

Bogotá, 21-07-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239120609361

Fecha: 21-07-2023

Señor(a):

Henry Cubides Olarte

Representante legal o quien haga sus veces

Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.

Avenida El Dorado No. 103 - 08, Puerta 1, Hangar 27

Bogotá D.C.

Asunto: Segundo requerimiento de información por los radicados No. 20225341117662 y 20225341117082.

Respetado(a) señor(a):

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 lo manifestado por el (la) usuario(a) Héctor Andrés Mendoza Vargas, en sus quejas, radicadas en esta entidad con los números referidos en asunto.

Datos de la queja					
Radicado	Usuario	Tiquete	Fecha	Ruta / trayecto	Observaciones
20225341117662 20225341117082	Héctor Andrés Mendoza Vargas	2460231 752525	11/07/2022	Paipa - Bucaraman ga	Cancelación - Publicidad engañosa

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".

Aunado a lo anterior, es relevante manifestar que, del presente asunto, se realizó requerimiento de información No. 20229100598471, al cual su representada brindó respuesta mediante radicado No. 20225341428472.

No obstante, se hace necesario fortalecer las indagaciones preliminares, motivo por el cual, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta entidad, se le requiere para que informe sobre los siguientes aspectos:

1. Indique los datos de identificación (incluyendo número de matrícula) de la aeronave que estaba destinada a dar cumplimiento al contrato de transporte, de conformidad al tiquete No. 2460231752525, adquirido por el usuario.
2. De conformidad a la respuesta que brindó a la primera pregunta de requerimiento anterior, en donde manifestó que el motivo de cancelación del vuelo fue "*(...) presento una afectación debido a una reestructuración en nuestros itinerarios, razón por la cual tuvo que ser cancelado (...)*", indique cual fue el motivo en específico por el cual se presentó la situación y allegue los soportes pertinentes para verificar su respuesta. En caso de no contar con estos, indique los motivos.
3. Informe cuándo exactamente se presentó la novedad por la cual se cancelaron los vuelos adquiridos por el usuario. Allegue los soportes probatorios para corroborar su respuesta. En caso de no contar con estos, por favor indique los motivos.
4. Indique o aclare el reembolso realizado al usuario en el presente asunto, toda vez que indicó su representada que la solicitud del usuario fue realizada el 05/09/2022, pero la fecha de transacción del soporte enviado es del 11/07/2022. Allegue soportes correspondientes.

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

Para atender este requerimiento cuenta con un término de diez (10) 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.

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

Copia 1 – Correo electrónico: anamaria.sanchez@easyfly.co

Proyectó: Karen Silva 