

Bogotá, 14-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120500801

Fecha: 14-06-2024

Señor(a)

Jairo Alonso Cantillo Romero

jairocantillo@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de queja con radicado No. 20245340448922.

Respetado(a) Señor(a):

De acuerdo con, los hechos narrados en su queja identificada mediante el radicado del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta Dirección sobre presuntas irregularidades en la prestación del servicio de transporte, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan las disposiciones normativas que rigen el transporte público de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra de la mencionada, ordenando el archivo de la misma.

Frente al contenido de su solicitud, procedemos a pronunciarnos en el siguiente sentido:

Primero: Usted manifiesta que:

"El conductor del bus hizo parara y dejó un pasajero en el sector del aeropuerto de Santa Marta, luego recogió a una trabajadora del Berlina en el Ocean Mall y la dejó en el puente de las Malvinas (Santa Marta), mientras que un pasajero y yo le solicitamos nos dejará cerca al Buenavista y el conductor dijo que NO PODÍA porque no eran sitios autorizados. Algo que es totalmente incomprensible pues ya había desembargado a un pasajero en el aeropuerto y embargado y desembarcado otro en un trayecto inferior a dos (2) kilómetros.

Entendería que por seguridad no se puede dejar pasajeros en sitios no autorizados, pero me pregunto. Cual es la diferencia entre pasajeros y amigos y compañeros de trabajo del conductor???? Acaso el riesgo en que se incurre no es el mismo???

Ante mi reclamo al conductor, su respuesta fue desafiante y en tono de burla, diciendo que él podía dejar pasajeros en el aeropuerto porque no estaba dentro de la ciudad y con relación a la funcionaria de berlina que embarcó y desembarco en el perímetro de la ciudad, respondió que PUSIERA LA QUEJA SI QUERÍA.

Este incidente atenta contra la dignidad y seguridad de los pasajeros y violan las políticas de transporte que Berlina quiere ofrecer, pues al momento de salir de Barranquilla hubo una funcionaria que grabó VIDEOS e informó que los puntos autorizados para desembarcar, eran el rodadero, ocean mall y mamatoco, pero todo esto es una FARSA porque el conductor hizo lo que quiso. ES UNA FALTA DE RESPETO E INSULTO QUE LOS CONDUCTORES PONGAN EN RIESGO LA SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS POR HACER FAVORES A SUS FAMILIARES Y AMIGOS COMO EVIDENTEMENTE SUCEDIÓ EN EL DÍA DE HOY.

Por último, les hago saber que al momento de bajarme en mamatoco intenté colocar la queja presencialmente en las oficinas, pero no fue posible porque no existen por parte de berlina ningún buzón o canal de comunicación que le permita a los usuarios colocar una queja, prestándose tal situación para que entre todos se cubran las fallas en el servicio que prestan". (SIC)

Segundo: De la información allegada, se observa que el servicio contratado corresponde a un servicio de transporte especial, que hace parte de un contrato de naturaleza privada, el cual, está dirigido a un grupo específico de personas, que acuerdan unos términos y condiciones específicas y de exclusividad para su ejecución y cumplimiento.

Tercero: Por consiguiente, le informamos que, la Superintendencia de Transporte no es competente para conocer sobre las relaciones privadas o pronunciarse sobre los conflictos de intereses entre particulares, o, solicitudes relacionadas con reconocimiento de daños y/o perjuicios.

No obstante, cualquier diferencia que se presente durante la ejecución del contrato de prestación de servicio, Usted podrá conciliar de manera concertada y directa con la empresa con la cual contrato el servicio, o en su defecto, acudir ante la jurisdicción ordinaria; tenga en cuenta que, previo a la presentación de la demanda, deberá agotar la reclamación directa ante la empresa por escrito o de forma verbal, manifestando los hechos que motivan su inconformidad, así como sus pretensiones. Si transcurridos quince (15) días hábiles no ha recibido respuesta o la que recibió no es satisfactoria para sus intereses, usted se encontrará facultado (a) para presentar la demanda ante el Juez de la república.


Cuarto: La Superintendencia de Transporte mediante el Decreto 2409 de 2019, modificó y renovó, su estructura creando la Delegatura para la protección de Usuarios del Sector transporte¹ que tiene la función de "Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte".

¹ Decreto 2409 de 2018, artículo 12.

Así las cosas, la Superintendencia de Transporte por ser una autoridad administrativa ejerce sus funciones con miras al cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte de pasajeros en los modos aéreo, terrestre y fluvial; puertos, concesiones e infraestructura y la protección de los usuarios del sector transporte².

En virtud de lo anterior, no se encontró que hayan sido infringida las normas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra la referida empresa y por tal motivo, se procederá al archivo de la queja presentada.

Cordialmente,



Maria Camila Hernández Morales

Coordinadora (E) del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez 

² Decreto 2409 de 2018, numeral 3 artículo 5.