

Bogotá, 21-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120856141

Fecha: 21-10-2024

Señor(a)

Alejandro Suárez

csuarez@museonacional.gov.co

Asunto: Comunicación archivo de la queja radicada con el No. 20225341527932.

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada con el radicado del asunto, en la que manifesté presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad **Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A. "Satena"**, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte público de pasajeros, 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:

Primero: Por los hechos denunciados en la queja referida en el asunto, le informamos que, la Superintendencia de Transporte, mediante radicado No. 20229100818811 requirió a la empresa Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A. "Satena" para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja.

Así las cosas, la empresa emitió respuesta mediante radicado No. 20225341855922, informando que, el motivo de la demora y posterior cancelación del vuelo 8887 en la en la ruta FLORENCIA – BOGOTÁ del día 30 de septiembre de 2022 programado para operar a las 19:35 horas, novedad

generada por mal tiempo en la terminal aérea de FLORENCIA, lo que conllevó a la suspensión y posterior cancelación del vuelo en mención.

Por consiguiente, a los Usuarios del vuelo 8887 del día 30 de septiembre de 2022 en la ruta Florencia – Bogotá, se les informó de manera verbal al momento de efectuar el check in, dicha condición demora y posterior cancelación por la condición meteorológica de mal tiempo presentada en la terminal aérea mencionada.

Segundo: Dado lo anterior, las situaciones que no son atribuibles al operador por no corresponder a su control, conforme lo prevé el RAC, en el numeral:

“3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora: (...) cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna...”

Por lo tanto, cuando el viaje no pueda iniciarse por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas, técnicas u operacionales que afecten su seguridad y que no son responsabilidad de la aerolínea, este tendrá la obligación de informar al usuario sobre la situación y el estado del vuelo.

Tercero: Por tal motivo, al señor ALEJANDRO SUÁREZ la aerolínea, le ofreció las siguientes alternativas:

- “1. Reprogramación del vuelo sin costo, de acuerdo con la disponibilidad de sillas.
2. Reembolso del valor del tiquete en la ruta afectada.”

En consecuencia, el Usuario optó por tomar la primera alternativa, por tal motivo el itinerario del señor Suárez fue reprogramado para el día 31 de octubre de 2022, vuelo 8887 programado para las 17:05 horas, el cual, fue abordado por este, sin más novedad.

Cuarto: Así las cosas, y de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, el cual, establece que:

“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).

Así las cosas, esta Dirección no encuentra merito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez

