

Bogotá, 01-11-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100758791**

Fecha: 01-11-2022

Señor(a)

Diana Marcela Hoyos Peña

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado nro. 20225341221502 del 12 de agosto de 2022.

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 el contrato celebrado con Transportes Expreso Palmira S.A., (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 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.).
2. 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.
3. Relacione, si cuenta con esta información, cualquier dato (por ejemplo, color, placa, tamaño) que permita identificar el (los) vehículo(s) transportador donde tuvieron lugar las irregularidades en la prestación del servicio por usted denunciadas.
4. Allegue, si cuenta con estos, cualquier evidencia de la irregularidad por usted denunciada (por ejemplo, fotos, videos, testigos, etc.).
5. Señale detalladamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los incumplimientos en horarios por usted denunciados. (por ejemplo, hora de salida, hora de llegada, duración de los trayectos, paradas, etc.)
6. Informe si a la fecha, 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) La fecha en la cual estableció la comunicación.

- c) Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.
 - d) Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.
7. Allegue, si cuenta con estos soportes, el ticket y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.
8. Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información que no haya mencionado 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.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carlos Andrés Triana Nova *CT*