Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

Bogotá, 01-08-2022

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.: **20229100532861**
Fecha: 01-08-2022

Señor(a)
Luis Sarmiento
Kra 22#47B-02
Barranquilla – Atlántico

Asunto: Requerimiento de información complementaria por radicado No. 20215340462852 del 15/03/2021

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada en el asunto de la referencia, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias en el servicio de transporte por parte de la empresa Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A. (en adelante, la empresa), esta autoridad, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia y del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) le requiere para que, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos:

1. Cordialmente, se solicita informar si ha elevado reclamación directa a la empresa de transporte, conforme los hechos narrados por usted en la queja respectiva, remitiendo en caso positivo, de todos los soportes del caso, con sus correspondientes respuestas, en el evento de disponer de la información.

2. Así mismo 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.

3. Favor indicar con precisión si usted desea la devolución de su dinero, o la compensación en otro medio diferente, ya sea reprogramación de vuelo, bono o voucher, tarjeta UATP, u otra alternativa.

4. Favor remitir prueba de las afirmaciones verbales, conforme lo expuso en la queja respectiva. En ese sentido remita soportes, tales como fotos, videos, solicitudes escritas, respuestas escritas, correos electrónicos, grabaciones, o cualquier otro medio probatorio que permita soportar los hechos por usted manifestados.

@Supertransporte

El futuro es de todos
Gobierno de Colombia

5. De la misma manera, en el evento de disponer de la copia del tiquete, reservación, compra en línea, soportes de compra u otros documentos probatorios, que permitan soportar los hechos por usted manifestados, favor allegarlos.

Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta, deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

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 parágrafo cuarto del mencionado 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, mediante acto administrativo motivado, el desistimiento y el archivo del expediente.

Al contestar, favor citar en su asunto, el numero relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

@Supertransporte

Cordialmente,

Alex Eduardo Herrera Sánchez
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Ricardo Salgado