

Bogotá, 18-05-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100317191**

Fecha: 18-05-2022

Señor(a):

Cristian David Aranguren Tirano

Calle 14 No. 27 - 44

Tunja, Boyacá

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20225350508462.

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en la prestación del servicio público de transporte automotor de pasajeros por parte de Autoboy S.A., 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 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, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.). En caso de contar con soportes de pago y/o de la transacción electrónica, favor allegarlos.
2. Indique el origen y el destino del servicio de transporte prestado a usted por parte de la empresa.
3. Indique la(s) fecha(s) de la prestación del servicio a usted por parte de la empresa en el cual usted aduce se presentó irregularidades.
4. Indique la(s) hora(s) aproximada(s) de salida del (los) vehículo(s) transportador del terminal de transporte del municipio y/o ciudad de origen.
5. Informe si cuenta con testigos respecto al hecho denunciado. En caso afirmativo, por favor allegue los datos como nombre completo, tipo, número de documento, y datos para ubicación (celular, correo, dirección, entre otros).

6. En caso de contar con registros audiovisuales, respecto al hecho denunciado, por favor allegarlos (por ejemplo, videos, fotografías, grabaciones de voz, etc.).
7. Informe si ha podido establecer algún tipo de comunicación con la empresa. De ser así, indique:
 - a) A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
 - b) Las fechas y horas aproximadas en las cuales estableció las comunicaciones.
 - c) En caso de contar con registros de llamadas, videos, grabaciones, mensajes vía WhatsApp, correos electrónicos, entre otros, por favor allegarlos.
 - d) Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.
 - e) Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.
8. Allegue, si cuenta con estos soportes, el(los) tiquete(s) y demás documentos entregados a usted, por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.
9. Asimismo, se solicita ampliar su queja, en el evento de disponer de otra información y/o documentación que no haya mencionado y/o allegado previamente, respecto a circunstancias de tiempo, modo y lugar, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.

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.

Finalmente, se le aclara que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre controversias contractuales o casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los Jueces de la República si así lo considera el solicitante 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 cualquier de las autoridades descritas anteriormente y prestar las acciones que por ley le corresponde.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Copia 1 – Correo electrónico: cristian.tirano26@gmail.com
Proyectó: Karen Silva