106.141.23 **el día:** 2023-06-06 03:12:49

**Archivo:** 3507.pdf **desde:** 186.98.85.253 **el día:** 2023-06-06 10:08:25

**Archivo:** 3507.pdf **desde:** 186.98.85.253 **el día:** 2023-06-06 10:08:25

**Archivo:** 3507.pdf **desde:** 200.118.62.129 **el día:** 2023-06-06 10:29:10

**Archivo:** 3507.pdf **desde:** 186.98.85.253 **el día:** 2023-06-06 15:57:15

**Archivo:** 3507.pdf **desde:** 186.86.33.46 **el día:** 2023-06-06 20:04:50

**Archivo:** 1.1\_RUES\_IBERIA\_LINEAS\_AEREAS.pdf **desde:** 191.106.141.23 **el día:** 2023-06-06 03:12:33

**Archivo:** 1.1\_RUES\_IBERIA\_LINEAS\_AEREAS.pdf **desde:** 200.118.62.129 **el día:** 2023-06-06 10:28:59

**Archivo:** 1.1\_RUES\_IBERIA\_LINEAS\_AEREAS.pdf **desde:** 186.98.85.253 **el día:** 2023-06-06 15:57:11

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)