

Bogotá, 09-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121007651**

Fecha: 09-12-2024

Señor(a)

Suescun Alfonso Luis Eduardo

Representante legal o quien haga sus veces

Travel Plus F.A S.A.S.

nfernandez@traveloplus.com.ve

Asunto: Requerimiento de información por el radicado No. 20235342432022.

Respetado señor:

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 presuntos incumplimientos a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), por parte de la entidad que usted representa.

Por lo anterior, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta entidad, se le requiere para que, de manera detallada y soportada, informe sobre los siguientes aspectos, relacionados con una presunta demora en proceso reembolso de tiquetes:

RADICADO	USUARIOS	ID	DATOS DEL VUELO
20235342432022	Erica Liliana Monterrosa Argumedo	-	Código de reserva: 4LCDAN Vuelo: AIRBUS A359 JET

1. Informe y allegue soportes acerca de los términos y condiciones de los tiquetes del usuario y la notificación de estos en el momento de la compra.
2. Explique y allegue soportes acerca de la forma y fechas en que su agencia de viajes atendió, la petición de reembolso del usuario. Adjunte copia del historial del caso y de sus gestiones ante la aerolínea respectiva.

3. Remita copia de las grabaciones de las llamadas realizadas a la agencia de viajes por el(la) quejoso(a). En caso de no contar con dichas grabaciones, indique las razones que lo justifican.
4. En caso de haberse realizado el reembolso del tiquete, especifique el valor reintegrado, las posibles retenciones y a que concepto corresponden. En caso contrario, indique las razones de su negativa.
5. En caso de haberse realizado el reembolso mediante voucher, allegue soportes de los términos y condiciones, y la forma en que estos fueron notificados a la usuaria.
6. Pronúnciese acerca de cualquier otro hecho o situación relacionada con la queja interpuesta por la usuaria. Remita los soportes que fundamenten su respuesta.
7. Adicional a lo anterior, se solicita que su representada se pronuncie ante el usuario sobre la situación citada, contestándole directamente su petición de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por él.

Así mismo, deberá allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta al usuario, 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.

En caso de no contar con la información, o de no poder allegar alguno de los soportes solicitados, indique las razones que lo justifiquen.

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 único de quince (15) 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.



SuperTransporte

Al contestar, por favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,

Natalia Stella Prado Castañeda

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

Anexo: Una carpeta zip

Copia: Erica Liliana Monterrosa Argumedo/ erililima030@hotmail.com

Proyectó: Juan Alejandro Rey Vigoya