

Bogotá, 31-05-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100349011**

Fecha: 31-05-2022

Señor(a)

Martha Janeth Castañeda Herreño

marthajanedo9@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20215341774532.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos por usted narrados en la PQRD identificada con el consecutivo del asunto y los resultados de las indagaciones preliminares adelantadas por esta autoridad ante Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A. (en adelante, la aerolínea), esta Dirección, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia le requiere para que, si es su deseo continuar con el trámite de queja del asunto de la referencia, de manera detallada, informe sobre algunos aspectos complementarios. En caso de haber suministrado anteriormente la información solicitada en cualquiera de las siguientes preguntas, por favor omítala y continúe contestando el subsecuente numeral:

1. Por favor remita soportes de sus extractos bancarios donde se evidencie el descuento realizado por la aerolínea por el tiquete objeto de su petición. Lo anterior debido a que la aerolínea señaló: *"realizadas las validaciones pertinentes, hemos evidenciado que, el proceso de compra para el boleto mencionado anteriormente, no sobrepasa las validaciones de seguridad lo que conlleva a la suspensión del proceso de pago, esto con el fin de validar situaciones anormales en sus movimientos bancarios."* Lo anterior a fin de verificar lo alegado por usted en la PQRD.
2. Indique cuál fue el tipo de tarifa que usted adquirió. (por ejemplo, XS, S, M y L).
3. Informe la fecha en la cual compró los tiquetes ante la aerolínea o la agencia de viajes.
4. Informe a través de cuál medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, personalmente, portal web, telefónicamente, etc.).

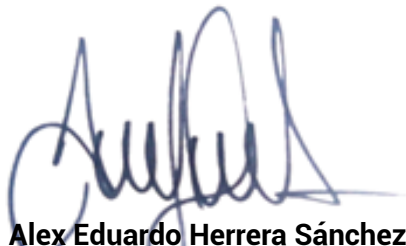
1

5. Informe cuál fue el medio de pago utilizado al momento de la compra. (por ejemplo, millas, tarjeta de crédito/debito, bono, etc.)
6. Identifique cuál era la fecha de vuelo programado para su viaje. En caso de que su haya adquiridos tiquetes para ida y vuelta indique: i) La fecha del vuelo de ida, ii) La fecha del vuelo de vuelta, iii) En caso de que haya llevado a cabo algún trayecto, identifique cuál fecha viajó y en cuál no pudo viajar, y iv) La fecha pendiente de vuelto por el cual solicita el reembolso.
7. Remita copia de todas solicitudes de reembolso elevadas ante la empresa y/o la agencia de viajes donde se evidencie la fecha y prueba de radicación.
8. Informe cuál fue el canal de atención al cliente utilizado para radicar su solicitud de reembolso. (por ejemplo, página web, email, call center, presencialmente, etc.)
9. Informe cuál fue el valor reembolsado por la aerolínea.
10. Indique cuál fue la forma de reembolso utilizado por la aerolínea para acceder a su solicitud. (por ejemplo, bono, voucher, efectivo, transferencia, tarjeta AUTP, etc.)
11. Informe la fecha en la cual le emitieron el bono, voucher y/o tarjeta UATP
12. Informe la fecha en la cual hizo uso efectivo del bono, voucher y/o tarjeta UATP emitido por la aerolínea o que se le realizó la transferencia o devolución en dinero.
13. Indique cuál fue el valor total pagado por los tiquetes; incluyendo todos los conceptos cobrados y pagados.
14. Remita copia de todos los documentos y/o soportes entregados a usted por la aerolínea antes, durante y después de la contratación del servicio de transporte.
15. Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información que no haya mencionado previamente, respecto a circunstancias de tiempo, modo y lugar, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.

Para atender este requerimiento y allegar la información y documentos requeridos, cuenta con un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, conforme a lo estipulado en el citado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad y eficacia su solicitud, puede allegar la información y documentos requeridos a la mayor brevedad sin perjuicio del término indicado anteriormente.

De conformidad con el párrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad el desistimiento y el archivo del expediente.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Andrea Gutierrez Simbaqueva