

Bogotá, \*18-06-2022\*

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100398721**

Fecha: \*18-06-2022\*

Señor(a)

**Gladys Marina Pezzotti Lemus**

gladysma15@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20215341693052.

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 los siguientes aspectos complementarios:

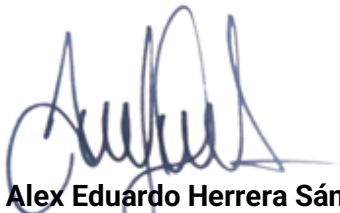
1. Indique de qué manera la aerolínea le informo que en caso de adquirir un tiquete de menor valor con la tarjeta UATP no tenía derecho al reembolso del saldo restante. En caso de contar con cualquier soporte de estas alegaciones, por favor alléguelo.
2. Remita copia de todas solicitudes de reembolso y comunicaciones elevadas ante la aerolínea donde se evidencie la fecha y prueba de radicación.
3. Informe cuál fue el canal de atención al cliente utilizado para radicar su solicitud de reembolso. (por ejemplo, página web, email, centro de atención telefónica, presencialmente, etc.)
4. Informe cuál fue el valor reembolsado por la aerolínea.
5. 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.
6. Durante el transcurso de las indagaciones preliminares la aerolínea a sostenido ante esta autoridad que *"el problema que tenían con las tarjetas se le dio solución por el área de servicio al cliente"*. Por ello, por favor pronúnciese sobre esta afirmación y comuníquese a esta Dirección si está de acuerdo con la solución brindada por la empresa.
7. 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