

Bogotá, 26-11-2024

Al contestar citar en el asunto

20249120969441

Radicado No.:

20249120969441

Fecha: 26-11-2024

Señora:

Valentina Copete

valentinacopete24@gmail.co

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341537462.

Respetada Señora Valentina:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio de la cual puso en conocimiento de esta Entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la sociedad **AVIANCA**, le informamos que a partir del análisis fáctico y de la información aportada, no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros.

Procede este Despacho a darle a entender que su queja se encuentra dentro de una averiguación preliminar de la que resultaría un procedimiento sancionatorio en busca de salvaguardar el interés general, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, así:

“(...) 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 (...)”

Es así como para adelantar el procedimiento sancionatorio se requiere de un sustento probatorio que propende por el derecho al debido proceso de la empresa de transporte en su calidad de vigilado.

A partir del análisis fáctico y de la información aportada, no se logra corroborar las circunstancias de tiempo, modo y lugar que configuraran una infracción al régimen aeronáutico por lo que esta Dirección se abstiene de abrir investigación

Página | 1

o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de esta.

Para el caso particular, se corroboro que la tarifa adquirida por usted correspondía a talla XS la cual no permite cambios, no obstante, la aerolínea informo a esta Dirección que brindo a la pasajera la opción de exoneración solicitada por enfermedad, la cual fue aprobada otorgando 90 días para que la usuaria gestionara su cambio.

También fue informado que se realizó la reacomodación de itinerario en la ruta Pereira -Bogotá- Cartagena -Bogotá, vuelos que se encuentran utilizados y sin ninguna novedad. Por lo tanto, no se evidencia una trasgresión a los reglamentos aeronáuticos de Colombia por parte de la aerolínea en el caso que nos ocupa.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Maria Camila Hernández 