

Bogotá, 04-09-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239120710011

Fecha: 04-09-2023

Señor (a):
Fast Colombia SAS en Liquidación Judicial
notificaciones.vvc@vivaair.com

Asunto: Traslado PQRD con radicado No. 20235340120932

Respetado (a) Señor (a):

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección a los usuarios del sector transporte¹, 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 Ricardo Ramírez, que indicó entre otras cosas:

"(...)11 pasajeros nos acercamos a la puerta numero 47 aprox 15min antes del despegue pues el estatus del vuelo no cambia de "programado" en ningun vaner, al estar dentro del salon vip (justo en frente de la puerta) solo nos podiamos guiar por el vaner para saber el estatus del vuelo, al hablar con el personal nos dijeron con una actitud muy grosera e indiferente que el vuelo ya habia salido, aun cuando el avion no despegaba, ademas en las pantallas de información de vuelo continuaba saliendo "programado" esto aun despues de su hora de salida, cuando empezamos a reclamar a los minutos salio vuelo" cerrado" y el personal tomo peor actitud diciendo frases como "a mi no me afecta lo que hagan", al reclamar, la aerolínea culpaba al aeropuerto de poner mal la informacion y nos decian que "era nuestro problema" o "reclamenle a ellos" finalmente se fueron sin dar mayor informacion y nos dejaron con personal de TALMA el cual se identificó originalmente como encargada de viva air (...)"

Conforme a lo anterior, en cumplimiento de las funciones de inspección y vigilancia de esta Dirección², se solicita pronunciamiento sobre la situación

¹ Numeral 3 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018 "ARTÍCULO 5o. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE. La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...)

3. Vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia.

² 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:

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.

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 cuenta con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio.

Al copiar la respuesta a esta Entidad, 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 que contiene la queja con radicado No. 20235340120932 en dos (2) folios.

Copia: Ricardo Ramírez – Correo electrónico: rickk_14@hotmail.com

Proyectó: Carolina Jiménez López. 

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

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.

PBX: 601 352 67 00

Correo institucional:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

Página | 2

GD-FR-004
V4 – 23-May-2023