

Bogotá, 25-02-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20231000096471**

Fecha: 25-02-2023

Doctora
Amparo Yaneth Calderón Perdomo
Secretaria General
Comisión Primera de Cámara
Congreso de la República
Carrera 7° N° 8 -68
debatescomisionprimera@camara.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta radicado SuperTransporte N° 20235340231732. Actualización respuesta según radicados N° 20225341599972 – 20225341606962.

Respetada Secretaria:

Mediante el radicado del asunto nos requieren atender el cuestionario contenido en la Proposición N° 09 de 2022 presentada por el Representante a la Cámara Jorge Alejandro Ocampo Giraldo, relacionada con el *“Medidas adelantadas y proyectadas para resolver el problema de la venta del SOAT para motos, medidas adelantadas y proyectadas ante el incumplimiento y abuso al consumidor por parte de las aerolíneas hacia los compradores de tickets aéreos”*. Con ocasión a su comunicación informando que dicho debate se llevará a cabo el próximo martes 28 de febrero de 2023, me permito remitir respuesta con información actualizada a la fecha.

Con el fin de atender el cuestionario formulado, se procede en primer lugar a señalar algunos aspectos generales sobre la problemática del SOAT y las acciones entabladas.

En segundo lugar, se da respuesta a cada uno de los numerales presentados en el cuestionario remitido a esta Superintendencia.

ASPECTOS GENERALES

El Gobierno Nacional estableció una mesa de trabajo permanente que está siendo liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, donde están participando, el Ministerio de Transporte, Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia de Transporte, Superintendencia Nacional de Salud, Superintendencia Financiera, la Agencia Nacional de Seguridad Vial, Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES, la Fiscalía General de la Nación, cuyo fin es lograr combatir la evasión y el fraude que se presenta contra el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito-SOAT.

En desarrollo de las mesas de trabajo se han establecido acciones puntuales a cada una de las entidades de acuerdo a sus funciones y competencias, esto con el fin de hacer una coordinación interinstitucional que permita lograr con acciones corto, mediano y largo plazo permitir que el SOAT siga operando y contribuyendo con los más de 2 billones de pesos que se transfieren el ADRES para atender los siniestros de casos de vehículos fantasmas.

Las acciones de corto plazo están encaminadas a lograr que quienes no atienden la obligación de ley de renovar el SOAT, lo hagan bajo el entendido no solo de las sanciones a que se expone, sino como medida de prevención y de cubrimiento de afectaciones de la salud de un conductor o de terceros que resulten afectados cuando ocurre un siniestro vial.

En cada submesa se han establecido una serie de tareas, al Ministerio le ha correspondido la de evasión y la de siniestralidad, la Superintendencia es responsable de liderar las acciones respecto de la submesa que tiene que ver con el control a la evasión, donde nos hemos comprometido a las siguientes actividades:

1. Emitir circular conjunta con el Ministerio de Transporte, donde se insta a las autoridades locales a realizar un control efectivo en su entorno frente a la evasión, para ello, cuentan con las herramientas técnicas y tecnológicas que permiten la detección de la infracción de transitar sin la renovación del SOAT.
2. Se diseñó y elaboró un formulario digital de seguimiento de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial-PESV.
3. Se realizó cruce de información con el RUNT, paso peaje, pesaje vehicular con el fin de identificar los vehículos que no cuentan con SOAT y revisión tecno-mecánica vigente.

"SOBRE EL SOAT Y LA NO VENTA DEL MISMO"

1. ***¿Qué acciones se han tomado en contra de las aseguradoras que se niegan a vender el SOAT incumpliendo lo establecido en el ARTICULO 9° de la LEY 2161 DE 2021? Las compañías de seguros que tienen autorizado el ramo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, tienen la obligación de expedir, en todo el país, la póliza para el vehículo que lo requiera, de no hacerlo la Superintendencia Financiera de Colombia, investigara y sancionara a las compañías de seguros autorizadas que no expidan el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). Toda vez que son ampliamente conocidas las denuncias en varios departamentos y ciudades del país como en municipios del Valle del Cauca o Cúcuta, entre otros, en los cuales es imposible adquirir un SOAT.***
2. ***¿Por qué las Aseguradoras han creado requisitos no contemplados en la normatividad vigente? Por ejemplo, pagos exclusivamente con tarjeta de crédito o débito, o que el SOAT debe ser comprado por el propietario de la motocicleta.***

De conformidad con lo antes señalado, la entidad competente para adelantar investigaciones a las Aseguradoras es la Superintendencia Financiera.

3. ***De acuerdo a lo establecido en ARTICULO 7° de la LEY 2161 de 2021, el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Salud y Protección Social, la Agenda Nacional de Seguridad Vial, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia Nacional de Salud y la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional, en el marco de sus competencias; revisaran periódicamente el estado y avances del país en materia de seguridad vial, evasión y fraude en la adquisición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), así como los planes de acción que contribuyan a un mejor comportamiento vial de los actores en la vía, promuevan la adecuada atención a las víctimas de accidentes de tránsito y las buenas prácticas en los cobros por estas atenciones. Los resultados de dichas revisiones deberán ser remitidos dentro de los tres (3) primeros meses del año, a las comisiones Sextas Constitucionales Permanentes del Congreso de la República. Le solicito atentamente informar cuáles han sido los resultados de dicho análisis y qué acciones concretas se han tomado por parte de los diversos actores enunciados en la normatividad para disminuir la accidentalidad en las vías del país.***

El Ministerio de Transporte ha liderado mesas de trabajo con los diferentes actores (taxis, motociclistas), donde hemos acompañado la labor establecida por esta cartera ministerial.

Cabe resaltar, que, como Entidad que hace parte del sector transporte, y conforme a las necesidades establecidas en la ley con referencia al SOAT, en compañía con el Ministerio de Transporte se elaboró la Circular Externa Conjunta N° 20221300000277 del 26 de diciembre de 2022 sobre el control para garantizar el cumplimiento de las normas de tránsito y transporte, la cual se adjunta a la presente comunicación. (Ver Anexos)

De otro lado, se está evaluando, incluir en la Reforma al Código Nacional de Tránsito, una infracción que permita incluir una sanción automática a los propietarios inscritos de vehículos que no haya renovado el SOAT. Esto en consonancia con los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional que ampara una obligación y un deber de cuidado a cargo del dueño del automotor.

Finalmente, se adjunta documento donde se describe las acciones que desde esta superintendencia ha venido desarrollando con en el marco de la estrategia de evasión del SOAT. (Ver Anexos)

4. ***Si el/la motociclista que no ha podido adquirir su SOAT, por la negativa de las aseguradoras a venderlo, sufre un accidente de tránsito y, ante dicha situación, la EPS NIEGA la atención por ser producto de un siniestro vial ¿Quién brindará la atención a el/la moto usuario/a?***

La atención de quien sufre una lesión producto de un accidente estará a cargo de una Entidad Prestadora de Salud-EPS y el ADRES será quien asume los costos que demande la atención. No obstante, la ampliación de esta respuesta estará a cargo de Superintendencia Nacional de Salud.

5. ***En diálogos con representantes de los motociclistas se planteó, como se ha manifestado por su parte en los medios de comunicación, que no se sancionarán a los usuarios de motos hasta que no se solucione la problemática del SOAT ¿Cuál sería la figura jurídica para dicho evento, toda vez que al día de hoy la ley sanciona con infracción de tránsito a quién transita sin SOAT vigente? ¿Se plantea, entonces, una modificación temporal a la norma?***

Ni la Superintendencia de Transporte, ni el Ministerio de Transporte ha planteado no sancionar a los usuarios de motos, lo que se ha señalado es buscar con las Autoridades de Tránsito competentes acciones pedagógicas, pero nunca se ha indicado que no se vaya a adelantar los procesos sancionatorios correspondientes.

De otro lado, se han realizado gestiones a través de FASECOLDA buscando que ellos garanticen la expedición del SOAT.

6. ***¿Qué medidas se están tomando para combatir a entidades o terceros que defraudan los recursos del SOAT, por ejemplo, clínicas que realizan procedimientos que no aplican según la necesidad del paciente y los facturan a la cuenta del SOAT, generando un fraude al sistema e incurriendo en un delito? ¿Existe sobre esto investigación? ¿Se ha oficiado a las secretarías de Salud para que adelanten las investigaciones administrativas y a la Fiscalía para que adelante las acciones penales?***

De conformidad con lo antes señalado, la entidad competente para dar respuesta a este numeral es la Superintendencia Nacional de Salud, la Policía Nacional y la Fiscalía General de la Nación.

"SOBRE ABUSOS A COMPRADORES DE TIQUETES AÉREOS E INCUMPLIMIENTOS DE LAS AEROLÍNEAS".

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

Desde el 25 de mayo de 2019, la Superintendencia de Transporte ha velado por la observancia de las disposiciones en materia de derechos y deberes de los usuarios del sector transporte. En ejercicio de ello, y de su facultad de control, la Dirección de Investigaciones de la Delegatura para la Protección a Usuarios del Sector Transporte, con corte al 23 de febrero de 2023, ha iniciado un total de 93 investigaciones administrativas en el modo aéreo, en donde se han impuesto multas que ascienden a los \$4.514.606.025,41.

Se han adelantado investigaciones por presuntas inclusiones de cláusulas abusivas en los contratos de transporte (23), no dar respuesta a los requerimientos de la autoridad (18), incumplimiento a los términos o condiciones del reembolso (16), inconvenientes en la

información entregada a los usuarios (12), incumplimiento al reconocimiento o entrega de compensaciones (5), publicidad engañosa (4), entre otros.

Asimismo, ha impartido 22 órdenes administrativas, así:

- a. **Avianca.** La orden administrativa impartida mediante Resolución No. 6309 de 1 de mayo de 2020, consistió en rectificar la información difundida por los mismos medios en que fue publicitada, emitir y difundir un comunicado dirigido al público excusándose por la confusión generada con la información suministrada en un medio de amplia circulación nacional y abstenerse de emitir cualquier publicidad que generara confusión o indujera a error a los usuarios del transporte aéreo en relación con la reactivación de los servicios a ofrecer. Igualmente se solicitó allegar información sobre la cantidad de tiquetes vendidos desde la fecha de difusión de la campaña hasta la comunicación de la medida administrativa.

Dicha orden se adoptó teniendo en cuenta que (i) la sociedad AVIANCA en su campaña publicitaria denominada "Colombia #SeguiráVolando" y/o "Vuela por Colombia a partir del 11 de mayo" y/o "#AviancaSeguiráVolando por Colombia en Mayo" indujo en error a los usuarios del servicio de transporte aéreo, toda vez que ofreció una expectativa que no generaba seguridad al momento de tomar la decisión de consumo en tanto que, la operación aérea estaba suspendida con ocasión de las medidas adoptadas por el Gobierno nacional para contener el COVID 19; y que (ii) con ocasión al despliegue publicitario, se generó impacto a un gran número de usuarios causando afectación al interés general.

Encontrándose dentro de los términos definidos para el efecto, la sociedad Avianca S.A., los días 2 y 3 de mayo de 2020, acreditó mediante escritos radicados en esta Entidad, el cumplimiento de cada una de las órdenes impartidas.

- b. **Interjet.** La orden administrativa contenida en la Resolución No. 9755 del 9 de noviembre de 2020 consistió en emitir y difundir un comunicado de prensa en donde indique a los usuarios los canales y horarios de los que dispone la aerolínea para para recibir y atender de manera oportuna las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios; si se encuentra en proceso de cancelación del permiso de operación ante la autoridad aeronáutica, o los itinerarios programados para noviembre y diciembre de 2020; si se solicitó a la autoridad aeronáutica autorización para operar nuevas rutas con origen o destino a Colombia con sus itinerarios o los previamente aprobados, y el estado de la solicitud.

Asimismo, correspondía presentar e implementar un plan de atención a usuarios en donde contemplara puntos específicos como las acciones a implementar para garantizar la recepción y atención de las PQRD presentadas por los usuarios, los canales y horarios, los procedimientos, entre otros. Finalmente, debía allegar a esta Superintendencia el Sistema de Atención a Usuarios con el que cuenta en los aeropuertos donde opera en Colombia.

Ante su renuencia para acatar lo ordenado, se impusieron en dos oportunidades multas por \$219.450.750 con esto se logró el despliegue de medidas oportunas para la protección del interés general de los usuarios que tienen como finalidad persuadir al investigado para la correcta observancia de los derechos de los usuarios del sector.

- c. **Agencias de viaje.** El 12 de agosto de 2022, se expidieron 20 medidas administrativas en contra de agencias de viajes, como consecuencia del análisis realizado de la documentación remitida por la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios, en el marco del programa Comercio Electrónico Transparente para agencias de viaje. Dichas medidas pretenden garantizar el derecho a la información de los usuarios de conformidad con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y la Ley 1480 de 2011.

Las órdenes administrativas consisten en ajustar en un término de 15 días hábiles la información contenida en su página web de acuerdo con los hallazgos encontrados para cada una de ellas. Entre otros, se pueden resaltar modificaciones para incluir condiciones y restricciones de las tarifas; condiciones para el transporte de equipaje frente a su peso y dimensiones; incluir la identidad del transportador y dirección de notificaciones; y las condiciones para ejercer el derecho al retracto.

Asimismo, deberán presentar a esta Superintendencia, dentro de los 30 días calendario siguientes, un plan de actualización y monitoreo de su página web, que se desarrolle durante por lo menos un (1) año, y que contenga 3 secciones, cada una dedicada al tipo y origen de la información suministrada en su página web, bien sea de carácter legal, propia o retransmitida por la aerolínea, en donde relacione los siguientes puntos:

- i. Listado de la información que lo componen, señalando en qué parte (ubicación) de la página web se encuentra.
- ii. Con qué periodicidad se revisa dicha información.
- iii. Con qué periodicidad se supervisa el funcionamiento de los lugares en los que se ubica referida información.
- iv. Los protocolos, políticas y/o estrategias establecidas para asegurar que la información contenida en su página web se encuentre actualizada y vigente conforme al ordenamiento jurídico.

A la fecha, 7 agencias de viajes cumplieron con lo ordenado en la medida administrativa, 2 se va a realizar una nueva solicitud de explicaciones y en 11 se está realizando el análisis de las respuestas dadas para así determinar si se acreditó el cumplimiento a lo ordenado.

Finalmente, desde abril de 2022, el equipo regional de la Superintendencia de Transporte realiza un seguimiento a los retrasos de más de 5 horas, así como a las compensaciones a las que haya lugar, y a las cancelaciones de vuelo, con el fin de verificar el cumplimiento a los itinerarios establecidos.

Desde el 11 de abril a la fecha, se han registrado más de 400 vuelos en esta situación. Se han elevado a requerimientos a 20 aerolíneas por 349 presuntas demoras, cancelaciones e incumplimientos de las compensaciones a entregar. Las respuestas allegadas se encuentran en evaluación.

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?*

De acuerdo con la Ley 1955 de 2019, la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo y la encargada de resolver las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

En ese entendido, la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, ha recibido **57.460** PQRD, en todos los modos de transporte, de las cuales el **73.57%** PQRD corresponden a sector aéreo (42.274), esto es aerolíneas y agencias de viajes.

De estas, se efectúa una caracterización, con el fin de evidenciar las aerolíneas y las problemáticas más denunciadas, para con ello, adelantar planes y programas que permitan generar estrategias para atacar las distintas temáticas y, de ser necesario, adelantar averiguación preliminar e iniciar el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.

De un estudio realizado en el que se compara el movimiento de pasajeros reportado por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (información disponible del año 2022), con el número de denuncias recibidas, se tienen el siguiente número de denuncias por cada 10.000 pasajeros:



Empresas	Avianca	Latam	Viva	Wingo	Copa Airlines
Pasajeros Transportados 2022	15.387.396	8.429.676	7.190.864	2.078.122	1.996.845
PQRD recibidas 2022	4.817	1.938	3.043	735	434
PQRD X Cada 10.000 Pasajeros	3,13	2,30	4,23	3,54	2,17

*Para efectos de esta tabla, las empresas se muestran según el movimiento de pasajeros.

Ahora bien, el **87.45 %** de las reclamaciones se han recibido específicamente por los siguientes motivos, dentro de los cuales encontramos las cancelaciones y las demoras de los vuelos:

Top Motivos - Aéreo	PQRD	Porcentaje (modo Aéreo)
1. Reembolso	16.062	37,99%
2. Cancelación de vuelo	7.092	16,78%
3. Demora de vuelo	4.183	9,89%
4. Expedición del Tiquete	2.066	4,89%
5. Cambios en la reserva por el usuario	1.695	4,01%
6. Presentación del pasajero	1.484	3,51%
7. Negación de Embarque	1.247	2,95%
8. Cambios en la reserva por la aerolínea	1.204	2,85%
9. Cobro de equipaje	1.080	2,55%
10. Pérdida de equipaje	855	2,02%
Total	36.968	87,45%

Se ha diseñado un programa de **acompañamiento a la reclamación**, para continuar fortaleciendo el sistema de supervisión implementado de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, el cual surgió con el fin de dar trámite al elevado número de PQRD recibidas en esta dependencia que, en su mayoría busca resolver casos particulares y concretos.

Desde octubre del año 2021 se pone en conocimiento del vigilado las PQRD para que se informe sobre el trámite que se dio a las mismas (logrando en muchos casos que el usuario

tenga respuesta y solución a su problemática de manera directa, que en la actualidad comporta el 50 % de los casos aquí denunciados). En este caso, la Dirección se enfoca en los temas que generan un tipo de alerta para la debida prestación del servicio o los derechos y deberes de los usuarios, y no únicamente en la solución de los casos particulares.

Asimismo, a los usuarios les es emitida una comunicación en la que se les indican las competencias de la Entidad, las autoridades que pueden resolver el caso y, de querer hacer uso de las facultades jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, les es indicada la forma en la que pueden demandar.

El porcentaje global de avance a la fecha sobre los casos recibidos es del **95.57%**:

MODO	PQRS	PARTICIPACIÓN	AVERIGUACIÓN PRELIMINAR	AVANCE	INVESTIGACIONES	PQRD INVESTIGACIONES
Aéreo	42.274	73,57%	40.401	95,57%	86	1.646

Las temáticas recibidas, han permitido generar, también, estrategias o programas de promoción y prevención, así

a. Documentos informativos

Cartillas, guías, ABCs, infografías, decálogos, recomendaciones y boletines, a través de los cuales se da a conocer de una manera pedagógica y en lenguaje claro, el marco normativo de protección a usuarios, los derechos, los deberes y los mecanismos de protección con que cuentan los usuarios, la forma de hacerlos efectivos y las acciones que adelanta la Entidad en beneficio de los usuarios y empresarios del transporte.

Todos estos documentos han sido dispuestos en la página web de la Superintendencia, algunos en un espacio que ha sido denominado "SuperEducativo" y otros en la sección de la Delegatura para la protección de Usuarios del Sector Transporte. Esto nos ha permitido hacer seguimiento a las herramientas, a través de la medición de las visitas de los espacios en donde se encuentran disponibles para la consulta y de descarga por parte de los usuarios del sitio web.

Estos documentos se han convertido en fuentes oficiales de información y consulta para las empresas de transporte y los usuarios de nuestro sector, quienes coadyuvan con la difusión de estos, en canales de información propios.

Algunos de estos documentos han sido sometidos a procesos de participación ciudadana, en donde, a través de comentarios, representantes de agremiaciones, ciudadanos, empresarios, entre otros actores, han hecho aportes que han sido plasmados en los documentos, este es el caso de, la Cartilla y Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio de Transporte Aéreo, la Guía sobre el transporte de animales y mascotas y la Guía para Empresarios: Protección Contractual de los Usuarios del Servicio Público de Transporte.

- **Guía y Cartilla de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios de Transporte Aéreo.** En los documentos las personas podrán consultar los derechos y deberes de los usuarios en el modo aéreo; en la guía de forma corta y resumida, mientras que, en la cartilla, la información es más extensa y completa. Se publicó el 10 de marzo de 2020 y su lanzamiento contó con la compañía del Ministerio de Transporte.

En el siguiente enlace de la página web de la entidad, se encuentran publicadas estas dos herramientas: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>

- **ABC competencias de la SIC y la ST en materia de protección de usuarios del servicio de transporte aéreo y Preguntas frecuentes del transporte aéreo durante la contingencia del Covid-19.** Contienen una descripción sencilla de las competencias y facultades de la SuperTransporte y la Superintendencia de Industria y comercio, frente al transporte aéreo, para que los usuarios sepan ante que autoridad presentar sus peticiones, quejas o reclamos. Se publicó el 18 de junio de 2020, su lanzamiento contó con la presencia de la Superintendencia de industria y Comercio.

Este documento puede ser consultados en el siguiente enlace: https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Junio/Comunicaciones_17/ABC-SIC-ST-Final.pdf

- **Orientaciones sobre promociones y ofertas en cada uno de los modos de transporte y una dirigida exclusivamente a los usuarios.** Se trata de 3 documentos, uno por cada modo de transporte, dirigido a las aerolíneas, empresas de transporte terrestre de pasajeros por carretera, las empresas de transporte marítimo y fluvial de pasajeros, agencias, e intermediarios; y otro dirigido a los usuarios de los servicios, que contienen información sobre los aspectos a tener en cuenta por parte de los empresarios y consumidores cuando hagan uso de incentivos en la compra o venta servicios de transporte.

Las orientaciones empresariales fueron remitidas a 30 aerolíneas, 500 empresas de transporte terrestre y 310 empresas de transporte acuático. Se publicó el 10 de diciembre de 2020.

Estos documentos pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>

- **Guía sobre Comercio Electrónico en la Adquisición de Boletos y/o Tiquetes para la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo y el Decálogo de Derechos y Deberes de los Usuarios en la Compra de Tiquetes Aéreos a través de Comercio Electrónico.** En la guía, los empresarios pueden consultar la información que deben entregar a

los usuarios en los procesos de reserva y compra de tiquetes a través de comercio electrónico. Mientras que, en el Decálogo, los consumidores podrán conocer de forma ágil y concisa sus derechos y deberes en la compra de tiquetes aéreos a través de E-commerce. Se publicó el 19 de enero de 2021.

En el siguiente enlace de la página web de la entidad, se encuentran publicadas estas dos herramientas: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>

- **ABC competencias administrativas y preguntas frecuentes sobre el servicio de transporte aéreo de la Aerocivil y la ST.** Contienen una descripción de las competencias y facultades de la SuperTransporte y la Aerocivil, frente al transporte aéreo, para que los usuarios conozcan ante que autoridad presentar sus peticiones, quejas o reclamos. Se publicó el 12 de abril de 2021 y su lanzamiento contó con la presencia de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

En el siguiente enlace de la página web de la entidad, se encuentran publicadas estas herramientas:

https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Abril/Comunicaciones_12/ABC-SUPERTRANSPORTE-AEROCIVIL.pdf

- **Revista Puntos Cardinales.** La revista cuenta 4 publicaciones con información relevante, recomendaciones, artículos de opinión y noticias relacionadas con los derechos y deberes de los usuarios del Sector Transporte. Para su lanzamiento contamos con la presencia de la Cámara de Comercio de Bogotá.

El **magazín** **está** **publicado** **en:** <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-para-la-proteccion-de-usuarios/revista-puntos-cardinales/>

- **Guía e infografía sobre el Transporte de Animales y Mascotas.** Herramienta de consulta con información sobre los tipos de animales que se pueden transportar en el servicio público de transporte, las autoridades competentes, así como recomendaciones para un viaje seguro y tranquilo. Se publicó el 6 de agosto de 2021. Para su lanzamiento contamos con la presencia del Instituto Agropecuario Colombiano -ICA- y la Policía Nacional.

El material puede consultarse en: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/#>

- **Guía para Empresarios e infografía: Protección Contractual de los Usuarios del Servicio Público de Transporte.** La guía es una herramienta de consulta dirigida a los empresarios del sector transporte, que tiene por objetivo prevenir la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de transporte de personas o cosas, así como la promoción de la normatividad aplicable en la materia.

Con el fin de hacer extensiva la divulgación del derecho a la protección contractual a los usuarios, se elaboró una infografía que contiene las características de este derecho, así como deberes de los usuarios en la relación con los transportadores.

Se publicaron el 31 de mayo de 2022. En el siguiente enlace de la página web de la entidad, se encuentran publicadas estas dos herramientas:
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>

- **Boletines de Gestión en el modo aéreo.** Documentos que dan cuenta de las gestiones adelantadas por la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte en pro de los usuarios y empresario del modo aéreo. El 25 de mayo de 2020, se expidió el primer “Boletín de gestión sobre servicios de transporte aéreo”. El 25 de mayo de 2021, se expidió el “Segundo boletín de gestión sobre servicios de transporte aéreo”.

Estos pueden ser consultado en la siguiente URL de la página web de la Superintendencia: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/>

- **Líneas de tiempo de etapas contractuales para cada modo de transporte.** Se trata de 4 infografías en las que los usuarios pueden consultar sus derechos y deberes durante cada una de las etapas del contrato, antes, durante y después del viaje.

Para consultas, acceda al siguiente enlace:
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/>

- **Derechos y deberes y Recomendaciones en época de Covid-19.** Infografías a través de la que se brinda información relevante a los usuarios sobre los aspectos para tener en cuenta antes de emprender un viaje en época de Covid-19 y los derechos y deberes que les asisten.

Las recomendaciones y el decálogo pueden ser consultados en la siguiente URL de la página web de la Superintendencia:
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/>

- **Recomendaciones en Transporte de equipaje.** Infografía que orienta a los usuarios del modo aéreo sobre todo lo relacionado con el transporte de equipaje, antes, durante y después del viaje.

Disponible en: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/#tab-4cbe1770de8aa25c211>.

- **Recomendaciones de Temporada Alta.** Debido al aumento del número de pasajeros en semana santa, mitad de año, semana de receso escolar y fiestas de fin de año, la Superintendencia de Transporte creó unas recomendaciones para los usuarios con el fin de que estos eviten frustraciones y contratiempos.

Las recomendaciones pueden ser consultadas en:
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/#tab-4cbe1770de8aa25c211>

- **Infografía de la Ruta de Atención.** Creada a fin de orientar a los usuarios, para que conozcan cuándo, dónde y cómo reclamar ante una empresa de transporte aéreo o ante las autoridades. Se publicó el 23 de septiembre de 2021 y cuenta con una edición personalizada con la aerolínea Latam.

Para su consulta, acceda al siguiente enlace:
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/#tab-4cbe1770de8aa25c211>

- **Boletín de gestión 2021 de la Delegatura para la Protección de usuarios del sector Transporte.** Documentos que da cuenta de las gestiones adelantadas por la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte en pro de los usuarios y empresario de todos los modos de transporte durante la vigencia 2021. Se publicó el 3 de febrero del 2022.

Para su consulta, acceda al siguiente enlace:
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/>

- **Estudio de pasajeros vs PQRD:** Fue construido a partir de las estadísticas publicadas de boletines operacionales de “Transporte Aéreo – Origen – Destino” de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil en lo relacionado con el movimiento de pasajeros en el sector aéreo, así como de las bases de datos internas de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia de Transporte, quienes consolidan lo recibido en materia de PQRD.

A la fecha se han publicado dos documentos:
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/>

b. Espacios de formación y capacitaciones

Estos son dirigidos a los diferentes actores del sector transporte, usuarios, empresarios, colectivos de ciudadanos, gremios, entidades públicas de todos los órdenes, que tienen el propósito de dar a conocer el marco normativo de protección a usuarios del sector

transporte, así como, los derechos, deberes y mecanismos de protección con que cuentan para hacerlos efectivos.

Estos escenarios nos han permitido conocer las perspectivas de los distintos actores, resolver sus dudas, aclarar sus inquietudes y se han convertido en una fuente de inspiración para algunos de los programas y campañas que se han adelantado.

Luego de más de 3 años desarrollando labores de formación y capacitación hemos logrado que las empresas de transporte y los consumidores reconozcan a la Superintendencia de Transporte como la autoridad administrativa de protección a usuarios, conozcan el marco normativo aplicable y desplieguen acciones tendientes a su cumplimiento.

El seguimiento y las mediciones de impacto de estos programas se realiza a través de encuestas en las que se indaga en aspectos como, el contenido, el lenguaje empleado, la claridad de la información y las herramientas utilizadas.

Se han efectuado 596 jornadas de capacitación en el modo de transporte aéreo, beneficiando a 24.246 personas, 177 empresas, 21 ligas o asociaciones en más de 128 municipios.

Otros espacios que se han generado han sido:

- **Curso e-learning para la Protección de Usuarios del Transporte Aéreo.** Curso gratuito en el que los usuarios y empresarios de transporte aéreo pueden conocer de manera clara, sencilla y accesible, sus derechos y deberes a través de 10 módulos, al final de los cuales recibirán una certificación.

Esta herramienta de aprendizaje se encuentra disponible en la plataforma e-learning: <https://elearning.supertransporte.gov.co/>

- **Participación Ciudadana.** Las capacitaciones de participación ciudadana tienen enfoques diferenciales, que buscan difundir la normatividad aplicable a la población de protección constitucional, los niños, niñas y adolescentes, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como las mujeres en estado de embarazo. A 24 de agosto de 2022, se han realizado 388 jornadas de capacitación, siendo beneficiados 18.569 personas en 106 municipios de Colombia.
- **Semillero para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.** El semillero tuvo por objetivo la formación de los miembros de consultorios jurídicos, las defensorías del pueblo, las personerías y demás actores que tienen por tarea la defensa de los derechos de los ciudadanos, con el propósito de convertirlos en promotores y defensores de los derechos de los usuarios del sector transporte.

En la versión Bogotá, realizada en 2020, participaron 11 consultorios jurídicos - universidades- y 56 personas. En la versión regional, adelantada en 2021, contamos

con la participación de 35 consultorios jurídicos -universidades-, 16 personerías, 2 Cámaras de Comercio y 3 Defensorías del Pueblo, en donde han participado más de 200 personas.

- **Eventos de divulgación.** Hemos asistido a 12 jornadas organizadas por la Superintendencia Nacional de Salud, la Red nacional Protección al Consumidor y Anato, impactando a 478 personas y 76 empresas.
- **Escuela de participación ciudadana.** Este programa se realizó en las 6 regiones del país -Amazonia, Andina, Orinoquia, Pacífica, Caribe e Insular- alcanzando a un público de más de 258 personas, representantes de autoridades locales, veedurías ciudadanas, personerías, defensorías del pueblo, entre otros, con quienes se tuvo espacios de formación y dialogo con el propósito de incentivar la participación ciudadana en la SuperTransporte y de manera especial en el ejercicio de las funciones de la Delegatura para la Protección de Usuarios.
- **Taller Ligas de Consumidor.** En este programa se brindó herramientas y conocimiento relacionados con la defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios del sector transporte a los integrantes de las ligas y asociaciones de consumidores, para que, desde el ejercicio de su función contribuyan en la labor de protección de los usuarios. Como producto del programa, se certificaron a 67 personas que cumplieron con el 70% de la asistencia, la cual fue verificada en los listados de asistencia.

c. Herramientas de interacción y estrategia en redes sociales

La Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte identificó la necesidad que tiene la ciudadanía de coadyuvar con la Entidad a efectos de lograr la observancia y respeto de los derechos y las responsabilidades de los usuarios del sector transporte. Por ello, se han creado varios canales de comunicación e interacción que facilitan ese propósito, ya que permiten informar sobre hechos o situaciones que podrían infringir el marco normativo de protección a usuarios o incluso solicitar orientación y recomendaciones.

Del mismo modo, y entendiendo el papel protagónico que juegan las redes sociales en la actualidad, la Entidad adelanta de manera constante campañas informativas, con las cuales se da a conocer información relevante para los consumidores y empresarios en materia de protección a usuarios.

En el modo aéreo, se han generado las siguientes:

- **Novela Educativa - Con boleto al amor.** Una historia de amor dibujada de 5 capítulos, donde los personajes enfrentan diversas situaciones en el transporte aéreo. Para acceder a esta historia, vaya al siguiente enlace:
https://www.instagram.com/p/CQuaHwLJv6E/?utm_medium=copy_link

- **Crónicas de usuarios de la Superintendencia de Transporte.** En nuestro canal de YouTube y en la Página Web de la SuperTransporte las personas podrán disfrutar de las Crónicas de Usuarios, a través de las cuales, conocerán temas de interés como, recomendaciones para el viaje de mujeres embarazadas, transporte con menores, con mascotas, transporte de equipaje, entre otros. Disponible en: <https://www.youtube.com/c/SuperTransporteST/playlists>
- **Portal de niños.** Sitio en la página web de la Superintendencia de Transporte, dirigido al grupo de interés de la entidad compuesto por niños, niñas y adolescentes, en donde se incluye contenido diseñado especialmente para esta población, relacionado con sus derechos y responsabilidades. Fue lanzado el 11 de agosto de 2022 y su piloto se realizó con material de la Delegatura para la Protección de Usuarios, sin embargo, a futuro se proyecta para toda la Entidad.
- **Chat virtual SuperResuelve.** Se realizó en el marco de la conmemoración del día del consumidor en el año 2021. En el Chat virtual para el modo aéreo, dispuesto el 19 de marzo de 2021, se orientó a 26 usuarios desde 7 ciudades de Colombia y 2 del exterior.
- **Usuario avisa.** Canal dispuesto por la Superintendencia de Transporte desde diciembre de 2020, en donde los usuarios pueden solicitar orientación en tiempo real sobre derechos, deberes e informar de situaciones que puedan afectarlos. La línea WhatsApp es: (+57) 318 5946 666. A la fecha se han recibido 116 avisos y 265 orientaciones. Disponible en: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-de-proteccion-usuarios/usuario-avisa/>
- **Reportar promociones u ofertas.** A través de esta herramienta, los usuarios pueden reportar las promociones y ofertas que sean poco claras o les resulten engañosas, para que la Superintendencia de Transporte adelante el análisis y adopte las medidas pertinentes.
- **Motor de búsqueda Horus.** Herramienta diseñada para facilitar la comparación de información sobre las políticas más relevantes de las aerolíneas con operación en Colombia, estas son: equipaje, reembolso, transporte de animales y transporte de menores. Se publicó el 25 de mayo de 2022. La herramienta se encuentra disponible en: <https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Horus/Comparador/>
- **Postéate con el Transporte.** El objetivo de este concurso es la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios del servicio público de transporte en todas sus modos y modalidades, así como la creación de una cultura de promoción de derechos de las empresas y los usuarios. Cada participante realizó un póster y/o cartel en el que incluyó 5 derechos y 5 deberes de los usuarios del servicio público de transporte. El ganador en aéreo fue la aerolínea Viva.

- **Calculadora de derechos.** Herramienta de consulta disponible en la página web de la Superintendencia de Transporte, donde los usuarios y empresarios podrán acceder a información que les permitirá conocer los derechos que se derivan de las principales vicisitudes que pueden presentarse antes, durante o después de la prestación del servicio de transporte en los modos acuático, aéreo y terrestre. Se publicó el 4 de agosto de 2022. Se encuentra disponible en: <https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/CalculadoraDerechos/Calculadora/>

d. Programas de seguimiento con retorno jurídico

Son programas de prevención, que tienen por objetivo brindar acompañamiento a las empresas de transporte en el cumplimiento de las normas de protección a usuarios, mediante la implementación de planes de acción. Las empresas que no ajusten su conducta y/o adopten medidas tendientes a observar el marco normativo aplicable, son reportadas a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, para que esa dependencia, adelante las acciones correspondientes.

Han sido realizados para este modo de transporte, los siguientes:

- **Programa de Comercio Electrónico Transparente – Aerolíneas.** El programa fue realizado a las 25 compañías que contaban con licencia de operación otorgada por parte de la Aeronáutica Civil, para operar desde y hacia Colombia y que vendían sus servicios a través de comercio electrónico, en 2019.

En las primeras visitas de inspección, se realizaron 950 verificaciones, que arrojaron 356 hallazgos, en donde se observó que el 100% de las aerolíneas que operan en Colombia presentaban incumplimientos, siendo el de mayor recurrencia el relacionado con el tener en la página web el enlace a la Autoridad de Protección al Usuario del Sector Transporte, con un incumplimiento del 96 % y, el de menor ocurrencia, el correspondiente a la indicación del número de teléfono.

Luego de la segunda verificación se encontraron resultados favorables, toda vez que, en esta ocasión los hallazgos se redujeron a 285, evidenciando que 4 de las aerolíneas ya se encontraban en el 100 % de cumplimiento y 14 entre el 90 % y el 99%. Los criterios con mayor porcentaje de incumplimiento son los relacionados con el deber de informar el número de identificación tributaria NIT y contar con un enlace a la autoridad de protección al usuario con un 68 % de cumplimiento.

- **Comercio Electrónico Transparente - Agencias de viajes.** En este programa se vincularon 34 agencias de viajes, a las que se les realizó una visita de verificación, se les comunicaron los hallazgos y se les invitó a establecer un plan de acción y su consecuente ejecución. De las segundas visitas de verificación, se envió una comunicación a las agencias de viaje el 25 de enero de 2022, donde se les informan los hallazgos y se les advirtió que se harían más visitas a las páginas web.

El 12 de mayo de 2022, se efectuó el traslado de los expedientes de las 25 agencias de viaje que no cumplían con el 100 % de las obligaciones relacionadas con el deber de entregar información mínima a los usuarios, en el proceso de venta y reserva de tiquetes mediante comercio electrónico.

- **Seguimiento y Evaluación de Sistemas de Atención a Usuarios.** Su objetivo es la verificación de cumplimiento de la obligación de las empresas de transporte aéreo de pasajeros de tener un módulo de atención a usuarios en funcionamiento.

En el marco del programa, se han realizado las siguientes acciones:

- ✓ 83 visitas de verificación a 27 aerolíneas en los aeropuertos de las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Cali.
- ✓ 24 invitaciones a formar parte del programa.
- ✓ 4 reiteraciones a la invitación.
- ✓ 1 capacitación, solicitada por el vigilado.
- ✓ 8 comunicaciones a las aerolíneas con los resultados de la segunda verificación.

Gracias a las acciones adelantadas, 21 empresas de transporte aéreo cumplen el 100 % de sus obligaciones en relación con el sistema de atención al usuario, luego de evidenciar al inicio del programa, que ninguna aerolínea daba cumplimiento a esta obligación.

- **Acompañamiento y evaluación a políticas para el transporte de mascotas.** Programa mediante el cual, se sometió a análisis las políticas para el transporte de mascotas de las empresas de transporte aéreo y terrestre que se vincularon voluntariamente al programa. El propósito es establecer su armonía con el marco normativo aplicable al transporte de animales de compañía, y efectuar las recomendaciones a que haya lugar, con el objetivo de que, las disposiciones contrarias a la ley sean ajustadas o eliminadas.

Se invitó a participar a 36 empresas del modo aéreo. Las empresas cuyas políticas fueron objeto de comentarios y/o recomendaciones, se le trasladó el respectivo análisis y se solicitó la implementación ajustes.

e. Programas de acompañamiento

Estos tienen por objetivo trabajar de manera articulada con las empresas de transporte en la promoción y cumplimiento de las normas de protección a usuarios.

La efectividad de este tipo de programas se evidencia en el número de empresas que, bajo el acompañamiento preventivo trabajan de manera conjunta y articulada con la Autoridad para fomentar el cumplimiento de las normas de protección a usuarios.

- **Programa de Prevención a la Reclamación Aérea -PRA-**. Este programa tuvo como propósito buscar una solución conjunta entre la entidad y las aerolíneas sobre el alto volumen de reclamación por parte de los usuarios, por lo que, se creó este programa de 3 fases: i) Capacitación, ii) Comunicación y traslados; y iii) Compromisos.

En la primera fase, se realizaron 8 capacitaciones a 63 personas de 6 aerolíneas participantes -Avianca, Latam, EasyFly, Viva, Satena y Copa-.

A la segunda fase, de comunicación y traslados se sumaron 3 de las 6 empresas participantes, estas son: Latam, EasyFly y Avianca, quienes en total gestionaron 308 PQRD; 63, 17 y 228 respectivamente.

En la tercera fase, se definieron los aspectos a trabajar, así como, la implementación de planes de mejora para evitar las reclamaciones ante el empresario y la Entidad. De esta última fase nace la infografía y la campaña para redes denominada #RutaDeAtención.

- **Plan de Acompañamiento para la protección de usuarios ante una eventual suspensión de vuelos.** Se ha realizado acompañamiento a 4 aerolíneas (Interjet, Latam, EasyFly y Avianca), con la finalidad de verificar los pasajeros o usuarios que se pudieran ver afectados ante un cese de operación de las aerolíneas. El programa fue diseñado para revisar la entrada de las compañías Avianca y Latam al Capítulo 11, no obstante, tiene vocación de permanencia.
- **Programa de Transparencia e información mínima.** Su objetivo principal es velar por la observancia de las disposiciones relacionadas con el derecho a la información, esto a partir del desarrollo de visitas de verificación de cumplimiento a las páginas de internet de los prestadores de servicios de transporte. En el marco de este programa se ha emitido 212 comunicaciones y requerimientos a 30 empresas de transporte, relacionados con:
 - ✓ Difusión de información relevante en idioma castellano.
 - ✓ Políticas sobre el reembolso de tiquetes de viaje con afectaciones por el COVID-19.
 - ✓ Protocolos de Bioseguridad para el transporte internacional de personas por vía aérea y de advertencia sobre las restricciones en la operación aérea internacional por el COVID-19.
 - ✓ Información adecuada sobre el precio de los servicios.
 - ✓ Suministro de información relacionada con las facultades de retracto y desistimiento.
 - ✓ Canales de radicación.
- **Protección al usuario en campo.** A través de la presencia regional, se sensibiliza a los usuarios del sector transporte y a la ciudadanía en general en terminales de transporte, terminales aéreas y cuerpos de agua, sobre los derechos y deberes.

Asimismo, se intermedian situaciones, generando acuerdos directos entre la empresa prestadora y los usuarios del servicio. Se han beneficiado 987.557.

- **Usuarios en las regiones.** Tiene como objetivo conocer la realidad de los departamentos del país, desde la perspectiva de los administradores de las infraestructuras (ya sea aérea, terrestre y fluvial), de los empresarios, gremios, academia y usuarios del sector.

En el desarrollo del programa, se realizan visitas a las terminales aéreas, entre otras, buscando alianzas estratégicas que permitan divulgar los derechos y deberes de los usuarios a partir de las problemáticas evidenciadas en cada ciudad, se realizan capacitaciones a empresarios (ya sea en las infraestructuras, o a través de asociaciones gremiales, o Cámaras de Comercio), a usuarios (con apoyo de universidades), se efectúan actividades de divulgación y sensibilización.

Su primera versión se adelantó en 2021, entre el 26 de agosto y el 24 de noviembre. La segunda versión, se llevó en el 2022. En el marco de este programa se adelantaron 87 capacitaciones, impactando a 393 empresas y 1.516 personas, visitando alrededor de 29 infraestructuras, 11 de ellas aéreas.

Producto de estas visitas se han generado campañas a partir de las cuales se concientiza al usuario sobre responsabilidades en el transporte.

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

Teniendo en cuenta las competencias de esa Superintendencia, el seguimiento que se realiza es a la entrega de **compensaciones** a que haya lugar en casos de demoras, cancelaciones, equipajes o sobreventa, de acuerdo con lo establecido en la normatividad que regula la materia (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia Parte 3 - RAC 3), y conforme lo que se indicó en las preguntas 7 y 8.

En este punto, es necesario indicar que, el ejercicio de las **facultades administrativas** en el entorno de la protección a los usuarios le corresponde a la Superintendencia de Transporte. La **función jurisdiccional** está a cargo de los Jueces de la República o de la Superintendencia de Industria y Comercio, a prevención. Esta distinción es esencial para determinar con precisión cuál es el rol de cada una de las autoridades que conforman el sistema.

Así las cosas, la función administrativa solo faculta a la SuperTransporte para defender en abstracto sus derechos, partiendo del cumplimiento de la normatividad y la imposición de sanciones como medios de control cuando así corresponda. En ese entendido, el proceso administrativo puede iniciar por una denuncia o aún de oficio, y en este no se resolverán situaciones particulares.

Frente al ejercicio de la función jurisdiccional, como ya se mencionó, les corresponde a los Jueces de la República o a la Superintendencia de Industria y Comercio conocer de las demandas presentadas por los usuarios. En estos procesos, el juez resuelve una controversia que surge entre un consumidor y una aerolínea, y su decisión solo tiene efectos jurídicos entre las partes. De esta manera, en buen uso de las facultades jurisdiccionales se ordenará la devolución de lo pagado, la prestación del servicio y/o el reconocimiento de perjuicios, entre otros.

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

En lo relacionado con las tarifas en la prestación del servicio público de transporte aéreo, la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil, señala que los servicios de transporte aéreo comerciales se rigen por el principio de libertad tarifaria, las cuales son determinadas a partir del funcionamiento del mercado, es decir de la oferta y demanda, así como los costos asociados al desarrollo de la actividad.

Esto sin perjuicio de la potestad que tiene la autoridad aeronáutica de intervenir en las tarifas en caso de que se presenten circunstancias que afecten la conectividad en cualquier ciudad o región del país, o se evidencie abuso de la posición dominante¹.

Si bien es cierto no está dentro de las competencias de esta Superintendencia el regular tarifas, en el marco de las facultades de protección de usuarios del modo aéreo podrá verificar que el precio informado al usuario sea el realmente cobrado, encontrando que, de existir una conducta que amerite desplegar el ejercicio de las facultades de inspección y control, se podrán adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo.

En la actualidad, se desarrolla el programa de seguimiento a la publicación e información de tarifas – PIT, con el único fin de verificar y promover el cumplimiento de las obligaciones derivadas del deber de anunciar el precio de los servicios de transporte aéreo regular de pasajeros, así como los términos y condiciones de las tarifas aéreas que se ofrecen y comercializan a través de página web, incluyendo el tema de las penalidades y el cobro de diferencias tarifarias.

Reiteramos la disposición de esta Superintendencia para atender cualquier tipo de requerimiento o solicitud adicional.

Atentamente,

¹ Párrafo c Sección 5.140 RAC 5

Ayda Lucy Ospina Arias
Superintendente de Transporte

Anexo: Dos (2) anexos

Copia: Señor Ministro de Transporte, doctor Guillermo Francisco Reyes González – Ministerio de Transporte - Calle 24 N°
60-50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II- ministro@mintransporte.gov.co

Proyectó: Andrea Portillo Oróstegui / Luis Alejandro Zambrano Ruíz / Jelkin Zahir Carrillo Frnaco

Revisó: Nancy Cristina Mesa Arango / Aura Patricia Toro Miranda / Luis Gabriel Serna Gámez