

Bogotá, 23-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120607351**

Fecha: 23-07-2024

Señora:

**Erika Paola Zarante Bahamón**

Representante legal o quien haga de sus veces.

Aerovías de Integración Regional S.A. - AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES  
COLOMBIA S.A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA Y/O LAN COLOMBIA AIRLINES  
S A Y/O LAN COLOMBIA AIRLINES

Email: erika.zarante@latam.com

Asunto: Traslado PQRD con radicado No. 20245341131712.

Respetada Señora: Paola

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 aerolínea que usted representa.

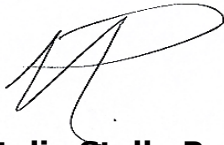
Conforme a lo anterior, en cumplimiento de las funciones de inspección y vigilancia de esta Dirección<sup>2</sup>, se solicita pronunciamiento sobre la situación citada, término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del respectivo oficio directamente al usuario de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por él. Adicionalmente, deberá allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta.

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 para adelantar las averiguaciones preliminares que considere necesarias.

**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,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo: PQR con radicado 20245341131712 a LATAM AIRLINES con dieciocho (18) folios

Copia: Hernando Duarte Guerrero - omar\_2594@hotmail.co

Proyectó: Mauricio Villota *mauricio villota*