

Preguntas realizadas por los Ciudadanos en el Facebook Live de Rendición de Cuentas

En cumplimiento a la ley 1757 de 2015 y a lo establecido en el Manual de Único de Rendición de cuentas, la Superintendencia de Transporte, remite respuesta a las preguntas formuladas por los ciudadanos dentro del Facebook live de rendición de cuentas, no sin antes agradecer a todos los grupos de interés, su participación en los espacios de dialogo y control de la gestión de la entidad.

Ciudadano: Nelson Enrique Álvarez Lizarazo. Pregunta No 1.

Espero puedan crear otros mecanismos expeditos que permitan el cumplimiento del debido proceso

Respuesta:

En efecto, la Superintendencia de Transporte se encuentra dando aplicación al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para garantizar a los ciudadanos el debido proceso administrativo.

Para la Superintendencia de Transporte es del mayor interés que nuestros ciudadanos tengan la seguridad jurídica del proceso que les es aplicable ante las actuaciones administrativas que pueda desplegar la entidad; de allí que se haya hecho pública consulta de 9 de abril de 2019 que se absolvió sobre el particular, la cual puede ser consultada en la Súper Biblioteca Virtual de la entidad, www.supertransporte.gov.co; o en el enlace directo http://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Biblioteca_Virtual/BIBLIOTECA_MENU/ ; en el espacio habilitado para consulta de conceptos.

Al tiempo, para que los ciudadanos conozcan el procedimiento aplicable, derivado del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se publicó un paso a paso del mismo en el Boletín Jurídico de noviembre, el cual también puede ser consultado en la Súper Biblioteca Virtual de la entidad, www.supertransporte.gov.co; o en el enlace directo http://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Biblioteca_Virtual/BIBLIOTECA_MENU/ ; en el espacio habilitado para consulta de Boletín Jurídico.

Ciudadano: Mauricio Pardo. Pregunta No 2.

Doctora Carmen: ¿Qué o cómo se va a controlar los vehículos de servicio especial, que a fin de este año salen de la modalidad y pasarán al servicio informal, en especial en el sector de bosa la estación?.

Respuesta:

En el marco de su competencia, la Superintendencia de Transporte, adelantará operativos de informalidad conjuntamente con la DITRA, de forma que el control en vía evite que los vehículos continúen prestando servicios.

Ciudadano: Sebastián Zambrano. Pregunta No 3.

La regulación de tarifas en el servicio de transporte aéreo nunca ha existido, para ellos existe tarifa en temporada y en operación normal y no hay control el tema es competir entre aerolíneas y ya está, no veo personal o acciones en los aeropuertos.

Respuesta:

En lo relacionado con las tarifas en la prestación del servicio público de transporte aéreo, la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil profirió la Resolución 904 del 28 de febrero de 2012¹ la cual dispuso que las empresas de transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros, sin perjuicio de lo establecido en acuerdos internacionales, podrán fijar libremente las tarifas. Para esto, consideró eliminar las tarifas máximas que se encontraban vigentes a la fecha de expedición de la resolución; y dispuso que: i) el régimen tarifario de los servicios aéreos comerciales de Colombia es libre, ii) las aerolíneas deben informar a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, las tarifas que ofrezcan al público, con sus respectivas condiciones, al día siguiente de ser publicadas².

Así las cosas, a la fecha las empresas de transporte aéreo comercial de pasajeros tienen plena libertad para fijar las tarifas, las cuales son determinadas a partir del funcionamiento del mercado, es decir de la oferta y demanda, así como los costos asociados al desarrollo de la actividad.

Finalmente, y dejando claro que no es competencia de esta Superintendencia la regulación de tarifas, se precisa que en el marco de las facultades de protección de usuarios del modo aéreo se podrá verificar que el precio informado al usuario sea el realmente cobrado, encontrando que, de existir una conducta que amerite desplegar el ejercicio de las facultades de inspección y control, se podrán adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por la infracción a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo.

Ciudadano: Andrea Carolina Sánchez Ricardo. Pregunta No 4.

¿Por qué las aerolíneas siguen cambiando itinerarios sin ninguna consecuencia? ¿Están siendo investigados?

Respuesta:

¹ Por la cual se elimina la obligatoriedad del cargo por combustible y se dictan otras disposiciones en materia de tarifas aéreas. Vigente a partir del 1 de abril de 2012.

² Art. 3 de la Resolución 904 del 28 de febrero de 2012.

La normatividad vigente señala que, 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 (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible, a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

De esto se exceptúan, aquellos 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 el cumplimiento del itinerario, situación que no desobliga a las empresas transportadoras a informar al pasajero a la mayor brevedad que sea posible.

Igualmente, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en parte 13, señalan que, la empresa de servicios aéreos comerciales que por causa imputable a ella cancele un vuelo, sin informar al pasajero con la antelación suficiente y - existiendo oferta de otro u otros vuelos- no direcciona a la totalidad de los pasajeros, hacia otro vuelo propio o de otra aerolínea para ser transportados dentro de 3 horas siguientes a la prevista para el vuelo cancelado, será sancionada con multa equivalente a 30 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Por lo anterior, la Delegatura de Protección al Usuario de esta Superintendencia se encuentra adelantando las averiguaciones preliminares pertinentes respecto de las denuncias recibidas por estos hechos.

Ciudadano: Edgar Oswaldo Rey. Pregunta No 5.

Concesión Vía al mar tiene autorizado por la ANI el aumento del 32% en peaje terrestre a partir del 1 de enero/20. ¿Quién protege el impacto a las comunidades de esta vía por este aumento de aproximadamente diez veces el estimado IPC para enero/20!?

Respuesta:

La Delegatura de Concesiones e Infraestructura de la Superintendencia de Transporte, en el marco de sus funciones, cuida la prestación del servicio público que se desprende del uso de la infraestructura de transporte, el que hace posible el desplazamiento de las personas y las cosas, no siendo de la órbita de su competencia supervisar la fijación de tarifas en las estaciones de peaje en proyectos carreteros concesionados y no concesionados. Téngase en cuenta que la formación de la tarifa de los peajes, de conformidad con la Ley 105 de 1993 y demás normas concordantes es una materia que se encuentra

dentro de las competencias de las entidades concedentes (ANI, entidades territoriales), del INVIAS y del Ministerio de Transporte según corresponda.

Para el caso concreto, asume competencia la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI por tratarse de un proyecto carretero en la cual funge como entidad concedente.

Ciudadano: Sebastián Zambrano. Pregunta No 6.

Sobre la expedición de tarjetas de operación es hasta que el registro único de transporte lo asigne en el tiempo que ellos crean conveniente de manera que primero se debe solicitar un cupo y luego crear la empresa ya que es inaudito el tiempo de espera y el costo de dichas tarjetas de operación.

Respuesta:

Entendemos que el problema planteado en la pregunta se origina en el tiempo que se toma el RUNT. Transmitemos la inquietud al Ministerio de Transporte para que revise lo propio con el RUNT.

Aclaramos que si tiene alguna denuncia por cobros irregulares que estén haciendo, la puede presentar a la Superintendencia de Transporte, a través del correo electrónico ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co junto con las pruebas que lo evidencien, para iniciar las investigaciones correspondientes.

Ciudadano: Jhoana González. Pregunta No 7.

Superintendente por favor necesitamos su asesoría contra una injusticia nos quieren cobrar 5 SMMV porque queremos cancelar la afiliación y esta empresa de TRANESMAR. ¿Por qué una empresa como TRANESMAR quiere penalizar a un afiliado con 5 SMMV cuando el afiliado se quiere desafiliar ya que esta empresa nunca le ha asignado ningún servicio de transporte?

Respuesta:

Le pedimos que presente la denuncia con los soportes correspondientes de los descuentos que anuncia en su inquietud, la cual, puede ser enviada al correo electrónico ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co De esa forma, la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte de la Superintendencia puede determinar si existe o no alguna infracción a la normatividad vigente y si hay méritos para iniciar una investigación contra TRANESMAR.

Aclaramos que las actuaciones en la Superintendencia no son excluyentes con las acciones que se adelanten ante los jueces para resolver las diferencias particulares.

Ciudadano: Alexander Pabón. Pregunta No 8.

La Alcaldía de Mesitas del Colegio no ha reglamentado el uso del transporte público, presentándose abusos de los mismos con campesinos y turistas cobrando lo que quieren por la prestación de este servicio público, es hora que se investigue.

Respuesta:

La Superintendencia de Transporte está adelantando visitas e investigaciones en diferentes municipios en los que las autoridades presuntamente no están cumpliendo con sus funciones legales.

Se aclara que, como regla general, no hay una regulación de precios en este sector y en esa medida las empresas pueden operar con los precios que consideren adecuados para la prestación del servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, se revisará si en ese punto específico de precios cobrados a los usuarios del servicio hay alguna irregularidad.

Ciudadano: Mauricio Pardo. Pregunta No 9.

¿Cómo se puede solicitar las capacitaciones que brinda la superintendencia?

Respuesta:

Si usted desea solicitar una capacitación a la Superintendencia de Transporte, y en particular sobre Protección de Usuarios, bien sea a personas naturales o a empresas, podrá dirigir su solicitud al correo formacionusuarios@supertransporte.gov.co.

Deberá especificar el tema, aforo, y si cuenta con espacio físico y ayudas audiovisuales.