

Bogotá, 18-01-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100015601**

Fecha: 18-01-2022

Señor(a)

**Gerardo Antonio Jorge Urdaneta**

Correo electrónico: gerardoantoniojorge@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20215341979562.

Respetado(a) Señor(a):

Sea lo primero informarle que, en el marco de las indagaciones preliminares adelantadas por esta Dirección Expreso Brasilia S.A. (en adelante, la empresa) manifestó que usted no había elevado inconformidad ante el prestador del servicio, y adicional afirmó que el tiquete expedido a su favor fue utilizado en debida forma. Debido a esta circunstancia es preciso, si es su deseo continuar con el trámite de queja del asunto de la referencia, que informe:

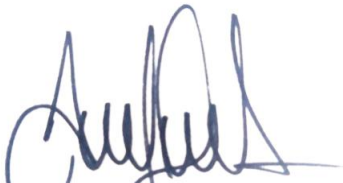
1. Si cuenta con algún tipo de elemento probatorio que nos permita corroborar que la empresa le negó la posibilidad de cambiar el destino del viaje contratado. Estos elementos pueden ser: correos electrónicos, registros audiovisuales, grabaciones, etc. Lo anterior, debido a que con la información reunida hasta el momento no es posible alcanzar el nivel de certeza necesario para adelantar trámite adicional.
2. Informe quien fue la persona que estableció comunicación con la empresa.
3. A través de qué medio estableció la comunicación con la empresa. (por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, personalmente, etc.)
4. La fecha en la cual estableció la comunicación.
5. Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.
6. Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.
7. Informe si a la fecha de recepción del presente documento, utilizo los tiquetes adquiridos o le fue tramitada su solicitud de devolución de dinero.

8. Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información que no haya mencionado previamente, respecto a circunstancias de tiempo, modo y lugar, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.

Para atender este requerimiento y allegar la información y documentos requeridos, cuenta con un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, conforme a lo estipulado en el citado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad y eficacia su solicitud, puede allegar la información y documentos requeridos a la mayor brevedad sin perjuicio del término indicado anteriormente.

De conformidad con el párrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad el desistimiento y el archivo del expediente.

Atentamente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Andrea Gutiérrez Simbaqueva