

Bogotá, 05-12-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100849891**

Fecha: 05-12-2022

Señor(a):

**Isabel Garsas Narvaez**

[igasporn@yahoo.com](mailto:igasporn@yahoo.com)

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20225341582622

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato celebrado con COOMOTOR (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, si es su deseo continuar con el trámite de queja del asunto de la referencia, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos:

1. Sírvase informar a este ente de control, si autoriza suministrar a la empresa su nombre completo, tipo y número del documento de identidad para identificar, constatar y solicitar los soportes de los servicios contratados. Lo anterior, con el objetivo indagar de manera eficiente y efectiva sobre presuntas vulneraciones a los derechos de usuarios del sector transporte.
2. De ser positiva la respuesta al punto anterior, sírvase relacionar su nombre completo, tipo y número del documento de identidad. Se resalta que, esta información es necesaria para adelantar el estudio de fondo a su queja de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>.
3. Indique a través de que medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, en la taquilla, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.).
4. Indique el origen y el destino del servicio de transporte prestado a usted por parte de la empresa.
5. Indique la(s) fecha(s) de la prestación del servicio a usted por parte de la empresa en el cual usted aduce se presentó irregularidades en la prestación del servicio.
6. Indique la(s) hora(s) aproximada(s) de salida del (los) vehículo(s) transportador del terminal de transporte del municipio y/o ciudad de origen.

7. Relacione, si cuenta con esta información, cualquier dato (por ejemplo, color, placa, tamaño) que permita identificar el (los) vehículo(s) transportador donde tuvieron lugar las irregularidades en la prestación del servicio por usted denunciadas.
8. Allegue, si cuenta con estos, cualquier evidencia del cobro realizado por la empresa (por ejemplo, fotos, videos, testigos, etc.).
9. Señale detalladamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los incumplimientos en cobros por usted denunciados. (por ejemplo, hora de salida, hora de llegada, duración de los trayectos, paradas, etc.)
10. Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con la empresa. De ser así, indique:
  - A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
  - La fecha en la cual estableció la comunicación.
  - Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.
  - Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.
11. Allegue, si cuenta con estos soportes, el tiquete y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.
12. 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.

Recuerde que:

*Si la información solicitada en la pregunta fue previamente suministrada por usted, por favor hacer caso omiso a esa pregunta.*

*Si no tiene la información solicitada en la pregunta, por favor hacer caso omiso a la pregunta.*

Para atender este requerimiento tiene el término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La no respuesta dentro del plazo anteriormente indicado dará lugar al desistimiento de su PQRD, conforme lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

Ahora bien, una vez se culmine la etapa de averiguaciones preliminares contaremos con los elementos necesarios para identificar si existe mérito para el inicio de una investigación administrativa en contra de la aerolínea y/o agencia de viajes objeto de la PQRD, la cual podrá concluir con sanciones, medidas administrativas o el archivo de la investigación.

Resaltamos que la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, y por esta razón no tiene competencia para pronunciarse respecto del reconocimiento de un derecho particular. Así, lo que nos corresponde es la defensa de la normatividad.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

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

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte.

Proyectó: Maria Paula Sanz Saldaña 