Bogotá, 29-05-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.:
20255350316921
Fecha: 29-05-2025

Señora
Lucia Villafrade
ivillafr@yahoo.com

Asunto: Respuesta radicado No. 20245340726862 del 22/03/2024

Respetada Señora Lucia:

Hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual manifiesta lo siguiente: *"Desde el 27 de diciembre he estado regularmente (prácticamente cada semana) contando tanto la oficina Air France como llamando a Fliying Blue porque realizo 2 viajes por año ida y vuelta Bogotá-Paris y Paris-Bogotá, en esta ocasión he pasado las duras y las maduras para poder utilizar las millas acumuladas, desde entonces, inicialmente Air France me explico que tenía que pedir código por teléfono e inmediatamente valerlos a llamar para dárselo, me sucedió luego, cuando logre que me enviaran el famoso código a mi teléfono (Alcatel que puedo recargar con minutos durante 5 días para llamar aquí o al extranjero y con internet) le rogué que me enviara por SMS lo que hice pero cuando quise volver a enviárselo intervino otra persona mujer que llamo ella misma Fliying Blue y parecían entenderse muy bien con el que le respondió, desgraciadamente este señor me anuncio que ya no necesitaba el código, que ahora todas las reservaciones debían hacerse por internet directamente por el sitio de Air France y sin código, volví entonces a ensayar este sistema pero es incompatible con las millas que yo quiero recuperar a Fliying Blue."* (sic).

En primer lugar, nos permitimos informarle que debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos su solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos emitir respuesta a su requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

En atención a su solicitud y de conformidad con la información suministrada por la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia de Trasporte, por tratarse de un asunto con

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

ocasión del programa de fidelización Flying Blue de Air France, esta situación limita la competencia de esta Entidad al no ejecutarse un contrato de transporte, y en el mismo sentido, porque la solicitud va dirigida a una empresa que no es vigilada por esta Entidad.

De este modo, damos respuesta a su solicitud.

Atentamente,

Sandra Liliana Ucros Velasquez
Coordinador Relacionamiento Con El Ciudadano

Proyectó: Clara Gallo
Revisó: Sandra Liliana Ucrós Velásquez
C:\Users\Lenovo\Documents\SUPERTRANSPORTE\2025\Respuesta radicado No. 20245340726862.docx

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615