

## **SuperTransporte impone medida administrativa de cumplimiento inmediato a Avianca para garantizar los derechos de los usuarios**

- *La Superintendencia de Transporte impone esta medida debido a que fue posible evidenciar que no hay información clara, veraz, oportuna y verificable por parte de Avianca a los usuarios, sobre las demoras y/o cancelaciones en los vuelos en el Aeropuerto El Dorado de Bogotá y los aeropuertos en donde la aerolínea tiene operación.*
- *La medida administrativa trae consigo obligaciones que deberá cumplir la aerolínea Avianca dentro de los 5 días calendario siguientes a la comunicación del acto administrativo.*

**Bogotá D.C., 02 de diciembre de 2023.** Mediante Resolución 10893 del 1 de diciembre de 2023, la Superintendencia de Transporte en aras de proteger los derechos de los usuarios y frente a las demoras y/o cancelaciones en los vuelos en el Aeropuerto El Dorado de Bogotá y demás aeropuertos emite una orden administrativa a la aerolínea Avianca en donde le impone una serie de obligaciones:

- Implementar en el término de 24 horas un plan de atención inmediata al usuario dentro de las instalaciones del Aeropuerto El Dorado y los demás aeropuertos en que tengan operaciones, con el propósito de solucionar la contingencia por la demora y/o cancelación de los vuelos, y garantizar los derechos de los usuarios.
- Suministrar de forma inmediata a los usuarios información completa, clara, contundente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre el estado de sus vuelos, las condiciones y restricciones de las compensaciones que sean otorgadas, cuando haya lugar a esto, brindar soluciones inmediatas dentro del aeropuerto y no dirigiéndolos a un call center donde los usuarios no son atendidos oportunamente.
- Disponer de canales de atención al usuario que sean eficaces y efectivos para lograr la reprogramación de los vuelos afectados.
- Garantizar el servicio de transporte público de todos los pasajeros, en el sentido de realizar las gestiones que sean necesarias para que puedan ser transportados por Avianca S.A. o mediante endosos con otras aerolíneas, a la mayor brevedad posible.

La SuperTransporte considera que se deben ofrecer y garantizar soluciones reales y efectivas para los usuarios que se encuentran en el Aeropuerto El Dorado y en los demás aeropuertos del país en los que Avianca desarrolla sus operaciones, por lo que se decreta la medida administrativa de manera inmediata.

Por último, cabe resaltar que la medida administrativa en mención se decreta sin perjuicio de las demás medidas de carácter administrativo y/o sancionatorio que puedan imponer o adelantar otras entidades, principalmente la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, como autoridad competente de la operación aérea.