

Bogotá, 31-05-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100347041**

Fecha: 31-05-2022

Señora

**Bertha Lucy López Gómez**

monita352002@yahoo.com

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20225340093342.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la empresa **Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A.**, le informamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte realizó requerimiento de información con radicado No. 20229100141741. La empresa dio respuesta mediante radicado No. 20225340531872.

A partir del análisis fáctico y de la información aportada, en las condiciones informadas no se evidenció que de los hechos narrados en su queja se infringieran las normas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, principalmente con relación al derecho a recibir un servicio en condiciones de calidad conforme al numeral 1.1 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que en la respuesta al requerimiento, la empresa vigilada indicó que, generó el reembolso a favor a través de bono en concordancia con lo establecido en el artículo 17 del decreto 482 de 2020.

Por lo que esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Katherine Sofía Montero Pacheco