

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 579 DE 24/02/2023

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la aerolínea Ez air B.V.

Expediente No. 2023910260100008-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 (en adelante CPACA), 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 5 de la Ley 336 de 1996² “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte” prevé que el transporte público, dentro del cual se encuentra el modo aéreo, es un servicio público esencial, en el que debe primar el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía de la prestación del servicio y, sobre todo, de la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones determinados en el reglamento respectivo.

1.3. Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte.³

1.4. Que le compete a esta Entidad ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación se concretó en (i). inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas que regulan la protección de los usuarios del sector transporte; (ii). adelantar y decidir las investigaciones administrativas por las infracciones de las normas relacionadas con la protección a los usuarios del sector transporte; e (iii). imponer las medidas y

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

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

³ Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.

sanciones como consecuencia de la inobservancia de la normatividad sobre protección de los usuarios del sector transporte⁴.

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

1.6. Que en concordancia con lo anterior, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁵, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección 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.*” (Subraya fuera del texto)

1.7. Que el artículo 110 de la citada Ley 1955 de 2019⁶, modificó el párrafo 2 del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, en el sentido de disponer que es esta Superintendencia la única entidad competente para conocer las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

II. HECHOS

2.1. Que, a través del radicado 20229200543771⁷ del 5 de agosto de 2022 y comunicado el 10 de agosto del mismo año, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte⁸, remitió oficio a Ez Air B.V.⁹, con asunto “*Programa Comercio Electrónico Transparente – solicitud de plan de acción.*” en el cual se informó a la vigilada que, como resultado de la visita de inspección realizada a su página web¹⁰ se generaron los siguientes hallazgos:

- a) Identidad de la persona jurídica - Información sobre el Nit. y dirección de notificación judicial.
- b) Información sobre las condiciones y restricciones aplicables a las tarifas.
- c) Información discrimina del valor del tiquete y servicios adicionales.
- d) Informar los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
- e) Condiciones de peso y dimensiones del equipaje.

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

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

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

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

⁷ Oficio remitido al correo de notificación de la sociedad Ez Air B V, como consta en certificado E82327695-S emitido por Lleida S.A.S., en calidad de tercero de confianza de 4-72

⁸ Oficio remitido en el marco de sus funciones de vigilancia preventiva establecidas en el numeral 2 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018:

“ARTÍCULO 5. *Funciones de la Superintendencia de Transporte. La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...) 2. Adoptar las políticas, metodologías y procedimientos para ejercer la supervisión de las entidades sometidas a la vigilancia, inspección y control de la Superintendencia.*”

⁹ Sociedad extranjera con domicilio en Curazao y con sucursal constituida en Colombia, está última con número de identificación tributaria 901346819 - 9.

¹⁰ <https://www.flyezair.com/>

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.

- f) Tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.
- g) Informar al consumidor su derecho al desistimiento o retracto (Término de ejecución, proceso para ejercerlo y consecuencias).
- h) Vinculo a la página de la autoridad de protección al consumidor.
- i) Mecanismo para posterior seguimiento a la PQR.

2.2. Que ante la falta de respuesta a la solicitud de plan de acción, a través del radicado 20229200573791¹¹ del 19 de agosto de 2022, entregado el 25 de agosto del mismo año¹², la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, remitió oficio a Ez Air B V., en el que se reiteró el requerimiento identificado mediante radicado 20229200543771 de 2022, en el cual se le solicita un plan de acción y el cual tampoco fue contestado por la aerolínea.

2.3. Que, a través del memorando 20229200122033 del 1 de noviembre de 2022¹³, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte trasladó a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, los expedientes de las aerolíneas que presuntamente incumplen algunas de las siguientes obligaciones legales:

1. Informar la identidad de la persona jurídica.
2. Otorgar información mínima durante el proceso de reserva del servicio de transporte aéreo.
3. Cumplimiento de normas sobre promociones y ofertas.
4. Informar sobre los derechos de desistimiento y/o retracto.
5. Establecimiento del enlace a la página de la autoridad.
6. Disposición de sistemas y canales de radicación y seguimiento de PQRs.
7. Informar los medios disponibles para el pago

2.4. Que, en el estudio y revisión del documento trasladado, se destaca Ez Air B V., la cual tiene incluido en su carpeta los siguientes documentos:

Una carpeta con la verificación realizada a lo largo del programa, la cual cuenta con:

- Acta de verificación.
- Acta de hallazgos.
- Video de verificación.
- Código hash del video de verificación.
- Comunicación inicial.
- Certificado de entrega de la comunicación inicial.
- Reiteración de la comunicación inicial.
- Soporte de entrega de la reiteración de la comunicación inicial.

2.5. Por lo anterior, en ejercicio de las facultades previstas en los numerales 1 y 4 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018¹⁴, esta Dirección, el 13 de febrero de 2023, efectuó visita de inspección a la página web <https://www.flyezair.com/> de la aerolínea **Ez Air B V.** con el fin de analizar si se suministró información completa, clara y suficiente sobre los criterios informados en el numeral 2.1. de la presente Resolución, donde se encontraron los siguientes hallazgos:

¹¹ Véase en el expediente digital 2023910260100008-E «8. 20229200573791 - REITERACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN »

¹² Oficio remitido al correo de notificación de la sociedad Ez Air B V, como consta en certificado E83460639-R emitido por Lleida S.A.S., en calidad de tercero de confianza de 4-72.

¹³ Véase en el expediente digital 2023910260100008-E «10. 20229200053723 MEMORANDO TRASLADO DE CASOS»

¹⁴ «**ARTÍCULO 13.** Funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes:

1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.

(...)

4. Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas, con observancia de las formalidades previstas en la ley para los medios probatorios, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete..."

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.

- a) Información discrimina del valor del tiquete y servicios adicionales.
- b) Informar los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido.
- c) Condiciones de peso y dimensiones del equipaje.
- d) Tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.
- e) Vinculo a la página de la autoridad de protección al consumidor.
- f) Mecanismo para posterior seguimiento a la PQR.
- g) Deber de suministrar a la autoridad competente la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.

III. PRUEBAS

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

- 3.1. Video de verificación inicial a la página web <https://www.flyezair.com/>¹⁵ del 2 de agosto del 2022.
- 3.2. Código hash del video de verificación inicial a la página web <https://www.flyezair.com/> del 2 de agosto del 2022.¹⁶
- 3.3. Comunicación solicitud plan de acción con radicado 20229200543771¹⁷ del 5 de agosto de 2022.
- 3.4. Soporte de entrega de la comunicación de solicitud plan de acción con radicado 20229200543771¹⁸ del 5 de agosto de 2022.
- 3.5. Reiteración solicitud plan de acción con radicado 20229200573791¹⁹ del 19 de agosto de 2022.
- 3.6. Soporte de entrega de la reiteración de solicitud de plan de acción 20229200573791²⁰ del 19 de agosto de 2022.
- 3.7. Memorando de radicado 20229200053723 del 01 de noviembre de 2022²¹.
- 3.8. Video de verificación a la página web <https://www.flyezair.com/> tomado el día 13 de febrero de 2023²².
- 3.9. Código hash del video de verificación a la página web <https://www.flyezair.com/> tomado el día 13 de febrero de 2023.²³

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del CPACA²⁴, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra **Ez Air B V.**, así:

¹⁵ Véase en el expediente digital 2023910260100008-E «2. VIDEO VERIFICACIÓN INICIAL EZ»

¹⁶ Véase en el expediente digital 2023910260100008-E «3. HASH VIDEO VERIFICACIÓN INICIAL EZ»

¹⁷ Véase en el expediente digital 2023910260100008-E «6. 20229200543771 - COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN»

¹⁸ Véase en el expediente digital 2023910260100008-E «7. 20229200543771 -SOPORTE DE ENTREGA COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN»

¹⁹ Véase en el expediente digital 2023910260100008-E «8. 20229200573791 - REITERACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN»

²⁰ Véase en el expediente digital 2023910260100008-E «9. 20229200573791 - SOPORTE DE ENTREGA REITERACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN»

²¹ Véase en el expediente digital 2023910260100008-E «10. 20229200053723 MEMORANDO TRASLADO DE CASOS»

²² Véase en el expediente digital 2023910260100008-E «20235340179022 - 12. VIDEO DE INSPECCIÓN EZ»

²³ Véase en el expediente digital 2023910260100008-E «13. 20235340179022 - HASH VIDEO DE INSPECCIÓN EZ»

²⁴ «**Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso (...)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.

CARGO PRIMERO: Presunto incumplimiento del literal (d) del numeral 3.10.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), relacionado con la obligación de discriminar el valor del tiquete.

De acuerdo con lo estipulado en el literal (d) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, el cual manifiesta que la aerolínea debe informar:

“(d) El valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.” (Subraya por fuera del texto).

Esta norma se encuentra enfocada en que el usuario conozca cada uno de los valores por los que va a pagar, para que así tenga claro, por ejemplo, en el caso de solicitar un reembolso, los conceptos que no son reembolsables y su cantidad exacta.

Conforme con los resultados de las actuaciones preliminares, puntualmente del video relacionado en la diligencia de inspección desarrollada el 13 de febrero de 2023, se evidencia que, presuntamente Ez Air B V. no facilitó en el proceso de compra en su página web <https://www.flyezair.com/> información sobre la discriminación del valor del tiquete.

- Nótese en la siguiente imagen que la información entregada que la aerolínea se limita a dar el precio total a pagar y presuntamente no discrimina cualquier valor adicional como tasa aeroportuaria, IVA, impuesto de salida o cualquier sobrecosto autorizado.

Imagen N° 1

Resumen:	
Total de vuelos:	\$860.31
Artículos adicionales:	\$0.00
Total de productos:	\$40.00
Cantidad sobresaliente	
	\$900.31

Canasta vacía

Captura de pantalla del minuto 13:36 del video de inspección grabado el 13/02/2023 en la página web de la aerolínea Ez Air B V., donde se observa que no se discrimina el valor a pagar.

Imagen N° 2

Payment		
Total Payable: \$860.31		
Mastercard Verified by SecureCode VISA Powered by CX PAY		
Payment Details		
CX Pay Surcharge of 5.00	Card number (no spaces)	Expiry date

Captura de pantalla del minuto 14:06 del video de inspección grabado el 13/02/2023 en la página web de la aerolínea Ez Air B V., donde se observa que no se discrimina el valor a pagar.

Como se puede observar, el literal (d) del numeral 3.10.1.1. del RAC, es claro al establecer que al momento de informar el valor del tiquete se deben desagregar las sumas adicionales, de esta manera el usuario puede tener claro cuáles son los valores que está pagando por conceptos como tasa aeroportuaria, impuestos, entre otros. Al verificar el video de la última inspección realizada por esta Dirección el día 13 de febrero de 2023, la aerolínea presuntamente se limita a informar los valores totales del vuelo, de los productos adicionales y del total a pagar (Ver imagen N° 1), situación que presuntamente va en contra de la norma en mención. Por lo anterior, corresponde determinar en esta

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.

investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

CARGO SEGUNDO: Presunto incumplimiento del literal (e) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con la obligación de informar los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.

De acuerdo con lo estipulado en el literal (e) del numeral 3.10.1.1. del RAC, el cual manifiesta que se debe informar:

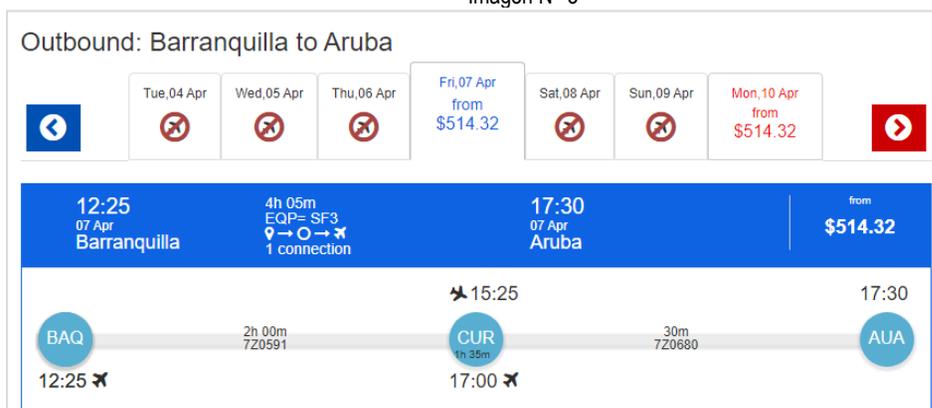
“(e) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.”

Conforme a lo establecido en la norma, es importante informar a los usuarios sobre los aeropuertos y terminales aéreos tanto de origen como de destino, debido a que en la ciudad de destino puede que existan dos o más aeropuertos, conocer el nombre de estos, facilita al usuario tomar una decisión sobre cual se acomoda más a sus necesidades.

Por lo revisado en las actuaciones preliminares, puntualmente del video relacionado en la diligencia de inspección desarrollada el 13 de febrero de 2023, se evidencia que, Ez Air B V. presuntamente no informó en el proceso de compra en su página web <https://www.flyezair.com/> sobre los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.

- A continuación, se puede observar que la aerolínea presuntamente no brinda información sobre los aeropuertos de origen y destino del vuelo ofrecido.

Imagen N° 3



Captura de pantalla del minuto 11:54 del video de inspección grabado el 13/02/2023 en la página web de la aerolínea Ez Air B V., donde se observa que no se informan los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.

En conclusión, el literal (e) del numeral 3.10.1.1. del RAC, establece que se deben informar los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido. Cuando esta Dirección realizó la inspección el día 13 de febrero de 2023, evidenció que Ez Air B V. informa las siglas de las ciudades de origen, destino y conexión, sin embargo, presuntamente no especifica el nombre concreto de los aeropuertos (Ver imagen N°3), razón por la cual, esta situación presuntamente genera el incumplimiento de la obligación legal. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

CARGO TERCERO: Presunto incumplimiento del literal (g) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con la obligación de informar las condiciones de peso y dimensiones del equipaje.

De acuerdo con lo estipulado en el literal (g) del numeral 3.10.1.1. del RAC, el cual manifiesta que se debe informar:

“(g) Las (...) limitaciones de equipaje (...)”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.

La norma establece que se debe informar al usuario los límites del equipaje, ya que es el prestador del servicio el que conoce las condiciones de dimensiones y de peso permitidas. No se puede dejar de lado el hecho de que si se informa de manera oportuna y clara, los usuarios incurrirían en menos confusiones al momento de llevar su equipaje.

Con lo evidenciado en las actuaciones preliminares, puntualmente del video relacionado en la diligencia de inspección desarrollada el 13 de febrero de 2023, se evidencia que, Ez Air B.V. presuntamente no informó en el proceso de compra en su página web <https://www.flyezair.com/> sobre las limitaciones del equipaje, es de precisar que, si bien el legislador no define el significado de la expresión “límites del equipaje”, la misma está relacionada con las dimensiones y peso del equipaje que se le permite a cada pasajero durante el vuelo contratado.

- En la imagen se observa que a pesar de que se le informa al usuario que su tarifa incluye un equipaje de 23 kilos, presuntamente no se encuentran las dimensiones que debe cumplir para ser aceptado, pero se debe tener en cuenta que el tamaño también es un límite, pues, de lo contrario, se puede entender que el usuario tiene la posibilidad de llevar un equipaje de cualquier medida con tal de que cumpla con el peso especificado.

Imagen N° 4

Fare Type	Availability
Economías de Premium \$514.32	Disponibles
Economía Agotado	sin asientos
Promoción Agotado Económica	sin asientos
K ESPECIAL Agotado	sin asientos
Economía Agotado restringida	sin asientos
Viajero Agotado frecuente	sin asientos

Captura de pantalla del minuto 11:57 del video de inspección grabado el 13/02/2023 en la página web de la aerolínea Ez Air B.V., donde se observa que no se informan las dimensiones del equipaje.

Así las cosas, la norma es clara al establecer en el literal (g) del numeral 3.10.1.1. del RAC, que se debe informar al usuario sobre las limitaciones de su equipaje, con el fin de que este tenga claro el peso y sus dimensiones y no los exceda. Al momento de realizar la inspección del día 13 de febrero de 2023, esta Dirección noto que presuntamente la aerolínea informa en sus tarifas que el usuario tiene “franquicia de Equipaje 23 kilos” (Ver imagen N° 4), sin más información sobre sus dimensiones, circunstancia que presuntamente va en contra de lo establecido en el RAC. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

CARGO CUARTO: Presunto incumplimiento del literal (f) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con la obligación de informar el tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.

De acuerdo con lo estipulado en el literal (f) del numeral 3.10.1.1. del RAC, el cual especifica que se debe informar sobre:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.

“(f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.”

Dicha norma permite que el usuario al momento de comprar un vuelo conozca las dimensiones del avión que va a abordar, para así analizar diferentes características como por ejemplo el confort de la aeronave, de esa manera determinar si desea o no adquirir ese servicio.

Con lo evidenciado en las actuaciones preliminares, puntualmente del video relacionado en la diligencia de inspección desarrollada el 13 de febrero de 2023, se evidencia que, presuntamente Ez Air B.V. no informó en el proceso de compra de su página web <https://www.flyezair.com/> sobre el tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.

- En la captura de pantalla se observa que presuntamente no se incluye durante el proceso de compra, el tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.

Imagen N° 5

Outbound: Barranquilla to Aruba

12:25 07 Apr Barranquilla → 4h 05m EQP= SF3 → 17:30 07 Apr Aruba from \$514.32

12:25 07 Apr Barranquilla → 2h 00m 720991 → 15:25 07 Apr Curaçao → 30m 720880 → 17:30 07 Apr Aruba

Premium Economy	Economy	Economy Promo	K-SPECIAL	Economy restricted	Frequent flyer
from \$514.32	Sold out	Sold out	Sold out	Sold out	Sold out
20 \$ change fee	Change Fee USD 25	Change Fee USD 100		Change Fee USD 50	
Refundable USD 50	Non Refundable	Baggage Allowance 23 Kilos		Baggage Allowance 23 Kilos	
Baggage Allowance 23 Kilos	Not Changeable After Departure	Not Refundable		Not Refundable	
Available	No seats	No seats	No seats	No seats	No seats

Captura de pantalla del minuto 11:54 del video de inspección grabado el 13/02/2023 en la página web de la aerolínea Ez Air B.V., donde se observa que no se informa el tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.

En la inspección realizada por esta dirección el día 13 de febrero, se logra apreciar que presuntamente no hay información sobre el tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo (Ver imagen N°5), situación que presuntamente iría en contravía de lo establecido en el literal (f) del numeral 3.10.1.1. del RAC, que establece la obligación de brindar dicha información. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

CARGO QUINTO: Presunto incumplimiento del párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, relacionado con la obligación de establecer un enlace a la página de la autoridad de protección al consumidor.

El párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, estipula:

“El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.”

La norma en mención, pretende que el usuario cuente con la información sobre la autoridad ante la cual puede acudir si la aerolínea no le brinda una solución ante un caso puntual, ahora, se debe tener en cuenta que de conformidad la Ley 1955 trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de transporte aéreo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.

Observando el resultado de las actuaciones preliminares, puntualmente del video relacionado en la diligencia de inspección desarrollada el 13 de febrero de 2023, se evidencia que, Ez Air B V. presuntamente no suministró en el proceso de compra en su página web <https://www.flyezair.com/> un enlace a la página de la autoridad de protección al consumidor.

Así las cosas y de conformidad con lo establecido en el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, el cual indica que el proveedor debe contar en el medio de comercio electrónico con un enlace que permita al usuario ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor en Colombia. De la inspección realizada el día 13 de febrero a la página web <https://www.flyezair.com/>, se logró establecer que, presuntamente Ez Air B V. no cuenta con un enlace a la página de la autoridad de protección al consumidor en Colombia. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

CARGO SEXTO: Presunto incumplimiento del párrafo del artículo 8 de la Resolución 1582 de 2012, relacionado con la obligación de disponer de un mecanismo para el posterior seguimiento a una PQR.

Con lo dispuesto en el párrafo del artículo 8 de la Resolución 1582 de 2012, quienes usen medios electrónicos para ofrecer servicios de transporte aéreo, deben:

“Disponer en el mismo medio en que realiza la compra, de mecanismos para que el usuario pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento” (Subraya por fuera del texto).

A través de dicha norma, se evidencia que se debe facilitar al usuario la manera de interponer sus PQR y de realizar un seguimiento a las mismas, sin necesidad de acudir a otro medio.

De los resultados de las actuaciones preliminares, puntualmente del video relacionado en la diligencia de inspección desarrollada el 13 de febrero de 2023, se evidencia que, presuntamente Ez Air B V. no suministró en el proceso de compra en su página web <https://www.flyezair.com/> un mecanismo para el posterior seguimiento a una PQR.

- En la captura de pantalla, se logra observar que la aerolínea habla de un sistema de seguimiento de PQR cuando estas sean informadas por las autoridades colombianas, pero la norma hace referencia al seguimiento de estas cuando es el usuario quien radica una reclamación ante la aerolínea.

Imagen N° 7

Sistema de seguimiento de PQR

Tan pronto como las autoridades colombianas notifiquen a EZAir sobre un PQR. EZAIR dará seguimiento a través de correo electrónico con la autoridad respectiva. 

Captura de pantalla del minuto 02:32 del video de inspección grabado el 13/02/2023 en la página web de la aerolínea Ez Air B V., donde se observa que no cuenta con un mecanismo para el posterior seguimiento a una PQR.

Así las cosas, es posible determinar que el artículo 8 de la Resolución 1582 de 2012 es claro al indicar que las aerolíneas que cuenten con una página web para ofrecer sus servicios, deben tener un mecanismo para que el usuario pueda realizar un seguimiento a sus PQR. De la inspección realizada por esta Dirección el día 13 de febrero de 2023, se logró establecer que Ez Air B V. presuntamente va en contravía de lo mencionado, ya que se observó que una persona no cuenta con el medio idóneo para dar seguimiento o consultar el estado de una PQR. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.

CARGO SÉPTIMO: Presunto incumplimiento a lo previsto en el literal (c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, el cual hace referencia al deber de suministrar a la autoridad competente la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.

El Estatuto Nacional de Transporte en el literal (c) de su artículo 46, prevé una sanción para aquellos sujetos que omitan suministrar la información legalmente solicitada por parte de la autoridad, así:

“Artículo 46. Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2.000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (...)

c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante; (...)²⁵ (Subraya fuera del texto)

De la norma se puede establecer que la Superintendencia de Transporte puede entablar sanciones en contra de los vigilados que no den respuesta a los requerimientos que se le realicen, siempre que la información solicitada no se encuentre en los archivos de la entidad.

Así las cosas y de los hechos desarrollados en los numerales 2.1. y 2.2. de la presente Resolución, esta autoridad dilucida:

- (i) que esta Superintendencia en el marco de sus facultades de inspección formuló requerimiento a la sociedad investigada,
- (ii) que se comunicó a través del correo electrónico de notificación judicial relacionado en el certificado de existencia y representación de la aerolínea²⁶
- (iii) que la vigilada no atendió dicha solicitud dentro de los términos y según las previsiones que allí se señalaron,
- (iv) que por parte de la superintendencia se realizó una reiteración de la solicitud,
- (v) que la misma se notificó al mismo correo electrónico de notificación judicial relacionado en el certificado de existencia y representación de la aerolínea
- (vi) que la aerolínea tampoco atendió dicha solicitud dentro de los términos y según las previsiones que allí se señalaron y,
- (vii) que como consecuencia de la conducta desplegada por la investigada, se infiere una presunta renuencia por parte de Ez Air B.V. a allegar la información solicitada por la autoridad.

Es así como, atendiendo las indicaciones fácticas y normativas del presente acto administrativo, Ez Air B.V. presuntamente no dio respuestas a la solicitud de plan de acción y a su reiteración relacionadas en los numerales 2.1. y 2.2. de esta Resolución, incurriendo presuntamente en la conducta descrita el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal (e) del parágrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

V. SANCIÓN

4.1. De encontrarse responsable a la aerolínea **Ez Air B.V.** frente a los **cargos primero, segundo, tercero, cuarto, quinto y sexto**, se procederá a la aplicación para imponer la sanción de que trata el literal b) de la sección 13.570 de los RAC, que establece:

“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,

²⁵ Congreso de Colombia. Ley 336 de 1996. Artículo 46 [Título IX Sanciones y procedimientos] DO: 42948. 28.

²⁶ repbaq@flyezair.com

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.

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.” (Negrilla fuera del texto)

4.2. Si una vez surtido el Procedimiento Administrativo Sancionatorio, esta Dirección encuentra responsable a **Ez Air B.V.** frente al **cargo séptimo**, de acuerdo con lo establecido en el literal (e) del párrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, esta autoridad procederá a imponer sanción tipo multa, por valor de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes –en adelante SMMLV–, a la luz de:

“Artículo 46. Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2.000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (...)

c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante; (...)

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

e) Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales vigentes. 110”

VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

5.1. De resultar procedente la sanción expuesta precedentemente para los **cargos primero, segundo, tercio, cuarto, quinto y sexto**, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación, agravación o concurso de conformidad con los criterios de graduación contemplados en la sección 13.300 de los RAC, que establece:

“13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

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

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

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

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

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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.

(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).

5.2. De resultar procedente la sanción expuesta para el **cargo séptimo**, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, de conformidad con los criterios de graduación establecidos en el artículo 50 del CPACA, que dispone:

"ARTICULO 50. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

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

VII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a **Ez Air B.V.**, 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 **2023910260100008-E**.

Finalmente, se aclara que **Ez Air B.V.** podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o accediendo directamente a través del siguiente enlace:

https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindelInvestigaciones/Ek8Nj4d1yFxFxJIVTnPdd_VbABnEqNoLhQLBD187SfgMdlQ?e=eqTOX0

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.

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,

VIII. RESUELVE

Artículo Primero: Iniciar investigación administrativa y formular pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.²⁷, por la presunta vulneración de las disposiciones de:

Los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, así:

CARGO PRIMERO: Presunto incumplimiento del literal (d) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con la obligación de discriminar el valor del tiquete.

CARGO SEGUNDO: Presunto incumplimiento del literal (e) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con la obligación de informar los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido.

CARGO TERCERO: Presunto incumplimiento del literal (g) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con la obligación de informar las condiciones de peso y dimensiones del equipaje.

CARGO CUARTO: Presunto incumplimiento del literal (f) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con la obligación de informar el tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.

CARGO QUINTO: Presunto incumplimiento del párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, relacionado con la obligación de establecer un enlace a la página de la autoridad de protección al consumidor.

CARGO SEXTO: Presunto incumplimiento del párrafo del artículo 8 de la Resolución 1582 de 2012, relacionado con la obligación de disponer de un mecanismo para el posterior seguimiento a una PQR.

La Ley 336 de 1996 Artículo 46, con lo estipulado en la parte motiva del presente acto administrativo, así:

CARGO SÉPTIMO: Presunto incumplimiento a lo previsto en el literal (c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, el cual hace referencia al deber de suministrar a la autoridad competente la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.

Artículo Segundo: Conceder a Ez Air B.V 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 **2023910260100008-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 **Ez Air B.V.**

²⁷ Sociedad extranjera con domicilio en Curazao y con sucursal constituida en Colombia, está última con número de identificación tributaria 901346819 - 9

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Ez Air B.V.

Artículo Cuarto: Informar a **Ez Air B.V.**, que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o accediendo directamente a través del siguiente enlace:

https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/DireccindelInvestigaciones/Ek8Nj4d1yFxJIVTnPdd_VbABnEqnoLhQLBD187SfgMdlQ?e=eqTOX0

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

Artículo Quinto: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

Artículo Sexto: Una vez se haya surtido la notificación a la investigada, **PUBLICAR** el contenido de la presente resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 de la Ley 1437 de 2011

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

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

579 DE 24/02/2023

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



Firmado digitalmente
por HERRERA SANCHEZ
ALEX EDUARDO
Fecha: 2023.02.27
10:16:11 -05'00'

ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ

Notificar:

Ez Air B.V

NIT 901346819 – 9

Oscar Mauricio Campos Lego

Mandatario o quien haga sus veces.

Calle 10 B No. 36 32 OF 402 Medellín, Antioquia

ezaircol@flyezair.com

repbaq@flyezair.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal.

Proyectó: C.E.P.M.

Revisó: J.E.V.R.

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E97062065-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Transporte (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: repbaq@flyezair.com

Fecha y hora de envío: 27 de Febrero de 2023 (11:35 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 27 de Febrero de 2023 (11:35 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20235330005795 de 24-02-2023 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)
Representante Legal

Ez Air B.V - Oscar Mauricio Campos Lego Mandatario o quien haga sus veces

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

En el (los) documento(s) anexo(s) se remite copia Íntegra de la(s) resolución(nes) indicada(s) en el asunto del presente mensaje de datos y se le informa los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, los cuales, se relacionan a continuación:

Contra la presente resolución no procede recurso alguno.

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

dispuesto en el régimen de protección de datos personales.

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

NOTA: Para visualizar expediente por favor haga click en el siguiente enlace:

https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/DireccindelInvestigaciones/Ek8Nj4d1yFxJIVTnPdd_VbABnEgnoLihQLBD187SfgMdlQ?e=oBRuxd

Atentamente,

CAROLINA BARRADA CRISTANCHO
Coordinadora Grupo De Notificaciones

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-579 (1) (1).pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-application-1.1 RUES EZ- AIR B.V.pdf	Ver archivo adjunto.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 27 de Febrero de 2023

Anexo de documentos del envío

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E97062067-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Transporte (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: ezaircol@flyezair.com

Fecha y hora de envío: 27 de Febrero de 2023 (11:35 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 27 de Febrero de 2023 (11:35 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20235330005795 de 24-02-2023 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)
Representante Legal

Ez Air B.V - Oscar Mauricio Campos Lego Mandatario o quien haga sus veces

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

En el (los) documento(s) anexo(s) se remite copia Íntegra de la(s) resolución(nes) indicada(s) en el asunto del presente mensaje de datos y se le informa los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, los cuales, se relacionan a continuación:

Contra la presente resolución no procede recurso alguno.

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

dispuesto en el régimen de protección de datos personales.

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

NOTA: Para visualizar expediente por favor haga click en el siguiente enlace:

https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/DireccindelInvestigaciones/Ek8Nj4d1yFxJIVTnPdd_VbABnEgnoLihQLBD187SfgMdlQ?e=oBRuxd

Atentamente,

CAROLINA BARRADA CRISTANCHO
Coordinadora Grupo De Notificaciones

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-579 (1) (1).pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-application-1.1 RUES EZ- AIR B.V.pdf	Ver archivo adjunto.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 27 de Febrero de 2023

Anexo de documentos del envío

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E97092581-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E97062067-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Transporte (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co

Destino: ezaircol@flyezair.com

Asunto: Notificación Resolución 20235330005795 de 24-02-2023 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 27 de Febrero de 2023 (11:35 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 27 de Febrero de 2023 (11:35 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 27 de Febrero de 2023 (14:37 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.29.39

User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/100.0.4896.127 Safari/537.36



Digitally signed by LLEIDA
SAS
Date: 2023.02.27 20:46:09
CET
Reason: Sellado de
Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E97092582-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E97062065-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Transporte (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co

Destino: repbaq@flyezair.com

Asunto: Notificación Resolución 20235330005795 de 24-02-2023 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 27 de Febrero de 2023 (11:35 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 27 de Febrero de 2023 (11:35 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 27 de Febrero de 2023 (14:37 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.25.1

User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/104.0.0.0 Safari/537.36



Digitally signed by LLEIDA
SAS
Date: 2023.02.27 20:46:12
CET
Reason: Sellado de
Lleida.net
Location: Colombia