

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 815 DE 10/03/2023

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

Expediente No. 2023910260100012-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 en ejercicio de las facultades legales contenidas en el Decreto 2409 de 2018, y en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019.

I. 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 5² de la Ley 336 de 1996³ –en adelante, Estatuto Nacional de Transporte y/o Estatuto 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 de conformidad con el artículo 3 del Decreto 2409 de 2018⁴ 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.

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

¹ Congreso de Colombia. Ley 105 de 1993. 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. DO: 41158. 30.

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.

El servicio privado de transporte es aquel que tiende a satisfacer necesidades de movilización de personas o cosas, dentro del ámbito de las actividades exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas. En tal caso sus equipos propios deberán cumplir con la normatividad establecida por el Ministerio de Transporte. Cuando no se utilicen equipos propios, la contratación del servicio de transporte deberá realizarse con empresas de transporte público legalmente habilitadas en los términos del presente Estatuto.”

³ Congreso de Colombia. Ley 336 de 1996. Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte. DO: 42948. 28.

⁴ Presidencia de la República. Decreto 2409 de 2018. Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones. DO: 50.817.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

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 transporte⁵.

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. (...)***” (negrilla fuera de texto)

1.6. Que, en concordancia con lo anterior, el artículo 109⁶ de la Ley 1955 de 2019⁷ –en adelante, Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022–, 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 fuera del texto)

1.7. Que el artículo 110⁸ del citado Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, modificó el párrafo 2 del artículo 25⁹ de la Ley 1558 de 2012¹⁰, 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.

⁵ “**Artículo 5°. Funciones de la Superintendencia de Transporte.** La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones:

3. Vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia. (...)”

8. Adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y o en la protección de los usuarios del sector transporte, de acuerdo con la normativa vigente. (...)”

9. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la normativa vigente, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte. (...)”

⁶ Congreso de Colombia. Ley 1955 de 2019. Artículo 109 [Capítulo II Mecanismos de ejecución del Plan, Subsección 5 Legalidad en Materia de Infraestructura]. DO: 50964, 25.

⁷ 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.

⁸ “**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 2°. 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.

Parágrafo transitorio. Las investigaciones iniciadas con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley seguirán en cabeza de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y culminarán de conformidad con el régimen jurídico y procedimiento con el cual se iniciaron.”

⁹ “**Artículo 25. Protección al turista.** Para efectos de garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos se aplicará la regulación especial contenida en la Ley 300 de 1996, y las normas que la modifiquen o reglamenten.

Los prestadores y comercializadores de servicios aéreos, se regirán en lo que corresponda, por el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia; los reglamentos aeronáuticos, el Decreto 2438 de 2010 y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten.

Parágrafo 1°. Para promover soluciones ágiles y eficientes a los consumidores de servicios turísticos, se deberá surtir previamente una etapa de reclamación directa, con el prestador del servicio y las empresas de transporte aéreo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentará la materia”.

¹⁰ Congreso de Colombia. Ley 1558 de 2012. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. DO: 50964, 25.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

II. HECHOS

2.1. Los hechos que sirvieron de fundamento para iniciar la presente investigación administrativa son los siguientes:

2.1.1. La sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.** identificada con NIT **900088915 - 7** (en adelante, la sociedad investigada, la transportadora, la aerolínea o Easyfly) dio inicio a una promoción a través de las campañas denominadas como “EasyPass” & “EasyPass Premium”, por medio de los cuales se efectuaba la adquisición anticipada de tiquetes de viaje (tiquetera), con diferentes beneficios y vigencias, dependiendo del tipo de promoción, así:

EASYPASS:

- “Los pasajeros podrán utilizar los tiquetes adquiridos para viajar durante un año. (Libertad para viajar durante un año).
- Posibilidad de elegir el destino en la red de rutas vigentes de EASYFLY S.A.
- Garantía de precio, independiente de la temporada o día del año.
- Capacidad de llevar 23 kg en Bodega y 10 kg de Mano.” (...)

“Vigencia: Esta campaña promocional para la compra del EASYPASS estará vigente hasta el 14 de enero del 2022”¹¹

EASYPASS PREMIUM:

- “Los pasajeros podrán redimir los tiquetes adquiridos durante seis (6) meses a partir de su compra. (Libertad para viajar sujeta disponibilidad del inventario al momento de la redención).
- Posibilidad de elegir el destino en la red de rutas vigentes en el momento de la redención del tiquete en EASYFLY S.A.
- Garantía de precio, independiente de la temporada o día.
- Capacidad de llevar 23 kg en Bodega y 10 kg de Mano.” (...)

“Vigencia de la Campaña Promocional: EASYPASS PREMIUM estará vigente para su compra según la fecha de activación de la campaña a la que aplica, vigencia de compra:

- Campaña #1: 5 de abril de 2022 al 7 de abril de 2022.
- Campaña #2: 21 de abril de 2022 al 28 de abril de 2022”¹².

2.1.2. Esta entidad, en el lapso de seis (6) meses, entre el agosto de 2022 a enero de 2023, recibió treinta y nueve (39) reclamaciones de usuarios presuntamente afectados por parte de la aerolínea, quienes manifestaron sus inconformidades por el incumplimiento de los beneficios ofrecidos y la información suministrada en dichos paquetes promocionales.

2.2. Se relaciona cada uno de los radicados contentivos de las quejas, indicando el tipo de promoción, el motivo de la inconformidad y la respuesta de la aerolínea en aquellos casos que se formuló requerimiento de información de la siguiente manera:

Tabla 1. Relación de radicados PQR (Promoción EasyPass)

#	RADICADO PQR	PROMOCIÓN	MOTIVO DE LA INCONFORMIDAD	RADICADO REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN	RADICADO RESPUESTA EASYFLY
1	20225341224952	EASYPASS	INFORMACIÓN	20229100686241	20225341581362
2	20225341181392	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN // INFORMACIÓN	20229100686241	20225341581362

¹¹ Véase en el expediente digital “TÉRMINOS Y CONDICIONES EASYPASS.pdf”
¹² Véase en el expediente digital “TÉRMINOS Y CONDICIONES EASYPASS PREMIUM.pdf”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

3	20225341197282	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	20229100753871	SIN RESPUESTA
4	20225341254132	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	20229100753871	SIN RESPUESTA
5	20225341287092	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A
6	20225341291132	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN // INFORMACIÓN	20229100818891	20225341907102
7	20225341410472	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	20229100753871	SIN RESPUESTA
8	20225341408042	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN // INFORMACIÓN	20229100818891	20225341907102
9	20225341452282	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	20229100818891	20225341907102
10	20225341454212	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	20229100818891	20225341907102
11	20225341514562	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN // INFORMACIÓN	20229100818891	20225341907102
12	20225341538972	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN // INFORMACIÓN	20229100818891	20225341907102
13	20225341531512	EASYPASS	INFORMACIÓN	N/A	N/A
14	20225341585762	EASYPASS	INFORMACIÓN	20229100818891	20225341907102
15	20225341501622	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	20229100818891	20225341907102
16	20225341573482	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	20229100818891	20225341907102
17	20225341578152	EASYPASS	INFORMACIÓN	20229100818891	20225341907102
18	20225341616552	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A
19	20225341418152	EASYPASS	INFORMACIÓN	N/A	N/A
20	20225341509572	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A
21	20225341547062	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A
22	20225341620582	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A
23	20225341652502	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A
24	20225341654642	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A
25	20225341718462	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A
26	20225341690062	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A
27	20225341738132	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A
28	20225341585262 ALCANCE RADICADO 20225341584702	EASYPASS	INFORMACIÓN	N/A	N/A
29	20225341747212	EASYPASS	INFORMACIÓN	N/A	N/A
30	20225341867632	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A
31	20225341845682	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A
32	20235340000122	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN // INFORMACIÓN	N/A	N/A
33	20235340003172	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A
34	20225341608262	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	20239100041981	SIN RESPUESTA
35	20225341842282	EASYPASS	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	20239100041381	20235340200282

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

Tabla 2. Relación de radicados PQR (Promoción EasyPass Premium)

#	RADICADO PQR	PROMOCIÓN	MOTIVO DE LA INCONFORMIDAD	RADICADO REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN	RADICADO RESPUESTA EASYFLY
1	20225341165892	EASYPASS PREMIUM	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	20229100686241	20225341581362
2	20225341488452	EASYPASS PREMIUM	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	20229100818891	20225341907102
3	20225341527712	EASYPASS PREMIUM	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN // INFORMACIÓN	20229100818891	20225341907102
4	20225341612332	EASYPASS PREMIUM	INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN	N/A	N/A

III. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, dentro del expediente obran las siguientes pruebas:

- 3.1. Queja con radicado 20225341224952¹³.
- 3.2. Queja con radicado 20225341181392¹⁴.
- 3.3. Queja con radicado 20225341197282¹⁵
- 3.4. Queja con radicado 20225341254132¹⁶
- 3.5. Queja con radicado 20225341287092¹⁷
- 3.6. Queja con radicado 20225341291132¹⁸
- 3.7. Queja con radicado 20225341410472¹⁹
- 3.8. Queja con radicado 20225341408042²⁰
- 3.9. Queja con radicado 20225341452282²¹
- 3.10. Queja con radicado 20225341454212²²
- 3.11. Queja con radicado 20225341514562²³
- 3.12. Queja con radicado 20225341538972²⁴
- 3.13. Queja con radicado 20225341531512²⁵
- 3.14. Queja con radicado 20225341585762²⁶
- 3.15. Queja con radicado 20225341501622²⁷
- 3.16. Queja con radicado 20225341573482²⁸
- 3.17. Queja con radicado 20225341578152²⁹
- 3.18. Queja con radicado 20225341616552³⁰
- 3.19. Queja con radicado 20225341418152³¹
- 3.20. Respuesta requerimiento por parte del usuario 20225341821922³²
- 3.21. Queja con radicado 20225341509572³³

¹³ Véase en el expediente digital “20225341224952 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “4. 20225341224952”

¹⁴ Véase en el expediente digital “20225341181392 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “2. 20225341181392”

¹⁵ Véase en el expediente digital “20225341197282 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “3. 20225341197282 - 20225341254132”

¹⁶ Véase en el expediente digital “20225341254132 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “3. 20225341197282 - 20225341254132”

¹⁷ Véase en el expediente digital “20225341287092 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “5. 20225341287092”

¹⁸ Véase en el expediente digital “20225341291132 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “6. 20225341291132”

¹⁹ Véase en el expediente digital “20225341410472 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “8. 20225341410472”

²⁰ Véase en el expediente digital “20225341408042 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “7. 20225341408042”

²¹ Véase en el expediente digital “20225341452282 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “10. 20225341452282”

²² Véase en el expediente digital “20225341454212 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “11. 20225341454212”

²³ Véase en el expediente digital “20225341514562 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “15. 20225341514562”

²⁴ Véase en el expediente digital “20225341538972 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “18. 20225341538972”

²⁵ Véase en el expediente digital “20225341531512 pqr.pdf” incluido en la carpeta identificada como “17. 20225341531512”

²⁶ Véase en el expediente digital “20225341585762 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “23. 20225341585762”

²⁷ Véase en el expediente digital “20225341501622 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “13. 20225341501622”

²⁸ Véase en el expediente digital “20225341573482 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “20. 20225341573482”

²⁹ Véase en el expediente digital “20225341578152 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “21. 20225341578152”

³⁰ Véase en el expediente digital “20225341616552 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “26. 20225341616552”

³¹ Véase en el expediente digital “20225341418152 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “9. 20225341418152 - 2022534182922”

³² Véase en el expediente digital “20225341821922 PQR – AMPLIACIÓN 20225341418152.pdf” incluido en la carpeta identificada como “9. 20225341418152 - 2022534182922”

³³ Véase en el expediente digital “20225341509572 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “14. 20225341509572”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

- 3.22. Queja con radicado 20225341547062³⁴
- 3.23. Queja con radicado 20225341620582³⁵
- 3.24. Anexo queja 20225341620582 – video PQR 3 en formato mp4³⁶
- 3.25. Anexo queja 20225341620582 – video PQR 4 en formato mp4³⁷
- 3.26. Anexo queja 20225341620582 – video PQR 2 en formato mp4³⁸
- 3.27. Queja con radicado 20225341652502³⁹
- 3.28. Queja con radicado 20225341654642⁴⁰
- 3.29. Queja con radicado 20225341718462⁴¹
- 3.30. Queja con radicado 20225341690062⁴²
- 3.31. Queja con radicado 20225341738132⁴³
- 3.32. Queja con radicado 20225341585262 alcance al 20225341584702⁴⁴
- 3.33. Queja con radicado 20225341747212⁴⁵
- 3.34. Queja con radicado 20225341867632⁴⁶
- 3.35. Queja con radicado 20225341845682⁴⁷
- 3.36. Queja con radicado 20235340000122⁴⁸
- 3.37. Queja con radicado 20235340003172⁴⁹
- 3.38. Queja con radicado 20225341608262⁵⁰
- 3.39. Queja con radicado 20225341842282⁵¹
- 3.40. Queja con radicado 20225341165892⁵²
- 3.41. Queja con radicado 20225341488452⁵³
- 3.42. Queja con radicado 20225341527712⁵⁴
- 3.43. Queja con radicado 20225341612332⁵⁵
- 3.44. Requerimiento de información 20229100686241⁵⁶
- 3.45. Requerimiento de información 20229100818891⁵⁷
- 3.46. Requerimiento de información 20239100041381⁵⁸
- 3.47. Respuesta requerimiento de información 20229100686241, con radicado de entrada 20225341581362⁵⁹
- 3.48. Matriz con respuestas al requerimiento de información 20229100686241⁶⁰
- 3.49. Respuesta requerimiento de información 20229100818891, con radicado de entrada 20225341907102⁶¹

³⁴ Véase en el expediente digital “20225341547062 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “19. 20225341547062”

³⁵ Véase en el expediente digital “20225341620582 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “27. 20225341620582”

³⁶ Véase en el expediente digital “20225341620582 PQR PAQUETE 3 VIDEO.mp4” incluido en la carpeta identificada como “27. 20225341620582”

³⁷ Véase en el expediente digital “20225341620582 PQR PAQUETE 4 VIDEO.mp4” incluido en la carpeta identificada como “27. 20225341620582”

³⁸ Véase en el expediente digital “20225341620582 PQR PAQUETE 2 VIDEO.mp4” incluido en la carpeta identificada como “27. 20225341620582”

³⁹ Véase en el expediente digital “20225341652502 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “28. 20225341652502”

⁴⁰ Véase en el expediente digital “20225341654642 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “29. 20225341654642”

⁴¹ Véase en el expediente digital “20225341718462 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “21. 20225341718462”

⁴² Véase en el expediente digital “20225341690062 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “30. 20225341690062”

⁴³ Véase en el expediente digital “20225341738132 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “32. 20225341738132”

⁴⁴ Véase en el expediente digital “20225341585262 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “22. 20225341585262”

⁴⁵ Véase en el expediente digital “20225341747212 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “33. 20225341747212”

⁴⁶ Véase en el expediente digital “20225341867632 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “36. 20225341867632”

⁴⁷ Véase en el expediente digital “20225341845682 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “35. 20225341845682”

⁴⁸ Véase en el expediente digital “20235340000122 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “37. 20235340000122”

⁴⁹ Véase en el expediente digital “20235340003172 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “38. 20235340003172”

⁵⁰ Véase en el expediente digital “20225341608262 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “24. 20225341608262”

⁵¹ Véase en el expediente digital “20225341842282 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “34. 20225341842282”

⁵² Véase en el expediente digital “20225341165892 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “1. 20225341165892”

⁵³ Véase en el expediente digital “20225341488452 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “12. 20225341488452”

⁵⁴ Véase en el expediente digital “20225341527712 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “16. 20225341527712”

⁵⁵ Véase en el expediente digital “20225341612332 PQR.pdf” incluido en la carpeta identificada como “25. 20225341612332”

⁵⁶ Véase en el expediente digital “43. 20229100686241 REQUERIMIENTO.pdf”

⁵⁷ Véase en el expediente digital “44. 20229100818891 REQUERIMIENTO.pdf”

⁵⁸ Véase en el expediente digital “45. 20239100041381 REQUERIMIENTO.pdf”

⁵⁹ Véase en el expediente digital “41. 20225341581362 REMISIÓN RESPUESTA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN 20229100686241.pdf”

⁶⁰ Véase en el expediente digital “39. 20225341581362 MATRIZ RESPUESTA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN 20229100686241.xlsx”

⁶¹ Véase en el expediente digital “42. 20225341907102 REMISIÓN RESPUESTA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN 20229100818891.pdf”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

- 3.50. Matriz con respuestas al requerimiento de información 20229100686241⁶²
- 3.51. Respuesta requerimiento de información 20229100041381, con anexos (video) con radicado de entrada 20235340200282.pdf⁶³
- 3.52. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100686241 por la PQR 20225341165892⁶⁴
- 3.53. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100686241 por la PQR 20225341181392⁶⁵
- 3.54. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100686241 por la PQR 20225341224952⁶⁶
- 3.55. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341287092⁶⁷
- 3.56. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341291132⁶⁸
- 3.57. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341408042⁶⁹
- 3.58. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341452282⁷⁰
- 3.59. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341454212⁷¹
- 3.60. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341488452⁷²
- 3.61. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341501622⁷³
- 3.62. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341514562⁷⁴
- 3.63. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341527712⁷⁵
- 3.64. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341538972⁷⁶
- 3.65. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341578152⁷⁷
- 3.66. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341454212⁷⁸
- 3.67. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341488452⁷⁹
- 3.68. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341501622⁸⁰
- 3.69. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341514562⁸¹
- 3.70. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341527712⁸²
- 3.71. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341585762⁸³

⁶² Véase en el expediente digital “40. 20225341907102 MATRIZ RESPUESTA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN 20229100818891.xlsx”

⁶³ Véase en el expediente digital “47. RESPUESTA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN 20239100041381 - RAD ENTRADA 20235340200282.pdf” y “46 ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN 20239100041381 – RADICADO DE ENTRADA 20235340200282.wav”

⁶⁴ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100686241 - PQR 20225341165892.pdf” incluido en la carpeta identificada como “1. 20225341165892”

⁶⁵ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100686241 - PQR 20225341181392.jpeg” incluido en la carpeta identificada como “2. 20225341181392”

⁶⁶ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100686241 - PQR 20225341224952.jpeg” incluido en la carpeta identificada como “4. 20225341224952”

⁶⁷ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341287092.pdf” incluido en la carpeta identificada como “5. 20225341287092”

⁶⁸ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341291132.pdf” incluido en la carpeta identificada como “6. 20225341291132”

⁶⁹ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341408042.pdf” incluido en la carpeta identificada como “7. 20225341408042”

⁷⁰ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341452282.pdf” incluido en la carpeta identificada como “10. 20225341452282”

⁷¹ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341454212.pdf” incluido en la carpeta identificada como “11. 20225341454212”

⁷² Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341488452.pdf” incluido en la carpeta identificada como “12. 20225341488452”

⁷³ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341501622.pdf” incluido en la carpeta identificada como “13. 20225341501622”

⁷⁴ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341514562.pdf” incluido en la carpeta identificada como “15. 20225341514562”

⁷⁵ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341527712.pdf” incluido en la carpeta identificada como “16. 20225341527712”

⁷⁶ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341538972.pdf” incluido en la carpeta identificada como “18. 20225341538972”

⁷⁷ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341578152.pdf” incluido en la carpeta identificada como “21. 20225341578152”

⁷⁸ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341454212.pdf” incluido en la carpeta identificada como “11. 20225341454212”

⁷⁹ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341488452.pdf” incluido en la carpeta identificada como “12. 20225341488452”

⁸⁰ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341501622.pdf” incluido en la carpeta identificada como “13. 20225341501622”

⁸¹ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341514562.pdf” incluido en la carpeta identificada como “15. 20225341514562”

⁸² Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341527712.pdf” incluido en la carpeta identificada como “16. 20225341527712”

⁸³ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891- PQR 20225341585762.pdf” incluido en la carpeta identificada como “23. 20225341585762”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

- 3.72. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341538972⁸⁴
- 3.73. Anexos respuesta requerimiento de información 20229100818891 por la PQR 20225341578152⁸⁵
- 3.74. Términos y condiciones EasyPass⁸⁶
- 3.75. términos y condiciones EasyPass Premium⁸⁷

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluida la etapa de indagación preliminar, siguiendo lo previsto en el artículo 47⁸⁸ de la Ley 1437 de 2011⁸⁹ –en adelante, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y/o CPACA, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**, identificada con NIT. 900088915 - 7, tal como se indica a continuación:

CARGO PRIMERO: Por el Presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.11 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), referido al deber de garantizar el cumplimiento de la campaña promocional EasyPass, ofrecida a los usuarios.

El numeral 3.10.1.11. de los RAC, determina que:

“3.10.1.11. Cumplimiento de promociones

El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de viajero frecuente y el de todas las promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas”. (subrayas fuera del texto original)

De los radicados que obran en el acápite segundo del presente acto administrativo en la tabla No. 1, este Despacho observa que las quejas presentadas por los usuarios preceden de ser conductas comunes y reiteradas por parte de la aerolínea, pues presuntamente infringió la norma en comento en el entendido que los beneficios derivados de la promoción EasyPass, no fueron cumplidos, en los términos ofrecidos a los pasajeros.

Así, con respecto a las quejas identificadas con radicados 20225341181392, 20225341197282, 20225341254132, 20225341287092, 20225341291132, 20225341410472, 20225341408042, 20225341452282, 20225341454212, 20225341514562, 20225341538972, 20225341501622, 20225341573482, 20225341616552, 20225341509572, 20225341547062, 20225341620582, 20225341652502, 20225341654642, 20225341718462, 20225341690062, 20225341738132, 20225341867632, 20225341845682, 20235340000122, 20235340003172, 20225341608262 y 20225341842282, los usuarios presuntamente afectados manifestaron sus inconformidades con base en las siguientes causales:

⁸⁴ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341538972.pdf” incluido en la carpeta identificada como “18. 20225341538972”

⁸⁵ Véase en el expediente digital: “ANEXOS RESPUESTA REQUERIMIENTO 20229100818891 - PQR 20225341578152.pdf” incluido en la carpeta identificada como “21. 20225341578152”

⁸⁶ Véase en el expediente digital: “49. TÉRMINOS Y CONDICIONES EASYPASS.pdf”

⁸⁷ Véase en el expediente digital: “48. TÉRMINOS Y CONDICIONES EASYPASS PREMIUM.pdf”

⁸⁸ “**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. Los investigados podrán, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar los descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer. Serán rechazadas de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y no se atenderán las practicadas ilegalmente. (...)”

⁸⁹ Congreso de Colombia. Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. DO: 47956. 18.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

- a. Limitación en la redención de las tiqueteras, en el entendido que a través de dicho mecanismo no se ofrecía disponibilidad de fechas y sillas para que los usuarios adquirieran los tiquetes de viaje. Sin embargo, al momento de realizar la adquisición de pasajes de forma directa en la página web en los mismos destinos y fechas, sin utilizar el código EasyPass, no se presentaba dicha limitación.
- b. Inexistencia del enlace EasyPass en el portal web de la transportadora para la redención de la tiquetera por parte de los usuarios.

Para ejemplificar las presuntas infracciones, se extraen algunos de los radicados relacionados en la tabla No. 1, así:

- **Radicado 20225341181392**

“Buen día, hace aproximadamente 1 año cuento con un servicio ofrecido por EasyFly conocido como tiquetera (EasyPass). Dicho servicio, consiste en la posibilidad de pagar una cantidad de tiquetes por adelantado con el fin de redimirlos en fechas posteriores (durante 1 año) y mínimo 72 horas antes del vuelo. La única condición diferente a lo anterior, que se especifica en mi contrato con EasyFly para redimir los trayectos es que exista: Disponibilidad de ruta y de asientos en el vuelo seleccionado al momento de la redención. Hoy, 6 de agosto del año 2022 planeaba redimir un tiquete para viajar el próximo 10 de agosto en la ruta Armenia (AXM) - Medellín (EOH). Al tratar de redimir el tiquete no me sale disponible ningún día de la siguiente semana. Sin embargo, si accedo a la pagina web de EasyFly sin ingresar el código de la tiquetera (Como si fuese a comprar el tiquete de forma tradicional) cualquiera de los días cuenta con disponibilidad de ruta y asientos. Al llamar a EasyFly para solicitar ayuda, me responden que las condiciones cambiaron y de ahora en adelante solo una limitada cantidad de usuarios puede redimir el EasyPass en cada trayecto. Eso significa que si habilitan supongamos 5 cupos para tiqueteras en un vuelo. Las demás personas que intenten redimir un trayecto van a recibir como mensaje: No Disponible. Esa condición no se encuentra establecida en mi contrato con EasyFly, ya que solo hacen mención a disponibilidad de ruta y asientos. Por las razones anteriores decido redactar esta PQR puesto que, se están invalidando las condiciones expresadas en el contrato”. (sic).

- **Radicado 20225341287092**

*“El día 22 de noviembre del año 2021, compre una tiquetera con la compañía easyfly, la cual tiene una caducidad de un año, por lo que aun se encuentra vigente. esta tiquetera, dentro de sus términos y condiciones, en su numeral 11 indica que ;EASYPASS puede ser usado en cualquier ruta que EASYFLY S.A. esté operando y no estará limitado a la temporada o día del año, a su vez en su numeral 2 indica que; La redención de cada trayecto del EASYPASS está sujeta a la disponibilidad de la ruta y de asientos en el vuelo seleccionado al momento de la redención; Teniendo en cuenta lo anterior, me permito DENUNCIAR la publicidad engañosa que esta realizando esta compañía, debido a que estoy tratando de redimir el easypass para algún vuelo en una fecha; Turística; y me indica que NO HAY DISPONIBILIDAD de vuelo, cuando trato de hacerlo por medio del código de la tiquetera adquirida. Sin embargo, si yo NO RELACIONÓ código alguno, la aerolínea, em muestra la cantidad de vuelos en diferentes horarios que hay para viajar a mas de un destino. Es decir, la aerolínea SI TIENE RUTA OPERANDO, PERO ESTA LIMITANDO LA COMPRA POR LA TEMPORADA O DIA DEL AÑO, incumpliendo lo adquirido y estipulado en el numeral 11 de los términos y condiciones. Solicito que se se habilite para compra por medio del easypass las rutas en las que esta operando la aerolínea, tal cual como fue indicado por ustedes cuando se adquirió el servicio. Se anexa a la presente solicitud: * PDF con los términos y condiciones del EASYPASS * Respuesta generada por la aerolínea Easyfly cuando se solicito reclamo * cuadro comparativo con un ejemplo, en donde se evidencia que existen las rutas, PERO que con el código de EASYPASS no permite realizar la compra. El ejemplo se realiza únicamente para la ruta Bucaramanga - Medellín, pero sucede con todas las rutas, independientemente de la ciudad de origen y destino”. (sic)*

- **Radicado 20225341410472**

“Compré 2 tiqueteras de Easyfly, cada una con 7 tiquetes. Y Desde el día miércoles 07/09/2022 estoy intentando redimir 1 tiquete que me queda de la tiquetera con código: 4729C5 y otro tiquete

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

de la tiquetera con código:FF8123, para viajar de Bogotá D.C. a Florencia Caquetá. Y no ha sido posible en este tiempo, justificandose que no hay disponibilidad con mis tiqueteras sino hasta el domingo 18/09/2022 (según la pagina web). Pero que canallada que si hay disponibilidad para viajar Bogotá- Florencia solo si compro el tiquete por la misma página o por el counter (en el cual estuve el día de hoy 09/09/2022) en el aeropuerto el Dorado y no me dieron solución. En resumen no me dejan redimir mis tiquetes de la tiquetera sino hasta el 18/08/2022, alegando falta de disponibilidad; pero resulta que si intento comprarlos sin tiquetera por pagina web o counter si hay disponibilidad". (sic)

- **Radicado 20225341501622**

"El 17 de enero de 2022 compré el producto Easypass en la aerolinea EASYFLY S.A. el cual me da derecho a redimir 13 tiquetes aéreos en el periodo de un año. En los términos y condiciones me indican lo siguiente; La redención de cada trayecto del EASYPASS está sujeta a la disponibilidad de la ruta y de asientos en el vuelo seleccionado al momento de la redención; y ;El USUARIO deberá redimir su trayecto con por lo menos setenta y dos (72) horas de antelación al vuelo. El USUARIO podrá disponer de sus vuelos en cualquier momento siempre y cuando cumpla esta condición y no se le exigirá que consuma un mínimo de vuelos por mes;. Realizo esta reclamación porque cuando ingreso a la página de la aerolinea a consultar disponibilidad en la ruta Bogotá- Popayán para las fechas 13-Oct y 17 Oct ida y vuelta respectivamente, claramente me muestra disponibilidad de la ruta y de asientos en los vuelos seleccionados. Sin embargo mi inconformidad se presenta cuando me logueo como usuario Easypass e intento redimir mis tiquetes Easypass en los vuelos seleccionados ya que allí ya no aparece la disponibilidad, claramente están restringiendo los asientos para un cliente easypass lo cual no informaron en el contrato. Me siento vulnerada en mis derechos ya que estoy cumpliendo con los tiempos de antelación que piden para redimir los tiquetes y la aerolinea está incumpliendo con las condiciones del contrato que adquirí, si me hubiesen informado que los asientos asignados a Easypass eran limitados no hubiese adquirido este producto. Lo que necesito es que cumplan con las condiciones del contrato y pueda redimir mis tiquetes en la ruta y fechas indicadas anteriormente, que haya mas transparencia en los términos y condiciones ya que nunca indicaron que la disponibilidad de sillas para easypass tenia un cálculo y que mejoren sus canales de atención ya que he intentado comunicarme por chat sin obtener respuesta". (sic)

- **Radicado 20225341620582**

"Buena tarde, quisiera saber el porque si tengo una tiquetera activa, en la cual pago una cierta cantidad de tiquetes por adelantados para irlos utilizando como nos necesite, actualmente se necesita realizar un viaje, una de las tres personas que son beneficiarias de la tiquetera, el viaje seria pereira a medellin en las fechas 29 al 31 del presente año y otro viaje que seria de la ciudad de Medellín a Pereira en las fechas 4 al 7 de noviembre del presente año, por medio de la tiquetera me dicen que no ahi vuelos disponibles, pero por el lado tradicional, donde no se utiliza la misma, si ahi vuelos disponibles, no se supone que los vuelos con tiquetera y sin tiquetera son los mismo, porque muy conveniente que no se pueda utilizar la tiquetera en esas fechas, quisiera saber el porque no ahi vuelos". (sic)

- **Radicado 20225341842282**

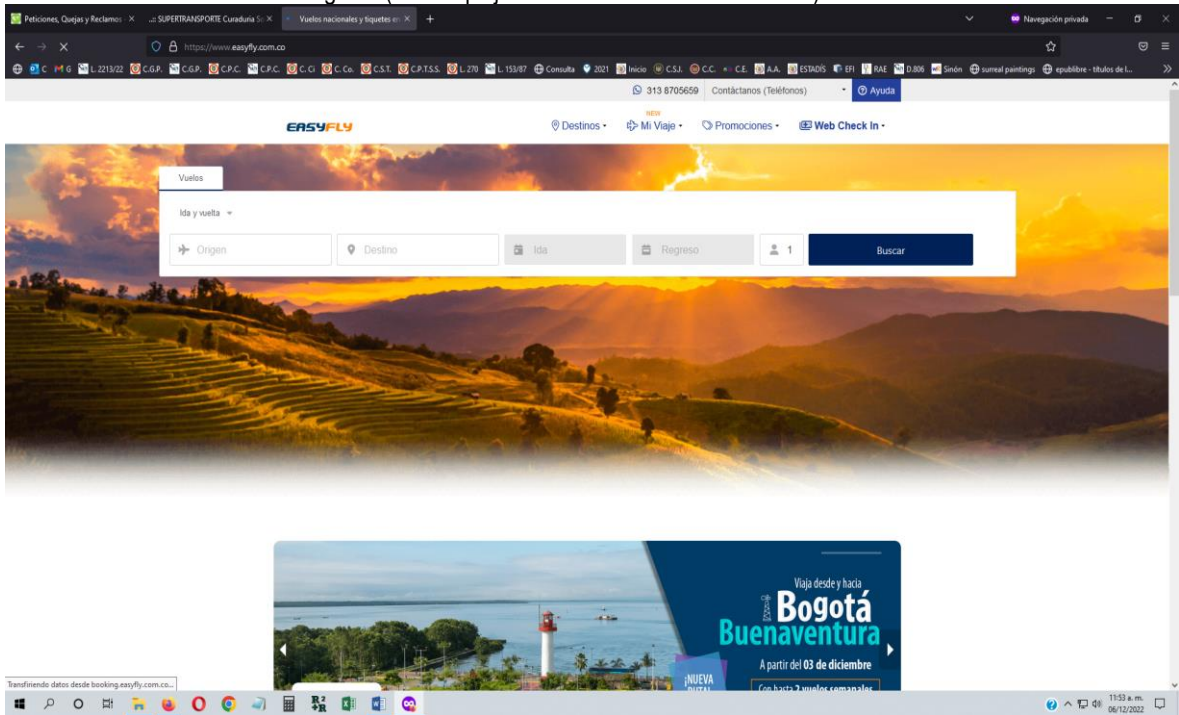
"Buen día. EASYFLY ofrece un paquete de vuelos bajo el nombre de EASYPASS. Entre las condiciones de uso para redención, EASYFLY indica que podrá hacerse a través de llamada a call center o directamente en la página web. Para la redención a través de la página web, EASYFLY tenía habilitada una pestaña con la opción EASYPASS", que permitía la verificación de la tiquetera con el correo electrónico de comprador, a fin de hacer directamente la compra del vuelo. Durante el mes de diciembre, EASYFLY retiró de la página la opción para redención, incumpliendo la condición de la oferta con la posibilidad de seleccionar el vuelo directamente sin necesidad de llamar a call center. El call center de EASYFLY tarda muchos minutos en atender al usuario. En llamada hecha el pasado 2 de diciembre de 2022, pregunté a la operadora de call center sobre por qué la página no permitía la redención, y como respuesta me indicó que;la página estaba caída, circunstancia que no es cierta porque el sitio web funciona correctamente. EASYFLY incumple las condiciones para la redención del EASYPASS al deshabilitar la opción de hacerlo por la página

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

web, sin explicar las razones de ese cambio ni precisar cuándo solucionará el inconveniente, circunstancia que extrañamente ocurre en el mes de diciembre”. (sic)

En dicha queja se aportó captura de pantalla de consulta al portal web de Easyfly por parte del usuario el día 6 de diciembre de 2022, en la cual se evidencia que no figura la opción o el enlace que permita realizar la redención de tiquetes a través del programa EasyPass:

Imagen 1 (anexo queja del radicado 20225341842282)



Tomado del Expediente 2023910260100012-E. Documento identificado como “20225341842282 PQR.pdf”

- **Radicado 20225341608262**

“El 24 de Noviembre de 2021 se realizó la compra del EasyPass de 13 tiquetes con código 1D168D a nombre Sebastián Toro Duque con c.c. 1.121.835.417 como titular y como beneficiarios María Patria Duque c.c. 35.455.255 y Santiago Toro Duque c.c. 1.026.278.637, quien suscribe la presente la solicitud. Desde entonces hemos venido utilizando el servicio sin inconveniente alguno y bajo los términos y condiciones definidos. El 2 de Octubre de 2022 tras verificar la disponibilidad de vuelos en el portal web de la aerolínea, como beneficiario intenté redimir del EasyPass con código 1D168D un pasaje entre Bogotá y Puerto Asís, lo cual resultó imposible pues la página señalaba en su momento la no disponibilidad de pasajes para esta forma de adquisición. Ante esta situación procedí a comunicarme con el Call Center de la aerolínea a través del cual confirmaron que no era posible redimir el pasaje de del EasyPass en mención. La razón que dio la aerolínea fue que esto se debía a que la fecha correspondía con la semana de receso de los colegios y por tal razón no se estaban haciendo válidas las tiqueteras y que para esta forma de adquisición había disponibilidad a partir del 20 de octubre. La situación previamente señalada va en contra de mis derechos como usuario en cuanto los Términos y condiciones de Easy Pass señalan en su numeral 9: “Rutas: EASYPASS puede ser usado en cualquier ruta que EASYFLY S.A. esté operando y no estará limitado a la temporada o día del año...”.

Con lo expuesto, se puede evidenciar que la vigilada, presuntamente infringe el deber establecido en el numeral 3.10.1.11 de los RAC, al no garantizar el cumplimiento de las promociones ofrecidas a través de la campaña EasyPass. Por lo anterior, corresponde determinar en la presente investigación administrativa, si la aerolínea se hace acreedora de la sanción establecida en el literal b) de la sección 13.525 de los RAC.

CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.11.2 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, referido al deber de suministrar toda la información pertinente a los usuarios de la campaña promocional EasyPass, de forma real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

El numeral 3.10.1.11.2. de los RAC, determina que:

“3.10.1.11.2. promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado. (...)” (subrayas fuera del texto original)

De los radicados que obran en el acápite segundo del presente acto administrativo en la tabla No. 1, este Despacho observa que las quejas presentadas por los usuarios preceden de conductas comunes y reiteradas por parte de la aerolínea, pues presuntamente infringió la norma en comento en el entendido que no suministró la información de la promoción EasyPass de forma real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible.

Así, con respecto a los radicados 20225341224952, 20225341181392, 20225341291132, 20225341408042, 20225341514562, 20225341538972, 20225341531512, 20225341585762, 20225341578152, 20225341418152, 20225341585262, 20225341747212 y 20235340000122. los usuarios presuntamente afectados manifestaron sus inconformidades sobre la base de no recibir toda la información que integraba el paquete promocional EasyPass, pues se suscitaron otras estipulaciones y requisitos que fueron anunciados solamente hasta que presentaron los inconvenientes en la redención de tiquetes a través de dicho programa promocional, lo que conllevó a que se vieran limitadas sus posibilidades en la adquisición de tiquetes de viaje.

Es así, que las manifestaciones de los usuarios se fundamentaron con base en las siguientes causales:

- a. No se informó a los usuarios presuntamente afectados previo a la adquisición del EasyPass, que la disponibilidad de sillas se sujetaba al tipo de tarifa sobre la cual se pretendía realizar la compra.
- b. De igual manera no se informó que se promocionaron las rutas con cupos limitados en cada tarifa.

Para ejemplificar las presuntas infracciones, se extraen algunos de los radicados relacionados en la tabla No. 1, así:

- **Radicado 20225341531512**

*“(…) Solicito su apoyo con el cumplimiento por parte de la aerolínea Easyfly, quienes hace más de un año inicio la venta promocional de tiqueteras, bajo la promesa de permitir el cupo en cualquiera de sus rutas aéreas, dando como premisa que solo se limitaba la programación del servicio mínimo con 72 horas de anticipación. Hasta el mes de septiembre de 2022 por experiencia habían mantenido su acuerdo, en donde en ocasiones se presentaba algunos errores en la plataforma y en el caso específico, no se mostraban los vuelos en los links que ellos enviaban, pero dichas rutas si mostraban disponibilidad de vuelos por la ruta normal, para estos casos y bajo la premisa de garantizar el cupo de quienes adquirimos las tiqueteras, se nos brindaba el apoyo para que ante estos errores se nos suministrara el debido cupo aéreo. Hace unos días cumpliendo con más de 72 horas de adquisición del tiquete, volvió a generarse el error de que no existía cupo aéreo, pero al revisar su página en la ruta normal mostraba dicha disponibilidad aún en tarifas económicas, pero en los link de consulta dicha disponibilidad no se presentaba sino hasta 17 días después (Ver imágenes en la parte inferior del documento), cuando me comunico el día 03/10/2022 con la línea de atención, **la operadora Alejandra Alvaran me confirma que según la política del Easypass, si en en link de confirmación no aparece disponibilidad, simplemente no hay cupos para suplir el Easypass, extrañamente a días de comenzar la temporada de la semana de receso comentan dicho cambio, argumentando bajo la base acomodada de que su***

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

política refiere los vuelos luego de la validación del Easypass, que dichos vuelos solo representan un máximo del 20% del total del vuelo". (sic) (negrilla fuera de texto).

- **Radicado 20225341585262**

"El 17 de ene de 2022 compré el servicio EASYPASS de 15 trayectos ofrecido por la compañía debido a la promesa de que podía redimir trayectos siempre que la solicitud se hiciera 72 horas antes del vuelo y que el mismo tuviera asientos disponibles; esta promesa fue ratificada en los términos y condiciones que me enviaron del servicio donde se establece que "La redención de cada trayecto de EASYPASS está sujeta a la disponibilidad de la ruta y de asientos en el vuelo seleccionado al momento de la redención". El día 11 de octubre de 2022 intenté hacer la redención de trayectos en la ruta Bogotá - Popayán - Bogotá y en la ruta Bogotá - Manizales - Bogotá para las fechas 15 de oct de 2022 con regreso el 17 de oct de 2022, después de revisar que había disponibilidad de asientos en ambos vuelos en la página de internet del establecimiento, pero no fue posible. Posteriormente, me comuniqué al callcenter donde me indicaron que la redención del EASYPASS estaba sujeta a disponibilidad con base en una categoría PROMOCIÓNal, sin embargo, en los términos y condiciones de EASYPASS que recibí en mi correo al momento de la compra, no se hace mención en ningún momento a que la redención estará sujeta a disponibilidad de asiento en una categoría específica sino en el vuelo. Debido a que no me dieron solución en el callcenter radiqué una PQRS en la web de Easyfly solicitando que dieran cumplimiento a lo establecido en los términos y condiciones del EASYPASS, y que de esa manera me permitieran redimir el trayecto solicitado a lo cual me respondieron que, cito la carta: ""La redención de cada trayecto del EASYFPASS está sujeta a la disponibilidad de la ruta y de asientos en el vuelo seleccionado al momento de la redención (refiere a las rutas del momento y sillas disponibles para tarifas Easypass)".

En respuesta al requerimiento de información, la aerolínea indicó lo siguiente:

"El Sr. radica cun 28092022-091440 donde se le indica, que dado la alta redención que se está realizando actualmente de las tiqueteras, se agotaron las sillas promocionales disponible. Sobre esto, es necesario indicar que Easyfly en este momento maneja 13 tipos de tarifas, las cuales se distribuyen en las sillas disponibles de las aeronaves. Se promocionaron las rutas con cupos limitados en cada tarifa, es decir que todas las sillas de la aeronave no se encuentran tarifa económica o promocional".

- **Radicado 20225341538972**

"Hace unos días cumpliendo con más de 72 horas de adquisición del tiquete, volvió a generarse el error de que no existía cupo aéreo, pero al revisar su página en la ruta normal mostraba dicha disponibilidad aún en tarifas económicas, pero en los link de consulta dicha disponibilidad no se presentaba sino hasta 17 días después (Ver imágenes en la parte inferior del documento), cuando me comuniqué el día 03/10/2022 con la línea de atención, la operadora Alejandra Alvaran me confirma que según la política del Easypass, si en el link de confirmación no aparece disponibilidad, simplemente no hay cupos para suplir el Easypass, extrañamente a días de comenzar la temporada de la semana de receso comentan dicho cambio, argumentando bajo la base acomodada de que su política refiere los vuelos luego de la validación del Easypass, que dichos vuelos solo representan un máximo del 20% del total del vuelo, motivo por el cual no tenía disponibilidad de adquirir ningún vuelo como lo comente anteriormente durante los próximos 17 días, siendo esto una violación a lo acordado inicialmente, siendo usuario de una tercera tiquetera y con conocimiento de su uso, por lo que expreso que dicha aerolínea está desconociendo su acuerdo y está poniendo trabas en el cumplimiento de lo prometido en su publicidad, haciendo específicamente esta acción para el inicio del periodo del año en el que hay mayor tráfico aéreo y buscando solo su interés económico" (sic).

En respuesta al requerimiento de información, la aerolínea indicó lo siguiente:

"Pasajero radica CUN 03102022-091725 donde se le indica Primero queremos agradecerle por sus comentarios, de los cuales siempre podemos extraer oportunidades de mejora en nuestros procesos

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

En cuanto a su requerimiento le queremos informar que los sistemas computacionales que usamos las aerolíneas para programar las tarifas están basados en modelos de oferta y demanda, Las sillas que tiene el avión se distribuyen en diferentes categorías, cada una de ellas con diferentes precios, Easyfly en este momento maneja más de 11 tipos de tarifas, las cuales se distribuyen en las sillas disponibles de las aeronaves. Se promocionan las rutas con cupos limitados en cada tarifa, es decir que todas las sillas de la aeronave NO se encuentran tarifa económica o promocional (recuerde que los trayectos comprados por medio de EASYPASS son promocionales)

Al respecto, es necesario indicar que de conformidad a los términos y condiciones de la tiquetera por Usted adquirida, se establece que “La redención de cada trayecto del EASYFPASS está sujeta a la disponibilidad de la ruta y de asientos en el vuelo seleccionado al momento de la redención” (refiere a las rutas del momento y sillas disponibles para tarifas Easypass)”

- **Radicado 20225341585762**

“Esta denuncia se hace por publicidad y venta fraudulenta . De acuerdo a una oferta que ustedes lanzaron yo adquirí una tiquetera en el mes de enero del año 2022 por 13 tiquetes con vigencia de 1 año. de la cual aun tengo disponibilidad de 5 tiquetes. Al momento de la compra me informaron que la única condición era que debía comprar con mínimo 4 días de anticipación. En la semana de receso de octubre tuve que viajar sin mayor planificación a la ciudad de Medellín, quise redimir el trayecto ida y regreso pero no había disponibilidad para las fechas que yo requería habiendo disponibilidad a tarifa plena, no preste mucha atención pues lo hice muy sobre el tiempo, pero al día de hoy 18 de octubre de 2022 requiero redimir 4 Tiquetes con fecha del viernes 11 de noviembre de 2022 con regreso el lunes 14 de noviembre de 2022 con la ruta Montería / Medellín ida y regreso, cumpliendo con los tiempos estipulados para la compra pero extrañamente veo que no hay disponibilidad de tiquetes cuando lo hago con el código de la tiquetera, pero si lo quisiera comprar de manera normal si hay disponibilidad, lo que me parece un despropósito y un abuso por parte de la aerolínea manipulando al cliente con publicidad engañosa, y pretendiendo que como clientes asumamos costos que no hay por que cuando ya se tiene pago algo de manera anticipada. De manera muy gentil solicito su apoyo como entidad de vigilancia para dar solución a esta situación y así poder acceder a los 4 tiquetes que necesito para las fechas anteriormente estipuladas y no tener que asumir costos de manera innecesaria. Adjunto pagina web donde se puede evidenciar las condiciones de la Tiquetera: Easyhttps://easyfly.azureedge.net/mvcfuncional/CondicionesEasyPassCo.pdf” (sic).

En respuesta al requerimiento de información, la aerolínea indicó lo siguiente:

“La Sra. Diana Zuluaga radica requerimiento bajo el CUN 18102022-092753 donde se le indica los sistemas computacionales que usamos las aerolíneas para programar las tarifas están basados en modelos de oferta y demanda, Las sillas que tiene el avión se distribuyen en diferentes categorías, cada una de ellas con diferentes precios, Easyfly en este momento maneja más de 11 tipos de tarifas, las cuales se distribuyen en las sillas disponibles de las aeronaves. Se promocionan las rutas con cupos limitados en cada tarifa, es decir que todas las sillas de la aeronave NO se encuentran en tarifa económica o promocional (recuerde que los trayectos comprados por medio de EASYPASS son promocionales)

Al respecto, es necesario indicar que de conformidad a los términos y condiciones de la tiquetera adquirida por usted, se establece que “La redención de cada trayecto del EASYFPASS está sujeta a la disponibilidad de la ruta y de asientos en el vuelo seleccionado al momento de la redención (...)” (sic)

- **Radicado 20225341578152**

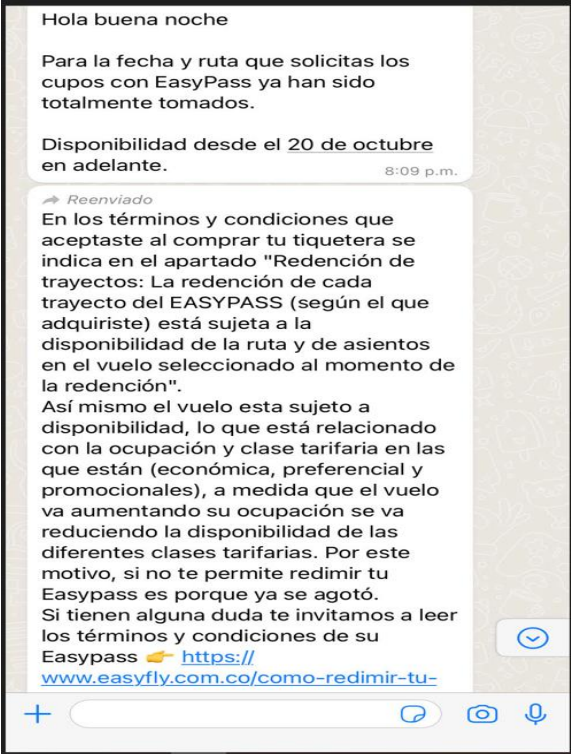
“ (...) procedo a interponer queja contra la aerolinea Easyfly por cuanto adquiri un producto de nombre TIQUETERA, la cual deseo utilizar de caracter urgente por cuanto mi companera sentimental Cruz Maria Palacios Palacios, C.C. se encuentra delicada de salud y teniendo en cuenta que el acuerdo de voluntades de este contrato establece que para hacer uso de los tiquetes debo solicitarlo con minimo tres dias de anticipacion, el dia jueves 06 de Octubre me comunico con la aerolinea para utilizar dos tiquetes el dia domingo 09/10/2022 con destino Quibdo - Medellin y poder llevar a mi companera al medico a esta ciudad, pero me sorprende cuando me responden

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

"que para la fecha y ruta que solicita con EasyPass ya han sido totalmente tomados. Disponibilidad desde el 20 de octubre en adelante". considero que estoy siendo victima de una publicidad enganosa y que esta aerolinea esta incumpliendo el contrato suscrito conmigo (...)". (sic)

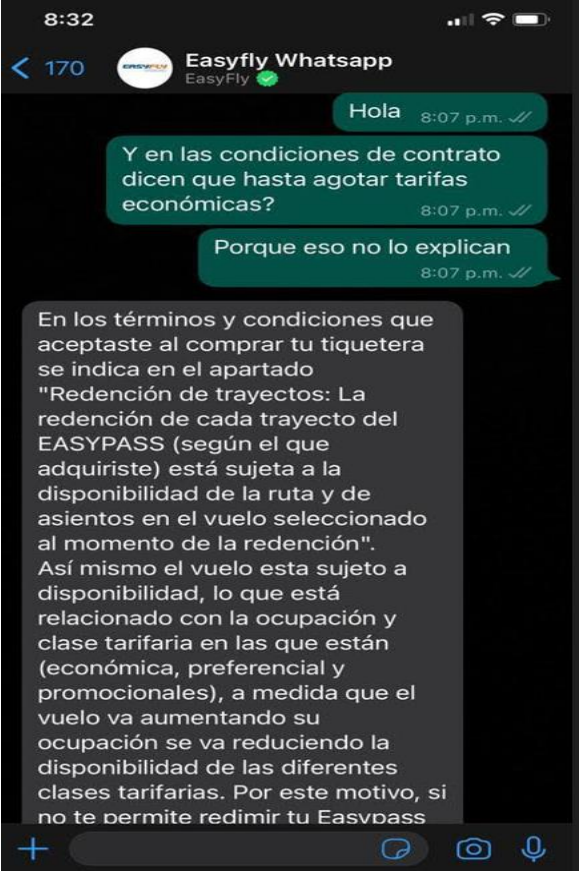
En dicha queja se aportaron las siguientes capturas de conversación vía WhatsApp con la aerolínea:

Imagen 2 (anexo 1, queja del radicado 20225341578152)



Tomado del expediente 2023910260100012-E. Documento identificado como “20225341578152 PQR”

Imagen 3 (anexo 2, queja del radicado 20225341578152)



Tomado del expediente 2023910260100012-E. Documento identificado como “20225341578152 PQR”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

Al revisar los términos y condiciones de la campaña promocional EasyPass, esta Dirección encuentra en el numeral 2, lo siguiente: *“La redención de cada trayecto del EASYPASS está sujeta a la disponibilidad de la ruta y de asientos en el vuelo seleccionado al momento de la redención”*. Si bien es cierto que allí se determina que la redención de tiquetes con dichos programas promocionales se encuentra sujeto a disponibilidad de rutas y asientos, no es menos cierto que, en las PQRS presentadas por los quejosos, dicha información no es clara, veraz, suficiente y comprensible, pues presuntamente no se indicó que dependía de la clase tarifaria adquirida por el usuario (económica, preferencial y promocional) y que en la medida que el vuelo va aumentando la ocupación, se va reduciendo la disponibilidad de las diferentes clases tarifarias.

Con lo expuesto, se puede evidenciar que la vigilada, presuntamente infringe el deber establecido en el numeral **3.10.1.11.2** de los RAC, frente a la obligación de suministrar la información a los usuarios con la debida antelación, y de manera clara, veraz, suficiente y comprensible todos los elementos constitutivos e implicaciones de la campaña promocional EasyPass. Por lo anterior, corresponde determinar en la presente investigación administrativa, si la aerolínea se hace acreedora de la sanción establecida en el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

CARGO TERCERO: Por el Presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.11 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), referido al deber de garantizar el cumplimiento de la campaña promocional EasyPass Premium, ofrecida a los usuarios.

El numeral 3.10.1.11. de los RAC, determina que:

“3.10.1.11. Cumplimiento de promociones

El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de viajero frecuente y el de todas las promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas”.

De los radicados que obran en el acápite segundo del presente acto administrativo en la tabla No. 2, este Despacho observa que las quejas presentadas por los usuarios preceden de ser conductas comunes y reiteradas por parte de la aerolínea, pues presuntamente infringió la norma en comento en el entendido que los beneficios derivados de la promoción EasyPass Premium, no fueron cumplidos, en los términos ofrecidos a los pasajeros.

Así, con respecto a las quejas identificadas con radicados 20225341165892, 20225341488452, 20225341527712 y 20225341612332 los usuarios presuntamente afectados manifestaron sus inconformidades con base en las siguientes causales:

- a. Limitación en la redención de las tiqueteras, en el entendido que a través de dicho mecanismo no se ofrecía disponibilidad de fechas y sillas para que los usuarios adquirieran los tiquetes de viaje. Sin embargo, al momento de realizar la adquisición de pasajes de forma directa en la página web en los mismos destinos y fechas, sin utilizar el código EasyPass Premium, no se presentaba dicha limitación.

Para ejemplificar las presuntas infracciones, se extraen algunos de los radicados relacionados en la tabla No. 2, así:

- Radicado 20225341165892

“Por medio del presente solicito se me realice el reembolso de la compra del easypass bajo el radicado F3D898 asociado al correo juanestebanv2@hotmail.com a nombre de JUAN ESTEBAN VARGAS VASQUEZ C.C. 6802693 Lo anterior a la inconformidad que se presenta al momento de realizar la compra me aparece que no hay disponibilidad de vuelo, pero al momento de realizar la consulta sin la easypass aparecen vuelos disponibles. Dentro de las términos y condiciones no se hace una descripción de las clases "económicas y demás" solo dice que esta está sujeta a la disponibilidad de la ruta y de asientos en el vuelo seleccionado al momento de la redención. no se

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

hace una aclaración en ningún momento de las estratificación de las categorías dentro del vuelo. Esto lo informare a la supertransporte, ya que en ningún lado aparece información respecto a la estratificación del vuelo. Tiene condiciones claras frente al tiempo para compra de vuelo pero no de lo mencionado. Elevo mi queja, esperando primero que se reembolse el dinero y segundo se sancione al haber una publicidad engañosa ya que la palabra que acompaña el EASYPASS es (PREMIUM +) y esta palabra otorga un privilegios destinado a aquellos consumidores que pagan el vuelo sin términos y condiciones. Se emplea cuando una empresa fija el precio de sus productos en un punto más alto para dar a los consumidores la percepción de que el producto tiene más valor. En este caso, se me ha engañado, ya que cuando fui a hacer una compra se me limito mi PREMIUM con el argumento que existe una clasificación (estrato) dentro del vuelo por encima del PREMIUM. Y esta condición o termino, no aparece dentro de lo informado por la aerolínea. Envíó copia del los términos y condiciones, también una cotización del vuelo donde aparece reflejado el vuelo discriminado en (económica, Preferencial) donde economica sería menor a la relacion de la palabra PREMIUM (MAS PRIVILEGIOS) y cotizacion con easypass PREMIUM" (sic)

- **Radicado 20225341488452**

"Cordial saludo, por medio del presente presento queja sobre la Aerolínea EasyFly, puesto que adquirí un EasyPass que compone 7 trayectos de viaje para redimir según mencionan las condiciones disponibilidad en las fechas de viaje, sin embargo la inconformidad se presenta puesto que a la fecha llevo consultando durante una semana la pagina de easy fly digitando varias fechas posibles de viaje para redimir desde los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre 2022 y ninguna en estos meses mencionados aparece disponible cuando se consulta con el código de la tiquetera. pero al realizar la búsqueda sin el código aparecen la mayoría de los trayectos disponibles. se visito personalmente la oficina de Easyfly en Popayán en el aeropuerto Guillermo Leon Valencia y la funcionaria menciona que este tipo de servicio solo se realiza por pagina web, se ha llamado a linea telefónica local y nacional sin obtener alguna solución posible". (sic)

- **Radicado 20225341527712**

"Me permito manifestar inconformidad por el abuso y el incumplimiento por parte de EASYFLY, al impedir hacer efectiva la tiquetera # 5B45BA - EASYPASS PREMIUM, la cual compre el 26 de abril, bajo las condiciones pactadas por EASYFLY, aceptando los términos y condiciones informadas, y que yo acepte, entiendo que eran las condiciones para ser uso de la misma (...) De acuerdo a lo anteriormente expuesto y teniendo en cuenta que hoy, 1 de octubre estando dentro de los términos informados en las condiciones numeral 10, intente hacer uso de la tiquetera anteriormente informada, no es posible, porque no aparecen vuelos disponibles para ser redimidos con la tiquetera, pero al revisar en la página si hay vuelos disponibles para la fecha y horarios que requiero, si realizo la compra con otro medio de pago.

Realizo la consulta por la línea de atención al cliente, la asesora (muy poco amable por cierto) me informa que en esas fechas (7 con 8 de octubre) no es posible redimir los vuelos por ser temporada de receso escolar, lo cual según el numeral 9 de las condiciones de la tiquetera, no afectaría en nada mi decisión de hacer uso de la tiquetera.

Debido a lo anteriormente expuesto y teniendo en cuenta que EASYFLY2, no permite hacer uso de la tiquetera en las condiciones que EASYFLY me informo, solicito la devolución del dinero de los vuelos que no se han causado y que en ocasión al vencimiento (27 de octubre), tampoco podrán ser usados pues la plataforma para compra de tickets a través de la tiquetera, están bloqueados desde el 6 de octubre hasta el 19 de octubre" (sic)

- **Radicado 20225341612332**

"Adquirí el 13 de mayo de la presente anualidad un plan de 13 trayectos, llamado tiquetera con la aerolínea easyfly, por un valor de UN MILLÓN QUINIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$1.550.000.00), para ser consumidos en un periodo máximo de 6 meses, por tal motivo vence el próximo 13 de noviembre de 2022, y se puede redimir con por lo menos 72 horas de antelación al vuelo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

Hasta la fecha he hecho uso de 9 trayectos, y tengo la necesidad de hacer uso de 2 trayectos con el destino ida y regreso Pereira – Medellín saliendo el viernes 4 de noviembre de 2022 y regresando el lunes 7 del mismo mes y año, al ingresar a la página www.easyfly.com hoy 24 de octubre, dando cumplimiento al término de antelación para poder redimir, me encuentro que hay disponibilidad de vuelos

Con base en lo anterior, y siguiendo el proceso conforme a lo dispuesto en los términos y condiciones, ingreso en la página www.easyfly.com en la opción redimir easypass y me encuentro que la opción es muy reducida y ya no hay vuelos para la fecha 4 de noviembre ni 7 del mismo mes

Pensé que era una falla del sistema y me comuniqué telefónicamente al número 6046041290 opción 1 hoy 24 de octubre a las 7:45 a.m. y pregunte sobre los vuelos Pereira - Medellín saliendo el día viernes 4 de noviembre y regresando el día 7 del mismo mes, me dijeron que había disponibilidad, me ofrecieron los horarios, seleccioné los que me interesaban y apenas me dijeron el valor, manifesté que hacía uso del easypass o tiquetera y de inmediato me respondieron que para ese medio de pago no había disponibilidad, manifesté que si habían vuelos y que lo estaba haciendo con más de 72 horas de antelación al vuelo, y reiteraron que por ser puente no había disponibilidad para hacer uso de la tiquetera”.

Con lo expuesto, se puede evidenciar que la vigilada, presuntamente infringe el deber establecido en el numeral 3.10.1.11 de los RAC, al no garantizar el cumplimiento de las promociones ofrecidas a través de la campaña EasyPass Premium. Por lo anterior, corresponde determinar en la presente investigación administrativa, si la aerolínea se hace acreedora de la sanción establecida en el literal b) de la sección 13.525 de los RAC.

CARGO CUARTO: Por el presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.11.2 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, referido al deber de suministrar toda la información pertinente a los usuarios de la campaña promocional EasyPass Premium, de forma real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible.

El numeral 3.10.1.11.2. de los RAC, determina que:

“3.10.1.11.2. promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado. (...)

Del radicado 20225341527712 que obra en el acápite segundo del presente acto administrativo en la tabla No. 2, este Despacho observa que la queja presentada por el usuario precede de una conducta infractora por parte de la aerolínea, pues presuntamente infringió la norma en comento en el entendido que no suministró la información de la promoción EasyPass Premium de forma real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible.

Así, el usuario presuntamente afectado manifestó su inconformidad sobre la base de no recibir toda la información que integraba el paquete promocional EasyPass Premium, pues se suscitaban otras estipulaciones y requisitos que fueron anunciados solamente hasta que presentaron los inconvenientes en la redención de tiquetes a través de dicho programa promocional, lo que conllevó a que se vieran limitadas sus posibilidades en la adquisición de tiquetes de viaje.

Las manifestaciones del usuario se fundamentaron con base en las siguientes causales:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

- a. No se informó a los usuarios presuntamente afectados previo a la adquisición del EasyPass Premium, que la disponibilidad de sillas se sujetaba al tipo de tarifa sobre la cual se pretendía realizar la compra, siendo la tarifa promocional la única aplicable para esta promoción.
- b. De igual manera no se informó que se Promocionaron las rutas con cupos limitados en cada tarifa.

Se cita el radicado 20225341527712 registrado en la tabla No. 2, donde se identifica la presunta infracción:

“Me permito manifestar inconformidad por el abuso y el incumplimiento por parte de EASYFLY, al impedir hacer efectiva la tiquetera # 5B45BA - EASYPASS PREMIUM, la cual compre el 26 de abril, bajo las condiciones pactadas por EASYFLY, aceptando los términos y condiciones informadas, y que yo acepte, entiendo que eran las condiciones para ser uso de la misma (...) De acuerdo a lo anteriormente expuesto y teniendo en cuenta que hoy, 1 de octubre estando dentro de los términos informados en las condiciones numeral 10, intente hacer uso de la tiquetera anteriormente informada, no es posible, porque no aparecen vuelos disponibles para ser redimidos con la tiquetera, pero al revisar en la página si hay vuelos disponibles para la fecha y horarios que requiero, si realizo la compra con otro medio de pago.

Realizo la consulta por la línea de atención al cliente, la asesora (muy poco amable por cierto) me informa que en esas fechas (7 con 8 de octubre) no es posible redimir los vuelos por ser temporada de receso escolar, lo cual según el numeral 9 de las condiciones de la tiquetera, no afectaría en nada mi decisión de hacer uso de la tiquetera.

Debido a lo anteriormente expuesto y teniendo en cuenta que EASYFLY2, no permite hacer uso de la tiquetera en las condiciones que EASYFLY me informo, solicito la devolución del dinero de los vuelos que no se han causado y que en ocasión al vencimiento (27 de octubre), tampoco podrán ser usados pues la plataforma para compra de tiquetes a través de la tiquetera, están bloqueados desde el 6 de octubre hasta el 19 de octubre” (sic)

En respuesta al requerimiento de información⁹⁰, la aerolínea indicó lo siguiente:

*“La Sra. Pataroyo radica un requerimiento con la compañía el cual queda registrado bajo el CUN 03102022-091722 donde se le indica que los sistemas computacionales que usamos las aerolíneas para programar las tarifas están basados en modelos de oferta y demanda, **Las sillas que tiene el avión se distribuyen en diferentes categorías, cada una de ellas con diferentes precios, Easyfly en este momento maneja más de 11 tipos de tarifas, las cuales se distribuyen en las sillas disponibles de las aeronaves. Se promocionan las rutas con cupos limitados en cada tarifa, es decir que todas las sillas de la aeronave NO se encuentran tarifa económica o Promocional (recuerde que los trayectos comprados por medio de EASYPASS son Promocionales)***

Al respecto, es necesario indicar que de conformidad a los términos y condiciones de la tiquetera por Usted adquirida, se establece que “La redención de cada trayecto del EASYFPASS está sujeta a la disponibilidad de la ruta y de asientos en el vuelo seleccionado al momento de la redención” (refiere a las rutas del momento y sillas disponibles para tarifas Easypass”) (sic) (negrilla fuera de texto)

Al revisar los términos y condiciones de la campaña promocional EasyPass Premium, esta Dirección encuentra en el numeral 2, lo siguiente: *La redención de cada trayecto del EASYPASS PREMIUM está sujeta a la disponibilidad de la ruta y de asientos en el vuelo seleccionado al momento de la redención.”* Si bien es cierto que allí se determina que la redención de tiquetes con dichos programas promocionales se encuentra sujeto a disponibilidad de rutas y asientos, no es menos cierto que, en las PQRS presentadas por los quejosos, dicha información no es clara, veraz, suficiente y comprensible, pues presuntamente no se indicó que dependía de la clase tarifaria adquirida por el usuario (económica, preferencial y promocional) y que en la medida que el vuelo va aumentando la ocupación, se va reduciendo la disponibilidad de las diferentes clases tarifarias.

⁹⁰ Véase en el expediente fila 50, columna i: “20225341907102 MATRIZ RESPUESTA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN 20229100818891.xlsx

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

Con lo expuesto, se puede evidenciar que la vigilada, presuntamente infringe el deber establecido en el numeral **3.10.1.11.2** de los RAC, frente a la obligación de suministrar la información a los usuarios con la debida antelación, y de manera clara, veraz, suficiente y comprensible todos los elementos constitutivos e implicaciones de la campaña promocional EasyPass Premium. Por lo anterior, corresponde determinar en la presente investigación administrativa, si la aerolínea se hace acreedora de la sanción establecida en el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

V. SANCIÓN

5.1. De conformidad con el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019, esta autoridad podrá *“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”*.

Si una vez surtido el Procedimiento Administrativo Sancionatorio, esta Dirección encuentra responsable a la EasyFly S.A. frente al **CARGO PRIMERO** y **CARGO TERCERO** y de proceder la sanción tipo multa, se impondrá por cada cargo, la establecida en el literal b) de la sección 13.525 de los RAC, que ordena:

“13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.: (...)

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios”.

Asimismo, si una vez surtido el Procedimiento Administrativo Sancionatorio, esta Dirección encuentra responsable a la EasyFly S.A. frente al **CARGO SEGUNDO** y **CARGO CUARTO** y de proceder la sanción tipo multa, se impondrá por cada cargo, la establecida en el literal b) de la sección 13.570 de los RAC, que ordena:

“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”.

VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

6.1. De resultar procedente las sanciones expuestas anteriormente para los **cargos referenciados** en el acápite quinto de la presente determinación administrativa, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación, agravación y concurso, de conformidad con los criterios establecidos en la sección 13.300 y 13.105 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que establecen:

“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.

PARÁGRAFO: En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

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.*
- (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).

“13.105 Concurso de infracciones

El que con una o varias acciones u omisiones infrinja varias normas aeronáuticas o varias veces la misma norma, quedará sometido a la sanción establecida para la infracción más grave de las cometidas, la cual podrá aumentarse hasta en otro tanto, siempre que no sea superior a la suma aritmética de las que correspondan a las respectivas infracciones.”

VII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**, identificada con **NIT. 900088915 - 7**, 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 **2023910260100012-E**.

Se resalta que la empresa transportadora, podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36⁹¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

⁹¹ **ARTÍCULO 36.** Formación y examen de expedientes. Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad.
Si las actuaciones se tramitaren ante distintas autoridades, la acumulación se hará en la entidad u organismo donde se realizó la primera actuación. Si alguna de ellas se opone a la acumulación, podrá acudir, sin más trámite, al mecanismo de definición de competencias administrativas.
Con los documentos que por mandato de la Constitución Política o de la ley tengan el carácter de reservados y obren dentro de un expediente, se hará cuaderno separado.
Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo los documentos o cuadernos sujetos a reserva y a obtener copias y certificaciones sobre los mismos, las cuales se entregarán en los plazos señalados en el artículo 14.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

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/EoxpgSpJ_Q9DtTuAL_715_MBZmxeio0RpeiOLIPHQftb2Q?e=Ugubaz

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.

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 **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**, identificada con **NIT. 900088915 - 7** de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, así:

CARGO PRIMERO: Por el Presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.11 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), referido al deber de garantizar el cumplimiento de la campaña promocional EasyPass, ofrecida a los usuarios.

CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.11.2 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, referido al deber de suministrar toda la información pertinente a los usuarios de la campaña promocional EasyPass, de forma real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible.

CARGO TERCERO: Por el Presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.11 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), referido al deber de garantizar el cumplimiento de la campaña promocional EasyPass Premium, ofrecida a los usuarios.

CARGO CUARTO: Por el presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.11.2 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, referido al deber de suministrar toda la información pertinente a los usuarios de la campaña promocional EasyPass Premium, de forma real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible.

Artículo Segundo: CONCEDER a la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**, identificada con **NIT. 900088915 - 7**, 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 **2023910260100012-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 la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**, identificada con **NIT. 900088915 - 7**.

Artículo Cuarto: INFORMAR a la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**, identificada con **NIT. 900088915 - 7**, 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:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.**

https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/DireccindelInvestigaciones/EoxpgSpJ_Q9DtTuAL_715_MBZmxeio0RpeiOLIPHQftb2Q?e=Ugubaz

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 del CPACA.

Artículo Séptimo: 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, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

815 DE 10/03/2023

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



Firmado
digitalmente por
HERRERA SANCHEZ
ALEX EDUARDO
Fecha: 2023.03.10
16:50:46 -05'00'

ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ

Notificar:
EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A. - EASYFLY S.A.
NIT. 900088915 - 7
Henry Cubides Olarte
Representante Legal o quien haga sus veces.
Av. El Dorado No.103-08 Puerta 1 Hangar 27
Bogotá D.C
anamaria.sanchez@easyfly.co

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal en diez (10) folios.
Proyectó: R.S.D.
Revisó: J.E.V.R.

Bogotá, 13-03-2023

**Empresa Aérea De Servicios Y
Facilitación Logística S.A - - Easyfly S.A.
A Easyfly S.A**

Avenida El Dorado N° 103 - 08 Puerta1
Hangar 27
Bogotá - D.C.

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20235330173011**

Fecha: 13-03-2023

Asunto: 815 CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN.

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

La Superintendencia de Transporte se permite citarlo a notificación personal de la Resolución No. 815 de 10/03/2023 a esa empresa.

En virtud de los artículos 67 y 68 del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1431 de 2011, respetuosamente se solicita informar una dirección electrónica a la cual se pueda realizar la notificación personal por medio electrónico de dicha resolución; por favor remitirlo a través del correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co, dado que no se tiene registro de un correo electrónico por parte de ustedes.

De no ser posible, debe acercarse a la Secretaria General de esta Entidad, ubicada en la **Diagonal 25g No. 95a – 85 Edificio Buró 25** de la ciudad de Bogotá, con el objeto de que se surta la correspondiente notificación personal; de no ser posible, ésta se surtirá por aviso de conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Sin otro particular.



Carolina Barrada Cristancho

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Proyectó: Natalia Hoyos
Revisó: Carolina Barrada Cristancho



Trazabilidad Web

[Ver certificado entrega](#)

N° Guia

Buscar

Para visualizar la guia de version 1 ; sigue las [instrucciones](#) de ayuda para habilitarlas

1 of 1 Find | Next



Guía No. RA416113522CO

Tipo de Servicio: CORREO CERTIFICADO NACIONAL
Fecha de Envio: 15/03/2023 00:01:00
Cantidad: 1 Peso: 200.00 Valor: 5800.00 Orden de servicio: 15979566

Datos del Remitente:

Nombre: SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTES - Superintendencia de Transportes Ciudad: BOGOTA D.C. Departamento: BOGOTA D.C.
Dirección: Diagonal 25G N° 95a-85 Torre 3, Edificio Buró Teléfono: 3526700

Datos del Destinatario:

Nombre: Empresa Aérea De Servicios Y Facilitación Logística S.A - - Easyfly S.A. A Easyfly S.A Ciudad: BOGOTA D.C. Departamento: BOGOTA D.C.
Dirección: Avenida El Dorado N° 103 - 08 Puerta1 Hangar 27 Teléfono:
Carta asociada: Código envío paquete: Quien Recibe:
Envío Ida/Regreso Asociado:

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
15/03/2023 12:01 AM	CTP.CENTRO A	Admitido	
15/03/2023 05:29 AM	CTP.CENTRO A	En proceso	
15/03/2023 06:57 AM	CD.OCCIDENTE	En proceso	
15/03/2023 05:51 PM	CD.OCCIDENTE	Entregado	
15/03/2023 06:11 PM	CTP.CENTRO A	Digitalizado	



Fecha:4/18/2023 9:53:33 AM



Entregando lo mejor de
los colombianos



Certificación de entrega

Servicios Postales Nacionales S.A.

Certifica:

Que el envío descrito en la guía cumplida abajo relacionada, fue entregado efectivamente en la dirección señalada.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.082.917-9 Minic. Concesión de Correo/																																	
CORREO CERTIFICADO NACIONAL Centro Operativo : UAC CENTRO Orden de servicio: 15979566		Fecha Pre-Admisión: 14/03/2023 14:57:33 RA416113522CO																															
Remite Nombre/ Razón Social: SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTES - Superintendencia de Transportes Dirección: Diagonal 25G N° 95A-85 Torre 3, Edificio Buró NIT/C.C/T.I: 800170433 Referencia: 20235330173011 Teléfono: 3526700 Código Postal: 110911068 Ciudad: BOGOTÁ D.C. Depto: BOGOTÁ D.C. Código Operativo: 1111583	Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td>RE</td><td>Rehusado</td> <td>C1</td><td>C2</td><td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td><td>No existe</td> <td>N1</td><td>N2</td><td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NS</td><td>No reside</td> <td>FA</td><td></td><td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>NR</td><td>No reclamado</td> <td>AC</td><td></td><td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td><td>Desconocido</td> <td>FM</td><td></td><td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td colspan="5">☐ Dirección errada</td> </tr> </table>			RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado	NE	No existe	N1	N2	No contactado	NS	No reside	FA		Fallecido	NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado	DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor	☐ Dirección errada				
RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado																													
NE	No existe	N1	N2	No contactado																													
NS	No reside	FA		Fallecido																													
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado																													
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor																													
☐ Dirección errada																																	
Destinatario Nombre/ Razón Social: Empresa Aérea De Servicios Y Facilitación Logística S.A. - Easyfly S.A. Dirección: Avenida El Dorado N° 103 - 08 Puerta 1 Hangar Tel: Código Postal: 1100088915-7 Ciudad: BOGOTÁ D.C. Depto: BOGOTÁ D.C. Operativo: 1111498	Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora: 1146 Fecha de entrega: Distribuidor: C.C.: Gestión de entrega: 1er 2do																																
Valores Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$5.800 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$5.800 COP	Dice Contener: 15 MAR 2023 Observación: RECEPCION RECIBIDO NO IMPLICA ASERTACIÓN 																																
11115831111498RA416113522CO Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95A-85 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722005																																	

La información aquí contenida es auténtica e inmodificable.

➤ **Código Postal: 110911**
 Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 472 2005
Línea Nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co

Bogotá, 29-03-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 20235330229651

Fecha: 29-03-2023

Señor

Empresa Aérea De Servicios y Facilitación Logística integral S.A. - EASYFLY S.A.

Avenida El Dorado No. 103 - 08 Puerta1 Hangar 27

Bogotá, D.C.

Asunto: 815 NOTIFICACIÓN DE AVISO

Respetado Señor(a) o Doctor (a)

De manera atenta, me permito notificarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la(s) resolución(es) No(s) 815 de 10/03/2023 contra esa empresa.

De conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se remite para lo pertinente copia íntegra de la(s) resolución(es) en mención, precisando que las misma quedará debidamente notificada al finalizar el día siguiente a la fecha de entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Adicionalmente, me permito informarle que los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, se relacionan a continuación:

Procede recurso de reposición ante el (la) DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI ☐ NO ☒

Procede recurso de apelación ante El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI ☐ NO ☒

Procede recurso de queja ante el Superintendente de Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI ☐ NO ☒

Atentamente,



Carolina Barrada Cristancho

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Anexo: 2, Un Acto Administrativo (23) Folios, Un CD Copia del Expediente

Proyectó: Adriana Rocio Capera Amorocho

Revisó: Carolina Barrada Cristancho



Trazabilidad Web

[Ver certificado entrega](#)

N° Guia

Buscar

Para visualizar la guia de version 1 ; sigue las [instrucciones](#) de ayuda para habilitarlas

1 of 1 Find | Next



Guía No. RA418517119CO

Tipo de Servicio: CORREO CERTIFICADO NACIONAL
Fecha de Envio: 31/03/2023 00:01:00
Cantidad: 1 Peso: 200.00 Valor: 5800.00 Orden de servicio: 16023924

Datos del Remitente:

Nombre: SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTES - Superintendencia de Transportes Ciudad: BOGOTA D.C. Departamento: BOGOTA D.C.
Dirección: Diagonal 25G N° 95a-85 Torre 3, Edificio Buró Teléfono: 3526700

Datos del Destinatario:

Nombre: Empresa Aérea De Servicios y Facilitación Logística integral S.A. - EASYFLY S.A. Ciudad: BOGOTA D.C. Departamento: BOGOTA D.C.
Dirección: Avenida El Dorado No. 103 - 08 Puerta1 Hangar 27 Teléfono:
Carta asociada: Código envío paquete: Quien Recibe:
Envío Ida/Regreso Asociado:

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
31/03/2023 12:01 AM	CTP.CENTRO A	Admitido	
31/03/2023 05:28 AM	CTP.CENTRO A	En proceso	
31/03/2023 06:44 AM	CD.OCCIDENTE	En proceso	
31/03/2023 05:42 PM	CD.OCCIDENTE	Entregado	
31/03/2023 05:56 PM	CTP.CENTRO A	Digitalizado	



Fecha:4/18/2023 9:54:12 AM



Entregando lo mejor de
los colombianos



Certificación de entrega

Servicios Postales Nacionales S.A.

Certifica:

Que el envío descrito en la guía cumplida abajo relacionada, fue entregado efectivamente en la dirección señalada.

4-72		Método Concesión de Correo		CORREO CERTIFICADO NACIONAL		Centro Operativo : UAC.CENTRO		Fecha Pre-Admisión: 30/03/2023 15:47:50		RA418517119CO																										
1111 498		Orden de servicio: 16023924		Nombre/ Razón Social: SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTES - Superintendencia de Transportes		Dirección: Diagonal 25G N° 95a-85 Torre 3, Edificio Buró NIT/C.C.T.I.: 800170433		Referencia: 20235330229651		Teléfono: 3526700																										
				Ciudad: BOGOTÁ D.C.		Depto: BOGOTÁ D.C.		Código Postal: 110911068		Código Operativo: 1111583																										
				Nombre/ Razón Social: Empresa Aérea De Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY		Dirección: Avenida El Dorado No. 103 - 08 Puerta 1 Hangar 27		Tel:		Código Postal: 110911006																										
				Ciudad: BOGOTÁ D.C.		Depto: BOGOTÁ D.C.		Código Operativo: 1111498		C.C.																										
		Peso Físico(gms): 200		Peso Volumétrico(gms): 0		Peso Facturado(gms): 200		Valor Declarado: \$0		Valor Flete: \$5.800																										
		Costo de manejo: \$0		Valor Total: \$5.800 COP		Dice Contener:		Observaciones del cliente: Con Anexos + 1 CD		Causal Devoluciones:																										
										<table border="1"> <tr> <td>RE</td> <td>Rehusado</td> <td>C1</td> <td>C2</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td> <td>No existe</td> <td>N1</td> <td>N2</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NS</td> <td>No reside</td> <td>FA</td> <td>FA</td> <td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reclamado</td> <td>AC</td> <td>AC</td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>Desconocido</td> <td>FM</td> <td>FM</td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> </table>		RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado	NE	No existe	N1	N2	No contactado	NS	No reside	FA	FA	Fallecido	NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Clausurado	DE	Desconocido	FM	FM	Fuerza Mayor
RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado																																
NE	No existe	N1	N2	No contactado																																
NS	No reside	FA	FA	Fallecido																																
NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Clausurado																																
DE	Desconocido	FM	FM	Fuerza Mayor																																
										Firma nombre y sello de quien recibe:																										
										EASYFLY N° 000.088.915-7 Tel:																										
										Fecha de entrega: 31 MAR 2023 12:16																										
										Distribuidor: 31 MAR 2023																										
										Gestión de entrega: 1er																										
										RECEPCIÓN RECIBIDO 31 MAR 2023 Tomás Esquivel C.C. 2.888.396																										
										11115831111498RA418517119CO Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (571) 4722000. El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 4-72 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la política de privacidad: www.4-72.com.co																										

La información aquí contenida es auténtica e inmodificable.

➤ **Código Postal: 110911**
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 472 2005
Línea Nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co