

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 5960 DE 08/06/2021

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 identificada con Nit. 800.185.781-1

Expediente: 202191026000044-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 Transporte<sup>1</sup>.

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>.

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 identificada con Nit . 800.185.781-1

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.

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 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 identificada con Nit . 800.185.781-1

Que, de igual forma, el párrafo 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.

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*

---

<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 identificada con Nit . 800.185.781-1

*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.

## 1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa hacen parte de las PQRS recibidas en la entidad y de los diversos mensajes difundidos en la cuenta @wingo de la red social Twitter por parte de los usuarios en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo.

### 1.1. Radicado 20205321162092.

El usuario William Morales Cely, el 11 noviembre 2020 registró en el sistema de información VIGIA la queja con número de radicado 20205321162092, en el que expuso: “*Se supone que la empresa debe dar soporte al cliente. Llevo semanas tratando de comunicarme con el Call Center de Wingo y nunca he obtenido respuesta. En la página de Wingo en Facebook se pueden ver las denuncias de los clientes por el mismo motivo no contestan en el Call Center y no hay manera de ponerse en contacto.*”

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 20209100814971 de 22 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico [lnunez@copair.com](mailto:lnunez@copair.com) el 04 de enero de 2021.

El 18 de enero de 2021 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 20215340196932 el 03 de febrero de 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 identificada con Nit . 800.185.781-1

### 1.2. Radicado 20205320965232.

El usuario Yesid López Godoy, el 13 de junio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320965232, en el que expuso:

*"(...) Tuve un inconveniente con mi celular y no había hecho copia de seguridad y se me borraron todos los mensajes incluyendo el mensaje donde están relacionados los códigos de voucher y pin, ahora que tengo la necesidad de hacer la compra de nuevos tiquetes no puedo hacerlo porque el sistema me pide estos datos los cuales no tengo, por lo que he recurrido a todos los medios posibles para tener contacto con esta aerolínea Wingo pero no ha sido posible.*

- *He llamado a la línea telefónica que se muestra en la página y he durado en espera más de una hora pero no he podido contactarme con un asesor y no hay opción para obtener esta información.*
- *He buscado información y he escrito en la página de Facebook y sólo hay un robot con unas preguntas, pero tampoco está la opción (...)"*

*"(...)*

- *Escribí dentro de la página de Facebook pero tampoco obtuve respuesta.*
- *Fui a la dirección que se muestra en la página pero allí sólo hay un edificio en arriendo.*  
*(...)"*

*"(...)*

- *Envié correo a las cuentas [te\\_oímos@wingo.com](mailto:te_oímos@wingo.com) y [soporte@copair.com](mailto:soporte@copair.com) y [soporte@wingo.co](mailto:soporte@wingo.co)*  
*(...)"*

*"(...)*

- *También encontré otro sitio como una central de reservas, pero allí me indican que no pueden ayudarme.*
- *Debido a que no fue posible una respuesta también envié a los correos que relacioné, un derecho de petición el cual a la fecha no me han respondido.*  
*(...)" (sic).*

Esta Dirección, en atención a la queja del usuario elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20219100002871 de 04 de enero de 2021, comunicado al correo electrónico [lnunez@copair.com](mailto:lnunez@copair.com) el 07 de enero de 2021.

El 22 de enero de 2021 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 20215340190212 el 02 de febrero de 2021.

### 1.3. Radicado 20205321284412.

El usuario Gerson Raúl Ruiz Acosta, el 27 de noviembre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA la queja con número de radicado 20205321284412, en el que expuso: *"(...) Desde el mes de febrero 2020 realicé la compra de dos tiquetes con destino BOGOTÁ/PANAMÁ/BOGOTÁ para efectuar viaje en el mes de mayo de 2020, por motivo de la pandemia el viaje fue cancelado; siguiendo las instrucciones de la aerolínea WINGO, en el mes de agosto intenté usar la opción de reprogramar el viaje en otra fecha para el año 2021, he enviado dos correos electrónicos y a la fecha no he tenido ninguna respuesta, adicionalmente en la línea telefónica nunca contestan (...)" (sic).*

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 identificada con Nit . 800.185.781-1

Esta Dirección, en atención a la queja del usuario elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20219100004571 de 05 de enero de 2021, comunicado al correo electrónico [lnunez@copaair.com](mailto:lnunez@copaair.com) el 06 de enero de 2021.

El 21 de enero de 2021 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 20215340188512 el 2 de febrero de 2021.

#### **1.4. Radicado 20205320789472.**

El usuario Rafael Andrés Aleans Serpa, el 17 de septiembre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA la queja con número de radicado 20205320789472, en el que expuso: “(...) he intentado comunicarme por todos los medios con la aerolínea, enviando correos y haciendo llamadas y los correos son contestados de manera automática por un bot y las llamadas al call center nunca las responden, entonces acudo a usted sr Aeronáutica civil para que intervenga de manera pronta y oportuna, debido a que a otras personas con el mismo inconveniente las han llamado y les han reprogramado los vuelos y a mí no me han contactado por ningún medio (...)” (sic).

Esta Dirección, en atención a la queja del usuario elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20209100550181 de 26 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico [lnunez@copaair.com](mailto:lnunez@copaair.com) el 17 de noviembre de 2020.

El 01 de diciembre 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 20205321315832 el 02 de diciembre de 2020.

#### **1.5. Radicados 20205320259312 y 20205321079262.**

El usuario Yeison Ordoñez, el 25 de marzo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA la queja con número de radicado 20205320259312, en el que expuso: “Tengo una solicitud respecto a una reserva hecha en la Empresa Wingo que teníamos para el día 17 de Marzo en la ruta Bogotá – Cancún, desde el día 15 de Marzo sale como reserva cancelada hasta el día de hoy, se ha intentado aplazar la reserva para quedarnos en el país y apoyar el tema de salud pública. COVID-19, se llama a la línea de atención al cliente y hemos esperado hasta 30 minutos por llamada y no hay respuesta (dejo un pantallazo de la llamada de hoy de 17 minutos), en la página web no hay opciones frente a la reserva cancelada y en la opción de dejar un mensaje se cae la página (Error 404), no hay manera de contactarnos con esta aerolínea, solicitamos su ayuda para nosotros y quizá otros usuarios que estén en esta situación, solo queremos dejar nuestras vacaciones para más adelante.” (sic).

Esta Dirección, en atención a la queja del usuario elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20209100368881 de 20 de junio de 2020, comunicado al correo electrónico [lnunez@copaair.com](mailto:lnunez@copaair.com) el 14 de agosto de 2020.

El 31 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 20205320706092 el 01 de septiembre 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 identificada con Nit . 800.185.781-1

En atención al análisis de la respuesta remitida por la vigilada, mediante el radicado No. 20209100551491 del 26 de octubre de 2020, esta Dirección, elevó requerimiento al usuario, para que ampliara la información.

Posteriormente el 30 de octubre de 2020, el usuario amplió la información remitiendo nueva queja mediante radicado 20205321079262 y el 02 de diciembre de 2020, esta Dirección requirió nuevamente a la aerolínea mediante radicado No. 20209100749451 para que se pronunciara sobre los aspectos relacionados por el señor Yeison Ordoñez.

Seguidamente la aerolínea Wingo el 29 de diciembre de 2020, mediante radicado 20205321482992 remitió respuesta al requerimiento instaurado.

Finalmente, a través del radicado No. 20219100035891 de 21 de enero de 2021 se requirió nuevamente a la vigilada, para que se pronunciara frente a 5 nuevas preguntas relacionadas con el asunto del requerimiento primigenio.

El 15 de febrero de 2021 Wingo radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al segundo requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20215340250652 el 18 de febrero de 2020.

#### **1.6. Radicado 20205321089182.**

La usuaria Vilma Pérez Guzmán, el 31 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA la queja con número de radicado 20205321089182, en el que expuso: “(...) *El día 2 de marzo del presente año, hice una reservación de vuelo con la aerolínea WINGO a la ciudad de Quito –Ecuador, trayecto que se realizaría el 4 de abril a la 10:45 pm, referencia del vuelo: CMFTGZ, por el cierre de fronteras debido a la situación del COVID-19 el vuelo fue cancelado por la aerolínea WINGO, sin embargo me intento comunicar al call center de la aerolínea para poder cambiar la fecha del vuelo, comunicación que fue imposible hacer, debido que en los canales de atención al cliente de la aerolínea es imposible comunicarse. (...)*” (sic).

Esta Dirección, en atención a la queja de la usuaria elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20209100750311 de 02 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico [lnunez@copaair.com](mailto:lnunez@copaair.com) el 15 de diciembre de 2020.

El 23 de diciembre 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 20205321479552 el 24 de diciembre de 2020.

#### **1.7. Radicado 20205321217192.**

El usuario Jaime Cano, el 18 de noviembre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA la queja con número de radicado 20205321217192, en el que expuso: “(...) *Adquirí un tiquete en Wingo, en mis datos incluí maleta en bodega de 20 kilos, pero al hacer el registro para el vuelo de regreso una vez terminé el proceso, me percaté que no aparecía incluida las maletas, pero la plataforma no me permitió regresar a corregir. Intenté por varios medios comunicarme con ellos para buscar una solución y durante 3 días estuve llamando a los numero dados en su página de contacto, gasté más de 60 llamadas, esperé por más de 25 minutos en muchas de ellas y nunca respondieron ni en la mañana ni en la tarde ni en la noche. (...)*” (sic).

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 identificada con Nit . 800.185.781-1

Esta Dirección, en atención a la queja del usuario elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20209100817971 de 22 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico [lnunez@copaair.com](mailto:lnunez@copaair.com) el 06 de enero de 2021.

El 21 de enero de 2021 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 20215340192492 el 02 de febrero de 2021.

#### 1.8. Radicado 20205321308122.

La usuaria Nidia Esther Caldera Pestana el 01 de diciembre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA la queja con número de radicado 20205321308122, en el que expuso: "(...) Wingo presenta falta de comunicación con los clientes, al realizar una llamada esta tarda en ser contestada y al recibirla, esta es terminada por parte de Wingo, lo que dificulta poder realizar alguna gestión con ellos. Esto se agrava al no poder ser contactados por correo electrónico ya que sus respuestas tardan más de 15 días hábiles, es decir, que al buscar ayuda en servicio al cliente cercano al vuelo, esto complica que se pueda resolver alguna situación. (...)" (sic).

Esta Dirección, en atención a la queja de la usuaria elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20219100014841 de 09 de enero de 2021, comunicado a través de la empresa de envíos 4-72 el 29 de enero de 2021.

El 26 de enero de 2021 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 20215340210682 el 04 de febrero de 2021.

- **Inspección realizada a la cuenta @wingo de la red social Twitter:**

#### 1.9. Radicado 20219100202951.

Esta Dirección de manera oficiosa y en virtud de las quejas que posteriormente se presentarán, mediante requerimiento de información con número de radicado 20219100202951 de 12 de abril de 2021, comunicado al correo electrónico [lnunez@copaair.com](mailto:lnunez@copaair.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 — INSPECCIÓN TWITTER 12 DE ABRIL DE 2021

Cuenta de Twitter:	@pipegonza
Fuente Tweet:	<a href="https://twitter.com/pipegonza_/status/1380522085487763456?s=21">https://twitter.com/pipegonza_/status/1380522085487763456?s=21</a>
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.
Tweet:	

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 identificada con Nit . 800.185.781-1

<b>Cuenta de Twitter:</b>	@adribo81
<b>Fuente Tweet:</b>	<a href="https://twitter.com/adribo81/status/1379835749743353862?s=21">https://twitter.com/adribo81/status/1379835749743353862?s=21</a>
<b>Fecha de consulta:</b>	12 de abril de 2021.

Tweet:



<b>Cuenta de Twitter:</b>	@zam_mitre
<b>Fuente Tweet:</b>	<a href="https://twitter.com/zam_mitre/status/1379863131049111557?s=21">https://twitter.com/zam_mitre/status/1379863131049111557?s=21</a>
<b>Fecha de consulta:</b>	12 de abril de 2021.

Tweet:



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 identificada con Nit . 800.185.781-1

Cuenta de Twitter:	@capta1nfire
Fuente Tweet:	<a href="https://twitter.com/capta1nfire/status/1379888024545288200?">https://twitter.com/capta1nfire/status/1379888024545288200?</a>
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.

Tweet:



The screenshot shows a tweet from user @capta1nfire. The tweet text is: "@wingo media hora al teléfono y nadie toma la llamada... ahhhh y no importa cuando se llame, siempre está así 😡". The tweet is dated 3:05 p. m. · 7/04/21 · Twitter for iPhone. Below the tweet is a reply from Wingo (@wingo) dated 4 days ago. The reply text is: "Hola, Capta1nfire. Te ofrecemos disculpas por las demoras en la atención, ya que estamos presentando un alto flujo de llamadas. Por favor escríbenos al DM para ayudarte con tu requerimiento."

Cuenta de Twitter:	@v_linav
Fuente Tweet:	<a href="https://twitter.com/wingo/status/1381703414678233089?s=21">https://twitter.com/wingo/status/1381703414678233089?s=21</a>
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.

Tweet:



The screenshot shows a tweet from user @v\_linav. The tweet text is: "@Supertransporte Acaban de cancelarme un vuelo por @wingo disque por la contingencia COVID. Cuando intento buscar el nuevo itinerario me cobran PENALIDAD sabiendo que fueron ellos quienes cancelaron, no responden el Chat ni línea telefónica. ROBAN de frente y descaradamente." The tweet is dated 2:19 p. m. · 11/04/21 · Twitter Web App. Below the tweet is a reply from Wingo (@wingo) dated 11 hours ago. The reply text is: "Hola @v\_linav lamentamos los inconvenientes por la cancelación de nuestros vuelos por causas ajenas a Wingo. Si tienes una cancelación, no debes pagar penalidad. Por favor envíanos por DM tu código de reserva para comunicarnos contigo y ayudarte con tu solicitud."

El 22 de abril de 2021 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 con el número [20215340680852](#) el mismo día.

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 identificada con Nit . 800.185.781-1

## 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. Queja presentada con radicado 20205321162092 de 11 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>9</sup>.
- 2.1.2. Requerimiento de información con radicado 20209100814971 de 22 de diciembre de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>10</sup>.
- 2.1.3. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20215340196932 de 03 de febrero de 2021, con sus respectivos anexos<sup>11</sup>.
- 2.1.4. Queja presentada con radicado 20205320965232 de 13 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>12</sup>.
- 2.1.5. Requerimiento de información con radicado 20219100002871 de 04 de enero de 2021, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>13</sup>.
- 2.1.6. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20215340190212 de 02 de febrero de 2021, con sus respectivos anexos<sup>14</sup>.
- 2.1.7. Queja presentada con radicado 20205321284412 de 27 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>15</sup>.
- 2.1.8. Requerimiento de información con radicado 20219100004571 de 05 de enero de 2021, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>16</sup>.
- 2.1.9. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20215340188512 de 2 de febrero de 2021, con sus respectivos anexos<sup>17</sup>.
- 2.1.10. Queja presentada con radicado 20205320789472 de 17 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>18</sup>.
- 2.1.11. Requerimiento de información con radicado 20209100550181 de 26 de octubre de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>19</sup>.
- 2.1.12. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321315832 de 02 de diciembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>20</sup>.
- 2.1.13. Queja presentada con radicado 20205320259312 de 25 de marzo de 2020, con sus respectivos anexos<sup>21</sup>.
- 2.1.14. Requerimiento de información con radicado 20209100368881 de 20 de septiembre de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>22</sup>.
- 2.1.15. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320706092 de 01 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>23</sup>.

<sup>9</sup> Documentos con nombre «QUEJA 20205321162092» y «ANEXO 1 QUEJA 20205321162092» incorporados al expediente digital.

<sup>10</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205321162092» incorporado al expediente digital.

<sup>11</sup> Documentos con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS QUEJA RAD 20205321162092» incorporado al expediente digital.

<sup>12</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320965232 CON ANEXOS», incorporados al expediente digital.

<sup>13</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320965232» incorporado al expediente digital.

<sup>14</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320965232» incorporados al expediente digital.

<sup>15</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205321284412 CON ANEXOS», incorporados al expediente digital.

<sup>16</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205321284412» incorporado al expediente digital.

<sup>17</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS QUEJA RAD 20205321284412» incorporados al expediente digital.

<sup>18</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320789472 CON ANEXOS», incorporados al expediente digital.

<sup>19</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320789472» incorporado al expediente digital.

<sup>20</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO QUEJA 20205320789472 CON ANEXOS» incorporados al expediente digital.

<sup>21</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320259312 CON ANEXOS», incorporados al expediente digital.

<sup>22</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320259312» incorporado al expediente digital.

<sup>23</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320259312» 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 identificada con Nit . 800.185.781-1

- 2.1.16.** Queja presentada con radicado 20205321079262 de 30 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>24</sup>.
- 2.1.17.** Requerimiento de información con radicado 20209100749451 de 02 de diciembre de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>25</sup>.
- 2.1.18.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321483992 de 29 de diciembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>26</sup>.
- 2.1.19.** Nuevo requerimiento de información con radicado 20219100035891 de 21 de enero de 2021 por la queja No. 20205320259312 de 25 de marzo de 2020, con sus respectivos anexos<sup>27</sup>.
- 2.1.20.** Respuesta a nuevo requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20215340260652 de 18 de febrero de 2021, con sus respectivos anexos<sup>28</sup>.
- 2.1.21.** Queja presentada con radicado 20205321089182 de 31 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>29</sup>.
- 2.1.22.** Requerimiento de información con radicado 20209100750311 de 02 de diciembre de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>30</sup>.
- 2.1.23.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321479552 de 23 de diciembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>31</sup>.
- 2.1.24.** Queja presentada con radicado 20205321089182 de 31 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>32</sup>.
- 2.1.25.** Requerimiento de información con radicado 20209100750311 de 02 de diciembre de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>33</sup>.
- 2.1.26.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321479552 de 23 de diciembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>34</sup>.
- 2.1.27.** Queja presentada con radicado 20205321308122 de 01 de diciembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>35</sup>.
- 2.1.28.** Requerimiento de información con radicado 20219100014841 de 09 de enero 2021, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>36</sup>.
- 2.1.29.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20215340210682 de 04 de febrero de 2021, con sus respectivos anexos<sup>37</sup>.
- 2.1.30.** Requerimiento de oficio con radicado 20219100202951 de 12 de abril de 2021, realizado por esta Dirección a Wingo<sup>38</sup>.
- 2.1.31.** Respuesta a requerimiento de oficio por parte de la sociedad con radicado 20215340210852 de 22 de abril de 2021, con sus respectivos anexos<sup>39</sup>.
- 2.1.32.** Copia de la inspección realizada a la cuenta @Aviancaescucha en la red social twitter el 12 de abril de 2021<sup>40</sup>.

<sup>24</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205321079262 CON ANEXOS», incorporados al expediente digital.

<sup>25</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205321079262» incorporado al expediente digital.

<sup>26</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS QUEJA 20205320789472» incorporados al expediente digital.

<sup>27</sup> Documentos con nombre «NUEVO REQUERIMIENTO POR RAD 20205320259312», incorporados al expediente digital.

<sup>28</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO DE NUEVO REQUERIMIENTO POR RAD 20205320259312 CON ANEXOS» incorporado al expediente digital.

<sup>29</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205321089182 CON ANEXOS», incorporados al expediente digital.

<sup>30</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205321089182» incorporado al expediente digital.

<sup>31</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS QUEJA 20205321089182» incorporados al expediente digital.

<sup>32</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320789472 CON ANEXOS», incorporados al expediente digital.

<sup>33</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320789472» incorporado al expediente digital.

<sup>34</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS QUEJA 20205320789472» incorporados al expediente digital.

<sup>35</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205321308122 CON ANEXOS», incorporados al expediente digital.

<sup>36</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205321308122» incorporado al expediente digital.

<sup>37</sup> Carpeta con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS QUEJA 20205321308122» incorporados al expediente digital.

<sup>38</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO DE OFICIO A WINGO RAD 20219100202951» incorporado al expediente digital.

<sup>39</sup> Documento con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS REQUERIMIENTO DE OFICIO 20219100202951» incorporados al expediente digital.

<sup>40</sup> Documentos con nombre « TABLA 1 — INSPECCIÓN TWITTER 12 DE ABRIL DE 2021.» 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 identificada con Nit . 800.185.781-1

### 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 **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185.781-1, 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 No. 20205321162092**

Conforme a los hechos expuestos en el numeral 1.1. del presente Acto Administrativo, en el que el usuario William Morales Cely interpone mediante el Radicado No. 20205321162092 queja según la cual, indica que no ha recibido soporte por parte de la aerolínea y lleva semanas tratando de comunicarse a través del Call Center sin obtener respuesta alguna.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340196932, en el cual Wingo informó, entre otras cosas que, cuenta con 3 líneas de atención al cliente en Colombia, así mismo, posee canales virtuales para la recepción de PQRS, un Chatbot en la página web que absuelve consultas, alternativas para los clientes puedan autogestionar las solicitudes desde las herramientas virtuales y precisó que, para la fecha de los hechos, no se tuvo reportes sobre fallas en el Call center.

**- Radicado No. 20205320965232**

Esta Dirección, recibió la queja identificada con Radicado No. 20205320965232 el 13 de junio de 2020, mediante la cual, el usuario Yesid López Godoy manifestó que, con el fin de obtener la información pertinente para realizar la compra de nuevos tiquetes, intentó comunicarse con la aerolínea a través de los múltiples canales que tiene dispuesto para tal fin, como lo son las líneas telefónicas, la red social Facebook, correos electrónicos, oficina físicas, entre otros, sin obtener respuesta favorable.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340190212, en el cual la aerolínea informó que, quizás las líneas de atención pudieron presentar congestiones, pero para el caso puntual, a través de las redes sociales y via Chatbot se reembolsó la reserva a través de voucher.

**- Radicado No. 20205321284412.**

Esta Dirección, recibió queja identificada con No. 20205321284412, en la que el usuario Gerson Raúl Ruiz Acosta pone en conocimiento el inconveniente presentado con las líneas de atención dispuestas por la aerolínea, toda vez que, frente a la cancelación del vuelo que tenía programada

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 identificada con Nit . 800.185.781-1

con itinerario BOGOTÁ/PANAMÁ/BOGOTÁ a raíz de la pandemia, en el mes de agosto, intentó comunicarse a través de correo electrónico y líneas telefónicas para reprogramarlo, sin obtener respuesta.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación, este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340188512, en el cual la vigilada informó que, ante la solicitud del viajero, el mismo fue contactado vía correo electrónico y telefónicamente para brindar solución a su caso y ofrecer toda la información amplia y suficiente para que decidiera entre las alternativas ofrecidas.

**- Radicado No. 20205320789472.**

El usuario Rafael Andrés Aleans Serpa, el 17 de septiembre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA la queja con número de radicado 20205320789472 en el cual indicó su intento de comunicarse por todos los medios con la aerolínea Wingo, para la reprogramación de su vuelo cancelado a razón de la pandemia, dichos intentos los ha realizado a través de llamadas que no son contestadas y envíos de correos que son contestados de manera automática a través de un bot.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321315832, en el cual la vigilada informó que, *"...Si bien el Call Center ha sufrido congestión como consecuencia del flujo de contacto con ocasión de la pandemia desde el mes de marzo de 2020, el pasajero ha tenido como alternativa extender su solicitud a través del canal de PQRS dispuesto en la web. Para el caso del Reembolso en voucher se implementó un formulario web para que los pasajeros solicitaran el mismo directamente ..."* (SIC)

**- Radicados No. 20205320259312 y No. 20205321079262.**

El usuario Yeison Ordoñez, a través del radicado 20205320259312 expuso los inconvenientes presentados en los canales de atención de la aerolínea Wingo, toda vez que al intentar comunicarse para aplazar la reserva debido a la cancelación de los vuelos, no recibe respuestas, en la página web no se relacionan opciones y en la alternativa de dejar un mensaje se cae la página por (Error 404).

Adicionalmente mediante la ampliación realizada por el usuario a través del radicado 20205321079262, señala que en septiembre de 2020, recibió llamada de Wingo para que solicitara el reembolso del dinero a través del correo electrónico teoimos@wingo.com, presentando la solicitud de reembolso o cambio de itinerario el 08 de octubre de 2020, sin embargo al 29 de octubre de 2020, sigue sin obtener respuestas por parte de la aerolínea, vuelve a intentar comunicarse a través de los canales y autogestionar su reserva y no es posible. Así mismo el usuario remite los anexos que dan soporte a su queja.

En atención a la queja 20205320259312, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320706092, en el cual la vigilada informó que, en su canal de PQRS no se hallaban comunicaciones por parte del usuario.

Así mismo, a raíz de la segunda queja con radicado 20205321079262, la Dirección nuevamente requirió a la aerolínea para que absolviera interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321482992, en el cual la vigilada informó que, el 19 de agosto se comunicó con el usuario para que remitiera cierta información acerca 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 identificada con Nit . 800.185.781-1

su reserva, posteriormente el 09 de noviembre, se reactivó la reserva del usuario que actualmente se encuentra abordada.

Finalmente a través del radicado No. 20219100035891 de 21 de enero de 2021 se requirió nuevamente a la vigilada, para que se pronunciara frente a 5 nuevas preguntas relacionadas con el asunto del requerimiento primigenio y conforme a los procedimientos realizados a través de sus canales de atención, en el cual a través del radicado 20215340250652, la aerolínea dio respuesta señalando el trámite realizado frente a las solicitudes del usuario y adicionalmente señaló, entre otras cosas, que, durante el mes de marzo, no se presentaron inconsistencias en el canal de PQRS disponible en la web, no obstante, de manera similar al comportamiento del call center, dicho canal también aumentó de manera imprevisible el flujo de comunicaciones por parte de los viajeros con ocasión del inicio de la pandemia.

**- Radicado No. 20205321089182.**

La usuaria Vilma Pérez Guzmán, el 31 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205321089182 en el cual indicó su intento de comunicarse con la aerolínea Wingo, para la reprogramación de la fecha del vuelo que fue cancelado a razón de la pandemia, sin embargo, las comunicaciones son imposibles de hacer debido a que no logra comunicarse.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321479552, en el cual la vigilada informó que, las cancelaciones de los vuelos iniciales fueron notificados a partir del 15 de marzo y el 03 de octubre, se le envió al correo electrónico registrado, la notificación del cambio de hora de su vuelo programado para el 16 de octubre, sin embargo, la usuaria optó por el reembolso en voucher.

**- Radicado No. 20205321217192.**

Conforme a los hechos expuestos en el numeral 1.7. del presente Acto Administrativo, en el que el usuario Jaime Cano interpone mediante el Radicado No. 20205321217192 de 18 de noviembre de 2020, queja según la cual, indica los inconvenientes presentados con el registro del equipaje en su vuelo de regreso al no encontrarse incluido; razón a ello intentó comunicarse por varios medios y durante tres días para encontrar solución, llamando a los números de contacto de la página, gastando más de 60 llamadas, esperando por más de 25 minutos una respuesta y nunca respondieron.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340192492, en el cual Wingo informó que, solo se encontró registro de una solicitud interpuesta el 18 de noviembre de 2020 por parte del usuario, en el cual indicaba que al momento de realizar el check-in no le apareció la compra del equipaje en bodega, esta solicitud, fue contestada el 13 de diciembre de 2020, con la información relacionada.

**- Radicado No. 20205321308122.**

Esta Dirección, recibió la queja con radicado 20205321308122, mediante la que la usuaria Nidia Esther Caldera Pestana, manifestó "(...) Wingo presenta falta de comunicación con los clientes, al realizar una llamada esta tarda en ser contestada y al recibirla, esta es terminada por parte de Wingo, lo que dificulta poder realizar alguna gestión con ellos. Esto se agrava al no poder ser contactados por correo electrónico ya que sus respuestas tardan más de 15 días hábiles, es decir, que al buscar ayuda en servicio al cliente cercano al vuelo, esto complica que se pueda resolver

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 identificada con Nit . 800.185.781-1

alguna situación. (...)” (sic).

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue debidamente atendido mediante radicado 20215340210682, informando que, cuando los usuarios no pueden hacer uso de los canales dispuestos para su atención, porque estos se encuentran colapsados o fuera de servicio, la aerolínea cuenta con una serie de servicios o alternativas que permiten autogestionar de manera virtual, sencilla y ágil, como lo son la sección administra tu viaje, el chatbot, la información publicada en la página web, entre otros.

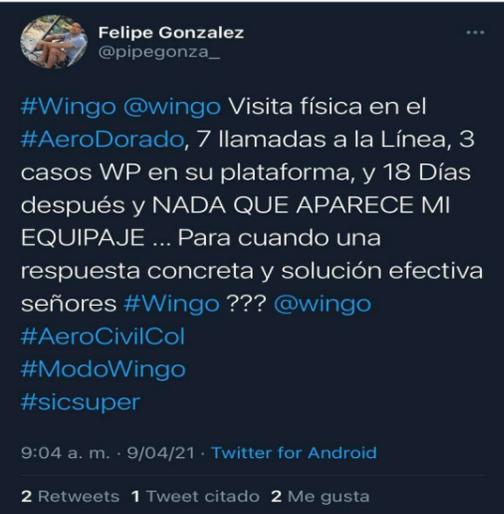
- **Radicado de oficio No. 20219100202951 por inspección realizada en la cuenta @wingo en la Red Social Twitter.**

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 @wingo de la aerolínea Wingo, [https://twitter.com/wingo?ref\\_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor](https://twitter.com/wingo?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor), encontrando ciertas reclamaciones dirigidas a la presunta falta de atención a los usuarios por parte de la aerolínea, que se relacionarán de forma discriminada a continuación:

1. El usuario Felipe González publicó en la red social Twitter, sobre su visita efectuada al aeropuerto El Dorado, mencionó que realizó diversas llamadas a la aerolínea e interpuso casos en su plataforma y aun así su equipaje continuaba perdido.

Cuenta de Twitter:	@pipegonza
Fuente Tweet:	<a href="https://twitter.com/pipegonza_/status/1380522085487763456?s=21">https://twitter.com/pipegonza_/status/1380522085487763456?s=21</a>
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.

Tweet:



2. Así mismo, la señora Adriana Bonilla manifestó en la cuenta de Twitter de la aerolínea, su interés por realizar un cambio de tiquetes, sin embargo, no ha sido posible porque la página no funciona y en la línea de servicio al cliente, luego de esperar una hora para ser atendido, terminan colgando la llamada.

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 identificada con Nit . 800.185.781-1

<b>Cuenta de Twitter:</b>	@adribo81
<b>Fuente Tweet:</b>	<a href="https://twitter.com/adribo81/status/1379835749743353862?s=21">https://twitter.com/adribo81/status/1379835749743353862?s=21</a>
<b>Fecha de consulta:</b>	12 de abril de 2021.

Tweet:



The screenshot shows a tweet from Adriana Bonilla (@adribo81) asking @wingo how to change a ticket. The tweet text is: "@wingo cómo puedo hacer para realizar el cambio de un tiquete? La página no funciona y en la línea de servicio al cliente espera una hora uno que lo atiendan y le cuelgan sin haberlo atendido, donde me te go que comunicar?". The tweet is dated 11:37 a. m. - 7/04/21. Below the tweet is a response from Wingo (@wingo) dated 4 days ago, which reads: "Hola, Adriana Bonilla. En este momento estamos recibiendo un alto flujo de llamadas por lo que nuestros tiempos de espera en el call center se han aumentado. Estamos trabajando para atender a todos nuestros viajeros por lo que agradecemos tu paciencia".

3. Posteriormente, se encontró que el usuario @zam\_mitre señaló que realizó 10 intentos de llamadas para generar un cambio de itinerario y la aerolínea no contestó.

<b>Cuenta de Twitter:</b>	@zam_mitre
<b>Fuente Tweet:</b>	<a href="https://twitter.com/zam_mitre/status/1379863131049111557?s=21">https://twitter.com/zam_mitre/status/1379863131049111557?s=21</a>
<b>Fecha de consulta:</b>	12 de abril de 2021.

Tweet:



The screenshot shows a tweet from ZaMi (@zam\_mitre) stating: "Increible @wingo 10 llamadas para hacer un cambio y nadie contesta." Below the tweet is a screenshot of a phone call log showing 10 missed calls from Wingo (+57 1 3078133) and one from +507 833-7760. The tweet is dated 1:26 p. m. - 7/04/21. Below the tweet is a response from Wingo (@wingo) dated 4 days ago, which reads: "Hola, ZaMi. Puedes seleccionar las nuevas fechas en las que quiere volar. Para hacerlo, ingresa a Wingo.com y haz el cambio en la sección de Administra Tu Viaje.".

4. El usuario @capta1nfire expresó demoras recurrentes en las líneas telefónicas de la aerolínea, debido a que no contestan las llamadas.

<b>Cuenta de Twitter:</b>	@capta1nfire
<b>Fuente Tweet:</b>	<a href="https://twitter.com/capta1nfire/status/1379888024545288200?">https://twitter.com/capta1nfire/status/1379888024545288200?</a>
<b>Fecha de consulta:</b>	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 Aerorepública S.A - Compañía Colombiana de Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo identificada con Nit . 800.185.781-1



5. Por otra parte, el usuario @v\_linav manifestó su inconformidad debido a que frente a la cancelación que presentó su vuelo e intentar reprogramarlo, le han realizado el cobro de penalidades y al momento de comunicarse a través de las líneas telefónicas y chat de la aerolínea para solucionar el inconveniente, no encuentra respuestas.

Cuenta de Twitter:	@v_linav
Fuente Tweet:	<a href="https://twitter.com/wingo/status/1381703414678233089?s=21">https://twitter.com/wingo/status/1381703414678233089?s=21</a>
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 debidamente atendido mediante radicado 20215340210682, en el cual la aerolínea informó que, la Red Social Twitter no está habilitada como un canal de PQRS, sino exclusivamente para dar respuesta a inquietudes o solicitudes de información general y los casos que requieren de investigación y análisis, son remitidos al canal de PQRS (Formulario Web) para poder ofrecer al usuario una respuesta de fondo, por esa razón las respuestas remitidas a 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 identificada con Nit . 800.185.781-1

usuarios en mención, consistieron en redireccionar a otros canales o hacia las alternativas de autogestión dispuesta para los viajeros.

### 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 presunta 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 posible 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 tanto en el análisis de las PQRS relacionadas, como en la inspección realizada en las redes sociales y en la respuesta brindada 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 presentadas por los usuarios, permitiendo a esta Dirección concluir que los mismos, 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 aportada por los usuarios e incorporadas al presente acto administrativo, se presume que algunos, 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 algunos usuarios utilizaron los correos electrónicos como medio para efectuar sus solicitudes, sin embargo, no obtuvieron respuesta alguna, así como los pasajeros que decidieron dirigirse al aeropuerto y no encontraron personal de esta que les brindará atención e información necesaria. Situaciones que configuran una inapropiada prestación en el sistema de servicio al cliente prestado por la aerolínea, toda vez que los usuarios 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 23<sup>41</sup> 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

<sup>41</sup> 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".

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 identificada con Nit . 800.185.781-1

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 tradicionales<sup>42</sup> o a distancia,<sup>43</sup> 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 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”*

<sup>42</sup> 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”.

<sup>43</sup> 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 Aerorepública S.A - Compañía Colombiana de Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo identificada con Nit . 800.185.781-1

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.

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,<sup>44</sup> 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**

<sup>44</sup> “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 Aerorepública S.A - Compañía Colombiana de Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo identificada con Nit . 800.185.781-1

*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 descritas en las quejas interpuestas por los usuarios y lo evidenciado en las redes sociales, 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 espera que tienen que soportar los mismos, para ser atendidos, dejando en entredicho la eficiencia de tales canales de atención.

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 1.5 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 3º. 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 6º. 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 5º. Definiciones.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

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 identificada con Nit . 800.185.781-1

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 sanciones 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 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.»*

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

El artículo 49<sup>45</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.

#### 6. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedente la sanción expuesta 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.*

<sup>45</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 identificada con Nit . 800.185.781-1

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 **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: **202191026000044-E**.

#### 8. 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>46</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 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 **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 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: **202191026000044-E**.

<sup>46</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 identificada con Nit . 800.185.781-1

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.

**ARTÍCULO OCTAVO:** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47<sup>47</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

5960 DE 08/06/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

<sup>47</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)

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 identificada con Nit . 800.185.781-1

---

**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@copair.com](mailto:lnunez@copair.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:**

William Morales Cely	w.morales.cely@gmail.com
Yesid López Godoy	lopitos1963@gmail.com
Gerson Raúl Ruiz Acosta	geruacos93@hotmail.com
Rafael Andrés Aleans Serpa	aleansserpa@outlook.com
Ordoñez Yeison	jeison_112@hotmail.com
Yeison Ordoñez	jeison_112@hotmail.com
Vilma Pérez Guzmán	jlshaddaydecoraciones@gmail.com
Jaime Cano	jcano@conexcol.com
Nidia Esther Caldera Pestana	meryl.ls@outlook.com

**Proyectó:** K.S.M.P.

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E48524098-5

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:** Inunez@copair.com

**Fecha y hora de envío:** 9 de Junio de 2021 (10:26 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 9 de Junio de 2021 (10:26 GMT -05:00)

**Asunto:** Notificación Resolución 20215330059605 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)

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

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](mailto: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-5960.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-CERTIFICADO DE EXISTENCIA  
Y REPRESENTACION LEGAL[1].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

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E48524223-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:** w.morales.cely@gmail.com

**Fecha y hora de envío:** 9 de Junio de 2021 (10:27 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 9 de Junio de 2021 (10:28 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330059605 de 08-06-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Respetado (a) Señor (a):

William Morales Cely

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 5960 de 08/06/2021 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-5960.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

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E48524319-5

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:** lopitos1963@gmail.com

**Fecha y hora de envío:** 9 de Junio de 2021 (10:28 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 9 de Junio de 2021 (10:28 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330059605 de 08-06-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Respetado (a) Señor (a):

Yesid López Godoy

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 5960 de 08/06/2021 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-5960.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

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E48524345-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:** geruacos93@hotmail.com

**Fecha y hora de envío:** 9 de Junio de 2021 (10:29 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 9 de Junio de 2021 (10:29 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330059605 de 08-06-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Respetado (a) Señor (a):

Gerson Raúl Ruiz Acosta

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 5960 de 08/06/2021 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-5960.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

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E48524518-5

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:** jlshaddaydecoraciones@gmail.com

**Fecha y hora de envío:** 9 de Junio de 2021 (10:31 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 9 de Junio de 2021 (10:31 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330059605 de 08-06-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Respetado (a) Señor (a):

Vilma Pérez Guzmán

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 5960 de 08/06/2021 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-5960.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

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E48524382-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:** aleansserpa@outlook.com

**Fecha y hora de envío:** 9 de Junio de 2021 (10:29 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 9 de Junio de 2021 (10:29 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330059605 de 08-06-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Respetado (a) Señor (a):

Rafael Andrés Aleans Serpa

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 5960 de 08/06/2021 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-5960.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

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E48524430-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:** jeison\_112@hotmail.com

**Fecha y hora de envío:** 9 de Junio de 2021 (10:30 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 9 de Junio de 2021 (10:30 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330059605 de 08-06-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Respetado (a) Señor (a):

Ordoñez Yeison

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 5960 de 08/06/2021 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-5960.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

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E48524619-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:** jcano@conexcol.com

**Fecha y hora de envío:** 9 de Junio de 2021 (10:32 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 9 de Junio de 2021 (10:32 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330059605 de 08-06-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Respetado (a) Señor (a):

Jaime Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 5960 de 08/06/2021 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-5960.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

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E48524661-5

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:** meryl.is@outlook.com

**Fecha y hora de envío:** 9 de Junio de 2021 (10:32 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 9 de Junio de 2021 (10:32 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330059605 de 08-06-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Respetado (a) Señor (a):

Nidia Esther  
Caldera Pestana

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 5960 de 08/06/2021 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-5960.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