



Al contestar cite Radicado 2023212020003721 Id: 966451
Folios: 4 Fecha: 2023-02-24 15:21:24
Anexos: 2 DOCUMENTOS ELECTRONICOS
Remitente: DIRECCION GENERAL
Destinatario: MINISTERIO DE TRANSPORTE

Bogotá D.C., 23 de febrero de 2023

Doctor

GUILLERMO FRANCISCO REYES GONZÁLEZ

Ministro

MINISTERIO DE TRANSPORTE

Calle 24 No. 60 -50, piso 9 Centro Comercial Gran Estación II
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Proposición No. 9. Debate Control Político. Cuestionario relacionado con tiquetes aéreos e incumplimientos de las aerolíneas.

Respetado señor Ministro,

De manera atenta, de acuerdo con el cuestionario enviado por la Comisión Primera Constitucional Permanente, se remite la respuesta a los numerales 7 a 10 de la proposición del asunto, de acuerdo con la numeración en los siguientes términos:

7. ¿Qué controles se hacen a las aerolíneas en materia de cumplimiento o no de los acuerdos con sus usuarios, por ejemplo, horario de vuelo, cancelaciones, valor de tiquetes?

Respuesta: La U.A.E. de Aeronáutica Civil -Aerocivil- realiza mensualmente la medición del cumplimiento aerocomercial a los horarios e itinerarios programados por las empresas regulares de pasajeros tanto nacionales como extranjeras.

La medición se realiza con base en la información reportada por las aerolíneas y la correspondiente verificación por parte de esta autoridad

AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA
Av. El Dorado No. 103-15 – Edificio Central Aerocivil, Bogotá, D, C. Colombia
PBX: (57-1) 4251000 Línea gratuita nacional: 018000112373
Correo electrónico: atencionalciudadano@aerocivil.gov.co
www.aerocivil.gov.co

Clave: GDIR-4-2-12-029
Versión: 03
Fecha: 25/11/2020
Página: 1 de 4



aeronáutica respecto a la veracidad del cumplimiento y las causas del incumplimiento del itinerario programado y como resultado se obtienen dos indicadores, el indicador de calidad del Servicio y el indicador de itinerario:

➤ **El indicador de Calidad del Servicio**, mide el cumplimiento de los itinerarios programados por las aerolíneas, en el que se tiene en cuenta únicamente las causas imputables a las empresas regulares de pasajeros y que por ende afecta la calidad del servicio.

➤ **Indicador de Itinerario**, mide el cumplimiento de los itinerarios programados por las aerolíneas, teniendo en cuenta las causas internas y externas, que afectaron la puntualidad de la hora de salida de sus vuelos.

- **Causas Internas:** Se refiere a los motivos imputables a la aerolínea que afectan la calidad del servicio hacia el pasajero.

- **Causas Externas:** Se refiere a los motivos No imputables a la aerolínea que afectan la calidad del servicio hacia el pasajero.

8. ¿Qué registro, controles y medidas se adelantan frente a las quejas que presentan los usuarios de aerolíneas ante los abusos e incumplimientos que sufren?

9. ¿Qué seguimiento y control se adelanta para el debido pago e implementación de indemnizaciones a los afectados de incumplimientos?

Respuestas Punto 8 y 9: Al respecto se informa que en cumplimiento de lo previsto en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, estas preguntas fueron remitidas por competencia a la Superintendencia de Transporte, mediante oficio No. 4103-2022037987 de 19 de octubre de 2022, considerando que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019, determinó que es la Superintendencia de Transporte la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones

AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA

Av. El Dorado No. 103-15 – Edificio Central Aerocivil, Bogotá, D, C. Colombia

PBX: (57-1) 4251000 Línea gratuita nacional: 018000112373

Correo electrónico: atencionalciudadano@aerocivil.gov.co

www.aerocivil.gov.co

Clave: GDIR-4-2-12-029

Versión: 03

Fecha: 25/11/2020

Página: 2 de 4



a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo.

10. ¿Qué controles, seguimiento y medidas se adelantan frente a los valores de los tiquetes y la variación en los mismos?

Respuesta: En relación con el valor de los tiquetes aéreos, amablemente se informa que en Colombia rige un sistema de libertad tarifaria, el cual fue adoptado a través de la Resolución 904 expedida por la Aerocivil el 28 de febrero de 2012. Dicha política pública es consistente con el modelo estándar adoptado en el mercado de transporte aéreo internacional, y está encaminada a promover la competencia y brindar mayor flexibilidad en el acceso al mercado de transporte aéreo.

Bajo este esquema son varios los elementos que inciden en la variación de los precios por trayecto de los tiquetes aéreos, dentro de los cuales se encuentran: la anticipación de la reserva, el tiempo de estadía del viajero, las fechas de viaje, el carácter reembolsable del boleto, el número de sillitas disponibles en el vuelo al momento de la reserva, entre otros factores. En virtud de estos factores se ofrece al público una gama de tarifas que inicia con las promocionales a las que usualmente se accede con mayor anticipación de la reserva, por lo general en fechas y horas de menor demanda, hasta las tarifas plenas (conocidas en la industria como Y) en las cuales prácticamente no hay restricciones en cuanto a fechas y horas de viaje, cambios, reembolsos, etc.

Si bien la autoridad aeronáutica no interviene en la fijación de los precios de los tiquetes aéreos, sí realiza seguimiento trimestral de su comportamiento a partir de un muestreo aleatorio a los precios ofertados por las aerolíneas. Al respecto, el Reglamento Aeronáutico de Colombia – RAC 5, numeral 5.140, literal g, dispone:

“Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros deberán enviar a la Oficina de Transporte Aéreo - Grupo de Estudios Sectoriales, un reporte trimestral que contenga una muestra aleatoria del 10% de los tiquetes vendidos en trayectos nacionales, que incluya el valor total de cada uno de los tiquetes seleccionados en la muestra, discriminando los componentes del



valor total pagado por el usuario, el origen, destino, clase, fecha y hora de venta, fecha y hora de viaje”.

En este marco regulatorio, de acuerdo con lo previsto en el ordinal 3, literal c, del citado numeral 5.140 del RAC 5, la Aerocivil se reserva el derecho para intervenir las tarifas del transporte aéreo en dos eventos: (i) Cuando se presenten circunstancias que afecten la conectividad de cualquier ciudad o región del país, o (ii) En caso de situaciones de abuso o de posición dominante de cualquier transportador que afecte a los usuarios del servicio.

En los anteriores términos se da respuesta a la solicitud del asunto, y esta Entidad queda atenta a resolver cualquier duda que se genere sobre el particular.

Cordialmente,

SERGIO PARIS MENDOZA
Director General

Revisó: Dr. Juan Camilo Bejarano Bejarano - Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)