

Bogotá, 08-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20245351003821**

Fecha: \*08-12-2024

Señor

**Juan Gabriel Gomez**

juangomez@aguasdebogota.com.co

Asunto: Respuesta a los Radicados Nos. 20245340498242 y 20245340505922 del 26 y 27-02-2024, respectivamente

Respetado señor Gómez:

Nos permitimos informar que hemos recibido los radicados del asunto, a través de los cuales nos informa lo siguiente: "(...) *El pasado sábado 17 de febrero de 2024, nuevamente dicha empresa incumplió con el servicio de transporte en la recogida y traslado desde y hacia la casa de la paciente, teniendo ella que costear el valor de transporte en ambos recorridos. Esta conducta se ha vuelto recurrente y ESIVANS TRANSPORTE ESPECIALIZADO adeuda al día de hoy más de \$113.000 por concepto de transportes no cubiertos, de las múltiples ocasiones que no ha sido recogida (...)*". (Sic)

Sea lo primero informar que, debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos la presente solicitud, razón esta que impidió a la entidad contestar en los términos legales.

Frente al contenido de su solicitud, es pertinente aclarar que la Superintendencia de Transporte, tiene dentro de sus funciones las de vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Decreto 2409 de 2018. Artículo 5 Num. 3.

Ahora bien, respecto a la naturaleza de su escrito, es pertinente aclarar que las controversias narradas en su comunicación hacen referencia a las cláusulas y condiciones pactadas por las partes en la celebración del contrato, las cuales son de naturaleza privada y se regirán por las normas del derecho privado.

Es conveniente precisar que, el contrato es una manifestación de la voluntad de dos o más personas, en donde las partes se obligan a cumplir y respetar lo acordado y pactado en él. Por ello, es de resaltar que sólo lo pactado en el contrato obliga a quienes lo suscribieron, de conformidad con el artículo 1602 del Código Civil, el cual reza:

**"ARTICULO 1602. <LOS CONTRATOS SON LEY PARA LAS PARTES>.** *Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales".*

Ahora bien, teniendo en cuenta los hechos, esta Superintendencia carece de facultades jurisdiccionales para emitir concepto alguna frente a las controversias suscitadas con ocasión a la celebración de los contratos de prestación de servicios de transporte, las cuales, en el evento de presentarse incumplimiento de las cláusulas por alguna de las partes contratantes, están deberán ser objeto de debate ante la jurisdicción ordinaria.

No obstante, lo anterior, le informamos que el Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición se encuentra ubicado en Bogotá, en la sede Administrativa Diagonal 25G No 95 A-85. Adicionalmente podrá realizarse el trámite virtualmente en el siguiente link: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/centro-de-conciliacion/>. Lo invitamos a consultar más al respecto en nuestros canales telefónicos: en Bogotá 352-6700 y para el resto del país 01-8000-915-615 de forma gratuita y con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

Atentamente,

**Superintendencia de Transporte**  
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano  
535

Proyectó: Julio César Echeverri Gómez  
C:\Users\julio\Desktop\diciembre\Respuesta a los Radicados Nos. 20245340498242 y 20245340505922 contrato transporte especial.docx