

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 1008 DE 19/02/2021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

**Expediente: 202191026000004E**

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE**

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

**I. CONSIDERANDO**

1.1 Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte<sup>1</sup>.

1.2 Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte<sup>2</sup>: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte<sup>3</sup>, establecidas en la Ley 105 de 1993<sup>4</sup> excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales<sup>5</sup>.

1.3 Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996<sup>6</sup> indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

<sup>1</sup> Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

<sup>2</sup> Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

<sup>3</sup> «**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.

**Conforman el Sistema de Nacional de Transporte, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»**

<sup>4</sup> «Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»

<sup>5</sup> Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

<sup>6</sup> «Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte.»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

1.4 Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

1.5 Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

*«(...)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*

*3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*

*4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (...)»*

1.6 Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

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

*2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*

*3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (...)»*

1.7 Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

1.8 Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019<sup>7</sup>, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

*«Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo. La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*

*(...)»*

<sup>7</sup> «Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

1.9 Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>8</sup> y demás normas concordantes.

1.10 Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020. Actualmente, la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 28 de febrero del año 2021 según se dispuso en la Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020.

1.11 Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

1.12 Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

*«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

*«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*

*Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

1.13 Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

*«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo*

---

<sup>8</sup> Ley 1437 de 2011

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

*trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.*

*En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.*

*El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.*

*En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.*

*Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»*

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

## II. HECHOS

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

### 2.1. Radicado N° 20195605876632 del 09 de octubre de 2020.

A través del sistema de información VIGIA con número de radicado 20195605876632 del día 09 de octubre de 2019, fue recibido el traslado por competencia de la Unidad Administrativa de la Aeronáutica Civil, de la queja realizada por el usuario Zoltan José Vano García, en el que expuso: *“buenos días. Mi nombre es zoltan vano, me presente el día 05/09/19 en el mostrador de aerolínea Wingo para hacer el check in a eso de las 12.30 pm con mi esposa. La señorita que me atendió me dijo que no podía viajar con mi pasaporte porque estaba deteriorado y supuestamente mando fotos a migración curazao. Yo acudí a migración Colombia y dijeron que el pasaporte estaba apto y acudí donde un funcionario de aeronáutica civil que me acompañó al mostrador y le dije a la señorita que el pasaporte estaba deteriorado pero apto, y ya eran casi las 2 pm y ella le dijo que había llegado un comunicado de migración curazao diciendo que yo no podía viajar con ese pasaporte. mi esposa si abordó el vuelo hacia curazao, y pregunto a migración curazao por el comunicado y ellos le dijeron que no mandaron nada. Yo amanecí en el aeropuerto de Bogotá al otro día mi esposa se compro un pasaje por Avianca. En 440 dolares americanos y el día 06/09/19 viaja a curazao y no hubo ningún problema entre con toda naturalidad y me sellaron mi pasaporte, y me regrese el día 12/09/19 con el pasaje que tenía con la aerolínea Wingo. Por lo tanto considero que se cometió un abuso y atropello de mis derechos y pido la mayor colaboración para que la aerolínea Wingo me reponga lo que gaste. Yo le hice el Queja a la aerolínea mi caso es el numero: 644236 y ellos solo quieren ayudarme para que me devuelvan los impuestos que solo suman 223.958 pesos colombianos. Y no estoy conforme porque eso no es suficiente ellos me hicieron perder mas por un capricho de la supervisora” (sic).*

Al mencionado radicado, el usuario anexó copia del pasaporte objeto de devolución, copia del

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

pasabordo y tiquete adquirido con Avianca en la misma ruta Bogotá – Curazao para el día 06 de septiembre de 2019, copia de la reserva HOQT5W expedida por Wingo para los trayectos de viaje Bogotá – Curazao – Bogotá para los días 05/09/2019 y 12/09/2019.

Esta Dirección, en atención a la queja del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO - (en adelante también se denominará como: Wingo, transportador, aerolínea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199100581981 de 06 de noviembre de 2019, entregado en la Carrera 103 No. 25 F – 12 de la ciudad de Bogotá D.C, el 12 de noviembre de 2019.

El 19 de noviembre de 2029 Wingo allego a la ventanilla de radicación de esta entidad el documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20195606014682.

## **2.2. Radicados N° 20205320258982 y 20205320258992 del 24 de marzo de 2020.**

La usuaria Luisa Fernanda Pimienta Vásquez, el 24 de marzo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA de esta entidad, las quejas con números de radicado 20205320258982 y 20205320258992, en el que expuso: *“Compré tiquete en Wingo/ Aero República S.A para hoy 24 de Marzo/2020, último día de vuelos nacionales por efectos del Coronavirus, tenía la ruta Bogotá- Cartagena, y la aerolínea no me informó que el vuelo había sido cancelado, por el contrario me enviaron el check-in y pase de abordar al correo electrónico, el cual adjunto, cuando llego al aeropuerto encuentro con que me vendieron un vuelo fantasma, ni siquiera había counter abierto, no había nadie que diera razón, tuve que comprar tiquete en Latam por valor \$308.070.00 Era la primera vez que usaba esta aerolínea, me queda muy mala imagen de ella. Valor del tiquete en Wingo \$135.278.00 pagado por PSE por Davivienda. Solicito indaguen las razones de la aerolínea para actuar con tanta desconsideración hacia mi y tomen las medidas correctivas y sancionatorias.”* (sic).

Esta Dirección, en atención al queja de la usuaria elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20209100341081 de 3 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico [lnunez@copair.com](mailto:lnunez@copair.com) el 28 de julio de 2020.

El 06 de agosto de 2020 Wingo radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320626532.

## **2.3. Radicado N° 20195605835612 del 25 de septiembre de 2019**

La usuaria Diana Marcela Rojas Sosa, el 25 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA de esta entidad, la queja con número de radicado 20195605835612 donde expuso: *“(…) Llegó al aeropuerto Vanguardia con tiempo suficiente para el abordaje. En la puerta de abordaje me notifican que debo tener el pasabordo impreso, mencionó que lo tengo electrónico, ante la insistente negativa de los funcionarios de la aerolínea y del aeropuerto por aceptar el pasabordo electrónico, me dirijo al stand de Wingo en el aeropuerto para que pueda imprimirlo cómo lo hacen en otros aeropuertos con la sorpresa que no hay funcionarios en el stand para imprimir dicho documento. Busco de manera desesperada una impresora, teniendo en cuenta que el aeropuerto queda fuera de la ciudad. Un policía condolido por mi situación, me ayuda haciendo la impresión en la caseta de la policía. Cuando finalmente tengo el documento, ya había perdido tiempo y no me dejaron abordar el vuelo, puesto que ya había cerrado. Al comunicarme con la aerolínea por vía telefónica para hacer la restitución del dinero, me dicen que es imposible hacerlo porque tenía que contar con el funcionario para hacer la diligencia, teniendo en cuenta que en el momento de la llamada, no había ningún funcionario ni en el stand*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

*ni en la oficina para contestar la llamada (...)"*

Frente a lo expresado por la usuaria esta Dirección, elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20199100579211 del 05 de noviembre de 2019, entregado en la Carrera 103 # 25 F – 12 de la ciudad de Bogotá, el 07 de noviembre de 2019.

El 15 de noviembre de 2019 Wingo radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20195606001732.

#### **2.4. Radicado 20205320858852 del 28 de septiembre de 2020.**

El usuario Fabio Leonardo Muñoz Sarmiento, el 28 de septiembre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA de esta entidad, la queja con número de radicado 20205320858852 donde expuso en el que expuso: *"(...) el 25 de septiembre recibo correo electrónico en el que se me informa que Debido a las medidas de restricción en diferentes países por el COVID-19, nos hemos visto obligados a cancelar tu vuelo a Punta Cana, a lo cual procedo a comunicarme con la línea de atención, por medio de la cual luego de casi una hora de espera siendo las 5 PM aproximadamente, me comunicaron con una asesora que se identificó como Laura Camargo y quien en una llamada que duró aproximadamente 10 minutos me indico que el vuelo no se encontraba cancelado. Debido a que este mismo correo le había llegado a la persona que iba viajar conmigo, mi compañero de viaje se comunicó también con la aerolínea, la cual también luego de una hora de espera, le informo que el vuelo efectivamente se encontraba cancelado. Ante esta contradicción de información, nuevamente me comunico con la aerolínea con la cual a las 7 pm aproximadamente y luego de una hora de espera para que me comunicaran con un asesor, me ponen en contacto con Alison Carreño, quien me confirmo que el vuelo estaba cancelado y a quien le pedí me informara las razones de la cancelación del viaje, ya que consultado en las paginas oficiales de república dominicana, con fecha del 21 de septiembre de 2020, se mencionaba que los requisitos para el ingreso habían disminuido, adicional al hecho que en la página web de la aerolínea aparecía que los vuelos para las fechas se encontraban agotados no cancelados, la misma aerolínea seguía vendiendo pasajes con destino a Santo Domingo capital de república dominicana y al hecho de que otras aerolíneas como Avianca se encontraban vendiendo pasajes para Punta Cana para esas fechas, manifestándole que por tal razón yo no comprendía porque se me informaba por correo que la cancelación obedecía a medidas de restricción en diferentes países por el COVID-19, a lo cual me informo que estaban pendientes de autorizaciones gubernamentales, aclarándome que dichas autorizaciones correspondían al gobierno Colombiano, lo cual en caso de ser cierto es muy diferente a lo manifestado por la aerolínea en su correo, pero que en todo caso así fuese cierto en caso de no tener autorización no deberían estar vendiendo pasajes ya que personas como yo en la confianza que el mismo Gobierno ha anunciado que los vuelos internaciones ya se empezaron a reactivar, no solo hacemos compra de tiquetes sino también reservaciones hoteleras visto obligados a cancelar tu vuelo a Punta Cana, a lo cual procedo a comunicarme con la línea de atención, por medio de la cual luego de casi una hora de espera siendo las 5 PM aproximadamente, me comunicaron con una asesora que se identificó como Laura Camargo y quien en una llamada que duró aproximadamente 10 minutos me indico que el vuelo no se encontraba cancelado. "* (sic).

A la mencionada radicación, el usuario anexa audio de las conversaciones telefónicas y pantallazo de la oferta del vuelo cancelado, y oferta de tiquetes de otras aerolíneas para la misma fecha en que se había programados lo vuelos cancelados.

Esta Dirección, en atención a la queja del usuario elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20209100525581 de 15 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico [lnunez@copair.com](mailto:lnunez@copair.com) el 15 de octubre de 2020.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

El 30 de octubre de 2020 Wingo radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321101132.

#### **2.5. Radicado 20205320554262 del 19 de julio de 2020.**

El usuario José Luis Criollo Yáñez, el 19 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA de esta entidad, la queja con número de radicado 20205320554262 donde expuso: "(...) *El día del vuelo temprano en la mañana me presenté a hacer el check in presentando mis documentos, pesando mi mochila y el guacal, todo en orden, sin embargo la funcionaria me dice que el guacal a pesar de ser en material flexible (lona y malla), no lo permitía porque tenía una base con rodachines, ante lo cual ella misma dijo que me permitía abordar si se los retiraba y eso hice, prueba de ello son las fotos y videos que tomé en el aeropuerto donde se ve que el guacal estaba en regla.*

*Luego la funcionaria me remite al ICA, en la pagina de wingo en ninguna parte dice que hay que registrar las mascotas ante el ICA, aun así me dirigí a esa sección donde me indicaron que solo para vuelos internacionales se hacen los registros mas no los nacionales*

*Luego ante la funcionaria nuevamente me dice que no me deja abordar esta vez porque el certificado de vacunación era una fotocopia del original pero en la línea de atención ya me habían dicho que ese documento era valido, prueba de ello es el audio del 30 de agosto 2019 de las 8:30am con la línea de atención de wingo y los videos que grabé donde se ve el documento del animal con las vacunas respectivas con firma, sello y número de tarjeta profesional del médico veterinario.*

*En resumen, no me permitieron abordar a pesar que cumplía con los requisitos, por eso presenté un derecho de petición ante la empresa la cual me contesto, que el guacal no era flexible y que la documentación estaba incompleta lo cual no es cierto y tengo como demostrarlo, esa situación fue frustrante por quedar abandonado y con los papeles en la mano sin poder hacer nada, pero ante la negativa del personal de wingo grabé la situación para dejar constancia que el guacal si era flexible despojado de toda rigidez, que si tenía el documento que demostraba las vacunas y a pesar que estaba molesto por obvias razones, mi trato fue cortés, eso quedó registrado en los videos. Necesitaba volver a mi hogar en Cali pero quedé varado en Cartagena y la aerolínea no me respondió, tuve que hacer un penoso regreso de 26 horas por tierra, prueba de ello son los tiquetes de bus que adjunto en otro documento "(sic).*

A esta radicación, el usuario anexa 3 links de videos grabados en el aeropuerto y copia del derecho de petición elevado ante la aerolínea Wingo y respuesta emitida por la misma.

Esta Dirección, en atención a la queja de la usuaria elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20209100424231 de 26 de agosto de 2020, comunicado al correo electrónico [lnunez@copaair.com](mailto:lnunez@copaair.com) el 26 de agosto de 2020.

El 09 de septiembre de 2020 Wingo radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320744552.

#### **2.6. Radicado 20205320758762 del 13 de septiembre de 2020.**

El usuario José Alejandro Carvajal Hernández, el 13 de septiembre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA de esta entidad, la queja con número de radicado 20205320758762 donde

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

expuso: “ El día 16 de enero del 2020 compre por la pagina de wingo un vuelo ida y vuelta a cartagena para dos personas,mi esposa daliana osorio escobar y mi Parsona para viajar el 22 de abril y regreso 28 de abril por valor de 308.000 pesos, codigo de reserva RQLKZD,el dia 30 de marzo del 2020 por medio de mi correo wingo me informo que el vuelo ha Sido cancelado y me dio la opcion de solicitar un voucher,el cual acepte y llene los requisitos,el dia 15 de mayo del 2020 wingo por medio del correo me envio el voucher 27HX4H y Q8JVR5por valor de 86.199 pesos cada uno, dando un valor total de 172.398 pesos de inmediato por el correo de la pagina principal de wingo en atencion al cliente les solicite el reintegro de mi dinero completo y no me dieron respuesta. 2. El precio pactado y/o cancelado por el producto o servicio adquirido fue la suma de: 308000 3. Los daños o inconformidades presentados con el bien o servicio adquirido corresponden a: Solicito la devolucion del dinero completo que pague por los servicios que no fueron prestados 308.000 pesos 4. Las inconformidades antes relacionadas empezaron a presentarse desde: 30/03 /2020 5. Además de lo anterior: Me devolvieron dos voucher por la suma de 178.398 pesos y no del valor que realmente pague por el vuelo (...)” (sic)

Frente a lo expresado por el usuario, esta Dirección, elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20209100493471 del 01 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico [lnunez@copaair.com](mailto:lnunez@copaair.com) el 02 de octubre de 2020.

El 19 de octubre de 2020 Wingo radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321011302.

### III. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones adelantadas, de conformidad con lo previsto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, dentro del expediente obran como pruebas las siguientes:

#### 3.1 Documentales:

- 3.1.1 Queja presentada con radicado 20195605876632 de 09 de octubre de 2019, con sus respectivos anexos<sup>9</sup>.
- 3.1.2 Requerimiento de información con radicado 20199100581981 de 06 de noviembre de 2019, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>10</sup>.
- 3.1.3 Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20195606014682 del 19 de noviembre de 2019, con sus respectivos anexos<sup>11</sup>.
- 3.1.4 Queja presentada con radicados 20205320258982 y 20205320258992 de 24 de marzo de 2020, con sus respectivos anexos<sup>12</sup>.
- 3.1.5 Requerimiento de información con radicado 20209100341081 de 3 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>13</sup>.
- 3.1.6 Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320626532 de 06 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos<sup>14</sup>.

<sup>9</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20195605876632», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20195605876632» incorporados al expediente digital.

<sup>10</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO CON RADICADO 20199100581981» incorporado al expediente digital.

<sup>11</sup> Documentos con nombre «RESPUESTA WINGO RADICADO 20195606014682» incorporado al expediente digital.

<sup>12</sup> Documentos con nombre «QUEJA RADICADO 20205320258982», «QUEJA RADICADO 20205320258992» y «ANEXO 1 QUEJAS RAD 20205320258982 - 20205320258992» y «ANEXO 2 QUEJAS RAD 20205320258982 - 20205320258992» incorporados al expediente digital.

<sup>13</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO CON RADICADO 20209100341081» incorporado al expediente digital.

<sup>14</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO RADICADO 20205320626532», «ANEXO 1 RESPUESTA WINGO RADICADO 20205320626532» y «ANEXO 2 RESPUESTA WINGO RADICADO 20205320626532» incorporado al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

- 3.1.7 Queja presentada con radicado 20195605835612 de 25 de septiembre de 2019, con sus respectivos anexos<sup>15</sup>.
- 3.1.8 Requerimiento de información con radicado 20199100579211 del 05 de noviembre de 2019, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>16</sup>.
- 3.1.9 Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20195606001732 de 15 de noviembre de 2019, con sus respectivos anexos<sup>17</sup>.
- 3.1.10 Queja presentada con radicado 20205320858852 del 28 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>18</sup>.
- 3.1.11 Requerimiento de información con radicado 20209100525581 de 15 de octubre de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>19</sup>.
- 3.1.12 Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321101132 de 30 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>20</sup>.
- 3.1.13 Queja presentada con radicado 20205320554262 del 19 de julio de 2020, con sus respectivos anexos<sup>21</sup>.
- 3.1.14 Requerimiento de información con radicado 20209100424231 de 26 de agosto de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>22</sup>.
- 3.1.15 Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320744552 de 09 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>23</sup>.
- 3.1.16 Queja presentada con radicado 20205320758762 del 13 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>24</sup>.
- 3.1.17 Requerimiento de información con radicado 20209100493471 del 01 de octubre de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>25</sup>.
- 3.1.18 Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321011302 de 19 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>26</sup>.

#### IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 50 de la Ley 336 de 1996, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. **800.185.781-1**, así:

<sup>15</sup> Documentos con nombre «QUEJA RADICADO 20195605835612», «ANEXO 1 QUEJA RADICADO 20195605835612» y «ANEXO 2 QUEJA RADICADO 20195605835612» incorporados al expediente digital.

<sup>16</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO CON RADICADO 20199100579211» incorporado al expediente digital.

<sup>17</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO CON 20195606001732» incorporado al expediente digital.

<sup>18</sup> Documentos con nombre «QUEJA RADICADO 20205320858852», «ANEXO 1 QUEJA RADICADO 20205320858852», «ANEXO 2 QUEJA RADICADO 20205320858852» «ANEXO 3 QUEJA RADICADO 20205320858852» y «ANEXO 4 QUEJA RADICADO 20205320858852» incorporados al expediente digital.

<sup>19</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO RADICADO 20209100525581» incorporado al expediente digital.

<sup>20</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO RADICADO 20205321101132», «ANEXO 1 RESPUESTA WINGO RADICADO 20205321101132», «ANEXO 2 RESPUESTA WINGO RADICADO 20205321101132», «ANEXO 3 RESPUESTA WINGO RADICADO 20205321101132», «ANEXO 4 RESPUESTA WINGO RADICADO 20205321101132» y «ANEXO 5 RESPUESTA WINGO RADICADO 20205321101132» incorporado al expediente digital.

<sup>21</sup> Documentos con nombre «QUEJA RADICADO 20205320554262», «ANEXO 1 QUEJA RADICADO 20205320554262», y «ANEXO 2 QUEJA RADICADO 20205320554262» incorporados al expediente digital.

<sup>22</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO RADICADO 20209100424231» incorporado al expediente digital.

<sup>23</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO RADICADO 20205320744552», «ANEXO 1 RESPUESTA WINGO RADICADO 20205320744552» y «ANEXO 2 RESPUESTA WINGO RADICADO 20205320744552» incorporados al expediente digital.

<sup>24</sup> Documentos con nombre «QUEJA RADICADO 20205320758762» incorporados al expediente digital.

<sup>25</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO CON RADICADO 20209100493471» incorporado al expediente digital.

<sup>26</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO RADICADO 20205321011302», «ANEXO 1 RESPUESTA WINGO RADICADO 20205321011302» y «ANEXO 2 RESPUESTA WINGO RADICADO 20205321011302», incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

**4.1. CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 3.10.2.3 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA, RELACIONADO CON LA ADMISIÓN DEL PASAJERO.**

**4.1.1. Imputación fáctica:**

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605876632 en la que el señor Zoltan José Vano García interpone reclamación indicando que adquirió tiquetes con la aerolínea Wingo, identificados con la reserva HOQT5W para la ruta Bogotá – Curazao - Bogotá con fecha de ida el 05 de septiembre de 2019 y regreso el día 12 de septiembre de 2019.

En virtud de lo anterior, refiere el usuario que el día 05 de septiembre de 2019 en compañía de su esposa, se presentó en el mostrador (Counter) de la Aerolínea Wingo con el fin de realizar el proceso de check in o admisión para el primer trayecto correspondiente al vuelo P5 7080 con la ruta Bogotá – Curazao; allí fue atendido por una empleada de la aerolínea que le indicó que no podía viajar, por cuanto el pasaporte que presentaba se encontraba deteriorado, y aparentemente envió fotos a migración para hacer la consulta respectiva.

Ante dicha negativa, el usuario acudió a migración e hizo la consulta, donde le respondieron que su pasaporte era apto, adicionalmente consultó ante un funcionario de la Aeronáutica Civil, quien también se acercó al mostrador de la aerolínea y le indicó a la persona que allí atendía, que pese al deterioro, el pasaporte se encontraba apto para viajar, no obstante la funcionaria de la aerolínea presuntamente le indicó que había llegado un comunicado de migración Curazao diciendo que no podía viajar con ese pasaporte.

Ante este inconveniente, solo fue posible el abordaje de la acompañante del usuario Zoltan José Vano García, quien, ante la negativa de admisión, debió adquirir un nuevo tiquete para el mismo destino, con la aerolínea Avianca para el día 06 de septiembre de 2019 donde fue admitido con total normalidad tanto para el vuelo, como en el proceso migratorio.

Posteriormente y de manera contradictoria, el día 12 de septiembre de 2019 el usuario realizó con total normalidad el proceso de admisión y abordaje en la misma aerolínea, para el vuelo de regreso P5 7081 con la ruta Curazao – Bogotá.

Es importante mencionar que, a la reclamación realizada, el usuario allega copia del pasaporte presuntamente rechazado, donde se visualizan de manera clara los respectivos datos de identificación y sellos de las autoridades migratorias de Colombia y Curazao para el mes de septiembre de 2019.

En virtud de los mencionados hechos, esta Dirección requirió a Wingo a través de Comunicación de Salida No. 20199100581981 del día 06 de noviembre de 2019 para que dilucidara algunos interrogantes respecto a la inadmisión del usuario para el vuelo correspondiente al primer trayecto y la admisión para el vuelo del segundo trayecto. Este requerimiento fue debidamente atendido por la aerolínea mediante radicado 20195606014682 del 19 de noviembre de 2019, indicando que en efecto el pasajero tenía la reserva HOQT5W para las fechas ya señaladas, y que al momento de presentarse para abordar el vuelo P5 7080 con la ruta Bogotá – Curazao, fue negado su embarque por cuanto su pasaporte se encontraba en condiciones inadecuadas, es decir en mal estado.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

Algunas autoridades migratorias exigen que Wingo se asegure de que todos los pasajeros cumplan con los requisitos de entrada al país, no obstante, es potestad de las autoridades migratorias permitir o no el ingreso de un pasajero a su país. Cabe señalar que cuando la aerolínea transporta a un pasajero cuyo pasaporte no se encuentra en buen estado, se expone a multas y sanciones por parte de las autoridades migratorias del país de destino.

La anterior información es dada a los pasajeros a través de la página web, visible en el siguiente enlace: <https://www.wingo.com/es/servicio-al-viajero/preguntas-frecuentes/requisitos-de-viaje>.

El 05 de septiembre de 2019, día del vuelo P5 7080 con ruta Bogotá-Curazao, el pasajero Zoltan Vano García se acercó al módulo de atención presentando como documento de identificación su pasaporte, el cual se encontraba en condiciones inadecuadas motivo por el cual no se permitió su abordaje. Dicho pasaporte presentaba manchas, fisuras en el lomo, desprendimiento en la caratula y se encontraba descuadrado, tal como se observa en el **Anexo 1**.

Imagen de radicado 20195606014682

Así mismo adujo que dicho documento no era admisible, porque ponía en duda la validez, es decir este podría sugerir que era un documento no autentico o falsificado, es de aclarar que en el mismo documento donde la aerolínea hace la contestación, adjunta unas imágenes denominadas "ANEXO 1", donde se puede identificar nuevamente el mismo pasaporte presentado por el usuario en su reclamación, y donde nuevamente se visualizan los datos de identificación del pasajero y algunas hojas del mismo.

Un pasaporte deteriorado no es admisible porque pone en duda la validez de dicho documento, es decir sugiere que es un documento no autentico o falsificado.

Imagen de radicado 20195606014682

Adicionalmente Wingo confirma que el pasajero fue admitido para el abordaje del trayecto de regreso, toda vez que no existía riesgo de ser inadmitido, por cuanto se trataba del retorno al país donde originó su viaje. De igual manera, confirma lo relatado por el pasajero, indicando que la autoridad migratoria colombiana no tuvo objeción con el pasaporte objeto de discusión.

Inadmitido ya que se trataba del trayecto de regreso al país en el que originó su viaje. Adicionalmente, tal como lo relata el mismo pasajero en la comunicación del 19 de septiembre de 2019, la autoridad migratoria colombiana no presentó objeción contra el pasaporte del Sr. Zoltan Vano. Es decir, se trataba de países diferentes y de autoridades migratorias diferentes.

Imagen de radicado 20195606014682

En consecuencia de lo expuesto, se observa una presunta vulneración al derecho de admisión, toda vez que al pasajero le fue negado el pasabordo y consecuente embarque al vuelo P5 7080 del día 05 de septiembre de 2019, sin fundamentos que indiquen el verdadero deterioro del pasaporte, por cuanto se trataba de un documento donde se podía identificar plenamente al pasajero, que posteriormente fue admitido, por otra aerolínea y autoridades migratorias. A esta presunción se suma el abordaje que realizó el pasajero con el mismo pasaporte para el vuelo de regreso con la misma reserva HOQT5W, tal y como lo confirma la aerolínea, en su respuesta al requerimiento.

#### 4.1.2. Imputación Jurídica:

De acuerdo con la situación fáctica descrita y teniendo en cuenta que el numeral 3.10.2.3 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

*"3.10.2.3. Admisión del pasajero*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

*El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del tiquete y/o pasabordo, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, de género, o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.*

*El transportador deberá verificar la identidad de quien embarca, de acuerdo con la documentación que presente el pasajero; así como su destino y correspondencia del vuelo al momento del embarque.”*

Citada la anterior norma, se presume la vulneración a los derechos del pasajero Zoltan José Vano García, toda vez que la aerolínea se negó a expedirle el pasabordo para el posterior embarque del al vuelo P5 7081 con la ruta Curazao – Bogotá, por cuanto presentó un documento que a su juicio no tenía validez por presuntamente encontrarse en estado de deterioro, no obstante y de manera contradictoria, la aerolínea admite al mismo pasajero para el embarque del vuelo de regreso con la presentación del mismo documento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185781-1, del numeral 3.10.2.3 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, puesto que no se permitió el proceso de registro y posterior embarque del pasajero al vuelo correspondiente.

#### **4.2. CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 3.10.1.6. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA RELACIONADO CON INFORMACIÓN SOBRE CAMBIOS.**

##### **4.2.1. Imputación fáctica**

Esta Dirección, recibió las quejas con radicados 20205320258982 y 20205320258992, mediante las cuales la usuaria Luisa Fernanda Pimiento Vásquez manifestó que el día 20 de marzo de 2020 adquirió un tiquete con la reserva QARKQJ, para viajar en la ruta Bogotá – Cartagena en el vuelo 7216 el 24 de marzo de 2020. Previo a la fecha de vuelo la aerolínea remite el pase de abordar a la pasajera conforme la siguiente imagen:

**wingo** | PASE DE ABORDAR

Operado por Aero República SA

Fecha: Mar, 24 Mar

BOG (El Dorado Intl) → CTG (Rafael Núñez Intl)

1 GRUPO | 3 SECUENCIA NUMERO | QARKQJ CÓDIGO DE RESERVA

Nombre del pasajero <b>LUISA PIMIENTO</b>	Puerta	Hora en sala <b>7:19 a.m</b>	Salida de Vuelo <b>8:04 a.m</b>
Silla <b>1A</b> Ventana	<b>EXTRA ESPACIO</b>	Duración de vuelo <b>1h 34min</b>	Número de vuelo <b>7216</b>

**TU TIQUETE INCLUYE**

- Un artículo personal de máximo 6Kg y 40x35x25 cm
- Una maleta de mano de máximo 10Kg y 55x45x25cm
- Una maleta en bodega
- Checkin en aeropuerto
- Fila rápida
- Silla

Imagen de anexo a las PQRs 20205320258982 y 20205320258992

Este hecho confirmaría que el vuelo 7216 el 24 de marzo de 2020 se encontraba confirmado, no obstante, llegada la fecha de viaje, la pasajera se hace presente en el mostrador de la aerolínea

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

y encuentra que no hay personal de la aerolínea que le atendiera y suministrara información sobre su vuelo, por lo que posteriormente se enteró que este había sido cancelado, sin recibir notificación al respecto.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea mediante Comunicación de Salida No. 20209100341081 del 03 de julio de 2020, para que absolviera algunos interrogantes relacionados con las razones por las cuales fue cancelado el vuelo y la debida notificación sobre esta circunstancia a la pasajera.

Este requerimiento fue debidamente atendido por la aerolínea mediante radicado 20205320626532 del 13 de agosto de 2020, informando que debido a las decisiones del Gobierno Nacional y los Gobiernos de la Región respecto a la emergencia sanitaria; suspendió la totalidad de sus operaciones aéreas, entre las cuales estaba el vuelo P5 7216 del 24 de marzo de 2020.

Adicionalmente refiere que por tratarse de una circunstancia de fuerza mayor no fue posible anticiparse en la notificación sobre la cancelación del vuelo, sin embargo, indica que de manera masiva fue enviada la siguiente comunicación.



Querido viajero Wingo:

Darte alas para que vuelas más, a precios bajos, con buena onda y a tiempo, es nuestro principal propósito y lo que nos motiva. En este momento difícil que estamos experimentando globalmente, y debido a la coyuntura del COVID-19, nos vemos obligados a parar. **Nuestros aviones dejan los cielos y también se quedan en casa.**

Durante los últimos días, todo nuestro equipo trabajó incansablemente para llevarte de regreso a tu casa, siempre de manera segura, reforzamos nuestros protocolos de cuidado y protección, compartimos información vital y modificamos nuestras herramientas para facilitar tus cambios de itinerario y solicitudes de reembolso. No tengo dudas de que seguiremos haciéndolo para volver a acortar distancias con la buena onda que nos caracteriza.

Hoy nos acogemos a las decisiones tomadas por las entidades gubernamentales y las apoyamos, seguros de que es la mejor decisión. Para nosotros en Wingo, nada es más importante que la salud de nuestros pasajeros y colaboradores, al igual que el bienestar de los países donde operamos. Por

esto, nuestros vuelos estarán en pausa desde el **24 de marzo hasta el 30 de abril de 2020.**

Entendemos la complejidad de la situación y queremos estar contigo. Por eso, hemos flexibilizado nuestras políticas de viaje para que puedas:

- Cambiar la fecha y/o ruta de tu vuelo, sin penalidades, para tiquetes comprados hasta el 16 de marzo, con fecha de vuelo hasta el 24 de octubre de 2020.
- Pedir un reembolso con un voucher que tendrá validez de 6 meses y que podrás usar para comprar un nuevo tiquete y volar hasta el 24 de octubre de 2020.

Ponemos a tu disposición todo nuestro equipo de atención quienes están trabajando sin pausa para ofrecerte soluciones a través de nuestro call center. Además, a partir de ahora y pensando siempre en ti, también puedes autogestionar tus cambios a través de [info.wingo.com](http://info.wingo.com).

Estamos seguros de que con estas medidas muy pronto seguiremos llevándote a los mejores destinos. ¡ESTAMOS CONTIGO, ESTÁS CON WINGO!

Cordialmente,

**CAROLINA CORTIZO**  
DIRECTORA GENERAL WINGO

Imágenes radicado 20205320626532

Así mismo aduce que por tratarse de la suspensión de la totalidad de toda la operación, los vuelos no alcanzaron a ser cancelados en el sistema y por este motivo se dio la emisión automática del pase de abordar.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

Con lo visto en los esbozados hechos, presuntamente se tiene que la pasajera, solo conoció de la cancelación del vuelo, cuando llego al Aeropuerto el Dorado, si bien ya era de conocimiento público que a partir del día 25 de marzo de 2020 se suspenderían los vuelos domésticos, no es menos cierto que el día 24 de marzo de 2020 seguía considerándose una fecha hábil para ejecutar el servicio contratado por la pasajera, en vista de esta situación no se vislumbra manifestación al respecto que haya realizado la aerolínea.

Ahora bien, sobre la comunicación mencionada por la aerolínea en el radicado 20205320626532 donde se remitió notificación a los usuarios sobre la suspensión total de operaciones, tampoco se logra evidenciar que la misma haya sido entregada a la pasajera Luisa Fernanda Pimienta Vásquez u otros pasajeros del mismo vuelo.

Es por esto, que a pesar de que existió la obligación de informar a los pasajeros a más tardar con 24 horas de antelación al vuelo, de los aspectos que afectarían la reserva, como naturalmente resultaba de la cancelación ocurrida, aparentemente Wingo no lo realizó, e incluso si las medidas tomadas a nivel nacional se hubieren adoptado con menos de 24 horas anteriores al vuelo tampoco se evidencia gestión por parte de la aerolínea dentro de ese término, de manera que con lo dicho presuntamente estaría incumpliendo con el numeral 3.10.1.6 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

#### 4.2.2. Imputación jurídica

Con fundamento en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC - Actividades Aéreas Civiles, la norma presuntamente trasgredida por la sociedad investigada corresponde a:

##### *“3.10.1.6. Información sobre cambios*

*En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.*

*Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior.”*

Como se observa diáfamanamente, la norma establece que, pese a que los hechos que hayan dado origen a los cambios operacionales se presenten con menos de 24 horas anteriores al vuelo, persiste la obligación de informar al pasajero a la mayor brevedad posible; condición que presuntamente no se dio, con los pasajeros del vuelo 7216 el 24 de marzo de 2020.

Particularmente también ha de tenerse en cuenta que el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, en su artículo 5 establece:

*“Artículo 5. Suspensión de transporte doméstico por vía aérea. Suspender a partir de las de las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020, el transporte doméstico por vía aérea.”*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

*Sólo se permitirá el transporte doméstico por vía aérea, en los siguientes casos:*

1. *Emergencia humanitaria.*
2. *El transporte de carga y mercancía.*
3. *Caso fortuito o fuerza mayor."*

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185781-1, del numeral 3.10.1.6 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, puesto que no hubo notificación sobre la cancelación del vuelo.

**4.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LOS NUMERALES 3.10.2.5 y 3.10.2.16 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE TRANSPORTE DEL PASAJERO Y LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR QUE NACE DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DE TRANSPORTE A CARGO DE LA EMPRESAS DE SERVICIOS AÉREOS COMERCIALES DE TRANSPORTE PUBLICO REGULAR DE PASAJEROS**

**4.3.1. Imputación fáctica**

De conformidad al artículo 1494 del Código Civil una de las fuentes de la obligación es el contrato, definido en el artículo siguiente con un acto por el cual una parte se obliga para con la otra a dar, hacer o no hacer. A su vez, en materia mercantil, el artículo 864 del Código de Comercio establece el contrato como un acuerdo de dos o más partes con la finalidad de constituir, regular o extinguir una relación jurídica patrimonial.

Tratándose del caso de las quejas radicadas con los números 20205320258982 y 20205320258992, donde la aerolínea Wingo se obligó a transportar a la señora Luisa Fernanda Pimienta Vásquez en la ruta Bogotá – Cartagena en el vuelo 7216 el 24 de marzo de 2020, y aun cuando la usuaria recibió el pase de abordar, situación que confirmaba que el vuelo se realizaría, no hubo cumplimiento de la obligación principal del transportador.

Si bien la aerolínea alude que la cancelación del vuelo obedece a las medidas sanitarias decretadas por el Gobierno Nacional y la Organización Mundial de la salud, se evidencia que la medida de restricción de vuelos domésticos adoptada mediante del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, en su artículo 5, empezaba a regir desde las 00 horas del 25 de marzo de 2020, y no desde el 24 de marzo de 2020, fecha en que se encontraba programado el itinerario, en tanto, se colige que estaba dentro de las posibilidades de la aerolínea ejecutar operaciones aéreas programadas previamente para el 24 de marzo de 2020.

Debido al cierre de circulación aérea (vuelos internacionales y vuelos domésticos) a causa de la emergencia sanitaria y mundialmente reconocida como pandémica por los gobiernos nacionales y la Organización Mundial de la Salud - COVID-19 esta aerolínea se acogió a las decisiones tomadas por el Gobierno Nacional y los Gobiernos de la región, suspendiendo la totalidad de la operación aérea hasta tanto se levantara la emergencia sanitaria.

En razón a lo anterior, el vuelo P57216 del 24 de marzo de 2020 con ruta Bogotá—Cartagena fue cancelado por fuerza mayor debido a las circunstancias anteriormente señaladas y mundialmente conocidas.

Imagen radicado 20205320626532

Tratándose del caso de la reclamación con radicado 20205320858852, donde la aerolínea Wingo se obligó a transportar al señor a Fabio Leonardo Muñoz Sarmiento y su acompañante, en la ruta

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

Bogotá – Punta Cana – Bogotá para los días 10 de octubre de 2020 y 24 de octubre de 2020, y aun cuando los usuarios fueron notificados de la cancelación del vuelo el día 25 de septiembre de 2020, presuntamente no se dio cumplimiento al objeto principal del contrato.

Si bien para esta situación se aluden los múltiples cambios de itinerario que han surgido como consecuencia de la emergencia sanitaria y suspensión de las operaciones aéreas, no podría omitirse que la aerolínea si recibió asignación de Slots sanitarios a partir del 21 de septiembre de 2020 hasta el 31 de octubre de 2020, encontrándose en la posibilidad de cumplirle al usuario, si bien, no en las fechas pactadas, si dentro del mismo mes, conforme al documento adjunto por la misma vigilada, mediante el cual la Unidad Administrativa de la Aeronáutica Civil, le comunica sobre los itinerarios aprobados para la reactivación del sector aéreo.

De acuerdo con los itinerarios acordados entre la empresa Wingo y la Oficina de Transporte Aéreo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, para la reactivación del transporte aéreo internacional en marco de la actual pandemia SARS CoV-2 – COVID-19, los itinerarios aprobados para su comercialización a partir del 21 de septiembre de 2020 son los siguientes:

Compañía	Vuelo	Fecha Inicio	Fecha Final	DOW	ORI	DES	STD	STA	Aeronave
WINGO	7018	21/09/2020	31/10/2020		15 BOG	MEX	16:00		B738
WINGO	7019	21/09/2020	31/10/2020		145 MEX	BOG		2:45	B738
WINGO	7026	21/09/2020	31/10/2020		1456 BOG	PUJ	17:00		B738
WINGO	7027	21/09/2020	31/10/2020		12456 PUJ	BOG		21:15	B738
WINGO	7028	21/09/2020	31/10/2020		1234567 BOG	CUN	14:00		B738
WINGO	7029	21/09/2020	31/10/2020		1234567 CUN	BOG		22:30	B738
WINGO	7054	21/09/2020	31/10/2020		246 GYE	BOG		2:15	B738
WINGO	7055	21/09/2020	31/10/2020		135 BOG	GYE	21:12		B738
WINGO	7064	21/09/2020	31/10/2020		46 UIO	BOG		4:45	B738
WINGO	7065	21/09/2020	31/10/2020		35 BOG	UIO	23:43		B738
WINGO	7082	21/09/2020	31/10/2020		1234567 BOG	SDQ	14:00		B738
WINGO	7083	21/09/2020	31/10/2020		1234567 SDQ	BOG		20:45	B738

Imagen - Anexo 3 respuesta Wingo Radicado 20205321101132

Esta imputación, puede reforzarse con las comunicaciones telefónicas “ANEXO 1 QUEJA RADICADO 20205320858852 Y ANEXO 2 QUEJA RADICADO 20205320858852” adjuntas por el usuario a la reclamación, donde no se evidencia que la agente del call center no brinda solución o alternativa a corto plazo con el fin de dar cumplimiento al servicio contratado por el usuario, e incluso le informa en el minuto 1:14 del audio denominado “ANEXO 2 QUEJA RADICADO 20205320858852” que toda las operaciones aéreas de Wingo hacia punta Cana fueron cancelados durante todo el mes de octubre.

Con las situaciones descritas, la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185781-1, presuntamente habría incumplido con lo previsto en los numerales 1.10.2.5 y 3.10.2.16 de los RAC, por cuanto no dio cumplimiento al contrato de transporte.

#### 4.3.2. Imputación jurídica

Con fundamento en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC- Actividades Aéreas Civiles, las normas presuntamente trasgredidas por la sociedad investigada corresponden a:

##### “3.10.2.5. Transporte del pasajero

*El pasajero será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en el presente reglamento. (...)*

##### 3.10.2.16. Obligación de resultado para el transportador

*Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

*Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*

*Las estipulaciones del transportador, en el sentido que “hará su mejor esfuerzo” para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada.”*

Para configurar el indicio señalado, ha de tenerse en cuenta el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, que en su artículo 5 establece:

*“Artículo 5. Suspensión de transporte doméstico por vía aérea. Suspende a partir de las de las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020, el transporte doméstico por vía aérea.*

*Sólo se permitirá el transporte doméstico por vía aérea, en los siguientes casos:*

- 1. Emergencia humanitaria.*
- 2. El transporte de carga y mercancía.*
- 3. Caso fortuito o fuerza mayor.”*

#### **4.4. CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 3.10.2.14.3. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA RELACIONADO CON LA PROCEDENCIA DEL REEMBOLSO EN SITUACIONES DE INCUMPLIMIENTO DEL PASAJERO.**

##### **4.4.1. Imputación fáctica**

Esta Dirección, el 25 de septiembre de 2019, recibió la queja con radicado 20195605835612 de la usuaria Diana Marcela Rojas Sosa, donde manifestó que el día 14 de septiembre de 2019, llegó al aeropuerto Vanguardia a tomar su vuelo Villavicencio – Bogotá con reserva GUPH7A; en la puerta de abordaje le indicaron que debía tener el pasabordo impreso a lo que ella manifiesta que lo tiene en medio electrónico; ante la negativa de aceptación del documento en esta modalidad, la usuaria se dirige al Stand de Wingo para imprimirlo, sin embargo no encuentra personal de la aerolínea que pudiera suministrarle el servicio.

En consecuencia, logra imprimir su pasabordo en la caseta de la policía, no obstante, ya había perdido el tiempo y no logra abordar el vuelo. Ante la pérdida del vuelo, la usuaria se comunica vía telefónica con la aerolínea para solicitar el reembolso del dinero, sin embargo, este le fue negado.

En atención a esta situación, esta Dirección dentro la misma Comunicación de Salida No. 20199100579211 del 05 de noviembre de 2019, requirió a la aerolínea para que absolviera interrogantes sobre la situación de reembolso como consecuencia del incumplimiento de la pasajera. Este requerimiento fue debidamente atendido mediante radicado 20195606001732 del 15 de noviembre de 2019, informando que no hay lugar a devolución del tiquete por cuanto hubo un incumplimiento de la pasajera.

En cuanto a los conceptos reembolsables indica la aerolínea que, para el caso de impuestos y tasas aeroportuarias, tampoco aplica reembolso, por cuanto no hubo cobro de tasa aeroportuaria en aplicación a la Resolución 1957 de 2019, situación que acredita plenamente. Sin embargo,

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

indica que respecto al IVA su hecho generador es la venta y no la utilización del tiquete, por lo tanto, no es susceptible de devolución.

Por otro lado, el único impuesto que comprende este tiquete es el del IVA, sin embargo, cabe mencionar el hecho generador del IVA es la venta y no la utilización del tiquete, es por ello que se trata de un impuesto no susceptible de devolución.

Imagen radicado 20195606001732

En atención a lo mencionado sobre la negativa de reembolso de IVA, deber señalarse que existe un indicio de vulneración al numeral 3.10.2.14.3 del RAC, por cuanto lo pagado en el tiquete correspondiente al IVA es un concepto susceptible de devolución, conforme lo indica el numeral 3.10.1.8.1, en el sentido de indicar que en el proceso de reembolso las retenciones pactadas en los términos y condiciones se aplican directamente a la tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa, es decir, para el caso analizado presuntamente debía haberse procedido con la devolución del valor pagado por concepto de IVA.

#### 4.4.2. Imputación jurídica

Con fundamento en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC- Actividades Aéreas Civiles, la norma presuntamente trasgredida por la sociedad investigada corresponde a:

*“3.10.2.14.3. Por incumplimiento del pasajero También habrá lugar al reembolso del valor del tiquete o de la parte proporcional al tramo o trayecto no cubierto, cuando por incumplimiento de sus obligaciones, conductas indebidas, o actos de perturbación por parte del pasajero, descritos en el numeral 3.10.2.25.1., el transportador se vea en la necesidad de abstenerse de transportarlo o interrumpir el transporte. En estos casos el transportador podrá retener el porcentaje de reducción de que trata el numeral 3.10.1.8., así como los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas.”*

La citada norma remite a lo estipulado en el 3.10.1.8.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC, que en materia de reembolso indica:

*“3.10.1.8.1. Desistimiento. En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.*

*En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral.*

*El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.*

*Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.*

*Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

*En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del tiquete, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero.*

*La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.*

*Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.”*

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185781-1, de numeral 3.10.1.8.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, puesto que fue negado el reembolso del concepto correspondiente a impuestos.

#### **4.5. CARGO QUINTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 3.10.1.8.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA RELACIONADO CON EL DESISTIMIENTO DEL PASAJERO Y LA PROCEDENCIA DEL REEMBOLSO DE TIQUETES**

##### **4.5.1. Imputación fáctica**

Esta Dirección, recibió la queja con radicado 20205320758762 del usuario José Alejandro Carvajal Hernández, el 13 de septiembre de 2020 donde manifestó que al tramitar por la página de Wingo, su solicitud de reembolso de la reserva RQLKZD, cuyos tiquetes fueron adquiridos por el valor de \$308.000; el día 15 de mayo de 2020 recibió los voucher 27HX4H y Q8JVR5 por valor de \$86.000 cada uno, dando un total de \$172.298, este valor representaba una diferencia significativa frente al valor cancelado por los tiquetes, por lo tanto, el usuario hizo reclamación a la aerolínea solicitando la devolución completa del dinero.

En atención a lo manifestado por el usuario, esta Dirección requirió mediante Comunicación de Salida No. 20209100493471 del 01 de octubre de 2020, a la aerolínea, para que absolviera algunos interrogantes relacionados con los detalles del reembolso y las retenciones respectivas.

Este requerimiento fue debidamente atendido mediante radicado 20205321011302, confirmando que, en atención a la solicitud del usuario, realizó reembolso de las reservas el día 21 de mayo de 2020, e informando al usuario sobre los detalles de la misma así:

Fecha de creación 2020/05/21 16:22:24	Fecha Inicia 2020/05/21 16:22:24
	Fecha limite 2020/05/22 16:22:24

De: Te oímos WINGO  
Para: j.ch316@gmail.com  
Asunto: Wingo responde tu solicitud

Hola José,

Recibimos tu solicitud de reembolso de la reserva **RQLKZD** a través de voucher, motivo por el cual el día **19 de abril del 2020** emitimos el voucher

° Voucher No. **Q8JVR5** a nombre de **Daliana Osorio Escobar** por el valor de \$86,199 COP.  
° Voucher No. **27HX4H** a nombre de **José Alejandro Carvajal Hernández** por el valor de \$86,199 COP.

Te recordamos que de acuerdo con el Artículo 3 del Decreto 3596 de 2006 de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, que establece el carácter **NO** reembolsable de la Tarifa Administrativa, del valor total de la reserva reembolsada (308,008 COP) fue descontado el monto de **\$135,610 COP.** correspondiente a dicha Tarifa Administrativa e IVA.

**¡Esperamos tenerte pronto a bordo!**

Experiencia al viajero

**Wingo**

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

IMAGEN – ANEXO 1 RESPUESTA WINGO RADICADO 20205321011302

Verificado la información suministrada por la vigilado y el inconformismo manifestado por el usuario se encuentra que, si bien hubo una correcta retención de la tarifa administrativa, presuntamente podría haberse representado una retención irregular por valor de \$22.410, cuya entrega al usuario no se visualiza en el soporte de entrega de los vouchers iniciales; si bien la vigilada allega captura de pantalla de la generación del voucher por valor de \$22.410, no se observa entrega de mismo al usuario. También es importante mencionar que en la allegada captura se observa que el reembolso se efectuó el 20 de octubre de 2020, hecho que se dio con posterioridad al requerimiento elevado por esta entidad sobre los hechos materia de reclamación.

The screenshot displays a web-based form for managing a voucher. At the top, it shows the Voucher Number (7Q91MW), Cost Center (CUSTOMERSERVICE), Reason for Voucher (RB), and Sponsor (MPROMERO). Below this, the Voucher Type and Restrictions section indicates it is a Standard Voucher for 22,410 COP, with a comment 'reembolso reserva RQLKZD'. The General Restrictions tab is active, showing the passenger's name (JOSE ALEJANDRO CARVAJAL) and email (J.CH316@HOTMAIL.COM). The 'Valid for' section specifies 'Round Trip Fare' and 'One Way Fare' options, with 'Include Taxes' and 'Include SSR' checked. Redemption dates are listed as Effective 20-Oct-2020 and Expiration 30-Jun-2021. Buttons for 'Resend Email', 'Cancel', and 'Save' are visible at the bottom.

IMAGEN – ANEXO 1 RESPUESTA WINGO RADICADO 20205321011302

Revisada esta situación, y si bien la aerolínea allega soportes que pretenden probar que se corrigió la indebida retención en el proceso de reembolso, no puede ignorarse la presunta vulneración que en principio se dio con el usuario, en el marco del numeral 3.10.1.8.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, por cuanto solo hasta cuando la situación fue puesta de presente por esta entidad se dio el reembolso dentro de los parámetros previstos en la mencionada norma.

#### 4.5.2. Imputación jurídica

Con fundamento en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC- Actividades Aéreas Civiles, la norma presuntamente trasgredida por la sociedad investigada corresponde a:

*“3.10.1.8.1. Desistimiento. En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.*

*En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral.*

*El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

*Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.*

*Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.*

*En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del tiquete, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero.*

*La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.*

*Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.”*

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185781-1, de numeral 3.10.1.8.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, puesto que la aerolínea incurrió en una mala práctica con el usuario al realizar una retención incorrecta en el proceso de reembolso.

#### **4.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.**

##### **4.6.1. Imputación fáctica:**

Dentro de los mismos hechos de la queja con radicado 20205320858852, en las cuales el usuario Fabio Leonardo Muñoz Sarmiento, manifiesta que fue notificado vía correo electrónico de la cancelación de su reserva CXWIIY con la ruta Bogotá – Punta Cana – Bogotá para los días 10 de octubre de 2020 y 24 de octubre de 2020, frente a esta cancelación, el usuario se comunica con la línea de atención del cliente de Wingo, conversación que fue adjunta a la reclamación, y donde se niega la cancelación del vuelo, situación que podría ser confusa para el usuario .

Ante la ausencia de información clara y precisa sobre sus reservas, el usuario nuevamente se comunica a la línea telefónica de la aerolínea, y de manera contraria le indican que en efecto los vuelos correspondientes a su reserva se encuentran cancelados por encontrarse pendientes algunas autorizaciones gubernamentales por parte de Colombia.

Esta presunta inconsistencia en la información también dio origen al requerimiento por parte de esta entidad con el radicado 20209100525581 para conocer de manera concreta los detalles que rodearon la cancelación del vuelo. La aerolínea, a través de radicado 20205321101132, atendió en debida forma el requerimiento, confirmando la cancelación de los vuelos P5 7022 y P57227 del 19 y 28 de octubre de 2020, como consecuencia del proceso de reactivación aérea y reasignación de SLOTS sanitarios realizada por la Unidad Administrativa de la Aeronáutica Civil, donde no se asignaron Slots para los vuelos P5 7022 y P57227 del 19 y 28 de octubre de 2020.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

En la fase de habilitación de vuelos internacionales, en la segunda mitad del mes de septiembre de 2020, la Aeronáutica Civil colombiana se reunió con las diferentes aerolíneas en orden aleatorio para realizar la asignación de los SLOTS sanitarios, asignación que respondió a una disponibilidad limitada en atención a las nuevas medidas de bioseguridad transversales a toda la operación aeroportuaria.

Una vez tuvimos conocimiento de los SLOTS sanitarios asignados a Wingo, los vuelos 7022 del 19 de octubre de ruta Bogotá—Punta Cana y 7027 del 24 de octubre de 2020 de ruta Punta Cana—Bogotá, fueron cancelados por imposibilidad de ser operados bajo estas nuevas condiciones, es decir no se asignaron SLOTS para su operación de acuerdo al itinerario inicialmente previsto.

En este mismo sentido, tan pronto como tuvimos dicha información, notificamos a los viajeros afectados, tal como se respondió previamente, a través de correos electrónicos que informaron expresamente como motivo de cancelación de los vuelos el siguiente: "Debido a las medidas de restricción en diferentes países por el COVID-19", afirmación que correspondió a la realidad de lo ocurrido, pues como se señaló, la operación de los vuelos en mención se vio afectada por las limitaciones o nuevas medidas gubernamentales que buscan mitigar los riesgos relacionados con la pandemia del COVID-19, esto es,

Imagen radicado 20205321101132

Adicionalmente, adjunta comunicación del día 21 de septiembre de 2020, suscrita por la Oficina de Transporte Aéreo de la Aeronáutica Civil, donde se hace mención a los itinerarios aprobados a partir del día 21 de septiembre de 2020 y en donde no figuran los vuelos de la reserva.

De acuerdo con los itinerarios acordados entre la empresa Wingo y la Oficina de Transporte Aéreo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, para la reactivación del transporte aéreo internacional en marco de la actual pandemia SARS CoV-2 – COVID-19, los itinerarios aprobados para su comercialización a partir del 21 de septiembre de 2020 son los siguientes:

Compañía	Vuelo	Fecha Inicio	Fecha Final	DOW	ORI	DES	STD	STA	Aeronave
WINGO	7018	21/09/2020	31/10/2020		15 BOG	MEX	16:00		B738
WINGO	7019	21/09/2020	31/10/2020		145 MEX	BOG		2:45	B738
WINGO	7026	21/09/2020	31/10/2020		1456 BOG	PUJ	17:00		B738
WINGO	7027	21/09/2020	31/10/2020		12456 PUJ	BOG		21:15	B738
WINGO	7028	21/09/2020	31/10/2020		1234567 BOG	CUN	14:00		B738
WINGO	7029	21/09/2020	31/10/2020		1234567 CUN	BOG		22:30	B738
WINGO	7054	21/09/2020	31/10/2020		246 GYE	BOG		2:15	B738
WINGO	7055	21/09/2020	31/10/2020		135 BOG	GYE	21:12		B738
WINGO	7064	21/09/2020	31/10/2020		46 UIO	BOG		4:45	B738
WINGO	7065	21/09/2020	31/10/2020		35 BOG	UIO	23:43		B738
WINGO	7082	21/09/2020	31/10/2020		1234567 BOG	SDQ	14:00		B738
WINGO	7083	21/09/2020	31/10/2020		1234567 SDQ	BOG		20:45	B738

Imagen - Anexo 3 respuesta Wingo Radicado 20205321101132

Visto lo anterior, se podría estar ante una conducta presuntamente vulneradora del derecho que tiene el usuario a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, toda vez que para los vuelos P5 7022 y P57227 del 19 y 28 de octubre de 2020, se realizó la venta de tiquetes aéreos, sin que se contara con todos los permisos de operación, es decir, la aerolínea no tenía la certeza de poder operar la ruta ofertada, creando en el usuario una falsa expectativa que en nada se sujetaba a la realidad.

Ahora bien dentro de los hechos recibidos por esta Dirección, de la reclamación radicado 20205320554262, en la cual el usuario José Luis Criollo Yañez, manifiesta que compró un tiquete para él y su mascota, en la ruta Cartagena – Cali para el día 30 de agosto de 2019 con reserva GV07XH; llegado el día del vuelo, se presentó a realizar el Check – in y todo se encontraba en orden, sin embargo, la persona que lo atendió le indico que a pesar de que el guacal de la mascota era en material flexible, tenía rodachinas, y solo le permitiría abordar si se los retiraba, por su parte el usuario accedió a la observación y retiro los mismos.

Posteriormente el usuario es remitido al ICA para el registro de la mascota, donde le informan que el registro de las misma solo aplicaba para viajes internacionales. Continuando el proceso de check-in, le solicitaron los documentos de identificación de la mascota los cuales se encontraban en un chip, estos no fueron aceptados en tal modalidad, por lo tanto el pasajero se comunicó a la línea de atención al usuario donde le asesoraron y le indicaron que podía presentar los documentos en copia, no obstante, y después de haber pasado a la sala de abordaje el personal

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

de la aerolínea nuevamente le impide la admisión de la mascota por presuntamente no presentar los documentos requeridos.

A la reclamación, el usuario anexa derecho de petición elevado a Wingo sobre lo sucedido y respuesta del mismo donde se indica que no fue admitido para el vuelo por presuntamente no presentar los documentos de la mascota. Así mismo anexa 3 links de videos que tomó en el aeropuerto donde se observa un guacal flexible de la mascota y varios requerimientos verbales al personal de la aerolínea sobre las razones por las cuales no se le permite el abordaje, a lo cual le responden que los documentos de la mascota no están completos.

En virtud de los hechos expuestos, esta Dirección a través de radicado 2020910042431 realizó requerimiento a Wingo para conocer los detalles que rodearon la negativa de embarque de la mascota. A través de radicado 20205320744552, la aerolínea atendió en debida forma el requerimiento, manifestando que el usuario se acercó al módulo de atención con la mascota y el guacal, que contenía piezas metálicas que sobre pasaban las dimensiones, por lo tanto se le requirió para que estas fueran retiradas, a lo que este accedió; sin embargo, ya en sala de abordaje no presento la documentación requerida para transportar a la mascota.

En este punto es necesario aclarar, que la aerolínea no explica las razones por las cuales la mascota fue admitida durante el proceso de check - in y por el contrario fue rechazada en sala de abordaje.

Referente a la notificación de los términos y condiciones para el transporte de la mascota, indica la aerolínea que estos no fueron remitidos directamente al pasajero, por cuanto se encuentran consignados en la página web.

**5) Indique la hora y el medio de notificación mediante el cual le fue informado al usuario los términos y condiciones del servicio de transporte de mascotas, allegando soporte probatorio que permita evidenciarlo.**

Es deber de los pasajeros conocer e informarse acerca de los requisitos de su viaje, sin embargo, como se informó previamente, la información se encuentra publicada en la web, accesible a la consulta de nuestros viajeros.

Imagen del radicado 20205320744552

Respecto a la documentación de la mascota, manifiesta que en efecto esta no fue presentada en medio físico, no obstante, allega copia transcrita de la conversación telefónica entre la aerolínea y el usuario, donde una asesora le informa que esta puede ser presentada así sea en copia pero en físico.

**ASESOR:** Listo, señor Jose Luis, me indican que por favor le envíen esa documentación ya, para que la pueda imprimir, osea no importa hay que tenerla en físico, impresa pero que se la envíen ya, por que digamos que ya no se le puede hacer cambio al vuelo, entonces si o si pues debe viajar por que esta chequeado y debe tener esa documentación, entonces por favor.

**CLIENTE:** ¿Donde puedo imprimirla?, ¿En el ICA hay impresora?, ¿Alo?

**ASESOR:** Si.

**CLIENTE:** ¿En el ICA hay impresora?, la tengo aquí en el celular.

**ASESOR:** No sabría indicarle, ya eso digamos es como tema aeroportuario, tendría que validar allí con el personal de aeropuerto que le puedan colaborar indicándole un punto de impresión.

**CLIENTE:** Bueno, entonces voy a buscar eso y ¿me dirijo luego hacia el ICA?.

Imagen del radicado 20205320744552

Visto lo anterior, también podríamos estar ante una presunta vulneración del derecho que tiene los usuarios de recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, toda vez que al momento de la compra del tiquete presuntamente no se le indicaron las condiciones para el transporte de la mascota, si bien la aerolínea afirma que estos requisitos se encuentran consignados en su página web, es un deber que hayan sido

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

comunicados directamente la usuario al momento de la compra del servicio de transporte de la mascota.

De otro lado, es importante resaltar que si bien el usuario no hizo presentación de los documentos de la mascota en físico, no hay información concreta que impida que estos puedan ser presentados en medio digital, ahora bien, mediante la comunicación telefónica allegada directamente por la aerolínea, se observa que la agente de call center que atendió al usuario le indicó que los documentos de la mascota podían ser impresos, en consecuencia se entiende que con estos debía ser admitido para el vuelo, no obstante y como se observa en el video adjunto por el usuario el personal en tierra no le permitió el abordaje, estando ya en sala, situación que no se entiende por cuanto esto podría corresponder a una advertencia que se debió hacer desde el proceso de check in.

Revisadas ambas conductas reclamadas por los usuarios, presuntamente se podría presentar un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185781-1, al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que no hubo entrega de información clara, completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, al momento de la compra del servicio y posterior a ello, con la atención brindada a los usuarios mediante la línea de atención telefónica.

#### 4.6.2. Imputación jurídica.

Con fundamento en el Estatuto del Consumidor ley 1480 de 2011, las normas presuntamente trasgredidas por la sociedad investigada corresponden al numeral 1.3 del artículo 3 que reza:

*“(...) 1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos”.*

En cuanto al derecho de información, esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que todos los servicios ofrecidos deberán estar dentro de las posibilidades que tiene la aerolínea para dar cumplimiento a la prestación de los mismo, lo cual también tiene sustento en el artículo 23 de la ley 1480 de 2011 conforme lo siguiente:

*“ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano”.*

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185781-1, al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

## V. SANCIÓN

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

**5.1 Frente al CARGO PRIMERO**, descrito en el numerales 4.1, procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T, según lo dispuesto en el literal (c) de la sección 13.525 de los RAC, que establece:

**«13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T:**

*(b) La empresa de servicios aéreos comerciales que por sobreventa o cualquier otro motivo imputable a ella, niegue el embarque a un pasajero que hubiese adquirido un tiquete y reservado cupo para un determinado vuelo (...)*»

**5.2 Frente al CARGO SEGUNDO**, descrito en el numeral 4.2 procederá una multa equivalente a setecientos cuarenta (740) U.V.T, según lo dispuesto en el literal (a) de la sección 13.540 de los RAC, que establece:

**«13.540 Serán sancionados con multa equivalente a setecientos cuarenta (740) U.V.T:**

*(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular que por causa imputable a ella cancele un vuelo, sin informar al pasajero con la antelación suficiente según lo previsto en el RAC 3 de estos Reglamentos y -existiendo oferta de otro u otros vuelos- no direcciona a la totalidad de los pasajeros, hacia otro vuelo propio o de otra aerolínea para ser transportados dentro de las tres (3) horas siguientes a la prevista para el vuelo cancelado. Esta sanción se impondrá con respecto a una sola persona o pasajero afectado, y se agravará incrementándose, dependiendo de la cantidad de pasajeros afectados del mismo vuelo con respecto a los cuales, habiéndose recibido queja justificada, la empresa resultare responsable, así (...)*»

**5.3 Frente al CARGO TERCERO**, descrito en el numeral 4.3, procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T, según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.525 de los RAC, que establece:

**«13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T:**

*(a) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

**5.4 Frente al CARGO CUARTO**, descrito en el numeral 4.4 procederá una multa equivalente a dos mil novecientos cincuenta y ocho (2.958) U.V.T, según lo dispuesto en el literal (a) de la sección 13.556 de los RAC, que establece:

**«13.556 Serán sancionados con multa equivalente a dos mil novecientos cincuenta y ocho (2.958) U.V.T:**

*(a) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, agencia de viajes o intermediario, que no cumplan con respecto a los derechos de retracto y desistimiento de los*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo  
*usuarios, como por ejemplo: el reembolso del dinero, el cumplimiento de los plazos de reembolso y, en general, los deberes y condiciones estipulados en el RAC 3. (..)*»

**5.5 Frente al CARGO QUINTO**, descrito en el numeral 4.5, también procederá una multa equivalente a dos mil novecientos cincuenta y ocho (2.958) U.V.T, según lo dispuesto en el literal (a) de la sección 13.556 de los RAC, que establece:

**«13.556 Serán sancionados con multa equivalente a dos mil novecientos cincuenta y ocho (2.958) U.V.T:**

(a) *La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, agencia de viajes o intermediario, que no cumplan con respecto a los derechos de retracto y desistimiento de los usuarios, como por ejemplo: el reembolso del dinero, el cumplimiento de los plazos de reembolso y, en general, los deberes y condiciones estipulados en el RAC 3. (..)*»

**5.6 Frente al CARGO SEXTO**, descrito en el numeral 4.6, procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

**«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: (...)*

**PARÁGRAFO.** *Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (...)*

e. *Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.*

## VI. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49<sup>27</sup> de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1° de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que se llegaren a determinar.

## VII. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

### 7.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

<sup>27</sup> **«Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** *A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*

**Parágrafo.** *Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv.»*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

**“13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes**

(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:

- (1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
- (2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
- (3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

**PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.

(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:

- (1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
- (2) La preparación ponderada del hecho.
- (3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
- (4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
- (5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
- (6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
- (7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
- (8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal.” (Negrita fuera del texto original).

## 7.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

“Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

6. *Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*

7. *Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente*

8. *Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."*

### VIII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

Se le concederá a la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185.781-1 el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de la sociedad investigada o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **202191026000004E**

### IX. PROCEDIMIENTO APLICABLE

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.<sup>28</sup>

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185.781-1, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Presunto incumplimiento del numeral 3.10.2.3 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, relacionado con la admisión del pasajero.

CARGO SEGUNDO: Presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.6. de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia relacionado con información sobre cambios.

CARGO TERCERO: Presunto incumplimiento de los numerales 3.10.2.5 y 3.10.2.16 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia relacionados con la obligación de transporte del pasajero y la obligación de resultado para el transportador que nace de la celebración del contrato de transporte a cargo de las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros.

CARGO CUARTO: Presunto incumplimiento del numeral 3.10.2.14.3. de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia relacionado con la procedencia del reembolso en situaciones de incumplimiento del pasajero.

<sup>28</sup> Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

**CARGO QUINTO:** Presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.8.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia relacionado con el desistimiento del pasajero y la procedencia del reembolso de tiquetes

**CARGO SEXTO:** Presunto incumplimiento del numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, relacionados con la obligación de entregar información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

**ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER** a la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185.781-1, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 336 de 1996 y el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **202191026000004E**

Para el efecto, se le informa que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co).

**ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR** el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185.781-1.

**ARTÍCULO CUARTO:** Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

**ARTÍCULO QUINTO:** Una vez se haya surtido la notificación a la investigada, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO SEXTO:** Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente y de las cuales se hace alusión en el acápite segundo de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SÉPTIMO: COMUNÍQUESE** el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

**ARTÍCULO OCTAVO:** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47<sup>29</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

1008 DE 19/02/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

**Notificar:**

**AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO**

Eduardo Lombana Córdoba

Representante legal o quien haga sus veces

[lnunez@copaair.com](mailto:lnunez@copaair.com)

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO., en once (11) folios.

**Comunicar:**

Zoltan José Vano García - [zvanog73@gmail.com](mailto:zvanog73@gmail.com)

Luisa Fernanda Pimienta Vásquez - [luisafda\\_95@hotmail.com](mailto:luisafda_95@hotmail.com)

Diana Marcela Rojas Sosa - [lic.dianarojas@gmail.com](mailto:lic.dianarojas@gmail.com)

Fabio Leonardo Muñoz Sarmiento - [fabilemuz@gmail.com](mailto:fabilemuz@gmail.com)

José Luis Criollo Yañez - [joseanolis@gmail.com](mailto:joseanolis@gmail.com)

José Alejandro Carvajal Hernández - [j.ch316@hotmail.com](mailto:j.ch316@hotmail.com)

Proyectó: D.Y.A.A

<sup>29</sup> **“Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. **Contra esta decisión no procede recurso**” (Negrita y subraya fuera del texto original)

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40179354-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

**Identificador de usuario:** 403784

**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>  
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

**Destino:** zvanog73@gmail.com

**Fecha y hora de envío:** 19 de Febrero de 2021 (10:40 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 19 de Febrero de 2021 (10:41 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Zoltan José Vano García

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 1008 de 19/02/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-1008.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 19 de Febrero de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40179785-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

**Identificador de usuario:** 403784

**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>  
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

**Destino:** joseanolis@gmail.com

**Fecha y hora de envío:** 19 de Febrero de 2021 (10:45 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 19 de Febrero de 2021 (10:45 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

José Luis Criollo Yañez

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 1008 de 19/02/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-1008.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 19 de Febrero de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40179315-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

**Identificador de usuario:** 403784

**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>  
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

**Destino:** Inunez@copair.com

**Fecha y hora de envío:** 19 de Febrero de 2021 (10:39 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 19 de Febrero de 2021 (10:40 GMT -05:00)

**Asunto:** Notificación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

ESTA ES UNA NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Señor(a)

Representante Legal

AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO

Los datos recogidos por la SUPERINTEDECENCIA DE TRANSPORTE serán utilizados para adelantar los trámites y servicios propios de la entidad, todo ello de conformidad con lo previsto en el decreto 2409 de 2018. Su información personal siempre será tratada de manera adecuada respetando la confidencialidad necesaria y de acuerdo con las leyes, y dispuesto en el régimen de protección de datos personales.

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional.

En el (los) documento(s) anexo(s) se remite copia íntegra de la(s) resolución(nes) indicada(s) en el asunto del presente mensaje de datos y se le informa los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, los cuales, se relacionan a continuación:

Procede Recurso de Reposición ante la/el Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI  NO

Procede Recurso de Apelación ante el Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte de Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI  NO

Procede Recurso de Queja ante la Superintendencia de Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI  NO

Los términos se levantan de acuerdo con la Resolución 7770 del 19 de octubre de 2020 expedida por la Superintendencia de Transporte. Dichos términos fueron suspendidos conforme a la Resolución 6255 del 29 de marzo 2020.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-40. Certificado de Existencia y representacion legal_.pdf	Ver archivo adjunto.
	Content2-application-1008.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 19 de Febrero de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40179720-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

**Identificador de usuario:** 403784

**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>  
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

**Destino:** lic.dianarojas@gmail.com

**Fecha y hora de envío:** 19 de Febrero de 2021 (10:43 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 19 de Febrero de 2021 (10:43 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Diana Marcela Rojas Sosa

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 1008 de 19/02/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-1008.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 19 de Febrero de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40179754-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

**Identificador de usuario:** 403784

**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>  
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

**Destino:** fabilemuz@gmail.com

**Fecha y hora de envío:** 19 de Febrero de 2021 (10:44 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 19 de Febrero de 2021 (10:44 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Fabio Leonardo Muñoz Sarmiento

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 1008 de 19/02/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-1008.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 19 de Febrero de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40179806-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

**Identificador de usuario:** 403784

**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>  
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

**Destino:** j.ch316@hotmail.com

**Fecha y hora de envío:** 19 de Febrero de 2021 (10:45 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 19 de Febrero de 2021 (10:46 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

José Alejandro Carvajal Hernández

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 1008 de 19/02/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-1008.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 19 de Febrero de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40179635-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

**Identificador de usuario:** 403784

**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>  
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

**Destino:** luisafda\_95@hotmail.com

**Fecha y hora de envío:** 19 de Febrero de 2021 (10:42 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 19 de Febrero de 2021 (10:42 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Luisa Fernanda Pimienta Vásquez

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 1008 de 19/02/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-1008.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 19 de Febrero de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40194308-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E40179354-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Destino: [zvanog73@gmail.com](mailto:zvanog73@gmail.com)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co))

Fecha y hora de envío: 19 de Febrero de 2021 (10:40 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Febrero de 2021 (10:41 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 19 de Febrero de 2021 (13:43 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.36.98

User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/70.0.3538.102 Safari/537.36



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2021.02.19 20:16:00  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40194341-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E40179785-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Destino: [joseanolis@gmail.com](mailto:joseanolis@gmail.com)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co))

Fecha y hora de envío: 19 de Febrero de 2021 (10:45 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Febrero de 2021 (10:45 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 19 de Febrero de 2021 (13:47 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.33.70

User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/79.0.3945.130 Safari/537.36



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2021.02.19 20:17:33  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40197529-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E40179806-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Destino: [j.ch316@hotmail.com](mailto:j.ch316@hotmail.com)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co))

Fecha y hora de envío: 19 de Febrero de 2021 (10:45 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Febrero de 2021 (10:46 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 19 de Febrero de 2021 (10:48 GMT -05:00)

Dirección IP: 191.156.176.110

User Agent: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; YAL-L21 Build/HUAWEIYAL-L71; wv) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Version/4.0 Chrome/88.0.4324.152 Mobile Safari/537.36



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2021.02.19 21:19:33  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40197535-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E40179635-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Destino: [luisafda\\_95@hotmail.com](mailto:luisafda_95@hotmail.com)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co))

Fecha y hora de envío: 19 de Febrero de 2021 (10:42 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Febrero de 2021 (10:42 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 19 de Febrero de 2021 (10:49 GMT -05:00)

Dirección IP: 181.51.40.250

User Agent: Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10\_15\_6) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko)



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2021.02.19 21:21:28  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40198102-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E40179315-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Destino: [Inunez@copair.com](mailto:Inunez@copair.com)

Asunto: Notificación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co))

Fecha y hora de envío: 19 de Febrero de 2021 (10:39 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Febrero de 2021 (10:40 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 19 de Febrero de 2021 (12:06 GMT -05:00)

Dirección IP: 192.151.179.180

User Agent: Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 7.0; Windows NT 10.0; Win64; x64; Trident/7.0; .NET4.0C; .NET4.0E; .NET CLR 2.0.50727; .NET CLR 3.0.30729; .NET CLR 3.5.30729; Zoom 3.6.0; Microsoft Outlook 16.0.4888; Microsoft Outlook 16.0.4888; ms-office; MSOffice 16)



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2021.02.19 21:28:44  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40204337-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E40179720-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Destino: [lic.dianarojas@gmail.com](mailto:lic.dianarojas@gmail.com)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co))

Fecha y hora de envío: 19 de Febrero de 2021 (10:43 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Febrero de 2021 (10:43 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 19 de Febrero de 2021 (14:20 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.31.66

User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/79.0.3945.136 Safari/537.36



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2021.02.19 23:04:00  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40204394-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E40179754-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Destino: [fabilemuz@gmail.com](mailto:fabilemuz@gmail.com)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330010085 (EMAIL CERTIFICADO de [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co))

Fecha y hora de envío: 19 de Febrero de 2021 (10:44 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Febrero de 2021 (10:44 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 19 de Febrero de 2021 (14:23 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.29.17

User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/79.0.3945.136 Safari/537.36



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2021.02.19 23:06:22  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia