

SuperTransporte abre investigación y formula pliego de cargos en contra de Viva por presuntamente no garantizar la prestación del servicio de transporte

- *La medida se toma luego de que la aerolínea Fast Colombia-Viva, suspendiera súbitamente sus operaciones el 27 de febrero de 2023 a partir de las 11:00 pm, impidiendo que los usuarios que ya contaban con una reserva emitida y confirmada pudieran transportarse a sus destinos.*
- *Por lo anterior, la Superintendencia de Transporte encontró méritos para abrir investigación administrativa y formulación de cargos, sustentada entre otras cosas, en que la aerolínea en mención no acompañó dicha suspensión con el suministro de información completa, veraz, oportuna y precisa a cada uno de los usuarios, según lo ordenado por el Estatuto del Consumidor y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.*
- *Además, se impuso medida administrativa a la aerolínea Fast Colombia (Viva), ordenando el desarrollo de un Plan de Atención a Usuarios frente a la situación presentada y remitir periódicamente a la Entidad un informe sobre las PQRD radicadas. Así mismo, la emisión de un comunicado oficial en donde consten los canales de atención y que se implementen las medidas compensatorias y en materia de reembolso que haya lugar.*

Bogotá 1 de marzo de 2023 (@Supertransporte). Mediante la Resolución nro. 637 del 1 de marzo de 2023, la Superintendencia de Transporte encontró mérito para abrir investigación administrativa y formular cargos en contra de la aerolínea Fast Colombia-Viva, por el presunto incumplimiento del literal a. del numeral 1 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993, debido a la suspensión súbita de sus operaciones a partir de las 11:00 pm del 27 de febrero de 2023, afectando a los usuarios que ya contaban con reservas emitidas y confirmadas.

Sumado a esto, la Entidad impuso medida administrativa ordenando a dicha aerolínea que desarrolle un Plan de Atención a Usuarios con el

Teléfono de atención:

(+ 57) 601 3526700 Sede Administrativa

Línea gratuita:

018000 915 615

www.supertransporte.gov.co

propósito de enfrentar la situación presentada con esta decisión. Además, se ordena la remisión periódica de las PQRD que se radiquen por parte de los usuarios, la emisión de un comunicado oficial en donde consten los canales de atención y, que se implementen las medidas compensatorias y en materia de reembolsos a que haya lugar.

Según la Superintendente de Transporte, Ayda Lucy Ospina Arias, *“la Entidad ejerce sus funciones de inspección, vigilancia y control de manera rigurosa en materia de transporte aéreo, por eso, el cumplimiento de lo dispuesto en las normas es primordial y en este caso en particular, fueron alrededor de 466.604 usuarios que tenían reservas confirmadas al 27 de febrero, fecha de la suspensión de las operaciones de Viva. Adicionalmente, la SuperTransporte pudo verificar mediante la página web de la aerolínea, que se continuaban vendiendo tiquetes, y que para la misma fecha, ya se habían vendido 5.750 reservas. Por esto, la Entidad velará por los derechos de los usuarios y por el correcto funcionamiento del sector aéreo en nuestro país”*.

Investigación administrativa

El acto administrativo, adoptado por la Superintendencia de Transporte se sustenta en el presunto perjuicio causado a los usuarios del transporte aéreo al no poder movilizarse a sus destinos, habiendo ya adquirido sus tiquetes y realizado la confirmación de sus reservas.

Además, la aerolínea manifestó por medio de sus canales, que los usuarios no serían informados de manera individual sobre la decisión de suspensión de las operaciones, tampoco compensados ni se cumpliría con el contrato de transporte, argumentando una imposibilidad material de la aerolínea.

Gracias a la información recopilada por el personal de la Superintendencia de Transporte que hace presencia en los aeropuertos del país, se pudo evidenciar que más de 80 vuelos no fueron operados el 28 de febrero de 2023.

Teléfono de atención:

(+ 57) 601 3526700 Sede Administrativa

Línea gratuita:

018000 915 615

www.supertransporte.gov.co

Medida administrativa

Además de la apertura de investigación administrativa mediante la formulación de cargos, la Superintendencia de Transporte, mediante la Delegatura para la Protección de Usuarios, impuso una medida administrativa con el propósito de enfrentar la situación, ordenando:

1. Presentar un documento que contenga el Plan de Atención a Usuarios que implementará, de acuerdo con los siguientes requerimientos:
 - Acciones que implementará para garantizar la recepción y atención oportuna de las PQRD por parte de los usuarios.
 - Canales y horarios de recepción de PQRD.
 - Procedimientos y mecanismos que garanticen la recepción y atención oportuna de PQRD.
 - Mecanismos para garantizar la asignación de turnos de PQRD.
2. Publicar comunicado oficial que indique de manera precisa, veraz y oportuna el Plan de Atención a usuarios, escribiendo claramente los números telefónicos de atención, correos y demás canales dispuestos para tal fin.
3. Allegar periódicamente a la SuperTransporte una relación de PQRD con datos del usuario que radica la queja, canales, motivos y, la respuesta remitida.
4. Implementar las medidas compensatorias en materia de reembolsos que haya lugar.
- 5.

Recursos

Contra la decisión no proceden recursos

Sanciones

De llegar a encontrarse responsable de los cargos que se le imputan por parte de la Superintendencia de Transporte, la aerolínea Fast Colombia - Viva podría ser multada entre 1 y 2.000 smlmv, según lo establece el Reglamento Aeronáutico de Colombia.

Teléfono de atención:

(+ 57) 601 3526700 Sede Administrativa

Línea gratuita:

018000 915 615

www.supertransporte.gov.co

De otro lado, el incumplimiento de la medida administrativa dará lugar a la imposición de multas sucesivas de hasta 500 smlmv, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90 de Ley 1437 de 2011.

Canales de Atención

La Superintendencia de Transporte es una Entidad cercana a los ciudadanos y por eso, cuenta con distintos canales de atención para recibir peticiones, quejas y reclamos y atender las solicitudes de los empresarios y usuarios del sector, a través del correo vur@supertransporte.gov.co, la línea gratuita 018000915615, un chat virtual disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en la página web www.supertransporte.gov.co, #767 opción 3 y, Usuario Avisa a través de la línea de WhatsApp 3185946666. Así mismo, de manera presencial en la Diagonal 25g No 95ª-85 Piso 1 Centro Empresarial Buró 25.



Teléfono de atención:

(+ 57) 601 3526700 Sede Administrativa

Línea gratuita:

018000 915 615

www.supertransporte.gov.co