

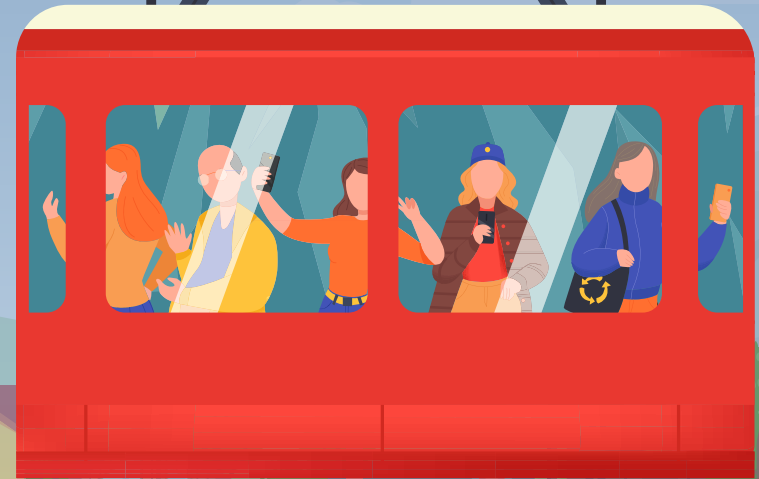


SuperTransporte



Transporte por Cable

Derechos y deberes de los usuarios





Transporte por Cable

Derechos y deberes de los usuarios

Esta es una herramienta orientadora que contiene algunos aspectos relevantes sobre la regulación del transporte por cable, la cual, está desprovista de carácter legal o reglamentario.

Pg.	
3	I. Introducción
4	II. Servicio público de transporte por cable
4	2.1. Definición
5	2.2. Origen en Colombia
6	2.3. Sistemas de cable en Colombia
7	2.4. Competencia de la Superintendencia de Transporte
8	III. Derechos y deberes de los usuarios en el servicio público de transporte por cable
8	Derechos de los usuarios
8	3.1. Derecho a recibir información sobre el servicio
9	3.2. Derecho a ser transportado en condiciones de calidad
9	3.3. Derecho a transportarse en condiciones de igualdad
10	3.4. Derecho de los niños, niñas y adolescentes a transportarse
11	3.5. Derecho a transportar el equipaje
11	3.6. Derecho a transportar mascotas
12	Deberes de los usuarios
12	3.7. Deber de informarse
13	3.8. Deber de obrar de buena Fe
13	3.9. Deber de pagar el tiquete
13	3.10. Deber de cumplir y respetar las condiciones del servicio
14	IV. Instancias de reclamación
15	V. Conclusiones
16	VI. Glosario
17	VII. Bibliografía



Introducción

El transporte por cable ofrece una alternativa para la movilización de personas y cosas en zonas de difícil acceso, lo que permite que los usuarios gocen de un servicio eficiente, que reduce los tiempos de desplazamiento y redundancia en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

En Colombia el transporte por cable se utiliza como un recurso para el traslado de pasajeros y mercancías de manera formal y eficaz en zonas urbanas, especialmente en lugares apartados y altiplanos, por lo que, millones de colombianos pueden llegar a diferentes lugares para el desarrollo de sus actividades cotidianas.



En este documento presentamos una breve historia del sistema de transporte de cable en Colombia, el desarrollo que ha tenido, las ciudades que cuentan con este servicio de transporte, la competencia de esta Entidad, así como, las normas que regulan los derechos y deberes de sus usuarios, de una manera clara, comprensible y práctica.

Nuestro propósito es promover el conocimiento de las normas sobre protección de los derechos de los usuarios y fomentar el cumplimiento de los deberes de los diferentes actores que hacen parte del servicio público de transporte por cable.



II. Servicio público de transporte por cable



2.1. Definición

Es aquel destinado a satisfacer las necesidades de movilización de personas o cosas de un lugar a otro, en cabinas o vehículos soportados por cables, a través de un contrato celebrado entre la empresa y cada una de las personas que han de utilizar los vehículos, a cambio de un precio o tarifa, bajo la responsabilidad de la compañía operadora legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad².



El transporte por cable puede ser: teleférico, cable aéreo, cable remolcador y funicular.



² Decreto 1072 de 2004, artículo 3, numeral 3.2.1 y 3.2.2



1.2. Origen en Colombia

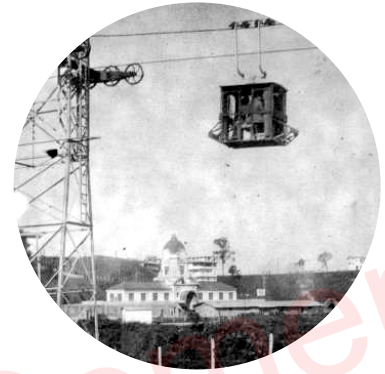
El primer transporte por cable de Colombia se situó en la ciudad de Manizales, por una necesidad de comunicar la región de la parte alta de la Cordillera Central con el Valle del Magdalena, para facilitar el comercio del café y el ingreso de todo tipo de productos a la ciudad.

En el año 1922 fueron inauguradas 22 estaciones, pero, la aparición de las carreteras nacionales llevó a que este medio se considerara inviable y fuera desmontado en el año 1968.

En el 2001, se inició el proyecto de cable en la ciudad de Medellín, el cual permitió que la comunidad ubicada en la ladera nororiental del valle de Aburrá se sintiera parte de la ciudad.

Es así como nace Metrocable de Medellín, constituyéndolo como el primer sistema de cable en el mundo, utilizado para el transporte urbano con estaciones intermedias.

Posteriormente, se crearon otros sistemas de transporte por cable, con el objetivo de conectar a zonas alejadas del casco urbano de las ciudades colombianas e incluso conectarlas con los sistemas de transporte masivo ya existentes.





2.3. Sistemas de cable en Colombia

• **MetroCable:** inaugurado el 7 de agosto de 2004, con la Línea K. Fue el primer sistema de cable en el mundo, utilizado para el transporte urbano con estaciones intermedias.

Actualmente cuenta con 6 líneas de servicio comercial y 20 estaciones, que suman una extensión total de 14.62 km.

• **Cable Aéreo Manizales:** en el año 2009 se lanza la línea que comunica el centro de la ciudad con la terminal de transportes, la cual, fue ampliada brindando conexión entre el Municipio de Villamaría y la ciudad de Manizales.

• **Mio Cable:** en el año 2015, Cali inaugura su primera línea de cable aéreo llamada Mio Cable, la cual conecta la Unidad Deportiva de la ciudad con el sector de Brisas de Mayo.

• **TrasmiCable:** en el año 2018 se inaugura la primera línea de cable en la ciudad de Bogotá³, con el fin de brindar soluciones de movilidad a los pobladores de Ciudad Bolívar.

Es así como, TrasmiCable está compuesto por una línea de servicio comercial de 3,34 km de longitud y cuatro estaciones.

• **MegaCable:** Inaugurado en 2021 para conectar la comuna de Villa Santana con el centro de Pereira.

Cuenta con 4 estaciones y una extensión de 3400 metros, constituyéndose como el cable aéreo de transporte masivo de pasajeros, más extenso de Colombia en las ciudades.

¡Dato curioso! Colombia además cuenta con servicio de transporte por cable con fines turísticos, tenemos: el Teleférico a Monserrate S.A, en Bogotá, las TeleSillas de Manizales, el Teleférico Bambusario en el parque del Café, el Teleférico de Panachí en el Parque Nacional del Chicamocha y el Teleférico del Santuario de Las Lajas.

³ Universidad de los Andes – Departamento de Ingeniería Civil y Ambiental Grupo de Sostenibilidad Urbana y Regional – SUR “Historia de los cables aéreos en Colombia: Una solución de movilidad para zonas de difícil acceso en Colombia”.





2.4. Competencia de la Superintendencia de Transporte



La Superintendencia de Transporte ejerce sus funciones con miras al cumplimiento y observancia de las disposiciones contenidas en las normas especiales que regulan el transporte por cable⁴, así como en la Ley 1480 de 2011- Estatuto del Consumidor, las cuales, propenden por la debida prestación del servicio y la protección de los derechos de los usuarios.

Dentro de la estructura de la Superintendencia de Transporte existen dos áreas misionales encargadas de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control de este modo de transporte así:

- **Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre**, encargada de velar por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el debido funcionamiento del sistema de transporte por cable y la correcta prestación del servicio⁵.

- **Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte**, vela por el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la protección de los derechos de los usuarios del servicio de transporte por cable⁶, establecidos en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.

¡Tenga en cuenta!

El Ministerio de Transporte es la autoridad encargada de establecer las normas y las especificaciones técnicas requeridas para la prestación del servicio público de transporte por cable⁷.

⁴ Decreto 1079 de 2015, artículo 2.2.5.1.5.

⁵ Decreto 2409 de 2018, artículo 20, numeral 5

⁶ Decreto 2409 de 2018, artículo 12, numeral 3

⁷ Decreto 1079 de 2015, artículo 2.2.5.1.4.



III. Derechos y deberes de los usuarios en el servicio público de transporte por cable

Derechos de los usuarios



3.1. Derecho a recibir información sobre el servicio

Artículos 3, 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011

Los usuarios tienen derecho a recibir información sobre las condiciones y características del servicio de transporte por cable, con el fin de que puedan tomar decisiones de consumo responsables y adecuadas a sus intereses y necesidades.



Dentro de los aspectos relevantes sobre los que se les debe brindar información a los usuarios encontramos:

- **Las condiciones y características del servicio**, esto es, los horarios, las estaciones de origen y destino, las políticas para el transporte de niños, niñas y adolescentes, equipaje y mascotas, así como cualquier otro aspecto o requisito que resulte relevante para la debida prestación del servicio.
- **El precio o tarifa**, la cual, debe ser anunciada de forma visible y en pesos colombianos, mediante caracteres perfectamente legibles y claros al consumidor.

La tarifa informada siempre debe coincidir con el valor cobrado al momento de efectuar la compra del servicio.



3.2. Derecho a ser transportado en condiciones de calidad

Numeral 1.1 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011

Los usuarios tienen derecho a recibir un servicio que se ajuste a las condiciones que le fueron ofrecidas y las propias o inherentes al servicio que adquirió.



Este derecho implica:

- Que el servicio opere durante los horarios informados.
- Que los usuarios reciban un servicio en condiciones seguras, que no genere riesgos para su vida o salud.
- Que los usuarios puedan transportar elementos o cosas que cumplan las condiciones exigidas por el transportador.
- Que se puedan transportar con sus mascotas, siempre que estas cuenten con la documentación y porten los elementos de seguridad.



3.3. Derecho a transportarse en condiciones de igualdad

Numeral 1.12. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 y Artículo 1005 del Código de Comercio.

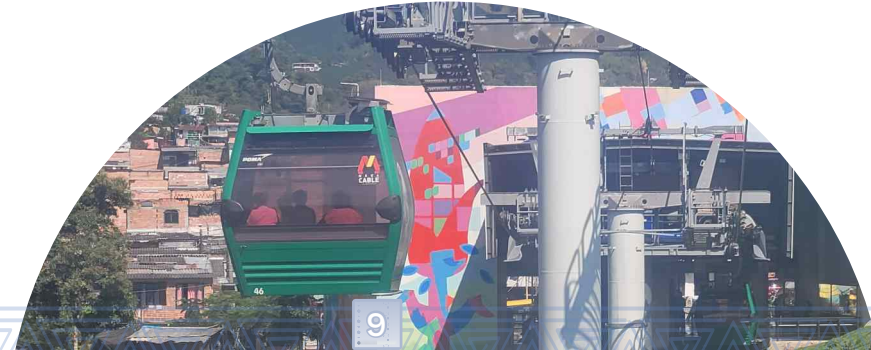
Los usuarios tienen derecho a ser tratados de manera equivalente y no discriminatoria.

Este derecho implica que se reconozcan y atiendan las particularidades o diferencias dadas por la edad, infancia, adolescencia o adultez, por estado de embarazo o situación de discapacidad.

¡Recuerde!

Si usted tiene alguna condición especial (enfermedad, discapacidad, minoría de edad, embarazo), deberá informarlo al transportador.

De esta manera, si se obliga a conducirlo, deberá prestarle los cuidados ordinarios que exija su estado o condición, dentro de sus posibilidades.





3.4. Derecho de los niños, niñas y adolescentes a transportarse

Sentencia T-087 de 2005 de la Corte Constitucional

Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a transportarse y a ocupar un asiento durante su desplazamiento, y el deber de pagar el precio del servicio.

En relación con el pago de la tarifa del servicio, la Corte Constitucional determinó que los niños y las niñas menores de 2 años pueden hacer uso del sistema de público de transporte sin pagar por el servicio, con independencia de su peso, talla o autonomía.

Así mismo, es importante que se tenga en cuenta que, los niños, las niñas y adolescentes son sujetos de especial protección constitucional y en razón a la edad, se encuentran expuestos a riesgos, por tanto, es necesario que se desplacen acompañados por un adulto responsable.

En los eventos en que los niños, niñas o adolescentes se deban transportar sin compañía de un adulto a cargo, las empresas de transporte por cable deben robustecer los mecanismos de seguimiento, acompañamiento y cuidado, a fin de evitar que se materialicen situaciones que pongan en riesgo su vida, salud o integridad.

Cuando se trate de trayectos de una ciudad a otra, los padres o representantes legales deberán consultar si este puede viajar autorizado o recomendado con la empresa de transporte, así como los requisitos que se deben cumplir y los costos adicionales que se deben asumir, según el caso.

¡Tenga en cuenta!

Cada empresa de transporte puede establecer las políticas que considere necesarias para la prestación del servicio de transporte de menores.



Sobre este tema también puede consultar:

- ABC sobre el transporte de menores de edad.
- Decálogo sobre el transporte de menores de edad.

Para acceder al contenido visite el siguiente enlace:

<https://n9.cl/t7ah9>

¡Importante!

Todos debemos prevenir la explotación de nuestros niños, niñas y adolescentes. Si observan alguna situación de riesgo, denuncie ante las autoridades.



3.5. Derecho a transportar el equipaje

Artículo 1004 del Código de Comercio

Los usuarios tienen derecho a transportar la cantidad de equipaje que le haya indicado el transportador, siempre y cuando, respeten y atiendan las condiciones establecidas e informadas, en relación con:



- Tipo y número de piezas.
- Peso máximo, expresado en kilogramos.
- Dimensiones máximas, expresada en centímetros.

¡Tenga en cuenta!

Las condiciones relacionadas con límites de piezas, peso y dimensiones son necesarias a efectos de garantizar la operación segura del servicio de transporte y la vida e integridad de los usuarios del servicio.



3.6. Derecho a transportar mascotas

Sentencia C-439 de 2011 de la Corte Constitucional

Los usuarios tienen derecho a transportarse con sus mascotas, siempre que, cumplan las condiciones de seguridad, salubridad, comodidad y tranquilidad establecidas por el transportador.



Este derecho implica:

- El uso de elementos de seguridad como, contenedor, bozal y/o correa.
- El porte de los documentos que acredite el buen estado de salud de la mascota, esto es, el carné de vacunación.
- El uso adecuado del sistema de transporte y sus cabinas, de manera que el animal no obstruya las vías de acceso y evacuación o el transporte seguro de la propia mascota o los demás usuarios

¡No olvide!

Consultar la información sobre el transporte de mascotas, para que al momento de su desplazamiento no tenga inconvenientes para viajar con ella.



Sobre este tema también puede consultar:

- Guía de derechos y deberes de los usuarios en el transporte de mascotas y animales de asistencia
- 10 acciones necesarias para el transporte de mascotas

Para acceder al contenido visite el siguiente enlace:

<https://n9.cl/7e9mp>



III. Derechos y deberes de los usuarios en el servicio público de transporte por cable

Deberes de los usuarios



3.7. Deber a recibir información sobre el servicio

Numeral 2.1. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011)

Los usuarios tienen el deber de informarse sobre las condiciones y características del servicio público de transporte que pretendan adquirir.



La Superintendencia de Transporte les recomienda a los usuarios revisar todo lo relacionado con:

- Horarios de servicio.
- Trayectos disponibles.
- Estaciones y su ubicación.
- Precio del servicio.
- Condiciones para el transporte de niños, niñas y adolescentes.
- Condiciones para el transporte de equipaje.
- Condiciones para el transporte de mascotas.



3.8. Deber de obrar de buena Fe

Numeral 2.2. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011

La adecuada prestación del servicio público de transporte también depende de una buena relación contractual, lo que implica que los usuarios hagan uso de los sistemas de transporte de manera adecuada, sin desconocer sus deberes, responsabilidades y los derechos de los demás.



Obrar de buena fe implica:

- Pagar el precio del servicio.
- Respetar las filas para acceder al servicio público.
- Respetar las reglas establecidas para el uso del sistema de transporte.
- Respetar las condiciones y requisitos para el transporte.
- Cuidar las instalaciones y cabinas.



3.9. Deber de pagar el ticket

Artículo 1000 del Código de Comercio

Las personas que quieran acceder al sistema de transporte por cable deben pagar el precio establecido e informado para la prestación del servicio.

Los usuarios solo están obligados a pagar el precio anunciado de manera visible y en caso de que existan 2 o más precios o tachaduras o enmendaduras, deberá pagar el precio más bajo.

La única excepción al deber de pagar el precio del servicio es la de los usuarios menores de 2 años, quienes pueden acceder al sistema de transporte sin que se cobre la tarifa del servicio.

¡Señor usuario!

Por su seguridad, adquiera el servicio en las taquillas o comercio electrónico de las empresas de transporte por cable.

Si observa su venta en puntos no autorizados, desconfíe de su legalidad.



3.10. Deber de cumplir y respetar las condiciones del servicio

Numeral 2.1. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011

La adecuada prestación del servicio público de transporte también depende de una buena relación contractual, lo que implica que los usuarios hagan uso de los sistemas de transporte de manera adecuada, sin desconocer sus deberes, responsabilidades y los derechos de los demás.



- Las condiciones para el transporte de menores de edad.
- Las condiciones para el transporte de equipaje.
- Las condiciones para el transporte de mascotas.
- Las condiciones de seguridad.



IV. Instancias de reclamación

Numeral 1.5. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011

Los usuarios tienen derecho a reclamar y hacer valer sus derechos ante los prestadores del servicio público de transporte y las autoridades, como la Superintendencia de Transporte y los Jueces de la República.

Con el fin de garantizar ese derecho, las empresas de transporte deben contar con canales adecuados para la recepción y/o radicación de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias de los usuarios, mecanismos para su seguimiento y entregar respuestas oportunas, completas y de fondo.

¿A dónde deben acudir los usuarios para hacer valer sus derechos?

Los usuarios del servicio público de transporte por cable pueden acudir ante cualquiera de las siguientes instancias.



- **El transportador:** Con el propósito de lograr un eventual arreglo directo a través de los mecanismos de conciliación o transacción, con la empresa de transporte por cable.

La petición, queja o reclamo se debe presentar a través de los medios que la empresa transportadora haya dispuesto para ello y lo podrá realizar de manera verbal o escrita.



- **La Superintendencia de Transporte:** Cuando considere que se le ha vulnerado algún derecho, usted puede radicar sus solicitudes, quejas, reclamos o denuncias a través de los siguientes canales de atención:

o Web: www.supertransporte.gov.co

o Telefónico: Línea gratuita nacional 01 8000 915 615

o Presencial: Diagonal 25G No. 95ª-85, Bogotá D.C.

La Superintendencia de Transporte ejerce funciones de inspección, vigilancia y control frente a las empresas de servicio público de transporte por cable, con el objetivo de promover la debida prestación del servicio y proteger los derechos de los usuarios.

Cuando un usuario pone en conocimiento un hecho que vulnera presuntamente sus derechos, la entidad ejerce sus funciones con miras a proteger el interés general de los consumidores y evitar su repetición.



- **Autoridades Jurisdiccionales:** Cuando el usuario pretenda la devolución del dinero, el reconocimiento de un derecho o la indemnización del daño causado deberá acudir ante los Jueces de la República o ante la Superintendencia de Industria y Comercio para formular las acciones procedentes.

¡No olvide!

Agotar el requisito de procedibilidad de la acción de protección al consumidor antes de acudir a las autoridades con funciones jurisdiccionales, que consiste en reclamar directamente ante el prestador del servicio.

¡Tenga en cuenta!

La acción de protección al consumidor debe ser ejercida dentro del año siguiente a la ocurrencia de los hechos que motivan su reclamación; y si sus pretensiones no exceden los cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales vigentes, puede iniciar el trámite sin la necesidad de la representación de un abogado, siempre que acuda ante la Superintendencia de Industria y Comercio.



VI. Conclusión

En el sistema público de transportes todos los actores tenemos derechos y obligaciones por cumplir, por ello, es importante que las autoridades y las empresas de transporte promovamos su conocimiento y respeto. Solo así podremos alcanzar una cultura sana de transporte y garantizar el cumplimiento de los principios de legalidad, seguridad y libre acceso, que orientan la debida prestación del servicio.

Para el caso del transporte por cable, este deber de promover el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios por parte de la Superintendencia de Transporte y las empresas que prestan este servicio debe ser reforzado en atención a la juventud de nuestros sistemas de transporte en esta modalidad, que resurgieron en los 2000.

Por esto, invitamos a las empresas que prestan el servicio publico de transportes bajo la modalidad de cable a que se apropien del contenido de esta cartilla, lo difundan entre sus colaboradores y lo den a conocer a sus usuarios a través de sus diferentes canales de información.

Juntos podemos alcanzar la meta de que los sistemas de transporte operen de manera segura, eficiente y responsable.



VII. Glosario

Para efectos de este documento tenga en cuenta las siguientes definiciones:

- **Cable aéreo:** sistema en el cual los vehículos están soportados y propulsados por uno o más cables.

Decreto 1079 de 2015, artículo 2.2.5.1.3.

- **Cable remolcador:** sistema compuesto por cables utilizados para remolcar pasajeros por zonas de poca pendiente y distancia.

Decreto 1079 de 2015, artículo 2.2.5.1.3.

- **Calidad:** condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

Ley 1480 de 2011, artículo 5, numeral 1.

- **Control:** función que permite ordenar correctivos sobre las actividades irregulares y las situaciones críticas de orden jurídico, contable, económico o administrativo de los vigilados.

Así mismo, adelantar investigaciones, imponer medidas y sanciones como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con la debida prestación del servicio.

- **Funicular:** sistema compuesto por vehículos tirados y sustentados por cables y se desplazan por rieles o guías instalados a nivel con la vía, sobre una estructura fija.

Decreto 1079 de 2015, artículo 2.2.5.1.3.

- **Información:** todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, los usos, peso o medida, los precios, la calidad, y toda característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de utilización.

Ley 1480 de 2011, artículo 5, numeral 7.

- **Inspección:** es la competencia que tiene la Superintendencia de Transporte para solicitar información de las empresas objeto de supervisión, sobre situaciones jurídicas o administrativas que sean relevantes, así como la facultad practicar visitas de verificación, inspección y seguimiento de la actividad transportadora.

- **Servicio público de transporte por cable de pasajeros:** es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa pública o privada de transporte legalmente constituida y



VIII. Bibliografía

debidamente habilitada en esta modalidad, a través de un contrato celebrado entre la empresa y cada una de las personas que han de utilizar los vehículos apropiados, para recorrer parcial o totalmente la línea legalmente autorizada, a cambio de un precio o tarifa.

Decreto 1079 de 2015, artículo 2.2.5.1.3.

- **Tarifa:** precio o valor que paga el usuario por el servicio.

Resolución 1805 de 2011, artículo 3.

- **Teleférico:** es un sistema de cabinas suspendidas de un cable fijo, que se transportan por otro cable móvil, generalmente unido a manera de circuito.

Decreto 1079 de 2015, artículo 2.2.5.1.3.

- **Usuario:** toda persona que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice el sistema de transporte para la satisfacción de una necesidad.

Ley 1480 de 2011, artículo 5, numeral 3.

- **Vigilancia:** función a través de la cual se advierte, previene, orienta, asiste y vigilan los actos de las empresas de transporte, con el fin de que ajusten y propenda por el cumplimiento de las normas que regulan la actividad transportadora.

- **Ley 336 de 1996**, por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte.
- **Decreto 1072 del 2004**, por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte por Cable de Pasajeros y Carga.
- **Ley 1480 de 2011**, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1079 de 2015**, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.
- **Decreto 2409 de 2018**, por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.
- **Historia de los cables aéreos en Colombia:** Una solución de movilidad para zonas de difícil acceso en Colombia por Estefanía Mejía Tamayo y Luis A. Guzmán de la Universidad de los Andes – Departamento de Ingeniería Civil y Ambiental Grupo de Sostenibilidad Urbana y Regional – SUR:

<https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/928a4648-a58a-4368-a091-092e34b5e545/content>



Transporte por Cable

Derechos y deberes de los usuarios

María Constanca García Alicastro

Ministra de Transporte

Ayda Lucy Ospina Arias

Superintendente de Transporte

Nancy Cristina Mesa Arango

Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

Margaret Yarim Furnieles Chipagra

Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte

Apoyo de:

Luz Adriana Canizales Álvarez

Profesional Especializado

Diseñado por:

David Leonardo Mayorga Henao

Diseñador Gráfico



SuperTransporte

Los invitamos a seguirnos en nuestras redes sociales, donde estarán siempre al día con información relevante del sector y podrán seguir de cerca la gestión de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

-  Supertransporte
-  Supertransporte
-  @supertransporte
-  supertransporte_oficial
-  supertransporte
-  @supertransporte