

Bogotá, 30-10-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239120953591

Fecha: 30-10-2023

Señora

Erika Paola Zarante Bahamón

Representante legal o quien haga sus veces

Aerovías de Integración Regional S.A. - AIRES S.A.

erika.zarante@latam.com

Asunto: Requerimiento de información por los radicados No. 20225341689242.

Respetada señora Erika:

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo¹, tuvo conocimiento de posibles incumplimientos a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia por parte de la entidad que usted representa, de acuerdo con la queja presentada por la señora Andre Castillo, quien solicitó a la aerolínea información y solución acerca de la pérdida de su equipaje.

Por tal motivo, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta entidad, se le requiere para que, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos:

RADICADO	USUARIOS	ID	DATOS DEL VUELO
20225341689242	Andre Castillo	964041	Ruta: Sau Paulo-Bogotá-Medellín Vuelos: 8000 y 4022 Reserva: LA948313

1. Informe y allegue soportes acerca del precio, términos y condiciones de los tickets adquiridos por la usuaria.

¹ "La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)" Artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 "Por El Cual Se Expide El Plan Nacional De Desarrollo 2018-2022. "Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad".

2. Indique de manera detallada cual fue el manejo que le dio su aerolínea al equipaje de la usuaria, desde que ésta hizo su entrega en el aeropuerto de salida, hasta el aeropuerto de destino, donde este debió llegar. Remita los soportes que permitan corroborar lo indicado.
3. Indique como atendió el reporte de pérdida de equipaje realizado por la pasajera. Remita copia del historial del caso, de las respuestas brindadas y de los soportes que corroboren lo indicado.
4. Indique si el equipaje de la pasajera fue hallado y entregado, allegue soporte de la fecha de entrega y de las condiciones en que este llegó.
5. Señale si la pasajera fue compensada y/o indemnizada, por la pérdida de su equipaje; en caso afirmativo, allegue copia del soporte que permita evidenciarlo; en caso negativo, señale las circunstancias por las cuales no se compenso y/o indemnizó.
6. Pronúnciese acerca de cualquier otro hecho o situación relacionada con la queja interpuesta por el usuario. Remita los soportes que fundamenten su respuesta.
7. Adicional a lo anterior, se solicita que su representada se pronuncie ante el usuario sobre la situación citada, contestándole directamente su petición de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por él.

Así mismo, deberá allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta al usuario, aportando los antecedentes y el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar los argumentos de la respuesta, así como el soporte normativo de su actuación.

En caso de no contar con la información, o de no poder allegar alguno de los soportes solicitados, indique las razones que lo justifiquen.

La información solicitada anteriormente, debe ser enviada con todos los soportes probatorios completos, claros y legibles (medio magnético o digital) que permitan verificar el contenido de esta.

Para atender este requerimiento cuenta con un término de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La omisión al suministro de la información requerida por esta Superintendencia podrá dar lugar a las actuaciones administrativas de conformidad con el literal (c) del artículo 46² de la Ley 336 de 1996³, en las normas que regulan el sector.

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

Anexo: Un pdf con tres (3) folios.

Con copia: grp.supertransporte@sac.latam.com

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez ^g

² **“ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (...) c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.”

³ Estatuto General de Transporte