

## SuperTransporte fortalecerá controles por quejas en el servicio de peajes electrónicos

- *La entidad, con el apoyo del Ministerio de Transporte, hace un seguimiento permanente para verificar que el sistema opere bajo la normatividad vigente y en beneficio de la logística del transporte por carretera.*
- *Se establecieron cuáles son las quejas más frecuentes en el funcionamiento del sistema de interoperabilidad de peajes electrónicos con lo cual se intensificarán los controles y se hará advertencias a los operadores e intermediadores para garantizar el buen funcionamiento de la operación.*

**Bogotá D.C., 29 de octubre de 2024 (@SuperTransporte).** La Superintendencia de Transporte anuncia que intensificará los controles a los actores del sistema de peajes con recaudo electrónico IP/REV, entre ellos los intermediadores habilitados por el Ministerio de Transporte, así como a los operadores habilitados, por causa de las más de 200 quejas y preocupaciones manifestadas por los usuarios del servicio. De esta manera, se busca que cada uno de los que intervienen en su funcionamiento hagan frente a las problemáticas evidenciadas.

Las quejas más frecuentes recibidas por parte del Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Transporte, tienen que ver con cláusulas de permanencia asociadas al valor del dispositivo TAG, doble cobro de tarifa de peaje, cobros administrativos al momento de la vinculación, cobros durante/posteriores a la desvinculación o devolución del TAG, demoras en los reembolsos de saldos y retrasos en la actualización de listas por parte de los operadores a los intermediadores.

Igualmente, los usuarios han manifestado que se presentan dificultades para la entrega o reposición del TAG o desvinculación, demoras injustificadas en este proceso, estaciones de peaje sin recaudo electrónico, uso inapropiado del carril exclusivo, deficiente divulgación de la información acerca del sistema: sobre habilitaciones, cantidad de usuarios, implementación o mejoras del peaje electrónico, estaciones con y sin carril exclusivo, uso de la marca COLPASS con frases complementarias alusivas al operador y/o intermediario, generando desinformación al usuario.

También han alertado sobre riesgos asociados a la seguridad y funcionalidad de las herramientas tecnológicas, como fallas en el sistema, en la lectura del TAG, no generación de factura electrónica; recargas o descuentos sin autorización o sin que se reflejen en la cuenta, fallas en la actualización del vehículo, descuentos con destinación distinta.

***“La movilidad en Colombia avanza hacia la modernización con la implementación de los peajes interoperables con recaudo electrónico. Un sistema que permite a los conductores transitar por todos los peajes del país. Queremos ofrecer un excelente servicio para los usuarios buscando que la tecnología sea la mejor opción para movilidad de los colombianos”***, indicó María Constanza García Alicastro, ministra de Transporte.

En ese sentido, Ayda Lucy Ospina Arias, superintendente de Transporte, aseguró que ***“nuestro objetivo es que la movilidad y la logística sean eficientes, por lo que debemos velar por la adecuada prestación del servicio de peajes electrónicos, garantizando que sea justo y transparente. Ejerceremos nuestras funciones de vigilancia, inspección y control para asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector. Trabajaremos con todos los actores del sistema para identificar y resolver cualquier irregularidad que pueda afectar la prestación del servicio”***.

La SuperTransporte ha implementado un procedimiento de vigilancia e inspección “no intrusivo” de recaudo de información para garantizar el funcionamiento correcto del sistema de peajes electrónicos, así como el cumplimiento de las tarifas, la resolución de las peticiones presentadas por los usuarios y cobros justos. A todo ello se unen las siguientes medidas:

- Monitoreo de aplicaciones
- Protección al usuario
- Verificación de tarifas
- Compromiso con la transparencia
- Colaboración activa
- Verificación permanente y articulada del listado de usuarios e información de pasos
- Información clara sobre la marca COLPASS y empresas autorizadas por el Ministerio de Transporte con el rol de Intermediador
- Verificación de contratos negociados entre actores
- Verificación de carril exclusivo
- Comunicaciones previas de mantenimientos o desconexión

Igualmente, se han recibido quejas relacionadas con la solicitud de pólizas adicionales. Se debe precisar que las garantías a las que hace referencia el artículo 31 de la Resolución Nro. 20213040035125 del 11 de agosto del 2021, se constituyen por parte del operador y el intermediario a favor del Ministerio de Transporte, las cuales cubrirán los riesgos inherentes a la actividad de cada Actor Estratégico.

Es oportuno aclarar que en lo que respecta a la relación contractual entre Operador e Intermediador, se podrán solicitar garantías adicionales con base en los acuerdos y/o contratos que se hayan suscrito entre aquellos, en el marco de la normatividad vigente, y en los que el Ministerio de Transporte no es extremo contractual.

Invitamos a los usuarios de las vías a que se sumen a este Sistema de Peajes Electrónicos, con el que se reducen los tiempos de viaje, se garantiza la seguridad por el no manejo de dinero en efectivo, se impacta en el ahorro en el consumo de gasolina, a su vez que, se contribuye en la disminución de la emisión de gases CO2.

### **Canales de Atención**

El Ministerio de Transporte dispone de los siguientes canales de atención. <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/217/grupo-de-relacion-estado-ciudadano-microsite/> en este enlace podrá encontrar uno de los espacios de atención al ciudadano. Además, contamos con Chat en Línea <https://bpmmintransporte.ucontactcloud.com/WebChat/mintrasnportechat/> el horario de atención es de lunes a viernes de 7am a 5 pm

Por su parte, la Superintendencia de Transporte, cuenta con distintos canales de atención para recibir peticiones, quejas y reclamos y atender las solicitudes de los empresarios y usuarios del sector, a través de la página web mediante el enlace <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/> y un chat virtual disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, la línea gratuita 018000915615, #767 opción 3 y, Usuario Avisa a través de la línea de WhatsApp 3185946666. Así mismo, de manera presencial en la Diagonal 25g No 95ª-85 Piso 1 Centro Empresarial Buró 25.