

Bogotá, 27-01-2022

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20229100042311  
\*20229100042311\*

Señor(a)

**Nelly Mosso Morales**

Correo: [nellymosso98@hotmail.com](mailto:nellymosso98@hotmail.com)

Asunto: Comunicación archivo queja con Radicado N.º 20195605649192 del 23 julio de 2019.

Respetado (a) señor (a):

Respecto a la queja presentada por usted, por medio de la cual pone en conocimiento de esta Superintendencia presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A – Avianca S.A y frente a la cual, le indicamos que de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. De acuerdo con el radicado en asunto, indica la usuaria que el vuelo AV9334 del 22 de julio de 2019 programado para las 20:45 horas se retrasó hasta las 21:10 horas y el personal de la aerolínea le indica que esto se debe a causa de la aeronave.

2. Mediante el radicado No. 20195605649192 del 09 de septiembre de 2019, esta Dirección realizó requerimiento de información sobre lo manifestado en su queja, a la Aerovías del Continente Americano S.A – Avianca S.A, la cual efectuó respuesta con radicado No. 20195605880392 del 09 de octubre de 2019, manifestando que el vuelo de la reserva de la pasajera presentó una demora de 25 minutos, debido a una restricción que tuvo el aeropuerto de Bogotá por afluencia de tráfico aéreo afectando las operaciones aéreas, siendo esta una causa ajena a la aerolínea, donde se debía obtener autorización de parte del aeropuerto para iniciar el proceso de abordaje.

3. Que de conformidad con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC 3<sup>1</sup>, las cancelaciones de vuelo o demoras, que obedecen a causas meteorológicas u otros factores externos ajenos a la aerolínea, libran al transportador de responsabilidad frente al pasajero en cuanto al deber de

---

<sup>1</sup> 3.10.2.13.2. *Compensaciones al pasajero*

*En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:*

(...)

información sobre cambios dentro de las 24 horas previas al vuelo, pago de compensaciones y u otras obligaciones que por causas diferentes si le fueren atribuibles.

4. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

*«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.» (Subrayado fuera del texto original).*

5. Que de conformidad con la indagación preliminar adelantada, se corroboró que para la fecha del vuelo de la pasajera si se presentaron novedades con el tráfico aéreo del aeropuerto el Dorado de la ciudad de Bogotá, lo que generó varios retrasos en la operación aérea del mismo entre los cuales se encontraba el vuelo de la usuaria.

Así las cosas y al evidenciar que la reserva K2QDRV fue ejecutada pese a dicho contratempo de carácter externo a la aerolínea; la suscrita Dirección se abstiene de adelantar cualquier acto o investigación administrativa de carácter sancionatorio en contra de Avianca, toda vez que no se observa que haya incurrido en conductas que representen vulneración a los derechos de los usuarios del transporte aéreo; en consecuencia, se procede con el archivo de la queja.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios 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: Deisy Arias

2