

Bogotá, 17-09-2021

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20219100656511**

Fecha: 17-09-2021

Señora:

Ana Lucía Paniccia

Email: analucia19abril@mail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20215341475702 del 25/08/2021.

Respetada Señora:

En virtud de su petición traslada a esta entidad por parte del Terminal de Transportes de la ciudad de Bogotá, D.C. y radicada en esta Superintendencia con el número indicado en el asunto, mediante la cual informa de las presuntas inconsistencias presentadas en el contrato celebrado con la empresa Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda. (en adelante, la empresa); esta autoridad, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia y del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) le requiere para que, si es su deseo continuar con el trámite de la queja del asunto de la referencia, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos:

1. Indique a través de que medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, en la taquilla de la empresa, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.).
2. Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con la empresa. De ser así, indique:
 - A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
 - La fecha en la cual estableció la comunicación.
 - Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.
 - Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.
3. En caso de contar con copia del ticket o constancia de viaje emitido por parte de la empresa, alléguela a esta Dirección mediante medio magnético o físico.
4. Sírvasse informar si a la fecha la empresa ya brindó algún tipo de solución a su inconformidad; en caso afirmativo, refiera que alternativas le brindó.
5. Indique si el ticket en mención ya fue utilizado: en caso afirmativo, refiera la ruta y fecha en la cual se hizo efectivo.

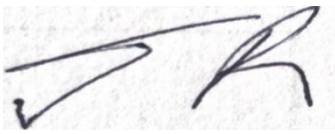
Para atender este requerimiento y allegar la información y documentos requeridos, cuenta con un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, conforme a lo estipulado en el citado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad y eficacia su solicitud, puede allegar la información y documentos requeridos a la mayor brevedad sin perjuicio del término indicado anteriormente.

De conformidad con el párrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad el desistimiento y el archivo del expediente.

Aunado a lo anterior, es importante que tenga en cuenta que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios; razón por la cual su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

En consecuencia, si su solicitud pretende el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, tal como el reconocimiento de valor pecuniario como consecuencia de las presuntas irregularidades presentadas en la prestación del servicio contratado, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los Jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,



Jairo Julián Ramos Bedoya

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Alvaro Augusto Fabre Rivera