

Bogotá, 05-12-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100849791**

Fecha: 05-12-2022

Señor(a)

Jose Albenis Incapie Alvarez

incapiejosealbenis@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado nro. 20225341577202.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos por usted narrados en la PQRD identificada con el consecutivo del asunto y encontrándonos en la etapa de averiguaciones preliminares, esta Dirección, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia le requiere para que, por favor informe sobre algunos aspectos complementarios, remitiendo todos los soportes que estime pertinentes.

Si la información solicitada en la pregunta fue previamente suministrada por usted, por favor hacer caso omiso a esa pregunta.

Si no tiene la información solicitada en la pregunta, por favor hacer caso omiso a la pregunta.

1. Informe la fecha en la cual compró los tiquetes ante la empresa.
2. Informe a través de cuál medio compró los tiquetes (por ejemplo, personalmente, portal web, telefónicamente, etc.).
3. Informe cuál fue el medio de pago utilizado al momento de la compra (por ejemplo, millas, tarjeta de crédito/debito, bono, etc.), allegue los soportes de pago correspondientes.
4. Informe cual era el trayecto que cumplía la ruta.

5. Allegue los comprobantes del pago del tiquete comprado.
6. De existir, remita copia de las solicitudes elevadas ante la aerolínea y/o la agencia de viajes en relación con el objeto de su PQRD, donde se pueda apreciar la fecha y de ser posible número de radicación.
 7. Informe cuál fue el canal de atención al cliente utilizado para radicar su solicitud (por ejemplo, página web, email, call center, presencialmente, etc.)
 8. Indique cuál fue el valor total pagado por los tiquetes.
 9. Indique si adquirió servicios adicionales y de ser así, detalle cuáles y el valor total pagado por estos.
 10. Si desea ampliar y/o aclarar los hechos relatados en la PQRD identificada con el consecutivo en asunto, por favor hágalo.

Recuerde que:

Si la información solicitada en la pregunta fue previamente suministrada por usted, por favor hacer caso omiso a esa pregunta.

Si no tiene la información solicitada en la pregunta, por favor hacer caso omiso a la pregunta.

Para atender este requerimiento tiene el término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La no respuesta dentro del plazo anteriormente indicado dará lugar al desistimiento de su PQRD, conforme lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

Ahora bien, una vez se culmine la etapa de averiguaciones preliminares contaremos con los elementos necesarios para identificar si existe mérito para el inicio de una investigación administrativa en contra de la aerolínea y/o agencia de viajes objeto de la PQRD, la cual podrá concluir con sanciones, medidas administrativas o el archivo de la investigación.

Resaltamos que la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, y por esta razón no tiene competencia para pronunciarse respecto del reconocimiento de un derecho particular. Así, lo que nos corresponde es la defensa de la normatividad.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

Al contestar, favor citar en el asunto, el numero relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte.

Proyectó: María Paula Sanz Saldaña *M.P.S.*