



1200.2022037944

Bogotá DC, 24 de octubre de 2022

Doctora

**AMPARO YANETH CALDERON PERDOMO**

Secretaria Comisión Primera Constitucional

Cámara de Representantes

Congreso de la República de Colombia

**Asunto:** Respuesta “Cuestionario medidas adelantadas y proyectadas ante el incumplimiento y abuso al consumidor por parte de las aerolíneas hacia compradores de tiquetes aéreos”

Respetado Doctora Amparo,

De manera muy atenta, se procede a dar respuesta al cuestionario del asunto, 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, horarios de vuelo, cancelaciones, valor de tiquetes?**

**Respuesta:** Sobre el particular la Dirección de Transporte Aéreo informa que mensualmente se realiza 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 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 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 hacia el pasajero.
- **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.

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](mailto:atencionalciudadano@aerocivil.gov.co)

[www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co)

Clave: GDIR-4-2-12-029

Versión: 03

Fecha: 25/11/2020

Página: 1 de 4



**\*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?**

**Respuesta:** En cuanto a las preguntas 8 y 9 se indica que en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2021, se remitió por competencia a la Superintendencia de Transporte, mediante oficio 4103-2022037987 de 19 de octubre de 2022, en consideración a que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019, determinó que es la Superintendencia de Transporte es 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 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:** Al respecto la Dirección de Transporte Aéreo y Asuntos Aercomerciales informa que en cuanto al valor de los tiquetes, se informa que en Colombia rige un sistema de libertad de tarifas, adoptado mediante Resolución 904 del 28 de febrero de 2012, en el marco de una política general del Gobierno, encaminada a promover la competencia y esquemas de mayor flexibilidad en el acceso al mercado de transporte aéreo. La norma prevé esta libertad, sin perjuicio de las facultades de intervención de la Aeronáutica.

Bajo el esquema de libertad de tarifas que rige en Colombia y que corresponde al modelo tarifario estándar en el mercado de transporte aéreo internacional, la autoridad aeronáutica no interviene en la fijación de los precios de los boletos, aunque sí conserva la exigencia de un muestreo aleatorio que las aerolíneas deben presentar, como sistema de información de las diferentes gamas de tarifas que ofrecen al público y pueden aplicar en sus ventas de tiquetes.

De acuerdo con este sistema de libertad tarifaria, los precios de un trayecto pueden variar en una amplia gama, en función de la anticipación de la reserva, el tiempo de estadía del viajero, las fechas de viaje, el carácter reembolsable o no del boleto, el número de sillas disponibles en el vuelo en el momento de la reserva, entre otros factores. Esta gama tarifaria ofrece al público múltiples niveles de tarifas, desde las promocionales a las que usualmente se accede con mayor anticipación de la reserva y en fechas y horas de menor demanda, hasta las tarifas plenas (conocidas en la industria como Y) en las cuales

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](mailto:atencionalciudadano@aerocivil.gov.co)

[www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co)



prácticamente no hay restricciones en cuanto a fechas y horas de viaje, cambios, reembolsos, etc.

En el siguiente gráfico se resume como ha sido la evolución del control y vigilancia de las tarifas:

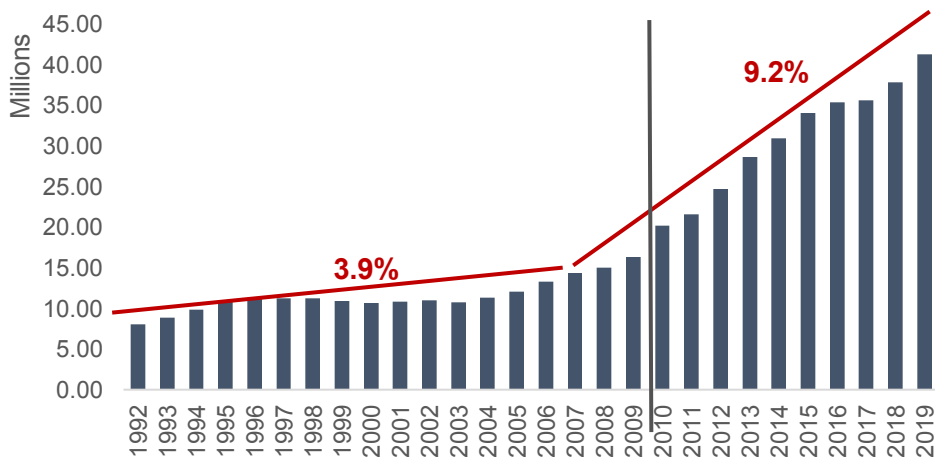
EVOLUCION DE LA REGULACIÓN TARIFARIA AÉREA EN COLOMBIA				
INTERVENCIÓN TOTAL		LIBERTAD VIGILADA		LIBERTAD TOTAL
Tarifa Única Semestral	Tarifa Única Quincenal	Banda Tarifaria	Liberalización del Mínimo	Liberalización del Máximo
1970	1985	1991	2007	2012
Aerocivil fijaba semestralmente por Resolución una tarifa por ruta (en algunos casos dos tarifas)	Las tarifas se ajustaban quincenalmente de acuerdo a un índice que construía la misma Aerocivil.	Se regulaba el nivel mínimo y máximo. Las aerolíneas podían fijar libremente las tarifas que no fueran superiores o inferiores a la aprobadas por la Aerocivil.	Se liberó el mínimo de las tarifas aéreas, obligando a las aerolíneas a no sobrepasar el máximo fijado.	Se eliminó el nivel máximo de las tarifas aéreas, rezago que sobrevivía de la regulación en el sistema.  Régimen tarifario libre en Colombia desde 2012. Las aerolíneas pueden fijar libremente sus tipos y clases de tarifas

Estos cambios aplicados desde el año 2007, para el sector aéreo en el país han traído consigo un crecimiento del transporte aéreo, permitiendo el acceso a nuevos sectores de la población a movilizarse en avión, como consecuencia de mayores sillas ofrecidas y alternativas de tarifas.

En la siguiente grafica se puede observar cómo ha sido la evolución del sector desde el año 1.992 hasta el 2019, antes del impacto de la pandemia, teniendo como particularidad que desde el año 2007, cuando inició el proceso para liberalizar las tarifas, el mercado ha tenido un aumento considerable.



**Gráfica. Pasajeros movilizados y tasa de crecimiento anual (1992-2019)**



No obstante lo anterior, se informa que según lo establecido en el literal G del numeral 5.140 de los Reglamentos Aeronáuticos, las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros, deben enviar a la Dirección de Transporte Aéreo de la Entidad, un reporte trimestral que contenga una muestra aleatoria del 10% de los tickets vendidos en trayectos nacionales, que incluya el valor total de cada uno de los tickets seleccionados, discriminando los componentes, el origen, destino, clase, fecha y hora de venta, fecha y hora de viaje.

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,

**FRANCISCO OSPINA RAMIREZ**  
**Director General (E)**

Proyecto: Ana María Prada Lozano- Abogada Oficina Asesora Jurídica

Reviso: Silvia Helena Ramírez Saavedra- Jefe Oficina Asesora Jurídica *Silvia H. Ramírez*

Suministro de información: Jazmín Alexandra Palomino- Directora de Transporte Aéreo y Asuntos Aerocomerciales

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](mailto:atencionalciudadano@aerocivil.gov.co)

[www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co)

Clave: GDIR-4-2-12-029

Versión: 03

Fecha: 25/11/2020

Página: 4 de 4