

Bogotá, 08-09-2021

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20219100633891**

Fecha: 08-09-2021

Señora:

Laura Patricia Herreño Plata

Correo electrónico: patricia2782love@gmail.com

Asunto: Requerimiento de información en atención a su queja identificada con radicado No. 20205320144752 del 14/02/2020.

Respetada señora,

Mediante Decreto 2409 de 2018¹, se renovó la Superintendencia de Transporte, creando la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un despacho especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, conforme lo previsto en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019² “[l]a Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)”.

En ese orden de ideas, le informamos que su queja radicada bajo el No. 20205320144752 en contra de la empresa Viva Air, fue asignada a esta dependencia; sin embargo, una vez revisada se determinó que la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de ésta, motivo por el cual le solicitamos remitir la siguiente información, indicando en el asunto del correo electrónico el número de radicado arriba señalado:

1. Indique el número de vuelo, **reserva y/o tiquete**.
2. En caso de haber radicado peticiones ante la empresa por estos hechos, informe lo siguiente:
 - A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
 - La fecha en la cual estableció la comunicación.
 - Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.
 - Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.
3. Allegue cualquier documento o hecho relevante que considere, sea importante para su petición.

¹ “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”

² “Por el cual se expide El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad”

Aunado a lo anterior, si llegaré a tener más información relacionada con su queja por favor allegarla.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, usted cuenta con el término de un (1) mes para allegar esta información, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su queja.

Aunado a lo anterior, es de advertir que mediante Resolución No. 6255 de 2020 la Superintendencia de Transporte, en virtud de la pandemia generada por la pandemia del COVID – 19, decidió suspender los términos de los trámites y actuaciones administrativas a partir del día treinta (30) de marzo de 2020, con excepción de los procesos, actuaciones y medidas que se tenían que adelantar para garantizar el debido funcionamiento del servicio público de transporte, y que estaban relacionadas con la pandemia.

Esta suspensión de términos se levantó el día veintiuno (21) de octubre de 2020 a través de la Resolución N° 7770 de 2020, permitiendo a esta Dirección continuar con el análisis y revisión de las quejas allegadas por los usuarios que no están relacionadas con el COVID-19.

Finalmente, resulta importante aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, teniendo en cuenta que, ostentamos una función administrativa para velar por los intereses generales de los usuarios, por otro lado, si su pretensión es reclamar por un derecho particular y concreto puede acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio y/o Jueces de la República, quienes están embestidos de facultades jurisdiccionales para realizar tal reconocimiento a favor de los usuarios.

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

Cordialmente,



Jairo Julián Ramos Bedoya

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Alvaro Augusto Fabre Rivera.