

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 1166 DE 05/04/2023

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

Expediente No. 2023910260100014-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial, de las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, y el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 y,

1. CONSIDERANDO

- 1.1. Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993¹ 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 1996² “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.³
- 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 y decidir las investigaciones administrativas por las infracciones de las normas relacionadas con la protección a los usuarios del sector transporte; e (iii). imponer las medidas y sanciones como consecuencia de la inobservancia de la normatividad sobre protección de los usuarios del sector transporte⁴.

¹ “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.”

² “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.”

³ 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”.

⁴ Numerales 3; 8 y 9 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018.

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

- 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 2019⁵, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección de los usuarios 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 fuera del texto)
- 1.7. Que el artículo 110 de la citada Ley 1955 de 2019⁶, 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 CPACA y demás normas concordantes.

2. HECHOS

- 2.1. El 29 de marzo de 2023, la sociedad Ultra Air S.A.S. (en adelante Ultra, la aerolínea o la investigada) remitió por correo electrónico dirigido a la Superintendente de Transporte, doctora Ayda Lucy Ospina, comunicado oficial informando de la suspensión de sus operaciones a partir del mismo día a las 11:59 pm, debido a múltiples inconvenientes. Dicho correo electrónico fue radicado en los sistemas de información de la entidad bajo el nro. 20235340504772.
- 2.2. En la misma fecha, la aerolínea publicó en su cuenta oficial de Twitter un comunicado dirigido a la opinión pública, en el que daba a conocer de la suspensión de sus operaciones y de la no ejecución de las rutas programadas a partir del 30 de marzo de 2023. Misma información que fue replicada en su página web⁷.

ESPACIO EN BLANCO

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

⁶ “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”.

⁷ <https://www.ultraair.com/>, consulta realizada el 30 de marzo de 2023.

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

Cuenta de Twitter:	@ultraair oficial
Fuente	https://twitter.com/ultraair oficial/status/1641267174613434368?t=IBY_lvnWn3yTrLNGl3fKdQ&s=19
Fecha de consulta:	30/03/2023

Tweet:

The screenshot shows a tweet from the official Twitter account of Ultra Air (@ultraair oficial). The tweet text reads: "Lamentamos informar el cese de operaciones". Below the text is a graphic with the Ultra Air logo and a detailed announcement in Spanish. The announcement states that on March 29, 2023, Ultra Air is suspending its operations in Colombia due to the suspension of flight operations by the airline. It mentions that the airline has been operating since 2019 and has transported over 2 million passengers. The announcement also mentions that the airline is currently in negotiations with the Colombian government to resume operations. The tweet has 52.9K views and was posted at 21:32 on March 29, 2023.

2.3. A través de oficio número 20239100230061 del 29 de marzo, se le requirió a la aerolínea información relacionada con las reservas emitidas y confirmadas desde la fecha de suspensión de operaciones en adelante, además de otros datos asociados a las medidas implementadas por estos para proteger a los usuarios con origen y destino en el archipiélago de San Andrés e información relacionada con los vouchers expedidos a la fecha.

2.4. Mediante correo electrónico radicado con número 20235340509902 del 29 de marzo, la aerolínea otorgó respuesta a lo solicitado, informando, a manera de resumen, que:

a. El plan de atención a los usuarios del archipiélago sería el mismo con el que atenderían a la totalidad de los usuarios afectados por la suspensión de las operaciones, consistente en:

- Cancelaciones de itinerarios con anticipación través de notificaciones por correo electrónico desde el 29 de marzo de 2023 y para fechas de vuelo posteriores al 29 de marzo de 2023, en todo el itinerario disponible de Ultra Air por medio del correo electrónico de Servicio al Cliente, servicioalcliente@ultraair.com
- Contacto con pasajeros para notificación de cancelaciones de itinerario por medio de llamadas desde nuestro Call Center.
- Disposición de formulario en sitio web www.ultraair.com para gestionar PQRs de pasajeros y agencias de viajes. En los siguientes enlaces respectivamente:
 - o Pasajeros: <https://forms.office.com/r/JKjn9nkRHR>
 - o Agencias de Viajes: <https://forms.office.com/r/2ugZ5e8C57>
- Disposición de habladores con QR en aeropuertos, que lleva al enlace de PQRs para la gestión del requerimiento por parte de los pasajeros."

- b. Las aerolíneas Latam, Avianca y Wingo hicieron públicas tarifas de protección para pasajeros por motivo de la suspensión de operaciones, con fechas de vuelo desde el 9 al 15 de abril de 2023.
- c. Los vouchers expedidos por la aerolínea al 29 de marzo de 2023, corresponden a 2898 por la suma de \$1.800.054.736.
- d. Allegaron archivo Excel que contiene el número tiquetes a ejecutar desde el 30 de marzo de 2023, siendo un total de 327.551 registros, distribuidos así:

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

Tabla 1: tiquetes a ejecutar con posterioridad al 30 de marzo de 2023

Mes	Tiquetes
mar - 2023	10.842
abr - 2023	110.414
may - 2023	59.727
jun - 2023	39.388
jul - 2023	24.268
ago - 2023	22.880
sep - 2023	25.821
oct - 2023	17.045
nov - 2023	10.516
dic - 2023	5.007
ene - 2024	1.570
feb - 2024	73
Total	327.551

Fuente: elaboradas a partir de la información suministrada por Ultra Air S.A.S.

- 2.5. El 30 de marzo de 2023, se efectuó visita de inspección a la página web de Ultra, advirtiéndose que no era posible adquirir vuelos y que en la misma se direccionaba a los usuarios a un formulario en el que podían radicar sus peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes.
- 2.6. En la red social Twitter, se evidencia un sin número de usuarios manifestando su inconformidad por asuntos relacionados con la suspensión anunciada por la aerolínea. Se relacionan algunas publicaciones que dan cuenta de ello:

Cuenta de Twitter:	@kr3nescobar
Fuente:	https://twitter.com/kr3nescobar/status/1642154293279989762
Fecha de consulta:	03/04/2023
Tweet:	 karen escobar @kr3nescobar ... Con lo de Ultra Air ha sido un desastre todo y está es la hora en la que no han podido viajar a@AeroSanAndresMillas de personas en #Cali . @Aviancaofrecieron aviones pero solo para los de On Vacation y el resto de personas siguen estancadas.
Cuenta de Twitter:	@MiOrie
Fuente:	https://twitter.com/MiOrie/status/1642696944840589312
Fecha de consulta:	03/04/2023
Tweet:	 MiOrie @MiOrie ... "Seguimos sin respuesta, estamos desesperados". Familias de Rionegro y de otros lugares del país, que eran usuarios de Ultra Air, siguen represadas en el Aeropuerto de San Andrés. Ya ajustan más de 15 horas en el terminal aéreo a la espera de un vuelo que los lleven al Aeropuerto...
Cuenta de Twitter:	@lcvelez
Fuente:	https://twitter.com/lcvelez/status/1641780068899799040
Fecha de consulta:	03/04/2023
Tweet:	 Luis Carlos Vélez @lcvelez ... Estas son las caras de los que no pueden viajar por Ultra Air... Señor Shaw usted nos dijo que no había problema para Semana Santa y mire. Nos mintió. ¿Cómo piensa responderle a las familias afectadas como estas que iban a conocer el mar? #UnAvionEs Traducir tuit

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

2.7.Reconocidos medios de comunicación registraron la noticia de la suspensión de operaciones de la aerolínea, señalando, entre otros aspectos, los siguientes:

Medio de comunicación:	Periódico elector
Fuente:	https://electornoticias.com/04/02/procuraduria-solicita-accion-coordinada-para-asistir-a-pasajeros-afectados-por-suspension-de-ultra-air-en-aeropuertos-del-pais/
Fecha de consulta:	03/04/2023
Noticia: “Procuraduría solicita acción coordinada para asistir a pasajeros afectados por suspensión de Ultra Air en aeropuertos del país. <i>La suspensión de operaciones de la aerolínea Ultra Air ha generado una gran congestión en los aeropuertos del país, con miles de pasajeros llegando a las terminales aéreas para solicitar información sobre sus vuelos. Ante esta situación, la Procuraduría General de la Nación ha pedido una mayor coordinación entre la Aeronáutica Civil, el Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Transporte para brindar una mejor información a los pasajeros afectados.”</i>	
Medio de comunicación:	EL TIEMPO
Fuente:	https://www.eltiempo.com/economia/empresas/ultra-y-viva-cuantos-viajeros-han-tenido-que-comprar-otra-vez-los-tiquetes-755776?utm_source=dlvr.it&utm_medium=twitter
Fecha de consulta:	03/04/2023
Noticia: “Viva y Ultra Air: casi 22.000 personas han tenido que volver a comprar pasajes. <i>Cerca de 115.300 viajeros afectados por las quiebras recientes de las aerolíneas Ultra y Viva Air han sido transportados por otras compañías aéreas del país hacia sus destinos, según lo dio a conocer la Aeronáutica Civil, que indicó que esto se ha dado gracias a los programas de protección implementados por los demás operadores aéreos para la atención solidaria de dichos pasajeros.</i> <i>De ese volumen, al menos 22.000 pasajeros han tenido que volver a comprar tiquetes para llegar a sus destinos previstos, según el balance presentado por la Aerocivil (...)</i>”	
Medio de comunicación:	EL EXTRA.CO
Fuente:	https://elextra.co/125-personas-afectadas-de-ultra-air-fueron-movilizadas-por-la-fuerza-aerea-desde-san-andres/
Fecha de consulta:	03/04/2023
Noticia: “125 personas afectadas de Ultra Air fueron movilizadas por la Fuerza Aérea desde San Andrés. <i>La Fuerza Aérea Colombiana, a través del Comando Aéreo de Transporte Militar- CATAM, llevó a cabo una nueva misión de apoyo aéreo humanitario de usuarios afectados por el cese de operaciones de la aerolínea Ultra, que se encontraban represados en San Andrés Isla.</i> <i>El CATAM dispuso una aeronave Boeing 737 desde Bogotá hasta San Andrés para movilizar 120 adultos y 5 menores de edad hasta el Aeropuerto Internacional José María Córdoba en Rionegro, Antioquia, el Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón en Cali, Valle del Cauca y Bogotá. (...)</i>”	
Medio de comunicación:	H13N digital
Fuente:	https://www.h13n.com/bailarinas-quedaron-sin-clase-magistral-ultra-air/178823/
Fecha de consulta:	03/04/2023
Noticia: “Bailarinas se quedaron sin clase magistral por Ultra Air <i>Muchos viajeros resultaron afectados tras el cierre de operaciones de Ultra Air, entre ellos, 13 bailarinas de una academia de ballet, que a la fecha continúan sin obtener respuesta del vuelo.</i> <i>Desde que la aerolínea Ultra Air anunció el cese de sus operaciones, el sueño de 13 bailarinas era participar de un concurso internacional de ballet en Bogotá, y ahora lo ven casi imposible porque nadie responde por sus tiquetes de vuelo.</i> <i>Pese a los esfuerzos que hicieron para conseguir los recursos para viajar, el tiempo ahora es su enemigo.</i>	

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

Las esperanzas por participar del concurso quedaron en el limbo ante la falta de una respuesta de la aerolínea Ultra Air.”

Medio de comunicación:	El País
Fuente:	https://www.elpais.com.co/colombia/pasajeros-siguen-desinformados-tras-la-suspension-de-operaciones-de-ultra-air.html?utm_source=elpais-newsletter&utm_medium=elpais-newsletter-general&utm_campaign=EP-newsletter&utm_content=noticia-general
Fecha de consulta:	03/04/2023
Noticia: “Pasajeros siguen desinformados tras la suspensión de operaciones de Ultra Air Durante el Puesto de Mando Unificado (PMU) instalado para atender la emergencia en el transporte aéreo durante esta Semana Santa, el Ministerio Público evidenció que muchos usuarios siguen desorientados cuando llegan a las terminales aéreas. Por esta razón la mayoría de estos usuarios, especialmente adultos mayores, deben acudir a solicitar información acerca de sus vuelos. La gran queja ha sido la demora en la atención a los pasajeros, lo que está generando una gran congestión. De acuerdo con cifras compartidas en el PMU, hasta el momento se recibieron más de 60 mil quejas de pasajeros que tenían tiquetes de Ultra Air, de los cuales 3.043 recibieron algún tipo de protección o apoyo. De acuerdo a la Aeronáutica Civil, alrededor de 115.280 personas han sido protegidas en esta crisis aérea.”	

2.8. Usuarios han acudido a través de los diferentes canales de comunicación de esta autoridad a radicar sus denuncias administrativas ante, la presunta, vulneración de sus derechos por cuenta de la suspensión de la aerolínea. De manera sucinta se exponen algunas:

2.8.1. Radicado 20235340514912

La usuaria María Camila Zapata Giraldo, adquirió el día 29 diciembre de 2022 un vuelo para 8 personas de ida y regreso para el mes de mayo de 2023, por un valor total de 2’028.991.94, manifiesta que el 30 de marzo de 2023 le informaron de la cancelación de su reserva.

2.8.2. Radicado 20235340514982

La usuaria Maylen Ximena García Henao, contaba con la reserva M9J36A para ella y su hijo, con fecha de vuelo del 2 de abril de 2023 con retorno el 8 del mismo mes, manifiesta que no ha tenido respuesta por parte de Ultra y que el formulario de la aerolínea para solicitar reembolsos no brinda un radicado para dar seguimiento, indica además que necesita viajar o el reembolso urgente del dinero para comprar nuevos tiquetes.

2.8.3. Radicado 20235340515482

La usuaria María Alejandra Jiménez Echeverría, manifiesta que el día 22 de diciembre de 2022 adquirió 3 tiquetes aéreos por la página de la aerolínea por valor total de \$413.995,80, con viaje programado del 26 al 28 de mayo de 2023. Sin embargo, el día 29 de marzo de 2023 recibió un correo donde le informan de la cancelación de su reserva.

2.8.4. Radicado 20235340515592

El usuario Julián Andrés Bermúdez Valencia, expone que el 28 de enero 2023 realizó una compra de tres tiquetes aéreos para el trayecto Medellín - Santa Marta para el 18 de abril 2023, precisa que le

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

llegó un correo donde le informaron que su reserva estaba cancelada, motivo por el cual ha intentado ponerse en contacto con la aerolínea, sin tener éxito.

2.8.5. Radicado 20235340515852

El usuario Alejandro Osorio Jaramillo, indica que el día 20 de marzo del presente año, realizó la compra de 5 tiquetes aéreos para los trayectos Medellín-Montería-Medellín con fechas de vuelo correspondientes al 26 y 30 de julio de 2023; el día 30 de marzo de 2023, manifiesta su asombro con el hecho de que la aerolínea Ultra Air haya cancelado toda su operación en el país y con que hasta el día 29 de marzo ofrecían descuentos para compra de tiquetes y paquetes turísticos.

2.8.6. Radicados 20235340516332 y 20235340516652

El usuario Alexander Coral López, adquirió unos tiquetes para el trayecto Bogotá–Santa Marta–Bogotá para los días 2 y 5 de abril respectivamente, los cuales tuvieron un valor de \$1´677.902. Informa que Avianca, Latam y demás empresa no le han brindado una solución efectiva para reprogramar los vuelos y el día 30 de marzo estuvo en el aeropuerto el Dorado desde la 1 de la mañana, sin conseguir una respuesta satisfactoria.

2.8.7. Radicado 20235340516402

La usuaria Fanny Jackeline Cuenca Echeverry, contaba con los vuelos para el trayecto Cali–Santa Marta–Cali, con fecha de vuelo para el 4 y 7 de abril, para el trayecto Bogotá–Cali–Bogotá para los días 29 de marzo y 12 de abril respectivamente. Informa que el día 29 de marzo de 2023 cancelaron sus vuelos y que eso implica pérdidas y costos adicionales, pues, a partir de las cancelaciones de sus vuelos, también perdieron reservas de hotel, ya que adquirir nuevos vuelos les resulta económicamente imposible.

2.8.8. Radicado 20235340516992

La usuaria Estrella Santamaria Correa, adquirió 9 tiquetes en el mes de enero de 2023, para un vuelo con destino a San Andrés para el día 7 de abril de la misma anualidad, lo anterior debido a que ya contaba con reservas de alojamiento, restaurantes y otras actividades, la usuaria solicita colaboración para realizar su viaje, ya que es en una fecha próxima.

2.8.9. Radicado 20235340505892

La usuaria Diana Marcela Marín Palacio, solicita información sobre lo que va a pasar con un vuelo que tenía programado para el día 4 de abril con destino a la ciudad de Medellín, lo anterior debido a asuntos médicos.

2.8.10. Radicado 20235340505912

La usuaria Katherin Dayanna Hernández Roso, indica que ella junto a un grupo de 10 personas compraron tiquetes para sus vacaciones del mes de junio, debido al cese de operaciones de la aerolínea desea orientación para no perder el dinero de sus tiquetes.

2.8.11. Radicado 20235340506102

El usuario David Barragán Bello, quien adquirió tiquetes aéreos bajo reserva R9KZMD para la ruta Bogotá–Medellín–Bogotá, indica que debido a la suspensión de operaciones de la aerolínea requiere una solución para la reprogramación de la fecha de su vuelo.

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

3. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, reposan en el expediente digital las siguientes pruebas:

- 3.1. Comunicación con radicado nro. 20235340504772 enviado por Ultra a la Superintendente de Transporte.
- 3.2. Comunicado publicado por la aerolínea, extraído de Twitter el 30 de marzo de 2023.
- 3.3. Denuncia administrativa nro. 20235340514912.
- 3.4. Denuncia administrativa nro. 20235340514982.
- 3.5. Denuncia administrativa nro. 20235340515482.
- 3.6. Denuncia administrativa nro. 20235340515592.
- 3.7. Denuncia administrativa nro. 20235340515852.
- 3.8. Denuncia administrativa nro. 20235340516332 y 20235340516652.
- 3.9. Denuncia administrativa nro. 20235340516402.
- 3.10. Denuncia administrativa nro. 20235340516992.
- 3.11. Denuncia administrativa nro. 20235340505892.
- 3.12. Denuncia administrativa nro. 20235340505912.
- 3.13. Denuncia administrativa nro. 20235340506102.
- 3.14. Requerimiento de información 20239100230061 del 29 de marzo de 2023.
- 3.15. Respuesta al requerimiento de información con Radicado 20235340509902 del 29 de marzo 2023.
- 3.16. Archivo en formato Excel asociado al Radicado 20235340509902.
- 3.17. Video tomado el 30 de marzo de 2023 a la página web de la aerolínea.
- 3.18. Código hash del video relacionado en el numeral anterior.

4. 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 Administrativo⁸ (en adelante CPACA), esta Dirección encuentra mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de **ULTRA AIR S.A.S.**, identificada con **NIT. 901.428.193-1**.

Previo a dilucidar el cargo único que se le formulará a la aerolínea, es necesario, a partir de los hechos y elementos probatorios recaudados, enmarcar las consideraciones fácticas que soportan el presunto incumplimiento.

El 29 de marzo de 2023, la sociedad investigada comunicó en su página web principal y redes sociales, sobre la suspensión de sus operaciones a partir de las 11:59 p.m. del mismo día, informando que lo anterior obedecía a condiciones financieras adversas, al elevado costo del combustible, así como el alto precio del dólar, circunstancias que originaron un aumento en los costos de operación de la aerolínea. Datos que también le fueron comunicados a esta Superintendencia a través del correo electrónico radicado bajo el nro. 20235340504772.

De igual forma, precisan en la comunicación publicada en sus redes sociales que, debido a la suspensión de operaciones de la sociedad Fast Colombia S.A.S. en Proceso de Recuperación Empresarial, los proveedores de servicios a las aerolíneas, así como los arrendadores de aeronaves ejercieron presión en el sector para que se realizaran los pagos pendientes, por lo que al no contar con flujo de caja afectó la situación de la aerolínea.

⁸ "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 (...)"

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

A partir de los hechos ocurridos, este Despacho solicitó a Ultra bajo el radicado nro. 20239100230061 del 29 de marzo de 2023, para que indicara los pasajeros que se verían afectados por la suspensión de operaciones, informaran el plan de atención a los pasajeros con origen o destino en el Archipiélago de San Andrés (Colombia) e indicaran el número de vouchers generados a la fecha del requerimiento.

La aerolínea remitió respuesta con el radicado nro. 20235340509902 del 29 de marzo de 2023, informando el plan de atención a implementar para realizar acompañamiento a los usuarios afectados y remitiendo la base en formato Excel diligenciada con un total de 327.551 tiquetes pendientes por ejecutar el vuelo desde el 30 de marzo de 2023 en adelante.

Por lo anterior, se vislumbra que las decisiones adoptadas por la aerolínea afectaron a varios pasajeros, a quienes se les impidió acceder al servicio de transporte público, en este caso por vía aérea, a pesar de contar con una reserva adquirida con esta.

Además, medios de comunicación advirtieron del desamparo y frustración de varios usuarios que contando con reserva no tuvieron más reparo que someterse a una tortuosa espera sin resultados satisfactorios.

Otra prueba de la insatisfacción generalizada se detenta en las manifestaciones en redes sociales -Twitter- de los usuarios y en las denuncias administrativas radicadas ante esta autoridad, de las que resulta como común denominador el incumplimiento de los servicios aéreos que se habían contratado.

Al amparo de las anteriores consideraciones fácticas, esta Dirección formula **CARGO ÚNICO** a **ULTRA AIR S.A.S.**, identificada con **NIT. 901.428.193-1**, por presuntamente incumplir el literal a) del numeral primero del artículo 3 de la Ley 105 de 1993, que establece:

«ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO. El transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios sujeto a una contraprestación económica y se regirá por los siguientes principios:

1. DEL ACCESO AL TRANSPORTE:

El cual implica:

- a. Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso, comodidad, calidad y seguridad.*

(...)»

Lo anterior, pues la aerolínea habría impedido con la suspensión súbita de sus operaciones a partir de las 11:59 p.m. del 29 de marzo de 2023, que los usuarios que habiendo escogido el medio y modo de transporte de su preferencia o necesidad y que, contando con una reserva emitida y confirmada con la aerolínea al 30 de marzo de 2023, pudieran acceder al servicio público esencial de transporte aéreo.

5. SANCIÓN

De encontrarse probada la existencia de la presunta infracción señalada en el **cargo único** del considerando anterior, esta Dirección se encuentra facultada para imponer la sanción de que trata el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

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

(...)

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

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

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.”⁹

6. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

En virtud de lo dispuesto por el artículo 49¹⁰ de la Ley 1955 de 2019¹¹ y el Decreto 1094 de 2020¹², a partir del 01 de enero de 2020, todas las sanciones establecidas en salarios mínimos “deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT)”

7. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedente la sanción expuesta anteriormente para el **cargo único**, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, de conformidad con los criterios de graduación 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”.

8. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a **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 **2023910260100014-E**.

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

⁹ En concepto del H. 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.
¹⁰ “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.”
¹¹ Congreso de Colombia. Ley 1955 de 2019. Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”. DO: 50964, 25.
¹² Presidencia de la República. Decreto 1094 de 2020. Por el cual se reglamenta el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019 y se adiciona el Título 14 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1082 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional. DO: 51.395

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

RESUELVE

Artículo Primero: INICIAR investigación administrativa y formular pliego de cargos a **ULTRA AIR S.A.S.**, identificada con **NIT. 901.428.193-1** por presuntamente incumplir el literal a) del numeral primero del artículo 3 de la Ley 105 de 1993, de acuerdo con lo expuesto en la parte considerativa de este acto administrativo.

Artículo Segundo: **CONCEDER** a **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 **2023910260100014-E**.

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 **ULTRA AIR S.A.S.**, identificada con **NIT. 901.428.193-1**.

Artículo Cuarto: **INFORMAR** a **ULTRA AIR S.A.S.**, identificada con **NIT. 901.428.193-1**, 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 al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o accediendo directamente a través del siguiente enlace:

<https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/DireccindeInvestigaciones/EmhHmMwcZZBHpw8egB3lWp4BkNYXN1BujF4OVQT477TJkQ?e=BZrzDd>

También, es recomendable copiar y pegar el enlace directamente en la barra del buscador de su explorador de preferencia. En caso de no ser posible el acceso al expediente a través de dicho enlace, puede informarlo a los correos previamente relacionados.

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: 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 de la Ley 1437 de 2011

Artículo Séptimo: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

1166 DE 05/04/2023

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



Firmado digitalmente
por HERRERA SANCHEZ
ALEX EDUARDO
Fecha: 2023.04.05
15:07:56 -05'00'

ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ

Notificar:
ULTRA AIR S.A.S.
NIT 901428193 - 1
WILLIAM NOEL ALEXANDER SHAW LINDSAY
Representante legal o quien haga sus veces.
BODEGA 115 CENTRO CIUDAD KARGA FASE 1, VEREDA PLAYA RICA
Rionegro - Antioquia
notificaciones@ultraair.com
Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Certifica que ha realizado el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	623
Emisor:	notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destinatario:	notificaciones@ultraair.com - Notificaciones Ultraair
Asunto:	Notificación Resolución 20235330011665 de 05-04-2023
Fecha envío:	2023-04-05 15:24
Estado actual:	Lectura del mensaje

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento

Fecha Evento

Detalle

Estampa de tiempo al envío de la notificación

Fecha: 2023/04/05
Hora: 15:29:03

Tiempo de firmado: Apr 5 20:29:03 2023 GMT
Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.

El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - **Artículo 23 Ley 527 de 1999.**

Notificación de entrega al servidor exitosa

Fecha: 2023/04/05
Hora: 15:29:07

Apr 5 15:29:07 cl-t205-282cl postfix/smtp[32098]: 85DBC12487F5: to=<notificaciones@ultraair.com>, relay=ultraair-com.mail.protection.outlook.com[104.47.58.110]:25, delay=4, delays=0.1/0.05/0.35/3.5, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <74e17e2b9f4e40423e1c5916b75480742be4464f0baf71565318f5a3cd8ce6cf@correocertificado4-72.com.co> [InternalId=91598767547664, Hostname=SA2PR16MB4300.namprd16.prod.outlook.com] 30405 bytes in 1.765, 16.819 KB/sec Queued mail for delivery)

El acuse de recibo significa una aceptación del mensaje de datos en el servidor de correo del destinatario - **Artículo 21 Ley 527 de 1999.**

El destinatario abrió la notificación

Fecha: 2023/04/05
Hora: 15:29:11

Dirección IP: 172.173.175.203
Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; WOW64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/35 Safari/537.36

Con la recepción del presente mensaje de datos se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos según las normas aplicables vigentes, especialmente los artículos 12 y 20 la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.

Lectura del mensaje

Fecha: 2023/04/05
Hora: 15:30:37

Dirección IP: 191.156.229.11 Colombia - Distrito Capital de Bogota - Bogota
Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Linux; Android 12; 2201117TL) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/111.0.0.0 Mobile Safari/537.36

El momento de la recepción de un mensaje de datos se determinará cuando éste ingrese en el sistema de información designado por el destinatario. Si el destinatario no ha designado un sistema de información, la recepción tendrá lugar

cuando el mensaje de datos ingrese a un sistema de información del destinatario - **Artículo 24 literal a numeral 1 y literal b Ley 527 de 1999.**

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Notificación Resolución 20235330011665 de 05-04-2023

Cuerpo del mensaje:

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

Señor(a)
Representante Legal

ULTRA AIR S.A.S.

En cumplimiento de la ley 1437 en sus artículos 56 y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la presente notificación del acto administrativo del asunto.

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

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

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRÍGUEZ (E)

Coordinadora Grupo De Notificaciones

[Adjuntos](#)

1166_1_1.pdf

[Descargas](#)

Archivo: 1166_1_1.pdf **desde:** 191.95.33.236 **el día:** 2023-04-05 15:31:28

Archivo: 1166_1_1.pdf **desde:** 191.156.229.11 **el día:** 2023-04-05 15:32:26

Archivo: 1166_1_1.pdf **desde:** 191.156.229.11 **el día:** 2023-04-05 15:32:31

Archivo: 1166_1_1.pdf **desde:** 191.156.229.11 **el día:** 2023-04-05 15:33:10

Archivo: 1166_1_1.pdf **desde:** 181.136.102.175 **el día:** 2023-04-05 15:36:34

Archivo: 1166_1_1.pdf **desde:** 181.51.32.199 **el día:** 2023-04-05 15:40:35

Archivo: 1166_1_1.pdf **desde:** 181.51.32.199 **el día:** 2023-04-05 16:37:35

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

www.4-72.com.co