

Bogotá, 17-01-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100015881**

Fecha: 17-01-2023

Señor

Oscar Hernando Mera López

Asunto: Requerimiento de información respecto del radicado No. 20225341567522

Respetado señor Mera:

Mediante Decreto 2409 de 20181, 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 (...)".

Así las cosas, le informamos que la solicitud identificada con el radicado del asunto, fue asignada a esta dependencia, determinado que es necesaria información adicional para continuar con el estudio de la misma, motivo por el cual le solicitamos remitir la siguiente información, indicando en el asunto el número de radicado arriba señalado:

1. Informe con exactitud los hechos que originaron la inconformidad presentada, ello teniendo en cuenta que en los documentos aportados no se evidencian con claridad.
2. Allegue, si cuenta con estos soportes, copia del tiquete, factura, recibo y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad y/o durante el proceso de compra.
3. De tener algún número de reserva confirmado por parte de la agencia y/o aerolínea, por favor infórmelo con exactitud.
4. De haber efectuado algún tipo de solicitud ante la agencia y/o aerolínea, precise los siguientes aspectos:
 - La fecha(s) en la cual estableció las comunicaciones con la agencia y/o aerolínea, desde la primera hasta la última.
 - Informe la fecha exacta en la cual presentó la primera reclamación a la agencia y/o aerolínea,

¹ "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"

² "Por el cual se expide El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad"

- Cuáles fueron los medios utilizados para establecer comunicación con la agencia y/o aerolínea, (por ejemplo, vía telefónica, correo electrónico, personalmente, etc.)
 - Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la agencia y/o aerolínea.
 - Si cuenta con copia de estos documentos, remita todas las respuestas suscritas por la agencia y/o aerolínea.
5. Precise si a la fecha de recibo de este requerimiento, la agencia y/o aerolínea, le brindaron alguna solución respecto de la solicitud efectuada, de ser así, indique la fecha exacta, cuáles fueron las opciones brindadas, cual fue la elegida y solicitada por usted para garantizar el derecho y a través de que medio le fue notificada la información, de tener pruebas que permitan evidenciarlo por favor aportarlas.
6. De haberse presentado alguna otra novedad respecto de su reserva, por favor haga mención de la misma e informe de manera clara y completa los aspectos relevantes de la misma.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, usted cuenta con el término de (1) mes para allegar esta información, de lo contrario, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud.

Finalmente, es preciso aclarar que las actuaciones en cabeza de la Superintendencia de Transporte no van en perjuicio del derecho que tienen aquellas personas que se hayan visto afectadas a acudir a la justicia ordinaria o a la Superintendencia de Industria y comercio, para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios causados, si a ello hubiere lugar.

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,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez