

Bogotá, 18-07-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100480251**

Fecha: 18-07-2022

Señores:

Anónimo

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20225340199342.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos por usted narrados en la PQRD identificada con el consecutivo del asunto, esta Dirección, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia le requiere para que, si es su deseo continuar con el trámite de la queja referenciada, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos complementarios:

1. Informe si su compra la realizó a través de alguna agencia de viajes (por ejemplo, tiquetes baratos, despegar, aviatur, etc.) En caso de ser así identifíquela.
2. Indique el número de vuelo, reserva y/o tiquete.
3. Indique la ruta, Trayecto y/o itinerario.
4. Indique cuál fue el tipo de tarifa que usted adquirió.
5. Informe la fecha en la cual compró los tiquetes ante la aerolínea o la agencia de viajes.
6. Informe a través de cuál medio contrató los servicios de la empresa (personalmente, portal web, telefónicamente, etc.).
7. Informe cuál fue el medio de pago utilizado al momento de la compra. (millas, tarjeta de crédito/debito, bono, etc.).
8. Identifique cuál era la fecha de vuelo programado para su viaje. En caso de que haya adquirido tiquetes para ida y vuelta indique:
 - La fecha del vuelo de ida.
 - La fecha del vuelo de vuelta.
 - En caso de que haya llevado a cabo algún trayecto, identifique cuál fecha viajó y en cuál no pudo viajar.

9. Remita copia de todas solicitudes elevadas ante la empresa y/o la agencia de viajes donde se evidencie la fecha y prueba de radicación.
10. Informe cuál fue el canal de atención al cliente utilizado para radicar su solicitud. (página web, e-mail, call center, presencialmente, etc.).
11. Indique cuál fue el valor total pagado por los tiquetes; incluyendo todos los conceptos cobrados y pagados.
12. Remita copia de todos los documentos y/o soportes entregados a usted por la aerolínea y/o agencia de viajes antes, durante y después de la contratación del servicio de transporte.
13. Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información que no haya mencionado previamente, respecto a circunstancias de tiempo, modo y lugar, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.

Para atender este requerimiento y allegar la información y documentos requeridos, cuenta con un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, conforme a lo estipulado en el citado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad y eficacia su solicitud, puede allegar la información y documentos requeridos a la mayor brevedad sin perjuicio del término indicado anteriormente.

De conformidad con el párrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad el desistimiento y el archivo del expediente.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Ernesto Villamarín – Profesional Universitario *E. info*