

Bogotá, 22-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20259120168101

Fecha: 22-03-2025

Señor

Erik Acosta Blanco

eacostab@misena.edu.co

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20245341066352.

Respetado Señor Acosta;

Conforme a la queja presentada mediante el radicado del asunto, por medio de la cual se puso en conocimiento de este ente de Control presuntas irregularidades en la prestación de servicio por parte de la aerolínea Aerorepública S.A. – Compañía Colombiana de Aviación – Copa Colombia S.A., y/o Wingo (en adelante aerolínea), le indicamos que esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la mencionada, ordenando el ARCHIVO de la misma.

La determinación se adoptó teniendo en cuenta que del análisis correspondiente se evidenció que, los motivos que ocasionaron las novedades en la programación del vuelo objeto de inconformidad, obedecieron a circunstancias imprevisible y relacionadas con una falla técnica presentada en la aeronave dispuesta para efectuar el vuelo, hecho que no permitió notificar con antelación a los pasajeros.

Ahora bien, frente a lo anterior resulta oportuno tener en cuenta lo estipulado en el numeral 3.10.1.6. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC-, que señala como obligación del prestador de servicio lo siguiente:

"3.10.1.6. Información sobre cambios

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas

técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados."

Subraya y negrilla fuera de texto.

Ahora bien, se encontró que la prestadora del servicio actuó conforme a los estipulado en el numeral 3.10.2.13.2 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC-, brindando las compensaciones a lugar de acuerdo con las horas de demora presentadas y garantizó el derecho asegurándose de transportar a los pasajeros hasta su destino, por tanto, no resultaba procedente acceder a la solicitud efectuada.

Por lo cual, la suscrita Dirección se abstiene de adelantar cualquier acto administrativo sancionatorio en contra de la aerolínea, toda vez que no se evidencian conductas que vayan en contra de los derechos de los usuarios del transporte aéreo; en consecuencia, se ordena el archivo de la queja.

Es de aclarar que, si la intención de su queja es lograr la devolución de dinero, la indemnización por un daño o cualquier reconocimiento de un derecho en particular, le informamos que esta Superintendencia no cuenta con las funciones para ordenar a la empresa que cumpla con su reclamación particular, toda vez que dicha función se encuentra en cabeza de los jueces de la República o la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez 