

Bogotá, 12-12-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100868331**

Fecha: 12-12-2022

Señor

Wilson Arismendi García

Representante legal o quien haga sus veces

Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada "COPETRAN"

Correo: gerenciageneral@copetran.com.co

Asunto: Requerimiento de información por el radicado No. 20225341705872 y 20225341472012

Respetada señora:

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte terrestre de pasajeros por carretera, tuvo conocimiento de posibles incumplimientos por parte de la entidad que usted representa, de acuerdo con la queja presentada por el(a) usuario (a), y dando alcance a la respuesta dada por usted mediante el radicado No. 20225341705872, se le requiere para que, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos:

@Supertransporte

Radicado de Entrada	Usuario	Identificación usuario	Fecha	Observaciones
20225341705872 20225341472012	y Daniela Castillo Cote	1004845094	2022-09-21	

1. Indique y allegue soporte acerca de la fecha de compra, términos y condiciones del tickete adquirido por la usuaria Daniela Castillo Cote.
2. Informe exactamente cuánto tiempo transcurrió desde la hora programada de salida hasta la hora de embarque.
3. Informe si la usuaria elevó petición, queja o reclamo.
4. Informe qué soluciones le ofreció a la usuaria ante su solicitud.

5. Pronúnciese acerca de cualquier otro hecho o situación relacionada con la queja interpuesta por la usuaria. Remita los soportes que fundamenten su respuesta.

Sres. Copetran
Bucaramanga

Asunto: petición / queja

Petición: La devolución de dinero (*no de bonos o servicios*), por el coste de ticket Bucaramanga-Cúcuta ya que servicio no fue prestado finalmente por ustedes (\$43000) y de ahí en adelante lo que la empresa considere sumar como desagravio por el tiempo que hicieron perder, servicio de parqueadero en la terminal y todos los inconvenientes que generaron.

Queja: Se presenta queja contra el personal que representa a la empresa Copetran en la terminal de transporte de Bucaramanga.

Hechos:

Compré unos tickets por red bus para el día 17 de septiembre a las 4:30 de la madrugada, entre a la terminal a las 4:11 y pase a taquilla a reclamar el ticket Srta. ahí me informa que el bus viene con retraso que más o menos está llegando a eso de las 5:00 o 5:30 a Bucaramanga me indica el módulo de embarque que es el módulo número cuatro en el primer piso, a eso como 4:50 más o menos llegué y me senté al lado del módulo de embarque el módulo número cuatro, pero antes de sentarme me acerqué a preguntarle a un chico en el módulo con ticket en mano si ya había llegado el bus de las 4:30 de la madrugada que iba para Cúcuta y me dijo que no, que el bus venía con retraso me senté junto al módulo. Esperé más o menos como hasta las 5:30 volví me levanté y el muchacho me dijo que no que el bus que acababa de llegar era desde las 5:30 de la mañana que el de las 4:30 todavía no había llegado y que venía con retraso volví me senté junto al módulo #4 y faltando 10 minutos para las 6 se me hizo demasiado tarde y me acerque nuevamente a preguntar, pero esta vez me dicen que tengo que subir a taquilla porque el bus ya se fue y yo no lo monte. Según me estuvieron buscando y yo nunca aparecí cosa que es mentira porque estuve sentada al lado del módulo todo el tiempo.

Después de eso subí a la taquilla y hablé con la Srta. (*lina maria garcia*) de la taquilla, ella se levanta a hablar con el jefe el jefe le dice que no puede hacer nada que no hay solución que ellos supuestamente me estuvieron buscando y que yo nunca aparecí le dije a la Srta. de la taquilla que cómo era posible si ella misma me había entregado los tickets y que ella sabía que yo estaba en el terminal esperando para embarcar. Me acerqué a hablar con el jefe o encargado, pero este solo se escondió y lo que hizo fue llamarme a la policía.

El Policía me pregunta qué fue lo que pasó entonces le comento el caso a lo que me responde con pesimismo que con esta empresa eso es un problema recurrente y que siempre es lo mismo con ellos, que con los antecedentes que ellos presentan a mí, en ese momento, no me van a solucionar nada. Que interponga la queja ante en los entes correspondientes, también que guarde todos los soportes.

Daniela Castillo Cote
CC.: 1004845094
Tel: 3229217452

Adjunto soportes de los hechos a continuación:

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

Para atender este requerimiento cuenta con un término de siete (7) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La omisión al suministro de la información requerida por esta Superintendencia podrá dar lugar a las actuaciones administrativas de conformidad con el régimen sancionatorio previsto para tal fin, en las normas que regulan el sector.



Al contestar, favor citar en su asunto, el número 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: Sonia Milena Silva Duarte