

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 5959 DE 08/06/2021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

Expediente: 202191026000043-E

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

CONSIDERANDO

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 Transporte¹.

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte²: (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 Transporte³, establecidas en la Ley 105 de 1993⁴ 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 legales⁵.

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996⁶ 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.

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

¹ Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

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

³ «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.»

⁴ «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»

⁵ 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.

⁶ «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 Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

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.

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. (...)*»

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. (...)*»

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.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁷, 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.

(...)»

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

⁷ «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 Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁸ y demás normas concordantes.

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 31 de mayo de 2021 según se dispuso en la Resolución 0222 del 25 de febrero de 2021.

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.

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.»

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 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

⁸ Ley 1437 de 2011

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

(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.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa hacen parte de las averiguaciones preliminares ejercidas por la Dirección y de los diversos mensajes difundidos en la cuenta @VivaAirCol de la red social Twitter por parte de los usuarios en contra de la sociedad **Fast Colombia S.A.S.**

1.1. Radicado 20219100202651.

Esta Dirección de manera oficiosa y en virtud de las quejas que posteriormente se presentarán, mediante requerimiento de información con número de radicado 20219100202651 de 12 de abril de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones.vvc@vivaair.com el 13 de abril de 2021, solicitó a la sociedad investigada, entre otras cosas, se pronunciara sobre las reclamaciones encontradas en la en la Red Social Twitter, relacionadas con la atención al usuario, como se observa a continuación:

Tabla 1 — Consulta Twitter 12 de abril de 2021

Cuenta de Twitter:	@gerardbermon
Fuente Tweet:	https://twitter.com/gerardbermon/status/1377647357563650054?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.
Tweet:	
Cuenta de Twitter:	@mauriciosoto23
Fuente Tweet:	https://twitter.com/mauriciosoto23/status/1381246478509805573?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

Tweet:



Cuenta de Twitter:	@pafelopez
Fuente Tweet:	https://twitter.com/pafelopez/status/1380944312993742851?s=
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.

Tweet:



Cuenta de Twitter:	@EIMakiaDice
Fuente Tweet:	https://twitter.com/elmakiadice/status/1380604535186591747?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

Tweet:



Cuenta de Twitter:

@LaQuintero_

Fuente Tweet:

https://twitter.com/laquintero_/status/1380566358623199235?s=

Fecha de consulta:

12 de abril de 2021.

Tweet:



El 22 de abril de 2021 Fast Colombia S.A. radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento con respuesta al requerimiento de oficio, quedando radicado en el sistema información con el número 20215340676992 en la misma fecha.

En atención a la respuesta emitida por la aerolínea, el 03 de mayo de 2021, esta Dirección reiteró el requerimiento de información a través del radicado No. 20219100269791, para que se pronunciara acerca de la pregunta No. 6 relacionada en el requerimiento primigenio.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

El 18 de mayo de 2021 la sociedad investigada envió al correo electrónico: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co, respuesta a la reiteración del requerimiento, quedando bajo el número de radicado 20215340814582.

2. 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:

2.1. Documentales:

- 2.1.1. Copia de la inspección realizada a la cuenta @VivaAirCol en la red social twitter el 12 de abril de 2021⁹.
- 2.1.2. Requerimiento de oficio con radicado 20219100202651 de 12 de abril de 2021, realizado por esta Dirección a Fast Colombia S.A.S.¹⁰.
- 2.1.3. Respuesta a requerimiento de oficio por parte de la sociedad con radicado 20215340676992 de 22 de abril de 2021, con sus respectivos anexos¹¹.
- 2.1.4. Reiteración a requerimiento de oficio con radicado 20219100269791 de 03 de mayo de 2021, con sus respectivos anexos¹².
- 2.1.5. Respuesta a la reiteración de requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20215340814582 de 18 de mayo de 2021, con sus respectivos anexos¹³.

3. 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, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S**, identificada con **NIT 900313349 – 3.**, así:

3.1. CARGO UNICO: INCUMPLIMIENTO AL NUMERAL 1.5 DEL ARTÍCULO 3 DE LA LEY 1480 DE 2011 EN CONCORDANCIA CON LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 6 Y EN EL NUMERAL 6 DEL ARTÍCULO 5 DEL MISMO CUERPO NORMATIVO, POR PRESUNTAMENTE VULNERAR EL DERECHO A LA RECLAMACIÓN, AL NO CONTAR CON LOS CANALES DE SERVICIO AL CLIENTE IDÓNEOS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.

3.1.1. Imputación fáctica

- **Radicado de oficio No. 20219100202651 por inspección realizada a la cuenta @VivaAirCol de la Red Social Twitter.**

Como consecuencia de las numerosas quejas y reclamos presentadas por parte de los usuarios en la Red Social Twitter, esta Dirección conforme a las funciones atribuidas, el 12 de abril de 2021, practicó una visita de inspección a la cuenta oficial de la aerolínea Fast Colombia S.A.S, <https://twitter.com/VivaAirCol?s=20> (@VivaAirCol) encontrando ciertas reclamaciones dirigidas a la presunta falta de atención a los usuarios por parte de la aerolínea, que se relacionarán de forma

⁹ Documentos con nombre « TABLA 1 — INSPECCIÓN TWITTER 12 DE ABRIL DE 2021.» incorporado al expediente digital.

¹⁰ Documento con nombre «REQUERIMIENTO DE OFICIO A FAST RAD 20219100202651» incorporado al expediente digital.

¹¹ Documento con nombre «RESPUESTA FAST CON ANEXOS REQUERIMIENTO DE OFICIO RAD 20219100202651» incorporados al expediente digital.

¹² Documento con nombre «REITERACION DE REQUERIMIENTO DE OFICIO RAD 20219100202651» incorporados al expediente digital.

¹³ Documento con nombre «RESPUESTA A REITERACION CON ANEXOS OFICIO RAD 20219100202651» incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

discriminada a continuación:

1. El usuario @gerardbermon publicó en la red social Twitter, que la aerolínea no le permitió el uso de los pasajes y que los canales de atención no ayudaron, al solo ofrecerle la opción de adquirir otro tiquete, sintiendo que no recibió la atención que necesitaba y que se ignoraron sus mensajes.

Cuenta de Twitter:	@gerardbermon
Fuente Tweet:	https://twitter.com/gerardbermon/status/1377647357563650054?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.
Tweet:	

2. Así mismo, el señor Mauricio Soto quien contaba con un vuelo para el día siguiente de la reclamación, manifestó los reiterados intentos realizados con el fin de realizar una reprogramación en su tiquete sin encontrar respuesta alguna.

Cuenta de Twitter:	@mauriciosoto23
Fuente Tweet:	https://twitter.com/mauriciosoto23/status/1381246478509805573?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.
Tweet:	

3. El usuario Fernando López, señaló el interés por conocer a la persona encargada de responder la solicitud presentada sobre la reprogramación de su vuelo, al encontrarse contagiado por Covid-19 y no obtener una solución.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

Cuenta de Twitter:	@pafelopez
Fuente Tweet:	https://twitter.com/pafelopez/status/1380944312993742851?s=
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.
Tweet:	 <p>Fernanda Lopez @pafelopez</p> <p>@VivaAirCol @Supertransporte @MinSaludCol quisiera saber a quien toca contactar para que viva air de respuesta a una solicitud de aplazar un tiquete por contagio de covid, llevo rogando por una solución varios días y nada. Me van a obligar a viajar contagiada?</p> <p>1:02 p. m. · 10/04/21 · Twitter for Android</p> <p>2 Me gusta</p>

4. El usuario de Twitter @ElmakiaDice expuso que la aerolínea Viva Air se muestra incapaz para resolver y dar soporte a sus clientes, teniendo en cuenta que llevaba más de 6 horas tratando de obtener soporte, pero cuelgan las llamadas

Cuenta de Twitter:	@ElMakiaDice
Fuente Tweet:	https://twitter.com/elmakiadice/status/1380604535186591747?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.
Tweet:	 <p>Makia @ElMakiaDice</p> <p>Es increíble como @VivaAirCol es tan incapaz para resolver y dar soporte a sus clientes. Más de 6 horas tratando de que me den soporte y la respuesta es que cuelguen las llamadas. Que desinformen o que digan mentiras. Increíble de verdad #VivaAirUnaEstafa</p> <p>2:32 p. m. · 9/04/21 · Twitter for iPhone</p> <p>1 Me gusta</p>

5. La usuaria @LaQuintero_ expresó a la aerolínea, que el chat online del portal web es altamente ineficiente, debido a que durante una hora nadie ha respondido, por lo que solicita que por algún medio le brinden asistencia.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

Cuenta de Twitter:	@LaQuintero_
Fuente Tweet:	https://twitter.com/laquintero_/status/1380566358623199235?s=
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.
Tweet:	

En atención a las mencionadas publicaciones, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con las situaciones descritas anteriormente. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340676992, en el cual la aerolínea informó, que, *“Para Viva Air lo más importante es la comunicación con sus clientes, es por ello que cuenta con diversos canales de atención, entre los cuales se encuentra Chat Online, Escríbenos, Redes Sociales y Call Center; esto permite que los pasajeros interactúen con los agentes logrando solventar dudas relacionadas con la compra de tiquetes al igual que de las reservas ya creadas...”*

Así mismo señaló, entre otras cosas que, el canal adecuado para tramitar peticiones, quejas o reclamos es Escríbenos, por lo tanto, una vez estudiado lo requerido por el usuario, la misma procede a dar respuesta, siempre y cuando no sea necesaria una investigación, o caso contrario, se le manifiesta que el canal adecuado es Escríbenos y se remite al link correspondiente, esto con ocasión a que se requiere de un mayor tiempo para brindar una respuesta completa y clara.

Respecto a las reclamaciones presentadas por los usuarios en su red social, la aerolínea manifestó que, a algunos de ellos se les brindó asistencia, a otros se les orientó y redireccionó al canal de “Escríbenos” y a los faltantes, finalmente les requirió información para ampliar los datos que posteriormente no fueron remitidos por los usuarios.

3.1.2. Imputación jurídica.

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada y cómo se puede observar en las precedentes reclamaciones, cuyo factor común configura la falta de idoneidad de los canales para atender las diferentes solicitudes presentadas por los consumidores, teniendo en cuenta que los usuarios frente a las situaciones descritas, presuntamente no obtuvieron de manera oportuna la atención necesaria, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la aerolínea para la solución de sus PQRS, configurándose en este cargo un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento al numeral 1.5 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo previsto en el artículo 6 y en el numeral 6 del artículo 5 del mismo cuerpo normativo.

Lo anterior se fundamenta en la inspección realizada en las redes sociales y en las respuestas brindadas por la aerolínea frente a cada una de las situaciones planteadas por los usuarios, donde se observa una presunta falta en la atención oportuna a las solicitudes o reclamaciones

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

presentadas por los mismos, permitiendo a esta Dirección concluir que los usuarios, al intentar comunicarse con la aerolínea por uno de sus canales habilitados y no obtener una respuesta pertinente, ni radicado del caso, tienen la necesidad de acudir a otros canales dispuestos por la aerolínea, con la fe de poder obtener una solución a sus interrogantes e inquietudes. Sin embargo, con la información recolectada en las averiguaciones preliminares, se presume que algunos usuarios, no pudieron instaurar reclamación alguna a través de las líneas telefónicas u otros medios, porque no contestaban las llamadas o por el contrario, eran sometidos a una espera prolongada que resultaría en vano, debido a que al final se cortaba la comunicación, teniendo que realizar nuevamente todo el proceso; De igual manera, se evidencia como los usuarios que se comunicaron a través del chat online, no encontraron atención e información necesaria. Situaciones que configuran una inapropiada prestación en el sistema de atención al usuario prestado por la aerolínea, toda vez que los consumidores no tendrían la necesidad de dirigirse a todos los canales en busca de soluciones, si contaran con la información idónea y eficaz por parte del personal de la aerolínea a través del primer canal de atención al que se dirigen.

Para ahondar en el derecho de todo usuario a reclamar, es necesario tener presente que el mismo deviene del derecho de petición de rango constitucional, ubicado en el artículo 23¹⁴ de nuestra carta magna.

Conforme a lo anterior, el legislador a través de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reglamentó el ejercicio del derecho de petición e incorporó como sujeto pasivo a las sociedades y organizaciones privadas, con el fin que los particulares presentaran peticiones respetuosas ante estas para garantizar sus derechos fundamentales y consecuentemente obtener una respuesta de fondo.

Si bien, para la protección de los derechos fundamentales la ciudadanía cuenta con la acción de tutela, conforme lo regulado en el Decreto 2591 de 1991, no obstante, se busca exaltar la importancia que consagra el derecho a reclamar, ya que si bien, no comporta el mismo rango constitucional fundamental, si se estatuye como un derecho general, primordial y rector de toda relación de consumo.

Lo anterior, por cuanto dicho derecho establece que todo usuario puede acudir ante: i) el productor, proveedor o prestador del servicio, ii) la autoridad judicial o iii) la autoridad administrativa, con el fin de reclamar y «obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos», así como también solicitar información o el reconocimiento de un derecho.

Asimismo, se contempló en el numeral 2 del artículo 46 del Estatuto del Consumidor que tratándose de ventas realizadas mediante métodos no tradicionales¹⁵ o a distancia,¹⁶ será deber del empresario «Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original.».

Señalado lo anterior, es pertinente citar el marco normativo que regula la protección de los derechos del consumidor y la importancia que tienen los consumidores; es así como a nivel constitucional encontramos en el artículo 78 del capítulo de los Derechos colectivos y del ambiente

¹⁴ Artículo 23. Constitución Política. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

¹⁵ Conforme la definición del numeral 15 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, son: "15. Ventas con utilización de métodos no tradicionales: Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento".

¹⁶ Conforme la definición del numeral 16 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, son: "Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico".

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

de la Constitución Política contemplan los derechos del consumidor, reconociendo así su existencia e importancia en el proceso de intercambio de bienes y servicios como sujeto pasivo y, como parte esencial en la economía de mercado, cuya característica como derecho colectivo, le permite encontrarse por encima de los derechos del particular.

En ese sentido, la inclusión de los derechos de los consumidores en la Constitución Política resulta un reconocimiento a la subordinación presente en el intercambio de bienes y servicios entre empresarios y consumidores, por eso, la calidad de estos, la información, la responsabilidad de los empresarios y la participación de los consumidores y usuarios, se erigen entonces como aquellos pilares fundamentales e imprescindibles consagrados por la Constitución en su intervención en el sistema económico en procura de los derechos de los consumidores, encomendando su desarrollo al legislador.

Ahora bien, por el impacto que ha generado la pandemia por el virus de Covid-19 y atendiendo a las recomendaciones emitidas por la Organización Mundial de la Salud y demás medidas preventivas, el Presidente de la República de Colombia en ejercicio de sus facultades declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional mediante el Decreto con fuerza de Ley 417 de 17 de marzo de 2020, facultándose para adoptar mediante Decretos Legislativos, medidas necesarias para conjurar la crisis e impedir la extensión de sus efectos.

Fue por ello que, atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del coronavirus COVID-19, se expidió 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”.

No obstante, si bien las aerolíneas han sufrido afectaciones a causa de las decisiones adoptadas por los países para afrontar la pandemia del COVID-19, eso no los releva de cumplir con sus obligaciones, aún menos de las que tienen para con sus usuarios, quienes igualmente se han visto perjudicados como consecuencia de los cambios operacionales en sus viajes, lo que los ha llevado a acudir masivamente ante las empresas prestadoras del servicio de transporte para obtener o buscar una solución.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

Razón suficiente, para poner de presente la trascendencia que tiene el que las aerolíneas cuenten con canales idóneos de atención a los usuarios, permitiéndole a estos obtener oportunamente información respecto de los productos adquiridos, su utilización, la posibilidad de elevar peticiones, quejas y reclamos, y de las políticas adoptadas para enfrentar la pandemia, en observancia de su deber de información y en cumplimiento de su función social, resguardando el interés general de los usuarios del sector.

Sumado a lo anterior, el sector aéreo cuenta con un cuerpo normativo particular, dictado por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, en su rol de autoridad aeronáutica, en donde se encuentran los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) y otras resoluciones como la No. 1582 de 2012,¹⁷ cuya finalidad es establecer disposiciones de protección a los usuarios.

Los preceptos jurídicos consagrados en referido ordenamiento jurídico especial, guardan asimetría con la norma principal y rectora en lo que concierne a la protección de los usuarios, siendo esta la Ley 1480 de 2011, por lo que las normas que a continuación se mencionarán obedecen y responden a la naturaleza del Estatuto del Consumidor.

En el mismo sentido, en lo que respecta al derecho a la reclamación, se encuentra en el numeral 3.10.2.18 de los RAC precepto jurídico que lo exterioriza y hace posible su ejercicio, así:

«3.10.2.18. Instancias de reclamación.

Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir a las siguientes instancias:

*(a) **Formular su petición, queja o reclamo ante la aerolínea o el agente intermediario, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito o de manera verbal, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código de asignación y se lo informará máximo dentro de los 5 días siguientes a su presentación al peticionario, como también le comunicará el tiempo máximo de respuesta de su petición, queja o reclamo.***
(...)» (Negrita fuera de texto).

Continuando con el asunto, la Resolución No. 1582 de 2012 en su párrafo cuarto, párrafo del artículo 8º, hace referencia explícita a la obligación de quienes ofrezcan servicios de transporte aéreo por medios electrónicos, de contar en el mismo medio en que se llevó a cabo la operación con un sistema de atención al cliente, en el que se asigne una fecha y hora de radicación y en el que pueda hacer seguimiento de la petición, queja o reclamo presentada, así:

«PAR.—Se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre aerolíneas, agencias de viajes e intermediarios y los usuarios para la comercialización de servicios. Quienes ofrezcan los servicios del transporte aéreo utilizando medios electrónicos, deberán:
(...)

*— **Disponer en el mismo medio en que realiza la compra, de mecanismos para que el usuario pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.***
(...)» (Negrita fuera de texto).

Es así, como las situaciones evidenciadas en las redes sociales y las respuestas brindadas por la aerolínea, prestan mérito para establecer que, aunque la aerolínea cuenta con distintas alternativas y canales de atención a los usuarios, los mismos no proporcionan de manera idónea su servicio, al no atender las reclamaciones y en algunos eventos, atenderlos luego que el usuario, recurre de forma insistente y simultánea a varios de ellos y sin restarle importancia, al tiempo de

¹⁷ "Por la cual se regula la información del usuario del sector aeronáutico y se dictan otras disposiciones."

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

espera que tienen que soportar los mismos, para ser atendidos, dejando entredicho la eficiencia de tales canales de atención.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S**, identificada con **NIT 900313349 – 3**, al numeral 1.5 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con lo previsto en el artículo 6 y en el numeral 6 del artículo 5 del mismo cuerpo normativo, puesto que a los usuarios se les vulneró su derecho a la reclamación, al no contar con canales idóneos para atender las solicitudes presentadas por ellos. Las anteriores normas citadas rezan lo siguiente:

(...) Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor.

ARTÍCULO 3°. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

ARTÍCULO 6°. Calidad, Idoneidad y seguridad de los productos. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

ARTÍCULO 5°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

6. Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

(...)

4. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia del presunto incumplimiento señalado en el acápite de la formulación de cargos, la sanción que procederá de conformidad con el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, será la siguiente:

Frente al CARGO UNICO, descrito en el numeral 3.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes, según lo dispuesto en el literal (e) del 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: (...)

e) En todos los demás casos de conductas que no tengan asignada una sanción específica y constituyan violación a las normas del transporte.

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.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

5. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49¹⁸ de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º 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.

6. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedente la sanción expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

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.*
- 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.”*

7. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S**, identificada con **NIT 900313349 – 3** 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: **2021910260000043-E**.

8. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

¹⁸ **Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1º 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 1º 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 Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.¹⁹

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 **FAST COLOMBIA S.A.S**, identificada con **NIT 900313349 – 3**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO UNICO: incumplimiento al numeral 1.5 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con lo previsto en el artículo 6 y en el numeral 6 del artículo 5 del mismo cuerpo normativo, por presuntamente vulnerar el derecho a la reclamación, al no contar con los canales de servicio al cliente idóneos para atender las solicitudes presentadas por los usuarios.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S**, identificada con **NIT 900313349 – 3**, 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 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: **202191026000043-E**.

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.

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 **FAST COLOMBIA S.A.S**, identificada con **NIT 900313349 – 3**.

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.

¹⁹ Artículo 47 y ss.

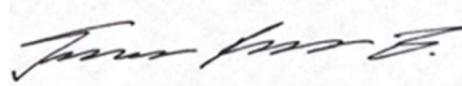
Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S, identificada con NIT 900313349 – 3.

ARTÍCULO OCTAVO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47²⁰ 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

5959 DE 08/06/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

FAST COLOMBIA S.A.S.
Félix Antelo
Representante legal o quien haga sus veces
notificaciones.vvc@vivaair.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de FAST COLOMBIA S.A.S, en dieciséis (16) folios.

Proyectó: K.S.M.P.

²⁰ **“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: E48523966-5

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: notificaciones.vvc@vivaair.com

Fecha y hora de envío: 9 de Junio de 2021 (10:25 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 9 de Junio de 2021 (10:25 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330059595 de 08-06-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

FAST COLOMBIA S.A.S.

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto Ley 491 de 2020, en consonancia con la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria expedida 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:

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

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.

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co o radicarlo de forma presencial en la ventanilla única de radicación de la Superintendencia de Transporte ubicada en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85 de la ciudad de Bogotá D.C.

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-5959.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-CERTIFICADO DE EXISTENCIA
Y REPRESENTACION LEGAL.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 9 de Junio de 2021