

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 1419 DE 05/05/2022

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

**Expediente No. 20229109009000025-E**

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

De conformidad con lo previsto en las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1480 de 2011 y la Resolución 1582 de 2012, y en ejercicio de las facultades legales contenidas en el Decreto 2409 de 2018 y en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 y,

**I. CONSIDERANDO**

- 1.1. Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993<sup>1</sup> indica que “[l]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad”.
- 1.2. Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996<sup>2</sup> “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte” prevé que el transporte público, dentro del cual se encuentra el modo aéreo, es un servicio público esencial, en el que debe primar el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía de la prestación del servicio y, sobre todo, de la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones determinados en el reglamento respectivo.
- 1.3. 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>3</sup>
- 1.4. Que le compete a esta Entidad ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación se concretó en (i). inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas que regulan la protección de los usuarios del sector transporte; (ii). adelantar

<sup>1</sup> “Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.”

<sup>2</sup> “Artículo 5º- El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento para cada modo.”

<sup>3</sup> Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte 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 Ultra Air S.A.S.

y decidir las investigaciones administrativas por las infracciones de las normas relacionadas con la protección a los usuarios del sector transporte; (iii). imponer las medidas y sanciones como consecuencia de la inobservancia de la normatividad sobre protección de los usuarios del sector transporte<sup>4</sup>.

**1.5.** Que, en ese orden, el artículo 13 del referenciado Decreto 2409 de 2018, establece como funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte las de: “1. *Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.* 2. *Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.* 3. *Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (...)*”

**1.6.** Que en concordancia con lo anterior, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019<sup>5</sup>, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de 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.*” (Subrayado no es del texto)

**1.7.** Que el artículo 110 de la citada Ley 1955 de 2019<sup>6</sup>, modificó el párrafo 2 del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, en el sentido de disponer que es esta Superintendencia la única entidad competente para conocer 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 y demás normas concordantes.

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

**1.9.** 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 la misma anualidad, que luego, mediante Resolución 844 del 26 de mayo fue prorrogada hasta el 31 de agosto y posteriormente hasta el 30 de noviembre, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020.

De igual forma, por Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020 se dispuso prorrogar la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, hasta el 28 de febrero de 2021, que nuevamente se extendió conforme a las Resoluciones 222, 738, 1315 y 1913 de 2021, y 304 del 23 de febrero de 2022. En la actualidad, la emergencia sanitaria se encuentra vigente hasta el 30 de junio de 2022, dado que fue prorrogada mediante Resolución 666 del 28 de abril del año en curso.

<sup>4</sup> Numerales 3; 8 y 9 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018.

<sup>5</sup> “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.”

<sup>6</sup> “Artículo 110. PROTECCIÓN AL TURISTA. Modifíquese el párrafo 2 y adiciónese un párrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:

PARÁGRAFO 2o. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte como única entidad competente del sector, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes”.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

**1.10.** Que de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020<sup>7</sup>, por el cual se adoptan entre otras, medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas durante la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud, el presente acto administrativo y el curso de esta actuación se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación y/o comunicación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la investigada en su Certificado de Existencia y Representación Legal.

## II. HECHOS

Los hechos que sirven de fundamento para dar inicio a la presente investigación administrativa son los siguientes:

### 2.1. Radicado 20225340279932 - Publicación de destinos, al parecer, no autorizados.

El 2 de marzo de 2022 se recibió una comunicación en la que el Ministerio de Transporte traslada a esta Superintendencia una denuncia por publicidad engañosa, que presentó Avianca S.A. en contra de Ultra Air S.A.S., en el marco de la cual, se profirió el Auto Número 2916 del 17 de enero de 2022 dentro de un proceso de competencia desleal adelantado por la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio. En la providencia en mención se advirtió:

*“A partir de las pruebas antes mencionadas puede concluirse, de manera preliminar, que la demandada ha difundido publicidad afirmando contar con destinos autorizados a diferentes ciudades a pesar de que aun no es una empresa certificada por la Aeronáutica Civil y que, al menos por el momento, con lo que cuenta es con una recomendación de aprobación dada por el Comité Evaluador de Proyectos Aerocomerciales – CEPA. Es decir que la información que se encuentra difundiendo (sic) no corresponde con la realidad.”*

**2.1.1.** Bajo este entendido, mediante comunicación del 21 de abril de 2022, con número de radicado 20229100247881, esta Dirección efectuó un requerimiento de información a **Ultra Air S.A.S.**, para que suministrara la siguiente información:

1. *Remitir las piezas publicitarias divulgadas en territorio colombiano desde enero de 2021 hasta marzo de 2022, en las que se pueda evidenciar la fecha y el medio de publicación.*
2. *Precise a esta Dirección desde qué fecha empezó el ofrecimiento de los servicios de transporte aéreo a los usuarios, especificando los medios en los que realizó el mismo.*
3. *Teniendo en cuenta la fecha indicada anteriormente aclare ¿cuántos tiquetes vendió hasta el 28 de febrero 2022?, especificando la fecha en la que los usuarios adquirieron los tiquetes.*
4. *Precise si dentro de las piezas publicitarias realizadas entre los periodos de enero de 2021 hasta marzo de 2022, solicitó a los usuarios para que se registraran en una base de datos y obtener beneficios o solicitudes activas en servicios de la aerolínea, de ser así explique en que consistió dicho registro, adicional remita la base de los pasajeros que ingresaron los datos para obtener los beneficios informados.*
5. *Explique de manera clara y detalla desde qué fecha cuenta con permiso de operación concedido por parte de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, asimismo la fecha en la que se notificó*

<sup>7</sup> “Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización (...)

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.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

*de las decisiones adoptadas por el CEPA (Comité Evaluador de Proyectos Aerocomerciales) en la sesión No. 97.*

6. *Allegar copia de las decisiones adoptadas en la sesión No.97 del CEPA y que le fueron notificadas con relación a la solicitud de constitución de empresa de transporte aéreo por parte de la aerolínea que usted representa.*

**2.1.2.** Al respecto, **Ultra Air S.A.S.** en respuesta enviada a esta Superintendencia el 28 de abril de 2022, correspondiente al radicado 20225340592472, allegó lo que se relaciona a continuación:

1. Adjunta un archivo de 10 páginas, en formato (.pdf), denominado "Anexo 1\_CampañasPublicitarias (003)".
2. Manifiesta que ofreció los servicios de transporte aéreo en su página web "www.ultraair.com", desde el 11 de febrero de 2022.
3. Advierte que entre el 11 y el 28 de febrero, vendió 87.428 tiquetes. Adjunta en formato Excel (.xlsx) el "Anexo 2\_220428-RM-PAXFEB22".
4. Sostiene que permanentemente los usuarios se pueden registrar en su sitio web, creando cuentas personales para facilitar la compra. Refiere que las piezas publicitarias son las que se encuentran en el Anexo 1, y que no cuenta con bases de datos que permita a los usuarios obtener beneficios.
5. Asegura que el permiso de operación provisional fue expedido el 15 de febrero de 2022. Adicionalmente, la decisión favorable del CEPA correspondiente a la sesión 97, le fue notificada el 23 de junio de 2021.
6. Remite dos archivos en formato (.pdf), denominados "Anexo 3\_Decisión Ultra Air – Sesión 97\_DecisiónCEPA" y "Anexo 4\_2022004234 PERMISO PROVISIONAL OPERACIÓN ULTRA AIR".

**2.1.3.** Así mismo, en comunicación del 21 de abril de 2022, con número de radicado 20229100248051, dirigida a la Directora de Transporte Aéreo y Asuntos Comerciales de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil -**UAEAC**-, se efectuó solicitud de información acerca del permiso de operación otorgado a la aerolínea Ultra Air S.A.S. Concretamente, se realizaron las preguntas que a continuación se señalan:

1. *Informe la fecha y número de Resolución por la cual la sociedad Ultra Air S.A.S. obtuvo el permiso de operación para operar en territorio colombiano.*
2. *El permiso de operación otorgado a la aerolínea Ultra Air S.A.S. es provisional o definitivo, de ser provisional hasta que fecha tiene vigencia el mismo.*
3. *Conforme a la solicitud de constitución de empresa de transporte aéreo por parte de la sociedad Ultra Air S.A.S., especifique bajo que acta del CEPA (Comité Evaluador de Proyectos Aerocomerciales) fueron autorizadas las rutas a operar por parte de la mencionada aerolínea, adicional por favor remitir copia del acta con relación a lo autorizado.*
4. *De acuerdo con la respuesta del punto anterior, especifique ¿cuándo fue notificada el acta a la sociedad Ultra Air S.A.S.?*

**2.1.4.** Sobre estos interrogantes, el 2 de mayo de 2022, con el radicado 20225340613672, la **UAEAC** dio respuesta así:

- El permiso provisional de operación fue otorgado a Ultra Air el 15 de febrero de 2022, con vigencia hasta el 15 de agosto de 2022.
- Según el Acta No. 97 del 16 de junio de 2021 del Comité Evaluador de Proyectos Aerocomerciales, se concedió a Ultra Air la autorización para iniciar el proceso de certificación y obtención del permiso de operación.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

- Anexa el documento mediante el cual, la Dirección de Transporte Aéreo y Asuntos Aerocomerciales concedió un permiso provisional de operación a la sociedad Ultra Air S.A.S. y el Acta de la Sesión No. 97 del 16 de junio de 2021, del Comité Evaluador de Proyectos Aerocomerciales -CEPA.

**2.1.5.** De igual forma, el 28 de abril de 2022, se solicitó a **Avianca S.A.** en comunicación con radicado 20229100268021, que, con ocasión de la denuncia presentada contra Ultra Air S.A.S. por publicidad engañosa -destinos autorizados-, allegara: *“... la información y/o soportes relacionados, así como los demás datos que considere relevantes, para que esta Dirección pueda verificar el cumplimiento de la regulación vigente sobre protección a usuarios del transporte aéreo.”*

**2.1.6.** La aerolínea **Avianca S.A.**, el 29 de abril de 2022 en comunicación con radicado 20225340600752, dio respuesta a la solicitud de información relacionada en el anterior numeral 1.5., indicando que, con anterioridad, la misma ya había sido reportada en esta Superintendencia bajo los radicados 20225340273072 y 20215341613912. En los escritos de la denuncia en cuestión, se expusieron los siguientes aspectos:

- Ultra Air anuncia en sus redes sociales “LinkedIn” e “Instagram” contar con 15 ciudades como destinos autorizados, sin tener permiso de operación o autorización especial de la Aeronáutica Civil. (Incorpora como Anexo 1 dos capturas de pantalla tomadas de publicaciones de la aerolínea en cuestión, así como el documento Acta Sesión No. 97 de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil).
- La aprobación del Comité Evaluador de Proyectos Aerocomerciales (CEPA), según el Acta de la Sesión No. 97, se emitió frente a la petición de Ultra Air de constituirse como empresa de transporte aéreo regular de pasajeros, correo y carga. Esta no es una autorización de destinos, como se informa en el mercado, pues para tal fin debe cumplir con los trámites de los RAC en cuanto a los permisos de operación.
- Tal publicidad que no tiene sustento y falta a la verdad, induce a error y engaño de manera injustificada a los usuarios del servicio de transporte aéreo.
- La culpa de Ultra Air, de acuerdo con el artículo 63 del Código Civil, puede equipararse a la culpa grave o dolo, en tanto que publicó información inexacta, insuficiente, que no es real ni verificable.
- La Superintendencia de Industria y Comercio, en el Auto Número 2916 de 2022, al resolver una solicitud de medidas cautelares, catalogó el comportamiento de Ultra Air como un acto de publicidad engañosa.

## **2.2. Radicado 20225340235162 – Ofrecimiento de vuelos, al parecer, sin tener slot autorizados.**

Mediante comunicación enviada a esta Superintendencia el 22 de febrero de 2022, Avianca S.A. presentó *“Denuncia contra ULTRA AIR por posible Publicidad Engañosa en la comercialización de servicios de transporte aéreo en BOG sin slots autorizados por parte de la Autoridad Aeronáutica”*, en la cual afirma que:

- En el Aeropuerto Internacional El Dorado catalogado en Nivel 3 por el alto volumen de tráfico aéreo, se gestiona la capacidad a través de la asignación y aprobación de slots, según la disponibilidad de la infraestructura aeroportuaria. Es por ello, que las aerolíneas que operan en el país están sujetas a las obligaciones determinadas en la Resolución 1582 de 2012 de la Aeronáutica Civil y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC-, así como a un régimen sancionatorio en caso de incumplirlas.
- Para proteger a los pasajeros y facilitar la operación en aeropuertos saturados, el numeral 3.11.3. establece en relación con la publicación de itinerarios, que estos solo pueden ser ofrecidos cuando se haya cumplido con el trámite de autorización de registro de itinerarios o con la autorización especial concedida por la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC. Así mismo, solo pueden ofrecerse los itinerarios sin cumplir el trámite de registro cuando estén asociados con slots históricos.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

- La aerolínea Ultra Air a través de su página web ofrece al público tiquetes aéreos para vuelos con origen o llegada en Bogotá, del 21 de febrero al 26 de marzo de 2022, que no cuenta con slots autorizados. La información se resume en una tabla en la que se evidencia por cada fecha y franja horaria, la diferencia entre los slots autorizados por parte de la Aerocivil y los slots publicados.
- Tal información engañosa, induce a error a los usuarios del servicio de transporte aéreo de manera injustificada y desconoce los principios orientadores del proceso de gestión de slots, lo que podría derivar en una conducta sancionable de acuerdo con la regulación vigente. Las posibles sanciones se encuentran determinadas en el numeral 13.910 del RAC13; el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996; y, los artículos segundo y sexto de la Resolución 1582 de 2012.
- A la luz del inciso segundo del artículo 63 del Código Civil, es posible deducir que la culpa de Ultra Air es palmaria al comercializar tiquetes aéreos sin slots autorizados, siendo información inexacta, insuficiente, que no corresponde a la realidad y no es verificable.
- De acuerdo con lo anterior, la Superintendencia en ejercicio de sus facultades de inspección, vigilancia y control, atendiendo la sana crítica debe evaluar los hechos denunciados y adelantar las actuaciones que permitan determinar la posible transgresión a la regulación vigente.

**2.2.1.** En similares términos, el 10 de marzo de 2022, Avianca S.A., allegó "*Denuncia posible Publicidad Engañosa de ULTRA AIR por comercialización de servicios de transporte en 1008 vuelos sin slots autorizados por parte de la Autoridad Aeronáutica*", que corresponde a los radicados 20225340406662 y 20225340448982 del sistema de Gestión Documental de esta Superintendencia. Allí, la aerolínea en mención agregó:

- De la comparación entre la información del sistema SCORE y la obtenida de la página web de Ultra Air hasta el 28 de febrero de 2022, se observa la oferta al público de tiquetes aéreos en al menos 1008 vuelos que no tienen slots autorizados para la temporada *Summer 22* con origen o llegada en el aeropuerto de Bogotá. En el archivo Excel anexo se constata la diferencia entre los slots autorizados para Ultra Air y los slots que comercializa en su página web.
- Pese a no tener aprobación de slots, Ultra Air publica la venta de itinerarios, en contravía del numeral 3.11.3. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, así, el suministro de información engañosa es un comportamiento reiterado y sistemático que se produjo para la temporada *Winter 21* como se denunció con anterioridad y como se repite ahora.
- De operarse los vuelos en horarios sin slots autorizados se causaría una afectación considerable en la operación del aeropuerto El Dorado, así como a los pasajeros de las aerolíneas que de acuerdo con la reglamentación aeronáutica cuentan con la aprobación de slots.

**2.2.2.** De igual forma, el 31 de marzo de 2022, esta Dirección efectuó un requerimiento de información a la sociedad **Ultra Air S.A.S.** visible en el radicado 20229100204201, en el cual le solicitó:

1. *Remita las piezas publicitarias en las que se haga ofrecimiento de los vuelos informados por parte de la sociedad Avianca en las reclamaciones que se anexan en el presente requerimiento.*
2. *Señale la totalidad de pasajeros que adquirieron una silla para los vuelos informados por la sociedad Avianca S.A. en los que presuntamente la aerolínea no cuenta con slots para operar dichos vuelos para la temporada Winter 21 y Summer 22.*
3. *Indique si los vuelos informados en la reclamación de la aerolínea Avianca S.A. fueron operados por la aerolínea Ultra Air S.A.S., de ser así remitir los soportes en los que sea posible observar la hora en la que fueron operados.*
4. *En los casos que los vuelos informados en las reclamaciones de la sociedad Avianca S.A. hubieran sido cancelados, indicar cuál fue la solución ofrecida a los usuarios, adicional remitir los soportes de lo informado a los usuarios con relación al estado de los vuelos.*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

5. *Con relación a los vuelos de la temporada Summer 22 informados en la reclamación presentada por Avianca S.A., especifique si los mismos siguen programados en los itinerarios ofrecidos o si se han realizado cambios, de ser así remita los soportes.*
6. *Si considera relevante suministrar cualquier otra información a esta Dirección con relación a lo informado por parte de la aerolínea Avianca S.A. respecto a la comercialización de vuelos con los que no cuenta con slot aprobado, por favor hágalo.*

**2.2.3.** En respuesta remitida a esta Superintendencia el 7 de abril de 2022, correspondiente al número de radicado 20225340498252, **Ultra Air S.A.S.** se pronunció frente a cada uno de los cuestionamientos antes transcritos así:

1. Adjuntó un archivo de 20 páginas, en formato (.pdf), denominado "Anexo 1\_CampañasPublicitarias (002)".
2. Informó que para las temporadas Winter 2021 y Summer 2022 hay un total de 24.020 pasajeros que adquirieron una silla y que se encuentra gestionando la asignación de slot para las fechas en que estos fueron programados.
3. Incorporó la "Tabla 1", que contiene los siguientes datos: número de vuelo, fecha de salida, destino, hora de salida, hora de llegada y hora real de salida.
4. Afirma que los pasajeros afectados por las modificaciones se compensaron y reacomodaron conforme lo establece el RAC 3. Así mismo se les da información por correo electrónico, por lo cual adjunta en una imagen el modelo que utiliza la compañía.
5. Agrega la "Tabla 2" en la que relaciona el número de vuelo, la fecha de salida, el destino, la hora de salida local, el cambio de hora y la hora de salida local nueva.
6. Complementa la información con el "Anexo 2: ULTRA RESPUESTA UAEAC RDI 10602022008706" que incluye: la respuesta que Ultra Air S.A.S. dio a la solicitud que la Directora de Transporte Aéreo y Asuntos Comerciales de la UAEAC realizó sobre la presunta comercialización de vuelos sin contar con slots autorizados; una comunicación de aprobación de slots y el "Concepto viabilidad Ultra - W21" emitido por OPAIN, que también allega en el "Anexo 3: "20211215 Análisis Ultra V03".

Ultra Air S.A.S. en documento con fecha del 28 de marzo de 2022, a través del cual contestó la solicitud de la Directora de Transporte Aéreo y Asuntos Aerocomerciales, sobre la presunta comercialización de vuelos sin slots autorizados, afirmó:

- Ha dado cumplimiento al proceso de aprobación y publicación de slots. No obstante, de los 1.008 vuelos publicados presuntamente sin slot, encontró que 414 tenían aprobación y 594 estaban en proceso de aprobación; en algunos casos, tal aprobación fue solicitada vuelo por vuelo. Además de ello, consultó con el operador aeroportuario para validar la disponibilidad de los recursos de la infraestructura, obteniendo un visto bueno para su operación.
- En cuanto a los 594 vuelos en proceso de aprobación, realizará 209 cambios de itinerario entre los meses de abril y junio, y por ello se afectarán aproximadamente 3.537 pasajeros. De acuerdo con el procedimiento indicado y dada su calidad de nuevo operador, ha obtenido aprobaciones vuelo por vuelo y no por temporadas basado en sus históricos.
- Teniendo en cuenta los ajustes de itinerarios, se afectarán 385 vuelos y, en consecuencia, 13.067 pasajeros, pues aun teniendo slot aprobado, no podrán ser operados por el desbalance en la capacidad asignada a slot de llegada y de salida.
- El 21 de octubre de 2021 la Aeronáutica Civil publicó la declaración de capacidad para la temporada Summer 22 -del 27 de marzo al 29 de octubre de 2022-, en horario UTC. El desbalance de 123 vuelos se da por la cantidad de operaciones de salidas y llegadas habilitadas cada hora, lo cual perjudica la disponibilidad de slots en el sentido de tener slot de salida, pero no de llegada.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

- En la planeación y creación del sistema de asignación, no se advirtió la entrada de nuevos operadores con sus características, de manera que su ingreso generó un impacto en la dinámica del aeropuerto El Dorado. Así es que se aprobaron rutas desde y hacia Bogotá sin tener en cuenta la capacidad para que un nuevo operador tuviera esos espacios. Por todo ello, se dificulta la obtención de slot y por ende, la efectiva planeación de la oferta, pues aunque tiene rutas autorizadas no puede acceder a slots y los que obtiene no son operables.

**2.3.** Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, hacen parte del expediente digital los siguientes archivos y/o documentos:

**2.3.1.** Documento de radicación del traslado del Ministerio de Transporte a esta Superintendencia de la denuncia por publicidad engañosa de Avianca contra Ultra Air<sup>8</sup>.

**2.3.2.** Comunicación de traslado suscrita por el Viceministro de Transporte con la que se anexa el Auto Número 2916 de 2022 de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio y un correo electrónico del 27 de febrero de 2022<sup>9</sup>.

**2.3.3.** Requerimiento de información a la aerolínea Ultra Air S.A.S.<sup>10</sup>.

**2.3.4.** Soporte de envío del requerimiento de información a Ultra Air S.A.S.<sup>11</sup>.

**2.3.5.** Documento de radicación de la respuesta de Ultra Air S.A.S.<sup>12</sup>.

**2.3.6.** Respuesta de Ultra Air S.A.S. que contiene cuatro (4) archivos en formato pdf y un (1) archivo en Excel<sup>13</sup>.

**2.3.7.** Requerimiento de información a la Directora de Transporte Aéreo y Asuntos Aerocomerciales de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, en relación con el permiso de operación otorgado a Ultra Air S.A.S.<sup>14</sup>.

**2.3.8.** Soporte de envío del requerimiento de información a la Aeronáutica Civil<sup>15</sup>.

**2.3.9.** Documento de radicación de la respuesta de la Aeronáutica Civil.<sup>16</sup>

**2.3.10.** Respuesta de la Dirección de Transporte Aéreo y Asuntos Aerocomerciales de la Aeronáutica Civil que contiene tres (3) archivos en formato pdf<sup>17</sup>.

**2.3.11.** Requerimiento de información a la aerolínea Avianca S.A. por la denuncia de publicidad engañosa -destinos autorizados- contra Ultra Air S.A.S.<sup>18</sup>.

**2.3.12.** Documento de radicación de la respuesta de Avianca S.A.<sup>19</sup>.

**2.3.13.** Respuesta de Avianca S.A. que contiene cuatro (4) archivos en formato pdf y cuatro (4) elementos de Outlook<sup>20</sup>.

<sup>8</sup> Expediente digital: "1. 20225340279932\_Radicación traslado denuncia Avianca publicidad engañosa\_2 Mar 22" Archivo en formato (.pdf).

<sup>9</sup> Expediente digital: "2. 20225340279932\_Traslado denuncia Avianca publicidad engañosa\_2 Mar 22". Mensaje de correo electrónico (.eml) dos archivos en formato (.pdf).

<sup>10</sup> Expediente digital: "3. 20229100247881\_Requerimiento Ultra Air". Archivo en formato (.pdf).

<sup>11</sup> Expediente digital: "4. 20229100247881\_Envío requerimiento Ultra Air". Archivo en formato (.pdf).

<sup>12</sup> Expediente digital: "5. 20225340592472\_Radicación respuesta Ultra Air\_rad. 20229100247881" Archivo en formato (.pdf).

<sup>13</sup> Expediente digital: "6. 20225340592472\_Respuesta Ultra Air\_rad. 20229100247881". Mensaje de correo electrónico (.eml).

<sup>14</sup> Expediente digital: "7. 20229100248051\_Requerimiento Aerocivil". Archivo en formato (.pdf).

<sup>15</sup> Expediente digital: "8. 20229100248051\_Envío requerimiento Aerocivil" y "9. 20229100248051\_Envío requerimiento Aerocivil (2)". Archivo en formato (.pdf).

<sup>16</sup> Expediente digital: "10. 20225340613672\_Radicación respuesta Aerocivil\_rad. 20229100248051" Archivo en formato (.pdf).

<sup>17</sup> Expediente digital: "11. 20225340613672\_Respuesta Aerocivil\_rad. 20229100248051". Mensaje de correo electrónico (.eml).

<sup>18</sup> Expediente digital: "12. 20229100268021\_Requerimiento Avianca". Archivo en formato (.pdf).

<sup>19</sup> Expediente digital: "13. 20225340600752\_Radicación respuesta Avianca\_rad. 20229100268021" Archivo en formato (.pdf).

<sup>20</sup> Expediente digital: "14. 2022534060075200001\_Respuesta Avianca\_rad. 20229100268021". Mensaje de correo electrónico (.eml).

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

**2.3.14.** Documento de radicación de la denuncia comercialización sin slots presentada por Avianca contra Ultra Air<sup>21</sup>.

**2.3.15.** Escrito de la denuncia de Avianca contra Ultra Air por posible publicidad engañosa en la comercialización de servicios de transporte aéreo en Bogotá sin slots autorizados<sup>22</sup>.

**2.3.16.** Documento de radicación de la denuncia publicidad engañosa 1008 por venta de vuelo sin slots presentada por Avianca contra Ultra Air<sup>23</sup>.

**2.3.17.** Correos electrónicos enviados a esta Superintendencia por Avianca presentando la denuncia por publicidad engañosa en la comercialización de 1008 vuelos sin slots y solicitando información sobre el número de radicado<sup>24</sup>.

**2.3.18.** Documento de radicación de la denuncia publicidad engañosa 1008 por venta de vuelo sin slots presentada por Avianca contra Ultra Air<sup>25</sup>.

**2.3.19.** Escrito de la denuncia de Avianca contra Ultra Air por posible publicidad engañosa de Ultra Air por comercialización de servicios de transporte en 1008 vuelos sin slots autorizados<sup>26</sup>.

**2.3.20.** Requerimiento de información a la aerolínea Ultra Air S.A.S., con dos anexos: correo electrónico con radicado 20225340235162 y archivo .zip con nombre Anexo Ultra Air 20225340448982<sup>27</sup>.

**2.3.21.** Soporte de envío del requerimiento de información a la aerolínea Ultra Air S.A.S<sup>28</sup>.

**2.3.22.** Documento de radicación de la respuesta de Ultra Air S.A.S., al requerimiento de información que realizó esta Dirección<sup>29</sup>.

**2.3.23.** Respuesta de Ultra Air S.A.S. al requerimiento de información con tres anexos: imágenes de las campañas promocionales; documento de respuesta a la Directora de Transporte Aéreo y Asuntos Aerocomerciales de la Aeronáutica Civil; y, concepto de viabilidad Ultra – W21<sup>30</sup>.

### III. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>31</sup>, esta

<sup>21</sup> Expediente digital: "15. 202253402351621\_Radicación 1° denuncia 22\_Feb". Archivo en formato (.pdf).

<sup>22</sup> Expediente digital: "16. 2022534023516200001\_1° denuncia Avianca° denuncia Avianca". Mensaje de correo electrónico (.eml) y archivo en formato (.pdf).

<sup>23</sup> Expediente digital: "17. 20225340406662\_Radicación 2° denuncia 24\_Mar". Archivo en formato (.pdf).

<sup>24</sup> Expediente digital: "18. 2022534040666200001\_2° denuncia Avianca". Mensaje de correo electrónico (.eml).

<sup>25</sup> Expediente digital: "19. 20225340448982\_Radicación 3° denuncia 30\_Mar". Archivo en formato (.pdf).

<sup>26</sup> Expediente digital: "20. 2022534044898200001\_3° denuncia Avianca". Mensaje de correo electrónico (.eml) y archivo en formato (.pdf).

<sup>27</sup> Expediente digital: "21.20229100204201\_Requerimiento Ultra Air"; "22.Anexo 1\_Requerimiento Ultra Air\_20229100204201\_00002"; "23.Anexo 2\_Requerimiento Ultra Air\_20229100204201\_00003". Archivos en formato (.pdf); Mensaje de correo electrónico (.eml) y Archivo WinRAR ZIP (.zip).

<sup>28</sup> Expediente digital: "24. 20229100204201\_Envío Requerimiento Ultra Air". Archivos en formato (.pdf).

<sup>29</sup> Expediente digital: "25. 20225340498252\_Radicación respuesta Ultra Air". Archivos en formato (.pdf).

<sup>30</sup> Expediente digital: "26. 20225340498252\_Respuesta Ultra Air". Mensaje de correo electrónico (.eml) dos archivos en formato (.pdf).

<sup>31</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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **Ultra Air S.A.S.** identificada con NIT. 901.428.193-1, así:

**CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011, que consagran la prohibición de difundir publicidad engañosa.**

El artículo 1° de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor- establece que uno de los propósitos de su expedición, es que los consumidores puedan acceder a una información adecuada que posibilite la adopción de una decisión bien fundada. Así se lee en tal norma:

*“ARTÍCULO 1o. PRINCIPIOS GENERALES. Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:*

*1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.*

*2. **El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.** (...)* (Negrilla no es del texto).

Por su parte, el artículo 5° de la misma ley, precisa el significado de algunos conceptos relevantes, de los cuales, para el caso bajo estudio, se destacan los contenidos en los numerales 12 y 13:

*“ARTÍCULO 5o. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:*  
(...)

***12. Publicidad:** Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.*

***13. Publicidad engañosa:** Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.”* (Negrilla no es del texto).

En concordancia con lo anterior, el artículo 3° ibidem, determina como uno de los derechos de los consumidores y usuarios, el de “1.4. (...) recibir protección contra la publicidad engañosa”. En el mismo sentido, los artículos 29 y 30, disponen lo relativo a su fuerza vinculante y prohibición:

*“ARTÍCULO 29. FUERZA VINCULANTE. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.*

*ARTÍCULO 30. PROHIBICIONES Y RESPONSABILIDAD. **Está prohibida la publicidad engañosa.** El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.”* (Negrilla de la Dirección).

Para el caso bajo estudio, se encuentra que, de los hechos expuestos en los numerales 2.1.; 2.1.1.; 2.1.2.; 2.1.3.; 2.1.4.; 2.1.5.; y 2.1.6., de este acto administrativo, así como las evidencias allegadas y recaudadas en desarrollo de la parte preliminar de esta actuación administrativa, la aerolínea **Ultra Air S.A.S.** presuntamente habría incurrido en publicidad engañosa al difundir mensajes e información que no corresponderían a la realidad, como pasa a verse:

---

*que serían procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso (...)*”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

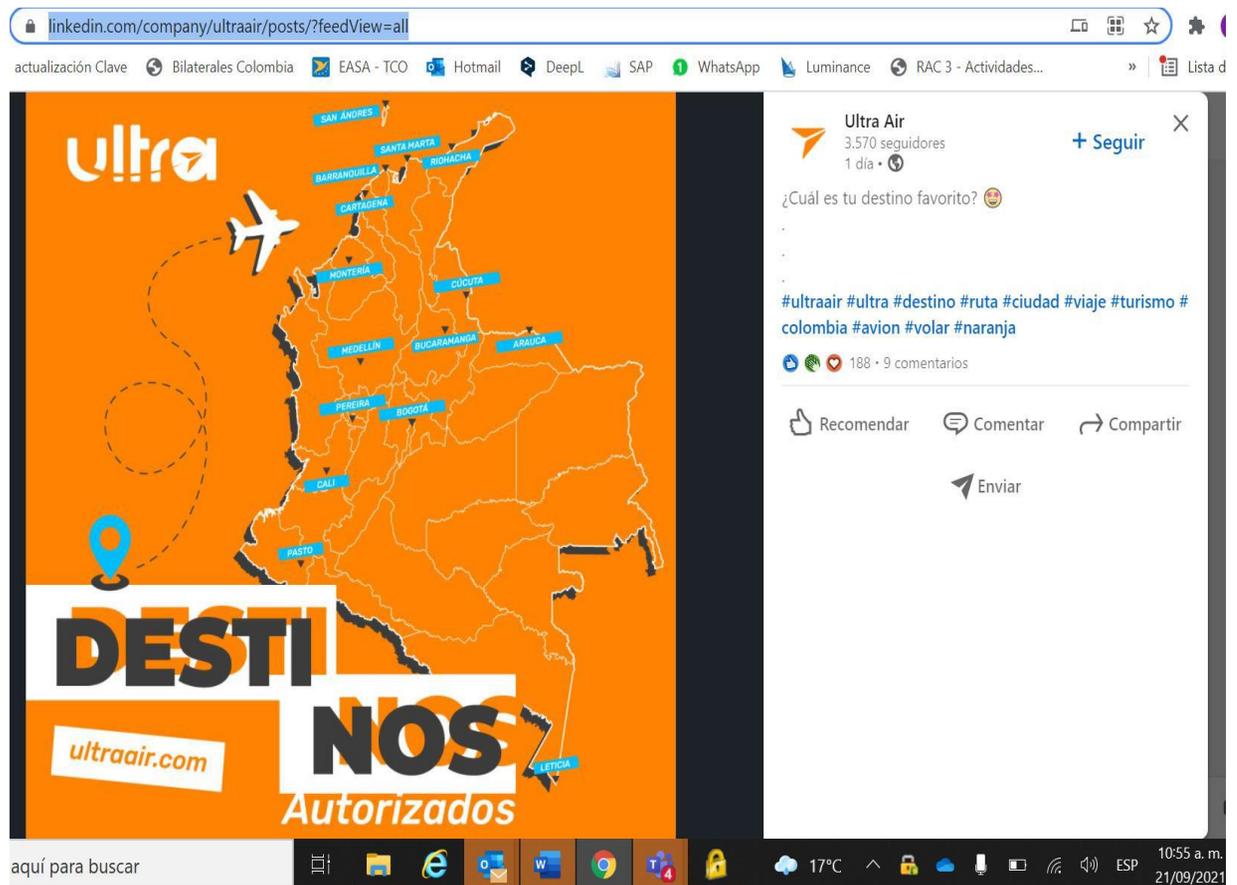


Imagen No. 1: Tomada de la denuncia de Avianca visible dentro del radicado 20225340600752.

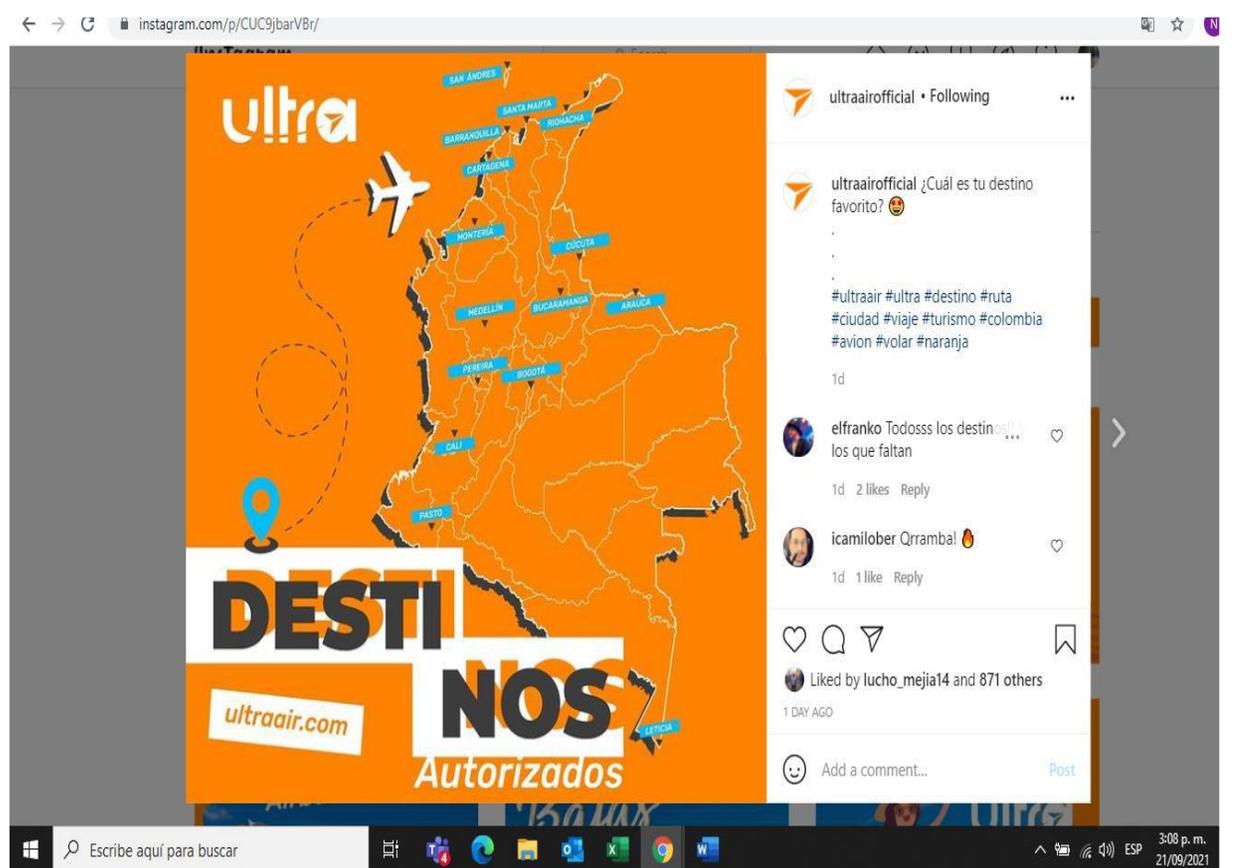


Imagen No. 2: Tomada de la denuncia de Avianca visible dentro del radicado 20225340600752.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.



Imagen No. 3: Tomada de la respuesta de Ultra Air "Anexo 1\_CampañasPublicitarias (003)", del radicado 20225340592472

Por lo anterior, esta Oficina en consideración de lo establecido en el Manual de Trámites para las Actividades de Aeronáutica Civil de Servicios Aéreos Comerciales – MTAC 2(d)(1)(ii) de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC 5, autoriza a la sociedad **ULTRA AIR S.A.S.** un permiso provisional de operación, por el término de **seis (6) meses improrrogables**, contados a partir de la fecha de la presente comunicación, para prestar el siguiente servicio:

<b>Período:</b>	<u>Entre el 15 de febrero y el 15 de agosto de 2022</u>
<b>Modalidad:</b>	Transporte Aéreo Regular de pasajeros
<b>Base Principal:</b>	Rionegro
<b>Rutas y Frecuencias:</b>	Bogotá - Medellín – Bogotá - 42 frecuencias sem Bogotá – Cali – Bogotá - 35 frecuencias sem Bogotá – Cartagena – Bogotá - 35 frecuencias sem Bogotá - Santa Marta – Bogotá - 35 frecuencias sem Bogotá - San Andrés – Bogotá – 28 frecuencias sem Medellín - Cartagena – Medellín – 21 frecuencias sem Medellín - Santa Marta – Medellín – 21 frecuencias sem Santa Marta - Pereira - Santa Marta – 14 frecuencias sem Cartagena – Pereira – Cartagena – 14 frecuencias sem

Imagen No. 4: Tomada del permiso provisional otorgado por la Aeronáutica Civil el 15/02/22, visible en el radicado 20225340613672.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

De esta forma, la sociedad **Ultra Air S.A.S.**, presuntamente, habría inducido a error o engaño a los usuarios del servicio de transporte aéreo, al crearles falsas expectativas con el anuncio de los destinos autorizados cuando aún no contaba con el permiso pertinente para desarrollar tal actividad. En este orden, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, si concretamente, la aerolínea en mención, habría incurrido en la infracción a lo dispuesto en los artículos 29 y 30 del Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-.

**CARGO SEGUNDO:** Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los artículos 2 y 6 de la Resolución 1582 de 2012 de la Aeronáutica Civil, que prevén las condiciones en que debe suministrarse la información a los usuarios.

Los artículos 2° y 6° de la Resolución 1582 del 29 de marzo 2012, proferida por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil con el propósito de ajustar las disposiciones que regulan lo relativo a la información en el sector aeronáutico, en su orden preceptúan:

*“Artículo 2°. Toda la información dirigida a uno o más destinatarios, que sea difundida en Colombia por las empresas aéreas, agencias de viajes e intermediarios, deberá ser en idioma castellano, claro, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idóneo sobre los servicios que ofrezcan.*

(...)

*Artículo 6°. La información suministrada a los usuarios respecto de cada servicio de transporte aéreo ofrecido, deberá ajustarse a la realidad y en caso de emplearse medios diversos para su difusión, esta será coincidente entre unos y otros.”*

De conformidad con las disposiciones referidas, los supuestos fácticos relacionados en los numerales 2.2.; 2.2.1.; 2.2.2.; y 2.2.3., y los soportes allegados con las denuncias presentadas por Avianca S.A., así como las demás actuaciones preliminares efectuadas en esta actuación administrativa, la aerolínea **Ultra Air S.A.S.** habría suministrado en su portal web información sobre la venta de vuelos que no correspondería a la realidad del servicio ofrecido, en tanto que no tendría slots -frangas horarias- autorizados. A manera de ejemplo, así se observa de la siguiente información:

Salidas Aeropuerto de Bogotá								
Fecha	5:00 a. m.		6:00 a. m.		2:00 p. m.		3:00 p. m.	
	Asignado	Publicado	Asignado	Publicado	Asignado	Publicado	Asignado	Publicado
21/02/2022		0		0	1	0		0
22/02/2022		0		0		0	1	0
23/02/2022		0		0	1	1		0
24/02/2022		1	1	0		0	1	0
25/02/2022		0		1		0	1	0
26/02/2022	1	0	1	1		0	1	1
27/02/2022	1	0	1	1	1	1		0
28/02/2022		1		0	1	0		0
1/03/2022		1	1	0		0	1	0
2/03/2022		0	1	1	1	1		0
3/03/2022		1	1	1		0	1	1
4/03/2022		1		1		0	1	1
5/03/2022		1	2	1		0		1
6/03/2022	1	1	1	1	1	1	1	1
7/03/2022		1		1	1	1	1	1

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

Salidas Aeropuerto de Bogotá								
Fecha	5:00 a. m.		6:00 a. m.		2:00 p. m.		3:00 p. m.	
	Asignado	Publicado	Asignado	Publicado	Asignado	Publicado	Asignado	Publicado
8/03/2022		1	2	1		0	1	1
9/03/2022		1		1	1	1	1	1
10/03/2022		1	1	1		0	1	1
11/03/2022		1		1		1	1	1
12/03/2022	1	1	1	1		0		1
13/03/2022	1	1	1	1	1	1		1
14/03/2022		1	1	1	1	1	1	1
15/03/2022		1	1	1		0	1	1
16/03/2022		1		1	1	1		1
17/03/2022		1	1	1		0	1	1
18/03/2022		1		1		1	1	1
19/03/2022	1	1	1	1		0		1
20/03/2022	1	1	1	1	1	1	1	1
21/03/2022		1		1	1	1	1	1
22/03/2022		1	1	1		0	1	1
23/03/2022		1	1	1	1	1	1	1
24/03/2022		1	1	1		0	1	1
25/03/2022		1		1		1	1	1
26/03/2022	1	1	1	1		0		1
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>25</b>
<b>Faltas totales franja</b>		<b>20</b>		<b>9</b>		<b>3</b>		<b>5</b>
<b>Faltas totales periodo</b>								<b>37</b>

Imagen No. 5: Tomada del escrito de la denuncia de Avianca, del radicado 202253402351621.

Llegadas Aeropuerto de Bogota																
Fecha	8:00 a. m.		9:00 a. m.		12:00 p. m.		1:00 p. m.		2:00 p. m.		7:00 p. m.		10:00 p. m.		11:00 p. m.	
	Asig nado	Publi cado	Asig nado	Publi cado	Asig nad o	Publi cado	Asig nad o	Publi cado	Asig nad o	Publi cado	Asig nad o	Publi cado	Asig nad o	Publi cado	Asig nad o	Publi cado
21/02/2022		0		0		0		0	1	0		0	1	0		0
22/02/2022		0		0		0		0	1	0		0	2	0	1	0
23/02/2022	1	0	1	0	2	0		0		0		1	1	1	1	0
24/02/2022	1	1		0	1	1		0		0				0		0
25/02/2022	1	0	1	1		0		1	1	0		0	1	0	2	0
26/02/2022		0	2	1	1	0		0	1	1		1	1	0	1	1

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

Llegadas Aeropuerto de Bogota																
Fecha	8:00 a. m.		9:00 a. m.		12:00 p. m.		1:00 p. m.		2:00 p. m.		7:00 p. m.		10:00 p. m.		11:00 p. m.	
	Asig nado	Publi cado														
27/02/2022	1	0	1	1	1	0	2	1		0		1	1	1		0
28/02/2022	1	1		0	1	1		0	1	0		1	1	1		0
1/03/2022	1	1		0	1	1		0	1	0		1	2	1	1	0
2/03/2022	1	0	1	1	1	0		1	1	0		1	1	1	1	0
3/03/2022	1	1		1	1	1		0		1		1		0	1	1
4/03/2022	1	1	1	1		1		1	1	0		1	2	0	2	1
5/03/2022	1	1	1	1	1	1		0		1		2	1	1	1	1
6/03/2022	1	1		1	1	1	1	1		0		2	2	1		1
7/03/2022	1	1	1	1	1	1		1	1	0		2	1	1	1	1
8/03/2022	1	1	1	1		1		0	1	1		2	2	1	1	1
9/03/2022	1	1	1	1	2	1		1		0		2	1	1	1	1
10/03/2022	1	1	1	1	1	1		0		1		2		1		1
11/03/2022	1	1	1	1		1		1	1	0	1	2	2	1	1	1
12/03/2022	1	1	1	1	1	1	1	0		1		2	1	1	1	1
13/03/2022	1	1		1	2	1		1		0		2	2	1	1	1
14/03/2022	1	1		1	1	1		1	1	0		2		1	4	1
15/03/2022	1	1		1		1		0	1	1		2	1	1	3	1
16/03/2022	1	1	1	1	2	1		1		0		2		1	2	1
17/03/2022	1	1	1	1	1	1		0		1		2		1	2	1
18/03/2022	1	1	1	1		1		1		0	1	2		1	3	1
19/03/2022	1	1	1	1	1	1		0	1	1		2	1	1	1	1
20/03/2022	1	1		1	1	1		1	1	0		2	3	1	1	1
21/03/2022		1	1	1	1	1		1	1	0		2		1	3	1
22/03/2022	1	1		1	1	1		0	1	1		2	1	1	3	1
23/03/2022		1	2	1	1	1		1	1	0		2		1	2	1
24/03/2022	1	1	1	1	1	1		0		1		2		1	2	1
25/03/2022	1	1	1	1		1		1		0		2		1	4	1
26/03/2022	1	1	1	1	1	1		0	1	1				0		0
Llegadas Aeropuerto de Bogota																
Fecha	8:00 a. m.		9:00 a. m.		12:00 p. m.		1:00 p. m.		2:00 p. m.		7:00 p. m.		10:00 p. m.		11:00 p. m.	
	Asig nado	Publi cado														
Total general	29	27	24	28	29	27	4	16	19	12	2	50	32	26	47	24
Faltas totales franja		2		7		6		14		6		48		9		2
Faltas totales periodo																
															94	

Imagen No. 6: Tomada del escrito de la denuncia de Avianca, del radicado 202253402351621.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

2. Señale la totalidad de pasajeros que adquirieron una silla para los vuelos informados por la sociedad Avianca S.A. en los que presuntamente la aerolínea no cuenta con slots para operar dichos vuelos para la temporada Winter 21 y Summer 22.

En relación con las temporadas Winter 2021 y Summer 2022, para los vuelos informados por la sociedad Avianca S.A. a la fecha hay un total de 24.020 pasajeros que adquirieron una silla. Frente a estos vuelos, actualmente se está gestionando la asignación del slot respectivo con la autoridad competente, para la fecha en que han sido programados.

Imagen No. 7: Tomada de la respuesta de Ultra Air con radicado 20225340498252.

Bajo este entendido, se encuentra que, presuntamente, la sociedad **Ultra Air S.A.S.**, habría suministrado a los usuarios del servicio de transporte aéreo, información que no es real, veraz, suficiente, verificable e idónea sobre la venta de vuelos para las temporadas Winter 21 y Summer 22, como quiera que, al no contar con un slot (franja horaria) previamente asignado<sup>32</sup>, no podría ejecutar el servicio de transporte en los términos ofrecidos. Así pues, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si dicha aerolínea, ha desplegado tales conductas y si por su causa, ha infringido los artículos 2° y 6° de la Resolución 1582 de 2012.

#### IV. SANCIÓN

4.1. De encontrarse responsable a la sociedad **Ultra Air S.A.S.**, frente al **cargo primero**, se procederá a la aplicación del literal c), y el literal e) del parágrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que definen la graduación de las sanciones teniendo en cuenta el modo de transporte, así:

*“Artículo 46.- Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:*

*(...)*

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

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

*(...)*

*e. Transporte aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.”<sup>33</sup>*

4.2. De encontrarse probada la existencia de la presunta infracción señalada en el **cargo segundo** del considerando anterior, esta Dirección se encuentra facultada para imponer la sanción de que trata el literal b) de la sección 13.570 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que establece:

<sup>32</sup> **RAC 3. Numeral 3.11.3. Publicación de Itinerarios:** “Los itinerarios aprobados a cada empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular, o sus modificaciones, podrán ser ofrecidos al público siempre y cuando hayan cumplido con el trámite de autorización requerido, bien a través del procedimiento de registro de los itinerarios, o mediante autorización especial que conceda la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC para los casos de iniciación de nuevas rutas y/o frecuencias. Los únicos itinerarios que podrán ofrecerse al público sin cumplirse primero el procedimiento de registro de los itinerarios, son aquellos que estén asociados con Slots históricos y que fueran previamente confirmados por el Coordinador de Slots como conservados, los cuales se podrán comercializar exclusivamente hasta la vigencia de la temporada, por cuanto los Slots históricos podrían perderse de una temporada a otra. Lo anterior, con el fin de permitir a las aerolíneas ofrecer sus itinerarios en un tiempo razonable.”

<sup>33</sup> En concepto del Consejo de Estado respecto de la aplicación de sanciones por la infracción a normas de transporte “[l]os términos en que regula su aplicación permite inferir que la multa es la sanción a imponer como regla general en todos los casos o conductas de los referidos sujetos que constituyan violación a las normas de transporte, en tanto que las demás clases de sanciones vienen a ser excepcionales en cuanto se aplican en la medida en que estén previstas o indicadas expresamente para casos o conductas específicas, tal como aparece consignado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996”. Cfr. Consejo de Estado, sentencia 11001-03-24-000-2005-00206-01 del 13 de octubre de 2011.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

**«13.570 Serán sancionados con multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T.:**

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado, o cuando difunda tal información en idioma diferente al Castellano, sin la correspondiente traducción, o en violación de lo reglado mediante resolución N° 01582 de marzo 29 de 2012. Esta sanción se impondrá, sin perjuicio de la competencia que tengan autoridades judiciales para conocer de los hechos objeto de investigación.»

## V. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

**5.1.** De resultar procedente la sanción expuesta precedentemente para el **cargo primero**, se valorarán las circunstancias atenuantes o agravantes que inciden para su graduación, de conformidad con los criterios establecidos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

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

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas”.

**5.2.** De resultar procedente la sanción expuesta precedentemente para el **cargo segundo** del considerando IV, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, de conformidad con los criterios de graduación establecidos en la sección 13.300 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que establece:

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

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

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

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

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

- (1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
- (2) La preparación ponderada del hecho.
- (3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
- (4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

- (5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
- (6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
- (7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
- (8) La reincidencia.

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

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

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

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

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

El artículo 49<sup>34</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.). De ahí que, en caso de determinarse la procedencia de la imposición de la multa señalada, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que se llegaren a determinar.

## VII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la sociedad **Ultra Air S.A.S.** identificada con NIT. 901.428.193-1, un 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 y solicitando o aportando las pruebas que pretenda hacer valer. Estos deberán ser suscritos por el representante legal o su apoderado, indicando de manera visible el número de expediente 20229109009000025-E.

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 en contra de la sociedad **Ultra Air S.A.S.** identificada con NIT. 901.428.193-1, por la presunta vulneración de las disposiciones de la Ley 1480 de 2011, de acuerdo con lo expuesto en el acápite IV de la parte motiva del presente acto administrativo. así:

**CARGO PRIMERO:** Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011, que consagra la prohibición de difundir publicidad engañosa.

<sup>34</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 Ultra Air S.A.S.

**CARGO SEGUNDO:** Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los artículos 2 y 6 de la Resolución 1582 de 2012 de la Aeronáutica Civil, que prevén las condiciones en que debe suministrarse la información a los usuarios.

**ARTÍCULO SEGUNDO: Conceder** a la sociedad **Ultra Air S.A.S.** identificada con NIT. 901.428.193-1, 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 de expediente **20229109009000025-E**.

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

<https://supertransporte.sharepoint.com/sites/DireccindeInvestigaciones/Expedientes%20Investigaciones/Forms/AllItems.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly9zdXB1cnRyYW5zcG9ydGUuc2hhcmVwb2ludC5jb20vO mY6L3MvRGlyZWNjaW5kZUlmVzdGlnYWVpb25lc9FaHk3OVg5bUVCeEh0YXVNVUJMQTFyMEI1Y 0xUcnRLV3V6ZVBfN0t5dUV3N0FnP3J0aW1IPUN1bmlfdU1oMlVn&id=%2Fsites%2FDireccindeInvestigaciones%2FExpedientes%20Investigaciones%2FBanco%20Digital%2F20229109009000025%2DE&viewid =eff50dc3%2Dd98a%2D42fe%2Dbf11%2Db17fb1af7357>

**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 **Ultra Air S.A.S.** identificada con NIT. 901.428.193-1.

**ARTÍCULO CUARTO: Comunicar** el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en los artículos 37 y 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **Avianca S.A.**

**ARTÍCULO QUINTO:** 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 SEXTO:** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

1419 DE 05/05/2022

ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ

Notificar:

Ultra Air S.A.S.-  
NIT. 901.428.193-1  
William Noel Alexander Shaw Lindsay  
Representante Legal

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S.

---

[notificaciones@ultraair.com](mailto:notificaciones@ultraair.com)

**Comunicar:**

**Avianca S.A.**

Adrian Neuhauser Berlin

Representante Legal

[notificaciones@avianca.com](mailto:notificaciones@avianca.com)

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal (2).  
Proyectó: N.S.A.L.