

Bogotá, 27-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120689991

Fecha: 27-08-2024

Señor:

Harrinson Astudillo Medina

Correo: harrinsonastudillo1988@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo de la queja con radicado No. 20225341636322.

Respetado Señor Astudillo:

Respecto a la queja presentada por el(la) usuario(a), por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia por presuntas inconformidades en la prestación de servicio con la aerolínea Aerorepública S.A. – COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN – COPA COLOMBIA S.A., Y/O WINGO, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de esta:

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

Primero: Usted manifiesta que:

Respetuosamente me dirijo a ustedes con el fin de formular derecho de petición, con fundamento en los siguientes: PRIMERO. Que el día 26 del mes octubre de del año 2022, ingrese a las 3 de la mañana al aeropuerto el Dorado en la ciudad de Bogotá, realizó el proceso de ingreso para hacer el check in en la aerolínea, posteriormente me dirijo a emigración, llegando a la sala de embarque me encuentro con las auxiliares de vuelo, las cuales me indican que ya no puedo ingresar debido a que el tiempo límite de abordaje había acabado, esto fue sucedió a que en el proceso de emigración no fue ágil, provocando que se terminará el tiempo en el cual podía abordar el avión. SEGUNDO. Al realizar el reclamo presencial ante las auxiliares de vuelo justo en el momento de recibir la denegación de abordaje, ellas me dicen "que no se podía hacer nada, era necesario realizar la compra nuevamente del vuelo" Me queje e informe acerca de lo sucedido y que debido al proceso de migración fue que no llegue a tiempo. Por último, hablé con la gerente de vuelo a la cual me dice "Los vuelos no se pueden reprogramar, yo no puedo hacer nada". TERCERO. OBJETO DE LA PETICIÓN Con base en los anteriores hechos, y teniendo en cuenta que de acuerdo con el derecho que me otorga la ley a recibir una información cierta, transparente, suficiente y oportuna,

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

GD-FR-004

V4 – 23-May-2023

solicito a WINGO por medio del derecho que me confiere la Constitución Nacional mediante le presente Derecho de Petición lo siguiente Solicito el reembolso o reprogramación de mi vuelo.

Segundo: Por los hechos anteriores, le informamos que, la Superintendencia de Transporte, mediante radicado No. 20239100034521 requirió a la aerolínea Aerorepública S.A. – COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN – COPA COLOMBIA S.A., Y/O WINGO, para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja.

Así las cosas, la empresa emitió respuesta mediante radicado No.20225341636322, informando que se validó que el día 25 de octubre de 2022 en el vuelo P5 7026 con ruta Bogotá - Punta Cana se presenta un adelanto de aproximadamente 30 minutos, sin embargo, al momento de generar la compra y 24 horas antes del vuelo al pasajero se le informa que debe estar de manera oportuna en aeropuerto ya que para vuelos internacionales es recomendable estar hasta tres (3) horas antes en sala de abordaje para realizar el debido registro sin embargo, este no se presentó a tiempo.

Tercero: Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 20111, que reza:

"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."

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

GD-FR-004

V4 – 23-May-2023

En consecuencia, de lo anterior se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector transporte y, de acuerdo con las averiguaciones preliminares no proceden iniciar investigación administrativa.

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 la documentación pertinente.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares

Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Mauricio Villota *mauricio villota*