

Bogotá, 16-03-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100185611**

Fecha: 16-03-2023

Señora:

María Camila Jiménez Zapata

Representante legal o quien haga sus veces

Fast Colombia S.A.S.

Correo: notificaciones.vvc@vivaair.com

Asunto: Requerimiento de información por el radicado No. 20225341796372 del 25/11/2022.

Respetada señora:

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 sociedad que usted representa, de acuerdo con lo manifestado por el señor Walter Arango Pinto, radicada en esta entidad con el número indicado en el asunto, se le requiere para que informe sobre los siguientes aspectos:

1. Precise el motivo que obligo a modificar el vuelo que cubría la ruta San Andrés - Bogotá estimado para el día 22 de noviembre de 2022, número de vuelo VH5959.
2. Allegue los soportes en los que se pueda validar que al usuario Walter Arango Pinto se le informo de manera clara sobre el cambio, con las nuevas horas y fechas del viaje reprogramado.
3. Indique si se le compensó por el cambio efectuado al usuario Walter Arango Pinto. En caso afirmativo allegue soporte probatorio.
4. Indique si se han comunicado con el señor Walter Arango Pinto por los hechos descritos en la presente queja. En caso afirmativo allegue soporte probatorio.
5. Pronúnciese acerca de cualquier otro hecho o situación relacionada con la queja interpuesta por el usuario. Remita los soportes que fundamenten su respuesta.

Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

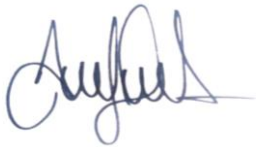
¹ "La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)" Artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 "Por El Cual Se Expide El Plan Nacional De Desarrollo 2018-2022. "Pacto Por Colombia, Pacto Por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

Para atender este requerimiento cuenta con un término de cinco (5) 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 régimen sancionatorio previsto para tal fin, en las normas que regulan el sector.²

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: Ernesto Villamarín – Profesional Universitario *E info*
Anexo: Radicado No. 20225341796372 en doce (12) folios y un (01) video.

² "Ley 336 de 1996 (Estatuto General de Transporte): 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."