

Bogotá, 14-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100084731**

Fecha: 14-02-2022

Señora

Ana María Cardona Díaz

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con el radicado No. 20195606056752

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con los radicados del asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A., le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, 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:

1. De acuerdo con la PQR, el usuario informó a esta Dirección dentro de otras cosas lo siguiente:

“TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA AERONÁUTICA CIVIL - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL POR LA SEÑORA ANA MARIA CARDONA DIAZ EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA AVIANCA Y SOLICITA QUE LA AEROLÍNEA SEA CONSCIENTE DEL DAÑO OCASIONADO - DE QUE POR UNA EMERGENCIA DE SALUD FAMILIAR TENGA QUE INCURRIR EN GASTOS EXTRAS DE MULTA INJUSTAMENTE...”

Conforme a la anterior queja interpuesta por el usuario a través del radicado No. 20195606056752, se realizó requerimiento de información a la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A., mediante radicado No. 20199100714541 del 18 de diciembre de 2019, la cual dio respuesta mediante el radicado No. 20215340019432 del 5 de enero de 2021, en los siguientes términos:

“

Conforme al su oficio de la referencia, mediante el cual se requiere información relativa a un posible incumplimiento de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia. Procedemos a pronunciarnos respecto a la queja presentada por la Sra. Ana Maria Cardona Diaz, por presuntas irregularidades, esta respuesta se desarrollará con base a las preguntas planteadas por la entidad así:

1. Indique los términos y condiciones de la tarifa adquirida por la Señora Ana Maria Cardona Diaz con código de reserva PPFRAS. Allegue los soportes que lo sustenten.

Revisando con el código de reservación indicado PPFRAS no es posible obtener información en el sistema.

```
>
rt PPFRAS
NO MATCH FOR RECORD LOCATOR
>
```

```
>
rpp/rlc-PPFRAS
PDR * READ MODE *
SALTA0122/49730M/SU
RPP/RLC-PPFRAS
RESTRICTED PDR FOUND
28DEC20/2135Z
```

Se confirma que el código de reservación correcto es el PPFRAS, el cual tenía el número de boleto 134- 2490930416 con fecha de emisión del 24 de julio de 2019 y con las condiciones siguientes: /C1 REFUND FEE APPLIES/ CHANGE FEE APPLIES AFARE DIFF/NON END /C2 NO/

Rembolsable con penalidad
Penalidad por cambios
Diferencia de tarifa por cambios
No endosable

Ticket Number		1342490930416		Search		Ticket in Conjunction		01		Print	
Issue By				Date of Issue		24-Jul-2019		File		072519AV.DAT	
Name of Passenger		CARDONA DIAZ/ANA MARIA		Origin/Destination		RT		Airline Data		Agent	
						PPFRAS				76982102	
Issue Data:		Sale Point		BOG		Issue Point		BOG		Issue Agent Id	
X/O	From	To	Carrier	Flight	Class	Booking Class	Flight Date	Status	Fare Basis	Not Valid Before	Not Valid After
O	BOG	JFK	AV	0020	O	O	04AUG	OK	OEA07TIS	30NOV	1PC
O	JFK	BOG	AV	0245	S	S	29SEP	OK	SZA21PIS	09AUG	1PC
Endorsements & Restrictions /C1 REFUND FEE APPLIES/ CHANGE FEE APPLIES AFARE DIFF/NON END /C2 NO/											
Fare		USD2		730.00		Fare Calculation		FCMI		0	
Equivalent Fare		COP0		2,327,300.00		FRCA01		BOG AV NYC Q105.00 353.00AV BOG Q105.00 167.00NUC730.00END ROE1.000000 X			
Tax Total		813,570.00		FRCA02		O89100DG12700XA22400XY18400YC59300US59300US17900AY14400XF JFK4.5					
PFC Total		0.00		FRCA03				Code		Description	
Total		3,140,870.00		FRCA04				FOP 1		CA CASH	
								FOP 2			
Tax Details				ISSUED IN		1		2		3	
Additional Data				EXCHANGE FOR		4		5		6	

- Informe de manera detallada cual fue la respuesta y las soluciones que le ofreció la aerolínea a la usuaria frente al error en la fecha del itinerario de regreso. Remita los soportes que le permitan corroborar lo indicado. Allegue las comunicaciones telefónicas que soporten lo anterior.

El único registro de reclamo directo que se tiene es el caso 190919063976

Caso Portal Web - Solicitud transaccional

Caso: 190919063976
 Identificación del Caso: ANA MARIA CARDONA DIAZ
 Cliente: Andres Felipe Montoya Orrego
 Propietario: Finalizado
 Razón para el Estado: Razón para el Estado

Gestión de Casos
 Completado en 21 horas

Resumen | Actividades del Caso | Relaciones de Caso | Clientes Relacionados | Bitácoras Asociadas | Administración | ...

Tipificación del Caso
 Momento*
 Antes del vuelo
 Actividad Momento*
 Preparar viaje
 Razón*
 Exoneración

Detalle del Caso
 Título de caso: Caso Portal Web - Solicitud
 Buena tarde Apreciado Equipo Avianca. La Sacirugia de corazón abierto de mi hermana mayor no se pudo efectuar en Agosto sino la postpioneron hasta este Septiembre 10 de 2019, para lo cual debo de permanecer al cuidado de ella en casa, ya que el New York Presbyterian Medical Group le dió de alta la semana pasada, para lo cual les solicito encarecidamente se me pueda cambiar de fecha sin multa por favor. Agradeciendoles de antemano su valiosa y comprensiva gestión.
 Cordial saludo,
 Ana María Cardona
 +17182497236
 Cel hrmna Socorro

SLA
 Resolver en: Conecta
 Escala de tiempo: +

Buena tarde Apreciado Equipo Avianca.
 La Sacirugia de corazón abierto de mi hermana mayor no se pudo efectuar en Agosto sino la postpioneron hasta este Septiembre 10 de 2019, para lo cual debo de permanecer al cuidado de ella en casa, ya que el New York Presbyterian Medical Group le dió de alta la semana pasada, para lo cual les solicito encarecidamente se me pueda cambiar de fecha sin multa por favor. Agradeciendoles de antemano su valiosa y comprensiva gestión.
 Cordial saludo,
 Ana María Cardona
 +17182497236
 Cel hrmna Socorro

Y se dio la siguiente solución:

Me permito informarle que por políticas de nuestra aerolínea solo se exonera por enfermedad cuando se trate de un familiar en primer grado de consanguinidad que cubre a los Padres, hijos e hijas, primer grado de afinidad que Padre y Madre del cónyuge (suegros), cónyuge, hijos(as), cuando no sean hijos naturales y en casos de adopción, en este caso lamentamos no poder ayudarlo con su solicitud.

Favor no responder sobre este correo.

Cualquier solicitud adicional comunicarse al Contact Center de Avianca.

Agradecemos su comprensión.

Caso Portal Web - Solicitud transaccional

Caso: 190919063976
 Identificación del Caso: ANA MARIA CARDONA DIAZ
 Cliente: Andres Felipe Montoya Orrego
 Propietario: Finalizado
 Razón para el Estado: Razón para el Estado

Gestión de Casos
 Completado en 21 horas

Resumen | Actividades del Caso | Relaciones de Caso | Clientes Relacionados | Bitácoras Asociadas | Administración | ...

Solución del Caso
 Descripción de la Solución
 Me permito informarle que por políticas de nuestra aerolínea solo se exonera por enfermedad cuando se trate de un familiar en primer grado de consanguinidad que cubre a los Padres, hijos e hijas, primer grado de afinidad que Padre y Madre del cónyuge (suegros), cónyuge, hijos(as), cuando no sean hijos naturales y en casos de adopción, en este caso lamentamos no poder ayudarlo con su solicitud.
 Solución
 Información

Publicación automática
 Yeferson Leonardo Manguez
 04/09/2019 4:00

Cargar más
 Buscar artículos

- Señale que procedimiento utilizó para tazar el costo de la penalidad y el precio por el cambio de tiquetes al usuario. Discrimine cada uno de los valores y allegue los soportes.

Los cargos se hacen de conformidad con las condiciones de la tarifa comprada en el boleto, la cual especificaba que en caso de cambios, aplicaba cobro de penalidad + diferencia de tarifa.

Revisando en el historial de la reservación, no se encuentra registro de cambios.

- Confirme si realizó la devolución de dinero de los tiquetes adquiridos por la usuaria, allegando los soportes en el que se permita evidenciar la fecha efectiva de su realización, el monto del mismo, discriminando los valores retenidos y porqué concepto, en caso contrario, señale las razones de hecho y de derecho por las cuales no es posible.

No se encuentra registro de solicitud de reembolso.

2. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

«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.»* (Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, de la información remitida por la aerolínea es claro que de conformidad con las políticas de Avianca S.A, el caso del usuario no se encuentra cubierto para la correspondiente exoneración de penalidad.

En consecuencia, no es posible determinar que el actuar de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A, resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Daniela Amado Díaz