

Bogotá, 06-06-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100365331**

Fecha: 06-06-2022

Señor(a)

**Petronio Jose Pena Amell**

Correo: [pjpamell@yahoo.es](mailto:pjpamell@yahoo.es)

Asunto: Comunicación de archivo de las PQR con radicado N.º 20215341168092

Respetado señor(a):

En cuanto a su PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A.(en adelante Avianca), 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 en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

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

1. Que de acuerdo con las PQR, el usuario informó a esta Dirección *"Se me emite un bono el día 28 de diciembre de 2020, que puede ser usado durante todo el año 2021 A pesar de que me informan que "El código de tu bono Avianca es: 33L6UQ", y que puedo utilizarlo a través de la página [www.avianca.com](http://www.avianca.com), confirmo que esto no es cierto. Al llamar a la Línea de Atención del cliente, se me informa que el trámite tiene que ser por esa vía (telefónica) u otra que no sea la página) Realizo el trámite por teléfono, y me envían tentativamente la reserva "CODIGO DE RES.: 2FTNSX", pero se me indica que debe esperar confirmación en aproximadamente 8 horas. **Dicha confirmación nunca se dio.** Luego de varias llamadas a la atención el día lunes 12 de julio del 2021 a las 11:28 hora local, se me redefine la reserva y se me indica hacer un pago extra de 53270 pesos, pago que fue hecho mediante tarjeta de crédito Bancolombia, pero que a la fecha no se en que quedó. A la fecha, nunca se recibió confirmación alguna, lo cual no me permitió el viaje Bogotá-Corozal (Colombia) (15 de julio), Corozal (Colombia)- Bogotá; y además me impidió hacer efectivo el Bono que ya me habían confirmado (20 de diciembre 2020).*

*A pesar de reiteradas llamadas al 4013434 opciones 1/2/2 y otras más, las cuales las tengo debidamente registradas, incluyendo el nombre de la persona que me atendió, nunca se le dio solución a mi solicitud. Haciendo eco al debido proceso, nunca he sido notificado de lo que está sucediendo con todos los tramites adelantado para esta odisea relacionada con los bonos que he recibido desde Avianca, y que no he podido hacerlos efectivos.*

1

*Nuevamente intento hacer el mismo proceso para viajar el trayecto antes mencionado (Bogotá-Corozal (Colombia) (20 de julio), Corozal (Colombia)- Bogotá 27 de julio) y a pesar de que pagué 1770 pesos colombianos (Soporte que les anexo) y para otro bono distinto (Correo recibido por [pjpamell@yahoo.es](mailto:pjpamell@yahoo.es) el día jue., 22 abr. a las 12:11 con un bono de \$ 501.410 COP, tiquete 1342497451114), se me sigue dilatando el proceso. Ee decir me dilataron ya el primer bono y ahora me están dilatando este otro.*

*Solicito, con todo respeto, cumplan con su obligación de redención de Bono, se me confirme de forma efectiva la reserva (4S9VCD), expedida el jueves 15 de julio del 2021 a las 13:23 Hora local , y así no se incurra en violación de mis derechos tanto como persona, como ciudadano colombiano, de viajero, como ciudadano colombiano, de viajero, como el resto de derechos que apliquen". (sic)*

2. Que conforme lo anterior, a través de radicado 20219100605641, se realizó requerimiento de información a la sociedad vigilada, la cual dio respuesta mediante comunicación con radicado 20215341713972, indicando que se generó reacomodación automática para el día 20 de mayo de 2021, siendo rechazada por los titulares de los tiquetes.
3. Posterior a la radicación de la queja, la aerolínea manifestó que la reserva 2FTNSX fue cancelada y no se emitió teniendo en cuenta que se encontraba duplicada con la reserva No. 4C6HNO, respecto de la reserva No. 4S9VCD se efectuó un cobro teniendo en cuenta que el pasajero solicitó la corrección de nombre de menor, por un valor de ochenta y ocho mil pesos (\$88.000COP). De otra parte, frente a la reserva No. 4S9VCD se encontraba asociada a otra reserva a nombre del señor José Petronio Pena Amell la cual estaba duplicada con la reserva No. 3AF59H. Así mismo, la reserva No. 4S9VCD no tiene un boleto o tiquete emitido, teniendo en cuenta que se fue cancelada, puesto que estaba duplicada con la reserva No. 3AF59H, la cual fue utilizada satisfactoriamente por el pasajero. Finalmente agregó, que de conformidad con las afirmaciones realizadas por el señor Petronio José Pena Amell en el escrito de su queja, utilizó de manera satisfactoria la reserva No. 3AF59H relacionada con los vuelos AV4811 del día 20 de julio de 2021 con la ruta Bogotá – Corozal y AV4810 del día 27 de julio de 2021 con la ruta Corozal – Bogotá, dando así cumplimiento al contrato de transporte.
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***

2

***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.»*** (Negrita fuera del texto original).

Por lo anterior, y tomando en cuenta que se atendió por parte de la aerolínea el servicio de transporte adquirido por el usuario, conforme las alternativas ofrecidas, en este caso reprogramación del vuelo, que fue utilizado satisfactoriamente por el usuario, todo ello, debido a la cancelación del mismo, por motivos de la emergencia sanitaria Covid - 19, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

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: Ricardo Salgado.