

Bogotá, 10-07-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20239120564461**

Fecha: 10-07-2023

Señor(a):

**Francisco Javier Lalinde Pulido**

Representante legal o quien haga sus veces

Fast Colombia S.A.S., en proceso de Recuperación empresarial en Reorganización

notificaciones.vvc@vivaair.com

Asunto: Traslado PQRD con radicado 20235340043902

Respetado Señor

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo<sup>1</sup>, tuvo conocimiento de inconformidades en la prestación del servicio por parte de la empresa que usted representa, de acuerdo con lo manifestado por el señor Alba Luz Monsalve Martínez, que indicó entre otras cosas:

*"el día del vuelo me acerqué (...) para hacer el abordaje y la niña que me atendió me dijo que tenía que pagar \$ 100.000 de equipaje cuando yo lo tenía incluido en el pago que cancele al momento de realizar la compra del tiquete."* SIC

Conforme a lo anterior, en cumplimiento de las funciones de inspección y vigilancia de esta Dirección<sup>2</sup>, se solicita pronunciamiento sobre la situación citada, contestando directamente al usuario de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por él.

Adicionalmente, deberá allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta, 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.

<sup>1</sup> 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": "La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)"

<sup>2</sup> Numeral 1 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 "ARTÍCULO 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes:

1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte. (...)"

Asimismo, se recuerda a la empresa que es función de la Superintendencia de Transporte solicitar, confirmar y analizar en la forma, detalle y términos que ella determine, la información que requiera en ejercicio de sus atribuciones legales. Sin embargo, se aclara que esta Dirección NO ha iniciado actuación administrativa por los hechos narrados.

Para dar respuesta al usuario y remitir copia de su actuación a esta Autoridad cuenta con un término de quince (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio.

**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.**

**Correos: [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co)  
[investigacionesdpu@supertransporte.gov.co](mailto:investigacionesdpu@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: PQR con radicado 20235340043902 con doce (12) folios

Copia: Alba Luz Monsalve Martínez - didigal08@gmail.com

Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda 