



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXXII - N° 1561

Bogotá, D. C., miércoles, 8 de noviembre de 2023

EDICIÓN DE 36 PÁGINAS

DIRECTORES:

GREGORIO ELJACH PACHECO
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO

www.secretariasenado.gov.co

JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA
SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA

www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

SENADO DE LA REPÚBLICA

ACTAS DE COMISIÓN

COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL
PERMANENTE

ACTA NÚMERO 07 DE 2023

(septiembre 12)

Segunda Legislatura – 2022-2023

El día doce (12) de septiembre de dos mil veintitrés (2023), siendo las nueve y dieciocho minutos de la mañana (9:18 a. m.), previa convocatoria, los Senadores integrantes de la Comisión Sexta Constitucional Permanente del Senado de la República, se reunieron de manera presencial en el recinto de la comisión, con el fin de sesionar.

El señor **Presidente de la Comisión, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado**, da inicio a la sesión y solicita al Secretario hacer el llamado a lista.

El **Secretario, doctor Jorge Eliécer Laverde Vargas:**

- **Llamado a lista:**

Contestaron los siguientes honorables Senadores:

Echeverri Piedrahíta Guido

Elías Vidal Julio Alberto

Moreno Hurtado Gustavo Adolfo

Quintero Cardona Esteban

Ramírez Lobo Silva Sandra

Tamayo Tamayo Soledad

Señor Presidente, la Secretaría General de la Comisión Sexta certifica en este momento seis (6) honorable Senadores presentes; hay quórum deliberatorio, señor Presidente, y si usted lo permite, para hacer la lectura al Orden del Día.

Asistieron durante el transcurso de la sesión los siguientes honorables Senadores:

Castañeda Gómez Ana María

Daza Guevara Robert

Flórez Hernández Alex Xavier

Flórez Porras Pedro Hernando

Jaimes Cruz Sandra Yaneth

Guevara Villabón Carlos Eduardo

Trujillo González Carlos Andrés

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Bueno, muy buenos días a todos. Secretario, sírvase leer el Orden del Día.

Secretario, doctor Jorge Eliécer Laverde Vargas:

COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL
PERMANENTE

ORDEN DEL DÍA

Para la sesión del día martes 12 de septiembre de 2023, a las 9:00 a. m.

I

Llamada a lista.

II

Citación al señor Ministro de Transporte, doctor *William Camargo Triana*; a la señora Superintendente de Transporte, doctora *Ayda Lucy Ospina Arias*; al señor Director General de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, doctor *Sergio París Mendoza* -como siempre, doctor París, usted tan puntual-; a la señora Superintendente de Industria y Comercio, doctora *María del Socorro Pimienta Corbacho* -bienvenida, gracias por su puntualidad, Superintendente-, a los señores presidentes de

Avianca, doctor *Adrián Neuhauser* -creo que está el vicepresidente, el delegado, el doctor *Felipe*-; de Latam, doctor *Santiago Álvarez* -¿o algún delegado?-; y de Wingo, doctor *Eduardo Lombana*, -bienvenido, presidente, gracias, creo que usted venía con un asesor, que ha estado muy pendiente- en cumplimiento de la Proposición número 11 de 2023.

Invitación al señor Contralor General de la República, doctor *Carlos Hernán Rodríguez Becerra*; y a la señora Procuradora General de la Nación, doctora *Margarita Cabello Blanco*.

Proposición número 11 de 2023

En virtud del artículo 6°, numeral 8 del artículo 51 y artículo 249 de la Ley 5ª de 1992, cítese a debate de control político, en fecha y hora que determine la Honorable Mesa Directiva de la Comisión, al doctor William Camargo, Ministro de Transporte; al Director de la Aeronáutica Civil, doctor Sergio París; a la Superintendente de Transporte, doctora Ayda Lucy Ospina; a la Superintendente de Industria y Comercio, doctora María del Socorro Pimienta; y en virtud del artículo 236 de la Ley 5ª de 1992, al Gerente de Avianca o quien haga sus veces, al Gerente de Latam o quien haga sus veces; al gerente de Wingo o quien haga sus veces, para que en debate de control político se absuelvan los cuestionarios sobre la adecuada prestación del servicio de transporte aéreo en el país.

Presentada a consideración de la Comisión Sexta por la honorable Senadora *Sandra Yaneth Jaimes Cruz*, y aprobada por unanimidad en la sesión del 15 de agosto de 2023.

CUESTIONARIO:

Para la Superintendencia de Transporte:

- Desde la salida del mercado de las aerolíneas Ultra y Viva Air por favor indique el número de quejas y las acciones que se ha tomado para solucionarlas.
- ¿Cuáles acciones y controles que ha adelantado la Superintendencia respecto de las aerolíneas para prevenir la vulneración de derechos de los usuarios de transporte aéreo? Por favor, discrimine específicamente para cada aerolínea y durante lo corrido del 2023, en comparación con el mismo periodo en 2022.
- Por favor indique el número de quejas y discrimine por clase de queja, frente a las aerolíneas por parte de los usuarios del transporte aéreo, para lo corrido de 2023 en comparación con el mismo periodo del 2022.
- Por favor indique frente a las quejas presentadas, cuáles han sido las acciones y resultados por la Superintendencia obtenidos en procura de garantizar los derechos de los usuarios del servicio de transporte.

- ¿En qué estado se encuentra el borrador de proyecto de ley dado a conocer a la opinión pública sobre régimen sancionatorio de transporte?
- ¿Existen oficinas físicas en los aeropuertos del país donde los usuarios del transporte aéreo puedan radicar sus peticiones, quejas o reclamos?
- ¿En qué estado se encuentran las investigaciones que se adelantan contra las aerolíneas VIVA AIR, ULTRA AIR y Avianca?
- ¿Cuáles prácticas de la aerolínea Avianca, a la fecha son objeto de investigación por afectar los derechos de los usuarios del transporte aéreo? Indique la fecha en la que se están investigando.
- ¿Cuáles son los efectos de las medidas de carácter administrativo o sancionatorias para que, las compañías de transporte aéreo garanticen la devolución de recursos para los usuarios del servicio de transporte afectados?
- Por favor establezca las medidas que se han tomado respecto de la suspensión de actividades de la aerolínea VIVA AIR.

Cuestionario para Ministerio de Transporte:

- Cuáles son las competencias del Ministerio respecto de la protección de los derechos de los usuarios del transporte aéreo.
- Luego de la salida del mercado de las aerolíneas bajo costo como Ultra Air y Viva Air, cuáles han sido las medidas tomadas por el Ministerio para la protección de los derechos de los usuarios del transporte aéreo?
- Cuáles han sido las inversiones en infraestructura del transporte aéreo que se han realizado desde 2023 a la fecha, cuál es su porcentaje de ejecución?
- Cuáles son las metas en materia de transporte aéreo que tiene proyectadas el Ministerio en particular con lo relativo a la infraestructura del sector?
- Cuáles son las principales problemáticas de sector teniendo en cuenta las facultades de tutela con las que cuenta el Ministerio.
- Se tiene considerado permitir la entrada de nuevas aerolíneas de bajo costo al país, cuáles son los requisitos que deben cumplir?

Para la Aeronáutica Civil:

- Indique cuáles rutas que eran operadas por ULTRA AIR y VIVA AIR han sido asumidas por Avianca, luego de que esta aerolínea haya decidido no llevar a cabo el proceso de integración.
- Para el 2023 indique ¿Cuál es el comportamiento de los precios ofertados por

las aerolíneas en Colombia? Discrimine en trayectos nacionales e internacionales.

3. Respecto de la situación por la suspensión de operaciones de Viva air y ULTRA AIR Colombia, ¿Cuáles han sido las actuaciones de la Aerocivil, desde marzo a la fecha? Anexar Documentación.
4. Qué tipo de controles realiza la entidad respecto del cumplimiento de los horarios de las aerolíneas, entre otros?
5. Qué acciones lleva a cabo la entidad respecto de la protección de usuarios del transporte aéreo.

Para Superintendencia de Industria y Comercio:

1. ¿En qué estado y cuáles han sido los avances de las investigaciones que se adelantan en contra de las aerolíneas Viva AIR y Avianca por la presunta integración sin el cumplimiento de los requisitos legales?
2. ¿Cuál es el término promedio en que se falla un conflicto generado entre un usuario y la aerolínea o agencia de viajes?

Para el periodo 2018-2023:

1. ¿Cuántas quejas y/o demandas ha recibido la superintendencia relacionadas con el servicio de transporte aéreo? Discriminar por tipo de queja, sector, sentido del fallo, estado. Anexar las quejas por aerolíneas. En lo corrido del 2023.
2. ¿Cuántas de estas quejas desataron sanciones contra aerolíneas o agencias de viaje? Discriminar por tipo de sanción, cuantas se han resuelto entre 2022 y 2023, establezca cuáles y cuántas se han presentado relacionadas con la suspensión de actividades de ULTRA AIR Y VIVA AIR.

Para las aerolíneas:

1. ¿Cuál ha sido la implementación del plan de protección de usuarios que ha emprendido luego de la salida del mercado de las aerolíneas ULTRA AIR Y VIVA AIR.
2. Indique los precios de los Tiquetes en la ruta Bogotá y Villavicencio durante el periodo enero a agosto de 2023. Si hay subidas de precios, indique las razones de dichos incrementos los incrementos de los precios de los Tiquetes y exponga un comparativo de rutas con dichos valores a distancias superiores.
3. Indique si ha recibido quejas sobre vuelos sobre-vendidos.
4. Indique el procedimiento de atención al usuario de transporte aéreo que lleva actualmente a cabo frente a quejas de los pasajeros.

Citación al señor Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, doctor Mauricio Lizcano Arango, en cumplimiento de la Proposición número 01 de 2023.

Invitación al señor Contralor General de la República (e), doctor Carlos Mario Zuluaga Pardo; y a la señora Procuradora General de la Nación, doctora Margarita Cabello Blanco.

Proposición número 01 de 2023

Cítese a todos los ministerios, especialmente a los Ministros de Educación Nacional; Cultura; **Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**; Transporte; Comercio, Industria y Turismo; Ciencia, Tecnología e Innovación; a sus viceministerios, secretarios generales, representantes legales; directores y subdirectores y a las entidades adscritas o vinculadas a estos, para que en sesiones de la Comisión Sexta, en las fechas que designe la mesa directiva, presenten informes sobre todos los temas que les competen, de acuerdo con los cuestionarios que se anexarán.

Invítese a la Procuraduría General de la Nación; y a la Contraloría General de la República.

Presentada a consideración de la Comisión Sexta por los honorables Senadores *Pedro Hernando Flórez, Soledad Tamayo, Julio Alberto Elías, y Sandra Yaneth Jaimes*, y aprobada por unanimidad en la sesión del 26 de julio de 2023.

CUESTIONARIO 1 - ANEXO A LA PROPOSICIÓN NÚMERO 01/23

Para el señor Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, doctor Mauricio Lizcano Arango:

Preguntas relacionadas con el objeto funcional y misional de la entidad:

1. ¿Cuáles son las estrategias que ha implementado la entidad desde el 8 de agosto de 2022 para mejorar la cobertura digital y el acceso a internet en el país?
2. Desde el 8 de agosto de 2022, ¿qué acciones ha tomado la entidad para solucionar los problemas de acceso a internet y desarrollo tecnológico en las zonas más alejadas y vulnerables?
3. ¿La entidad ha realizado estudios recientes sobre la cobertura y accesibilidad a internet? Por favor, describa las principales áreas con deficiencias en infraestructura digital. Además, indique cuáles territorios (departamentos y municipios) tienen menor cobertura y mayores problemas de infraestructura digital.
4. ¿Cuál es el presupuesto destinado para el 2023 para mejorar la cobertura digital y acceso a internet? ¿Qué porcentaje o cantidad de ese presupuesto se ha utilizado hasta ahora?
5. Dentro del Plan Nacional de Desarrollo “Colombia Potencia de la Vida”, ¿cuáles son

las disposiciones orientadas a fortalecer la cobertura digital, tecnológica y el acceso a internet?

Preguntas relacionadas con el aspecto contractual de la entidad

1. ¿Podría listar los contratos que ha firmado la entidad desde el 8 de agosto de 2022 para mejorar la oferta y cobertura digital, así como el acceso a internet? Por favor, incluya el monto del contrato, cualquier información que no esté bajo reserva, su duración y el estado actual de ejecución.
2. Mencione los convenios o acuerdos con autoridades locales que ha realizado la entidad relacionados con cobertura digital y acceso a internet. Detalle con qué entidad territorial se hizo y el propósito principal de cada uno.
3. Desde el 8 de agosto de 2022, ¿cuáles son los planes y programas que han sido priorizados en el presupuesto para mejorar la cobertura digital y acceso a internet? Describa el estado actual, progreso, presupuesto gastado, quiénes están a cargo y los contratos o convenios relacionados.

Caso centros poblados

1. Sírvase a señalar e informar el estado actual de los procesos de investigación e indagación interna que se estén llevando a cabo con los hechos de corrupción denunciados en el Gobierno anterior con relación a los incumplimientos y desembolsos realizados a favor de la Unión Temporal Centros Poblados.
2. Sírvase a señalar e informar el estado actual de los procesos de investigación judicial y/o administrativa que se estén llevando a cabo con los hechos de corrupción denunciados en el Gobierno anterior con relación a los incumplimientos y desembolsos realizados a favor de la Unión Temporal Centros Poblados.
3. Sírvase a señalar los montos que hasta la fecha se hayan recuperado de los giros efectuados a favor de la Unión Temporal Centros Poblados. Favor especificar los procedimientos y fechas en las cuales se recuperaron los recursos.

Preguntas relacionadas con la ejecución presupuestal

4. Sírvase a señalar el monto y porcentaje presupuestal ejecutado desde el 1° de enero de 2023 hasta la fecha con base en el presupuesto aprobado a favor de la entidad para la vigencia 2023.
5. De acuerdo a la anterior respuesta, sírvase a señalar la explicación justificación de dicha ejecución presupuestal.

6. ¿Podría informarnos sobre la ejecución del presupuesto asignado a los programas de inversión del Presupuesto General de la Nación (PGN) que están a cargo del Ministerio de las TIC? Por favor, detalle el número de proyectos, la inversión total, y el progreso en términos financieros, físicos y de gestión.

Seguimiento a la implementación de la Ley 2108 de 2021

1. ¿Cuál ha sido el avance en la definición de las 30 direcciones de Internet (URL) que se ofrecerán gratuitamente a los usuarios de telefonía móvil con impagos? ¿Se ha establecido ya una lista preliminar o definitiva de que trata el artículo el artículo 5°?
2. ¿Qué medidas reglamentarias diferenciales ha adoptado el MinTIC para incentivar la provisión de servicio de acceso a Internet en zonas rurales y apartadas de las que trata el artículo 6° parágrafo 2°?
3. ¿Cuál es el estado actual del portal educativo en colaboración con el Ministerio de Educación Nacional de la que trata el artículo 8? ¿Está ya en funcionamiento o hay una fecha estimada de lanzamiento?
4. Respecto al financiamiento del desarrollo de líneas de crédito para los proveedores de Internet fijo residencial minorista con menos usuarios, ¿cómo se puede acceder a este financiamiento? ¿Cuál es el proceso de solicitud y los criterios de elegibilidad?
5. En relación con la excepción de pago al Fondo Único de TIC para ciertos proveedores, ¿ya se ha expedido la reglamentación que define las condiciones y criterios de esta exención? ¿Dónde pueden los proveedores interesados encontrar esta reglamentación y los detalles del proceso?

IV

ANUNCIO para Discusión y Votación de Ponencias para Primer Debate de Proyectos de ley.

V

Lo que propongan los honorables Senadores.

El Presidente,

Gustavo Adolfo Moreno Hurtado.

El Vicepresidente,

Julio Alberto Elías Vidal.

El Secretario General,

Jorge Eliécer Laverde Vargas.

El Secretario, doctor Jorge Eliécer Laverde Vargas:

Señor Presidente, certifico la presencia de la honorable Senadora Jaimes Cruz Sandra Yaneth

y en este momento tengo quórum decisorio, señor Presidente, para que usted pueda colocar en consideración el Orden del Día leído.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Sírvase, señor Secretario, llamar a lista, para votar el Orden del Día, por favor.

El Secretario, doctor Jorge Eliécer Laverde Vargas:

Gracias, Presidente. Vamos a dar votación al Orden del Día leído establecido con dos proposiciones de citación: Una al Ministro de Transporte en la primera etapa, y en segunda etapa al Ministerio de las TIC.

- Llamado a lista:

Castañeda Gómez Ana María		Daza Guevara Robert	
Echeverri Piedrahita Guido	Sí	Eliás Vidal Julio Alberto	Sí
Flórez Hernández Alex Xavier		Flórez Porras Pedro Hernando	
Guevara Villabón Carlos Eduardo		Jaimes Cruz Sandra Yaneth	Sí
Moreno Hurtado Gustavo Adolfo	Sí	Quintero Cardona Esteban	Sí
Ramírez Lobo Silva Sandra	Sí	Tamayo Tamayo Soledad	Sí
Trujillo González Carlos Andrés			
		Votos Favorables	7
		Total, Votos	7

Siete (7) votos por el Sí, ha sido aprobado el Orden del Día leído, señor Presidente. Si usted me lo permite, señor Presidente y señor Vicepresidente, voy a dar lectura de los citados e invitados que se encuentran presentes, y solicito su colaboración a algunos que de pronto la Comisión Sexta no conoce, para saber su ubicación dentro de este recinto.

Por parte del Ministerio de Transporte, el doctor William Camargo Triana, Ministro, ¿se encuentra presente? –hola, buenos días, no te había saludado, ¿cómo vas? Gracias– No se encuentra el Ministro en este recinto; Superintendencia de Transporte, doctora Ayda Lucy Ospina, no se encuentra presente; Superintendencia de Industria y Comercio, doctora María del Socorro Pimienta Corbacho, presente desde muy temprano, señor Presidente; Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, el doctor Sergio París Mendoza, desde muy temprano el doctor París aquí siempre cumpliendo las citaciones; por parte de Wingo, el doctor Eduardo Lombana, Presidente, se encuentra, honorables Senadores, aquí en el recinto y lo acompaña el doctor Héctor Ríos, gracias; por parte de Avianca el doctor Adrián Neuhauser, Presidente, envió la delegación en los términos que corresponde y delegó al director de Asuntos Institucionales, el doctor Felipe Gómez, gracias; por parte de Latam el doctor Santiago Álvarez presenta excusa y delega a la doctora María Lara Estrada, directora de Asuntos Corporativos, ¿se encuentra? No se encuentra la doctora, nadie por Latam.

Invitados: Para la primera Proposición el doctor Carlos Mario Zuluaga, Contralor, delega a los doctores Campos Eliás Vega y Martha

Marlene Sosa Hernández, como siempre, la Contraloría presente acompañándonos, muchas gracias; está el Contralor Delegado, que es el doctor Campo Eliás Vega, para el tema TIC, y la directora de Estudios Sectoriales y Delegada para Infraestructura, muchas gracias. Por parte de la Procuraduría General de la Nación la doctora Margarita Blanco delega al doctor Sergio Andrés Junco, muchas gracias, como siempre, la Procuraduría presente.

Señor Presidente, ése es el informe ejecutivo y hay una carta de Latam, que es la delegación de la doctora María Lara Estrada, que no se encuentra presente. Así está el informe ejecutivo para esta importante sesión de hoy, señor Presidente.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, Secretario. Muy buenos días a todos, a todas, a esta Comisión Sexta del Senado de la República, la comisión encargada de los temas de transporte, de infraestructura, transporte aéreo de este país, y para nosotros es muy importante el debate político al que hemos citado el día de hoy está Mesa Directiva y los Senadores y Senadoras de la Comisión Sexta del Senado de la República; bienvenido al Ministro de Transporte, William Camargo; a la Superintendencia de Transporte, Ayda Lucy Ospina; a la Superintendencia de Industria y Comercio, María del Socorro Pimienta; a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, a nuestro querido director Sergio París Mendoza; al Presidente de Avianca, que delegó a Felipe Gómez, presentó excusa para... al señor Presidente de Latam, Santiago Álvarez, que delega a María Lara Estrada, que no está; Contralor delegó al Contralor Delegado, Campo Eliás Vega, a Martha Marlene Sosa, directora de Estudios Sectoriales de la Delegada de Infraestructura, y Contralor Delegado para el Sector de las TIC; a la Procuraduría General de la Nación, que delegó a Sergio Andrés Junco.

Bueno, muy buenos días, de verdad un tema tan importante para los colombianos y las colombianas, que es el transporte aéreo en el tema de este país, más en un Gobierno que está pensando en conectar las regiones de Colombia, yo quiero iniciar este debate en el Orden del Día, Senadora Sandra, ¿inicias tú como citante? Primero, las intervenciones de los Senadores y Senadoras de la República y luego los citados a este debate de control político. Quiero aclarar que este debate es también al tema de las aerolíneas y nos parece también un irrespeto que no estén los presidentes de las aerolíneas acá, ni el Presidente de Avianca ni el Presidente de Latam, que para nosotros sí es importante, porque es contra ustedes el debate de control político que ha citado esta Comisión Sexta del Senado de la República. Senadora Sandra Jaimes. Bienvenida, Superintendente de Transporte, Ayda Lucy.

La honorable Senadora Sandra Yaneth Jaimes Cruz:

Bueno, primero presento un cordial saludo a todas las personas presentes, un cordial saludo al Ministerio de Transporte, al doctor William –ya viene en camino, me dicen–; a la Superintendencia de Transporte, a la doctora Ayda Lucy Ospina; a la Superintendencia de Industria y Comercio, la doctora María del Socorro Pimienta; a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, al doctor Sergio París, un cordial saludo; a la... ¿quién está presente por Wingo? Bueno, el doctor Héctor Ríos... ah, muy bien, el doctor Eduardo, Presidente, el doctor Eduardo Lombana y el doctor Héctor Ríos; a los representantes de Avianca, al doctor Adrián, al doctor Felipe, doctor Felipe, cordial saludo; a los representantes de Latam, que está la doctora María Lara Estrada, el doctor Santiago Álvarez; al Ministro de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, ¿el doctor Mauricio no está?

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Para el siguiente debate.

La honorable Senadora Sandra Yaneth Jaimes Cruz:

Ah bueno. Bueno, presento un cordial saludo e inicio entonces la exposición sobre el tema que hoy pues nos concita, que es el tema de la problemática con el servicio de transporte aéreo con todas las empresas prestadoras de este servicio, teniendo en cuenta que son... que como Senadora me tomé el trabajo de recibir, además, quejas de usuarios, hacerles seguimiento, revisar, pero además, presenciar muchos actos en contra de los usuarios del transporte aéreo, estando uno en el aeropuerto ve pues cómo se cometen arbitrariedades frente a los usuarios. Solicité que se hiciera este debate tan importante, para que todos los entes de control y, por supuesto, las instituciones del Estado que tienen que ver con el transporte, podamos revisar y tomar cartas en este asunto, pero también unas medidas que garanticen los derechos de los usuarios de transporte aéreo. Entonces iniciamos las turbulencias en tierra de los usuarios de transporte aéreo:

Teniendo en cuenta que son constantes las quejas en las redes sociales por parte de usuarios de transporte aéreo, tras las inconsistencias de la prestación de este servicio, deben darse soluciones definitivas y efectivas de dicha problemática, pero acá lo más importante es que se garanticen los derechos del usuario, su dignidad como persona, el respeto, y también que se tengan en cuenta todas las situaciones que convergen cuando se atropellan a los usuarios del transporte aéreo. Mediante la Resolución número 20743 de 2023, la Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad única de protección de la libre competencia, estableció un esquema de garantías, para terminar la investigación administrativa que

adelanta contra Avianca, Fast Colombia, Viva Colombia, Viva Airlines, Viva Perú y Richard Galindo Sánchez. Bien, las aerolíneas presentaron unas medidas de garantías después de que esta investigación se archivó, que las quiero presentar acá; las medidas de garantía fueron las siguientes: Primero, la compensación de los pasajeros que pudieron resultar afectados por la suspensión de operaciones de Viva Colombia y Viva Perú, como condición para terminar anticipadamente la investigación. La garantía incluye la elección del consumidor, que Avianca, Viva Colombia y Viva Perú expidan un voucher por el 150% del valor de todo el tiquete, que podrá ser redimido en esas aerolíneas; se obliguen a prestar el servicio en las condiciones inicialmente pactadas, o reembolsen el total de dinero pagado con la correspondencia de indexación, basada en el incremento del IPC. Avianca, Viva Colombia y Viva Perú deberán establecer canales de atención especiales y diferenciados, para atender las solicitudes formuladas por los consumidores afectados.

Encaso de disolución y liquidación de cualquiera de las aerolíneas investigadas, el esquema de garantías se mantendrá vigente y será exigible respecto de las demás investigadas que continúen desarrollando su objeto social. Implementar programas de cumplimiento orientados a prevenir que Avianca, Viva Colombia y Viva Perú incurran en conductas anticompetitivas. Elaboración de informes semanales, por parte de un auditor independiente, para verificar el cumplimiento de esas garantías. ¿Qué tenemos en la realidad después de estas garantías y después de que aquí también hubo un debate, donde se le pidió al director de la Aeronáutica, a la representante de la Superintendencia de Transporte, Superintendencia de Industria y Comercio?, ¿qué tenemos? Comparamos el año 2022 con lo corrido del año 2023: Las cancelaciones de vuelos pasaron de 1,383, óigase bien, a 7,422, es decir, un 4.36%... perdón, 436%. Según la Superintendencia de Transporte, aquí tenemos presente a la doctora Ayda Lucy Ospina, desde el 27 de febrero al 6 de septiembre del año 2023 se han recibido 8,580 denuncias contra la aerolínea Viva Fast Colombia S.A.S. y 2,861 contra Ultra Air -esta es la información que nos facilita la Superintendencia de Transporte-; y para el período comprendido entre el año... entre el 1° de enero y el 15 agosto de los años 2022, 2023, se recibieron un total de 10,104 y 16,565 peticiones, quejas reclamos y denuncias respectivamente, evidenciando así un aumento del 39% de quejas de reclamación durante el 2023, posiblemente ocasionado por el cese de actividades en la aerolínea Viva y Ultra. Continuamos con las quejas en la Superintendencia de Industria y Comercio al corte del 31 de agosto de 2023:

Al comparar los datos del año 2022, ahí está la tablita, con lo corrido del año 2023, el total de demanda se incrementó en un 578%,

al pasar de 7,000 demandas a más de 48,000, sin considerar que el 2023 aún no termina. Ahora bien, entre febrero y agosto del año 2023 las quejas aumentaron en un 3,086%, en las aerolíneas aumentaron en un 6,134% al pasar de 255 en febrero a 22,132 en agosto. Según la Superintendencia de Industria y Comercio, el término promedio para fallar una controversia judicial en materia de protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo, en la delegatura para asuntos jurisdiccionales, ha aumentado en los últimos años: Con las aerolíneas pasó de 207 días en 2018 a 355 días en 2022; con agencias de viajes pasó de 181 días en 2018 a 444 días en 2022. Respecto a los fallos de la Superintendencia de Industria y Comercio, en total se han proferido 5,904 fallos a favor del consumidor, de los cuales 2,642 son por aerolíneas, teniendo como resultado el sentido del fallo a favor del consumidor el 67%. Una sola empresa pasó de tener el 38.25% en el año 2022 al 46.18 en el 2023 de participación en el mercado del transporte aéreo en Colombia. ¿Se están protegiendo verdaderamente los derechos de los usuarios? Me permito presentar los siguientes videos, ¿podemos, por favor? -De tener el 38.25% en el año 2022 al 46.18 en el 2023 de participación en el mercado del transporte aéreo en Colombia- ¿Se están protegiendo verdaderamente los derechos de los usuarios?...

Videos:

-...Cerca de la ventana, pagué extra plata y me acaban de cambiar a una silla en el medio... Yo pagué para una silla en la ventana, pagué extra plata y me acaban de cambiar a una silla en el medio, y yo... pero yo pa... yo pagué para una silla en la ventana, pagué extra plata y me acaban de cambiar a una silla en el medio, y yo... pero yo pagué para una silla en la ventana. -“Ay no, es que nos cambiaron el avión”. ¿Y la plata que yo pagué? -“No, qué pena”.

-O sea, simplemente me quitaron el puesto de mi avión, me dijeron que ya no había más puesto hoy, toca esperar hasta mañana, pues... y donde duermo no les importa, yo no sé, y hay muchos vuelos, es mediodía apenas y hay muchos vuelos hoy, el aeropuerto no se ve lleno, entonces no sé porque me quitaron el puesto, está muy raro todo eso.

- ...5 y 6 de la compañía para recibir su pase de abordar, para el vuelo mañana 8:30.... (Varias voces simultáneas quejándose)

La honorable Senadora Sandra Yaneth Jaimes Cruz:

Bueno, como se puede apreciar en unos de los tantos videos que hay de quejas de usuarios, realmente no se están respetando ni protegiendo los derechos de los usuarios de transporte aéreo. Vemos ahí una imagen de una persona discapacitada y se muestra que no cuentan con los elementos necesarios y los que ordena la ley, para atender a las personas en condición de discapacidad; ahí

queda evidente el trato que le dan a esta persona. Entonces la petición muy sentida, a nombre de los usuarios que hoy sienten vulnerados sus derechos, es que realmente se protejan y se hagan respetar realmente estos derechos, porque se atropella la dignidad ya de las personas, porque una persona cuando ya está en el aeropuerto y ya está listo, y salen con el tema de que ha sido cambiado el vuelo, que ha sido... que lo van a enviar en otro vuelo, que ha sido cambiado de silla, este tema del cambio de silla es reiterativo; una persona compra su derecho a estar en una de las sillas de adelante o en primera clase, y ha sido reiterativo el tema que ha sido asignada a otra silla porque el avión ha sido cambiado, cuando la persona ya ha pagado por este servicio, es decir, ese pago que hace prácticamente se lo roban, porque no le respetan ese derecho que él tenía a ese puesto preferencial, que, por supuesto, él lo pagó, y eso sí viene siendo reiterativo, el cambio de vuelo, el cambio de las personas, que yo lo he presenciado, una persona que llega a tomar su vuelo a las ocho de la mañana y le postergan ese vuelo hasta el vuelo de la tarde, lo cambian porque hay sobre venta, es decir, los puestos los venden una y dos veces, y juegan con algunas personas, que tienen que esperar, sin tener en cuenta el caso de cada persona, por qué viaja, si viaja por una situación laboral, si viaja por una situación familiar, si viaja por vacaciones, pero eso no le interesa a la aerolínea. Ahora bien, yo también quiero llamar la atención y sí le pido acá al doctor de Avianca, al doctor Felipe, es:

No sé si las niñas de Avianca presuntamente tienen una directriz de que maltraten al usuario, porque las niñas no son ni amables ni son gentiles con el usuario, sino por el contrario, es un trato descortés, un trato que ya pasa realmente al maltrato, y yo lo he evidenciado y también lo he vivido. No sé si es que Avianca tiene una directriz para estas niñas que atienden o las personas que atienden, de que tienen que darle un trato así, para que el usuario no puede reclamar sus derechos. Y yo sí resaltó acá, porque en Latam señalo que hay un buen trato con los usuarios y en Avianca no, entonces esa es una de las preguntas que tengo hoy, ¿tienen alguna directriz de que sean tan descortés y que le den un trato tan indigno a los usuarios, cuando el usuario intenta hacer algún reclamo de las arbitrariedades que se cometen con él? Pareciera que fuera una respuesta para que el usuario no siga reclamando, o sea, nunca, cuando se le hace el reclamo a una de las niñas, nunca hay una respuesta o una solución al problema del usuario.

Ahora bien, frente a los derechos laborales de los trabajadores de Avianca, el artículo 130 del Código Laboral dice muy claramente que los viáticos permanentes constituyen salario en aquella parte destinada a proporcionar al trabajador manutención y alojamiento, pero no en lo que tenga con finalidad proporcionar los medios de transporte o los gastos de representación; siempre

que se paguen, debe especificarse el valor de cada uno de estos conceptos. ¿Cuál es la queja de los trabajadores? Que Avianca celebra convenios con los hoteles, para que sus trabajadores se hospeden de manera permanente, por ejemplo, en el Acuerdo de Alojamiento 12365001, suscrito en el 2014 entre la aerolínea y Crowne Plaza Hampton, ubicado en Londres, Inglaterra, en el hotel tenían que disponer mínimo de 12 habitaciones para los miembros de Avianca, sin embargo, estos costos permanentes no han sido incluidos en los desprendibles de pago de los trabajadores, ni han sido tenidos en cuenta como salario, dado que Avianca los paga directamente a los proveedores de dichos servicios, teniendo en cuenta que el artículo 130 es muy claro; mi pregunta es: ¿Por qué no se les ha reconocido a ellos esto como factor salarial? Ahora bien, en este sentido, se entendería que aquellos casos en los cuales el empleador decide pagar el valor correspondiente al alojamiento y la manutención en forma directa a lo establecido, le van a atender en estas dos necesidades y prioridades...*(00:53:31); tendría que informar el trabajador su cuantía, por cuanto estos valores constituyen factor salarial, tal como lo indica el artículo 30 antes mencionado.

Para aterrizar las cifras de lo dejado de reconocer a la seguridad social y parafiscales por los no reportes de viáticos de alojamiento, se tomará como ejemplo el caso de un auxiliar de vuelo partiendo de diciembre de 2012 a diciembre de 2022; durante estos 10 años no se le reconoció 228,000 millones... 245'122,000 pesos en salarios relacionados con alojamiento, en consecuencia, no se aportaron 86'733,400 en seguridad social y parafiscales, sin contar con los derechos laborales como cesantías e intereses a las cesantías, prima, vacaciones, distribuidos de la siguiente manera: En pensión, salud, ARL, SENA, ICBF y caja de compensación, que ahí están las cifras correspondientes; por el mismo motivo no se reconoce el alojamiento permanente como salario, están en trámite cerca de 150 demandas laborales de auxiliares de vuelo y pilotos contra las principales empresas aéreas del país. Los demandantes calculan que lo que Avianca ha dejado de reconocer en alojamientos es cercano al 25% del salario; la normativa aplica desde el año 1990, es decir, desde hace 33 años. Por el mismo motivo de no reconocer el alojamiento permanente como salario en este trámite, cerca de 150 demandas laborales de auxiliares de vuelo y pilotos contra la principal empresa del país.

Bueno, básicamente estos son los dos temas centrales que he preparado para el día de hoy, pero reitero, acá lo importante es el respeto por los derechos de los usuarios de transporte aéreo, y lo digo como lo dije en el video, no más atropellos contra estos usuarios; bastante altas están las tarifas y muchos sacrificios tiene que hacer mucha gente, para, en casos de enfermedades, en casos de situaciones calamitosas familiares, para

acceder a un tiquete aéreo, para cuando llegue al aeropuerto reciba la noticia de que ha sido cancelado, de que le ha sido cambiado el puesto, y muchas otras arbitrariedades más; ya acá las cifras lo demuestran, realmente sí hay un atropello contra los usuarios de este servicio de transporte aéreo, el cual realmente lo que queremos, desde esta comisión, es que se puedan buscar unas soluciones, y reitero, se requiere una oficina del Estado de atención al usuario, yo lo he reiterado, en el pasado debate también reiteré, ¿a dónde acude la persona en ese momento, cuando se le presenta una situación o cuando se le vulneran sus derechos en el aeropuerto? Se hace necesario tener una oficina de atención al usuario de las entidades del Estado, que corresponden al tema de transporte aéreo. Muchas gracias.

El Presidente, honorable Senador Julio Alberto Elías Vidal:

Gracias a usted, Senadora. Tiene la palabra el Senador Gustavo Moreno.

El honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, Presidente. Muy buenos días a todos, muy buenos días a todas, y muchas gracias, Senadora Sandra Jaimes, a lugar este debate de control político, a todo el tema del transporte aéreo de este país. Para nosotros es muy importante el transporte aéreo en Colombia, más aún cuando llega un Gobierno de cambio que busca unir las regiones de este país y que nosotros vemos que el avión, querido director de la Aeronáutica, y que no está hoy acá el Ministro, que debería estar, Yadira, porque, de verdad, hoy acceder a un tiquete aéreo en este país se ha convertido en un lujo y no en una necesidad. Hoy una persona para salir del Chocó, una persona para salir de algunas regiones de este país, se ha convertido en imposible comprar un tiquete aéreo, y que, con la salida de dos aerolíneas de bajo costo de este país, Ultra y Viva Air, aumentó las tarifas en los tiquetes aéreos en Colombia, y nosotros, querido director y Ministro de Transporte, Superintendente, no podemos permitir que se monopolice el transporte aéreo en Colombia. ustedes que son... que entienden el tema de la oferta y de la demanda, es muy importante tener una buena oferta, para que el precio caiga.

Y quiero empezar este debate de control político diciéndole, querido director de la Aeronáutica, con este informe que presentaron sobre la movilización de pasajeros durante el período de enero a julio del año 2023: Según las cifras consolidadas hubo un total de 27'000,461 pasajeros en este periodo, que representa un aumento del 0.2% en materia del aumento de pasajeros durante este periodo; ahí en la gráfica está el aumento de mes a mes. Pese a que han aumentado los precios, las tarifas de un tiquete aéreo en este país, se aumentó... más pasajeros durante este periodo en 0.2%, y se aumentó 49,000 personas más con respecto al año 2022,

querido director; en esto se relacionan también los pasajeros del 2022 al 2023 en cómo ha aumentado y cuál es la variación mes a mes. ¿Cuáles son los destinos que hoy los colombianos más viajan en un avión? En destinos, primero, internacionales, querido director, aumentó también de 2'324,000 respecto al 2022, aumentaron también los destinos internacionales de personas hoy viajando en avión.

El transporte de carga, querido director, bajó, bajó, una disminución del 5.3%, que esto fue en 27,619 toneladas menos que el año 2022. Ahora bien, y es el debate que nos convoca hoy acá, querida Senadora Sandra Jaimes, destinos turísticos como San Andrés, como Cartagena, como Pereira, y acá tengo las cifras según Cotelco y según el DANE, los tiquetes han aumentado el precio, señores de Avianca, señores de Latam y Wingo; en mayo del 2023 los pasajes aumentaron 29.4%. Nosotros aquí dimos un debate hace un año en esa reforma tributaria al Gobierno nacional y al Ministro de Transporte; después de la pandemia nosotros pedíamos que se mantuviera... -bienvenido, señor Ministro de Transporte, a la Comisión Sexta, que es la encargada de transporte-después de la pandemia nosotros le habíamos pedido al Gobierno nacional que se mantuvieran las tarifas del 5% en materia de impuestos y que no se volvieran a elevar al 19%, igual el tema del hotelero en este país, incluso aquí radicamos una Proposición para que eso no se no se subiera otra vez al 19%, sino que se mantuviera, pero lastimosamente el Ministro de Hacienda en esa entonces, Ocampo, hizo caso omiso y fue lo que pasó hoy con las tarifas de los tiquetes aéreos en este país, que aumentaron exageradamente.

Entiendo que el Senador Julio Elías, hoy Vicepresidente, radicó un proyecto de ley para aumentar y *disminuir otra vez**(01:02:47) las tarifas al 10%; yo he radicado uno para tenerlo al 5% en los tiquetes aéreos y en el tema hotelero también. Los aumentos, en la mayoría de casos, superan el 18% de las rutas más afectadas; ha sido, mi querido Senador de allá de Barranquilla, Pedro Flórez, ha aumentado Barranquilla - San Andrés, que aumenta un 108% la tarifa de un tiquete aéreo de ir de Barranquilla a San Andrés; una ruta a San Andrés - Cartagena, un aumento del 92%; mi querido Senador Guido, Pereira - Santa Marta las tarifas aumentaron un 38% más en un tiquete aéreo. Dentro de los destinos nacionales principales, los de mayor incremento a tarifas han sido San Andrés, Medellín, Bogotá, Santa Marta, Cartagena, y esto ha afectado también el turismo, querido Ministro de Transporte y querido director de la Aeronáutica, 199,000 turistas dejaron de ir durante este periodo a San Andrés por el aumento de las tarifas en un tiquete aéreo y también por la salida de unas aerolíneas de bajo costo como Viva Air y como Ultra. Entre enero... y acá están, acá están en la diapositiva esos aumentos, un tiquete, querido Pedro Flórez, a Barranquilla, usted que va a San Andrés, le cuesta 108% más hoy, a la

salida de estas aerolíneas y del aumento también de esa reforma tributaria, que no mantuvo el 5%. También debido a la inflación, querido director, y el aumento del costo de los tiquetes el 63.9% los colombianos no están viajando, porque no tienen hoy una capacidad económica que les permita, que eso dicen, eso bajó la demanda de algunos destinos turísticos como el Eje Cafetero, mi querido Senador Guido. La variación de los pasajeros, que está ahí en la diapositiva de vuelos domésticos, se redujo del 2023 aproximadamente un 14% al del 2022, querido Ministro de Transporte.

Ahora bien, y el debate también que nos convoca hoy es contra el abuso que tienen hoy en las aerolíneas en este país. Hoy las aerolíneas en Colombia hacen lo que se le da la gana con el pasajero y hoy vemos a diario miles y miles de denuncias de ciudadanos hoy contra el abuso de una aerolínea: Que se compra una maleta en bodega y la paga y la lleva de mano, tiene que pagar porque no se la permiten, tiene que mandarla en bodega; que si se mueve de silla, tiene que pagar; y las aerolíneas aprovecharon y en este caso Avianca, que anteriormente incluso cambiaron el sistema de los aviones a más sillas, que le queda a una persona de 1.90, le queda la rodilla en el cuello. Para viajar anteriormente, antes de la pandemia, que uno entiende por los problemas que pasaron muchas aerolíneas, al menos le daban agua, hoy una botella de agua en una aerolínea vale 9,000 pesos en un avión de Avianca, y en este Gobierno, querido Ministro, el avión, se lo decía, tiene que ser accesible para cualquier persona; una persona del Chocó, que quiera sacar a un familiar, para llevarlo a Bogotá a una cita médica, no lo puede hacer en un avión porque hoy un pasaje es extremadamente costoso; hoy un vuelo a Neiva, y aquí vemos las denuncias de personas que a diario hacen denuncias y noticias, un jugador precisamente hoy de la Selección Colombia, un vuelo en 6 millones de pesos un trayecto; una persona denunciaba un vuelo Bogotá - Neiva para dos personas, ida y vuelta, 5 millones de pesos; y un vuelo, el mismo Bogotá - Madrid (España), 6 millones de pesos; es mejor ir a Madrid (España) que ir a Neiva en avión en este país, en "el Gobierno del Cambio", en el Gobierno de las regiones, de la "Colombia profunda" Y hoy yo le pido a los superintendentes, señora Superintendente de Transporte, señora Superintendente de Comercio, director de la Aeronáutica, hay que mirar en cómo ponemos en cintura a las aerolíneas en este país:

El número de demandas presentadas del año 2022 al 2023... perdón, 2018 al 2023 del sector de aerolíneas en este país, querida Superintendente, fue de 36,729 demandas, de usuarios que se sienten insatisfechos y que hay un abuso por parte de las aerolíneas en Colombia. De esas 36,729 demandas, 16,325 se encuentran activas hoy, querida Superintendente, y hoy 20,404 fueron finalizadas. Pero lo paradójico acá, querida Superintendente, es de esas 17,000 demandas que

fueron admitidas, de las cuales 3,325 están activas, que fueron presentadas también en el sector de agencias de viajes, perdón, que unas fueron a la Superintendencia y otras fueron por agencias de viajes; el 67% de esas demandas son a favor de los usuarios, el 67%, querida Superintendente; de esas negando las pretensiones del usuario solamente es el 33%: Lo que esto indica es que las aerolíneas constantemente vulneran los derechos de los usuarios ¿y hoy cuáles son las herramientas que tiene un usuario que llega a un counter? Uno ve personas y es a diario el abuso que se vive en los aeropuertos de este país, de aerolíneas que le ponen “peros” por todo a un pasajero que quiera viajar, que muchas veces es imposible, y que solamente tenía para ese pasaje y que lastimosamente pierde sus vuelos, y yo hablaba con usted, querido director de la Aeronáutica, que hay un código el que establecen unos reglamentos para las aerolíneas, que sí cumplen o no cumplen con esos reglamentos, de que si son 3 horas, se le tiene que dar al menos la espera, porque usted llega 5 minutos tarde y no lo dejan subir a un avión, pero la aerolínea demora tres, cuatro horas, cinco horas, seis horas, usted tiene que esperarse, porque usted es el que siempre tiene que llevar del bulto, y eso no debería ser así; aquí el que tenía que tener la preferencia es el usuario, no una aerolínea.

Hablemos, ahora bien, señor director, de la sobreventa de los vuelos de las aerolíneas: Vemos a diario que usted llega a un counter y que se lo permite, de que las aerolíneas en época baja de demanda, bueno, pueden vender el 5% de sobreventa del avión, y cuando están en tem... perdón, en alta temporada el 5% y en baja el 10%, venden más sillas de la capacidad del avión. Saben que tienen el avión copado y venden una silla y eso no debería ser así, querido director: Una persona que compra un tiquete a última hora, es porque necesita viajar, pero lo compra a última hora, el tiquete sale carísimo, pero no tiene la silla en el avión y tiene que esperarse hasta que una persona decida bajarse del avión, para montar a esa persona, sabiendo que si uno compra un tiquete aéreo es porque debería tener la silla asignada en ese avión. Hay que revisar, querido director: ¿Sí están cumpliendo las aerolíneas con el reglamento de que, si son tres horas, deben darle un refrigerio; que, si son cinco horas, deben darle un almuerzo, un desayuno; que, si son después de las 10 de la noche, deben darle el hospedaje, pero ni siquiera las aerolíneas le informan a los ciudadanos, muchas veces le dan la información veraz en cómo debería ser.

Y hoy, director, las aerolíneas se respaldan y se respaldan en el reglamento, que venden tiquetes a mayor costo aun cuando ya no hay un cupo en el avión, y ahí está la Sección 13525 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, la RAC, que establece la sanción de una multa de 370 a la aerolínea que durante períodos de alta temporada

incurre en sobreventa del vuelo superior al 5%, ¿se está cumpliendo eso, director? Hoy vemos a muchas personas y vemos incluso querellas, vemos peleas en una puerta de un avión, y también el trato que decía la Senadora Sandra Jaimés, como se trata hoy al usuario, hoy el usuario no tiene el sartén por el mango, hoy es el que lleva de perder y siempre le dicen: “Pues si no, ponga la denuncia, ponga la denuncia”. Acá vemos una denuncia, 37,000 denuncias; de esas 37,000 denuncias el 77% se las están ganando los usuarios, o sea, hay una vulneración una vulneración sistemática, perdón, de los derechos de un usuario en un avión hoy de este país

Yo quiero, de verdad, llamar la atención, querido Ministro de Transporte. Hoy nosotros en esta Comisión Sexta del Senado de la República, y como Presidente de esta Comisión Sexta, siempre vamos a estar del lado de la gente y siempre vamos a velar por los derechos de los usuarios, que a diario se quejan de la vulneración de sus derechos para viajar, y no es posible hoy que en una Colombia que tiene que apostarle a la industria sin chimeneas, que es el turismo, un turismo nacional, el avión se haya convertido en un lujo; el avión tiene que ser un derecho, en que cualquier ciudadano estrato 1, 2, 3, pueda acceder a comprar un tiquete aéreo, y que no se siga convirtiendo en un privilegio: Tiquetes a Valledupar en diciembre... en abril, porque había una alta demanda de pasajeros hacia allá, 2 millones de pesos un trayecto; es absurdo, querido Ministro de Transporte. Hoy está cursando en el Senado de la República un proyecto de ley de cielos abiertos, de ver cómo se aumenta la demanda en este país, en cómo se deja entrar, de verdad, más aerolíneas, que compitan por trayectos que hoy están monopolizados, donde solamente en algunos sectores, el caso en mi tierra, en Barrancabermeja, hay un solo vuelo de Avianca y cobra lo que se les da la gana, porque no hay más y uno tiene que viajar, ¿qué más hace?, el que pierde es el usuario.

Y quiero, Senadores y Senadoras, de verdad, que hagamos un control político, que no solamente este sea el único control político con respecto a las aerolíneas en este país; que se lo decíamos al pasado Ministro de Transporte, que tiene una gran responsabilidad en la salida de Ultra y de Viva Air, y nosotros se lo dijimos, lo advertimos acá en la Comisión Sexta del Senado de la República, donde le dijimos: “Están a punto de dejar de operar”, las aerolíneas habían avisado que estaban a punto de quebrar, y se hizo caso omiso y hoy son las consecuencias que estamos viviendo en el transporte aéreo en Colombia. Y quiero finalizar también con esto, director, la Aeronáutica Civil tiene 33 obras en los aeropuertos que tiene usted a su cargo, en lo cual utilizará 763,768 millones y así intervenir, sobre todo, los aeropuertos más pequeños de ciudades intermedias: Un aeropuerto como el Golfo de Morrosquillo, que costará 133,000 millones de pesos; un aeropuerto de

Pasto, que tiene hoy... que ese aeropuerto de Pasto necesita hoy una nueva infraestructura, que va a tener una inversión de 58,000 millones de pesos; está en un nivel, esta obra, que ya está en un nivel de ejecución del 92%, tiene el contrato hoy suspendido, querido director de la Aeronáutica, y vale recordar que este aeropuerto ha sufrido en los últimos 10 años cierres por obras y es la capital del departamento de Nariño, que no cuenta hoy con un aeropuerto en óptimas condiciones; el Senador Robert Daza, que no está acá, que le toca volar a diario y que creo que no ha llegado porque no ha salido de Pasto, porque el vuelo siempre se retrasa; el aeropuerto Reyes Murillo de Nuquí, ocurre una situación similar, un avance de la obra del 45%, entre lo pactado los contratistas deberán una planeación de la pista, tiene una asignación de unos recursos de 57,443 millones de pesos.

Los demás proyectos mencionados en esta etapa contractual: Está el aeropuerto de Hacaritama de Aguachica, mi querido Ministro de Transporte y director de la Aeronáutica, en el cual se planea construir una terminal aérea, proyecto que costará 57,300 millones de pesos. Hoy este país necesita una infraestructura aeroportuaria importante, de conectar esa Colombia a las regiones, de conectar esa Colombia donde mucha gente hoy no puede llegar, donde no hay un aeropuerto, y que un país como este quería tener una buena infraestructura también aeroportuaria. La obra también de Pitalito, Huila, querido Ministro de Transporte, es una obra por 37,000 millones de pesos. Es el momento en que usted, como Ministro de Transporte, y querido director de la Aeronáutica, se haga una importante inversión, que de verdad estos recursos y que las obras no se vean interrumpidas, 10 años en el aeropuerto de Pasto, Nariño, que se den por finalizadas estas obras. Felicito, ya inició, querido director, también la operación de los vuelos en el aeropuerto de San Gil, un tema turístico del departamento de Santander, donde está Barichara, uno de los pueblos más hermosos de Colombia, pero que lastimosamente no tenía una interconexión en un aeropuerto, y un aeropuerto con una pista ahí, pero no tenía unas condiciones, que ya inició unos vuelos comerciales, que me parece importante ese inicio de esa operación, y lo felicito, de verdad, porque sé que fue su gestión para que ese aeropuerto hoy ya está operando con vuelos Medellín - San Gil, Bogotá - San Gil, donde muchas personas podrán ir a esta zona turística del departamento de Santander.

Yo ya quiero finalizar diciéndoles, Senadores y Senadoras, y a Uds., queridas aerolíneas, y de verdad, aquí debería estar el Presidente de Avianca, aquí debería estar el Presidente de Latam, porque hoy esta Comisión Sexta... son cerca de 27 millones de colombianos que se están moviendo en sus aerolíneas y que hoy han visto los derechos maltratados de muchas personas, y querida Superintendente, yo le pido que tengamos, no sé, un buzón en que a diario, en el aeropuerto,

en los aeropuertos de este país, atendamos a esa gente, que se le dé agilidad a las denuncias de vulneración, por cualquier cosa en este país, a los usuarios; hoy el que debería tener el poder y el sartén por el mango son los usuarios, no las aerolíneas. Muchas gracias, querido Ministro de Transporte, por estar acá; lastimosamente, Senador Pedro, mañana cancelamos el debate del aeropuerto Cortissoz de Barranquilla, que se tenía planeado en esta comisión, pero que lo programaremos muy prontamente, porque esta comisión estará verdaderamente en las regiones escuchando a la gente, hablando de esa infraestructura aeroportuaria, de esa infraestructura portuaria, porque en este momento, que nosotros aquí, como comisión, como Senado de la República, le hemos aprobado uno de los planes más ambiciosos, una reforma tributaria de 23 billones de pesos, un Plan Nacional de Desarrollo de más de 100 billones de pesos, una adición presupuestal de 16 billones de pesos, para que se conviertan en una infraestructura de verdad al transporte, a la conectividad, y nosotros, que somos Senadores de las regiones, lo que piden hoy los ciudadanos es una interconexión de una vía, de una infraestructura, de un aeropuerto, de un puerto, para poder sacar y salir, de verdad, a sacar sus productos, y salir y sacar a sus familias adelante. Muchísimas gracias, Presidente.

El Presidente, honorable Senador Julio Alberto Elías Vidal:

Gracias a usted, Senador y Presidente Gustavo Moreno, muy importante sus apreciaciones para esta comisión, la comisión del transporte aéreo. Queremos darle la palabra ahora al Senador Esteban Quintero.

El honorable Senador Esteban Quintero Cardona:

Presidente, gracias, un saludo muy especial para los compañeros, para el Ministro, el director de la Aerocivil, Superintendente y a todos los que nos acompañan hoy. Yo no, yo voy a ser muy concreto el día de hoy, agradeciendo a la citante por este debate tan importante, solo tengo una pregunta, Ministro y director, y es que pues usted acá vinieron hace más o menos 6 meses e incluso el Ministro de Comercio y Turismo hace 8 días estuvo en esta célula legislativa, y los tres coinciden, sobre todo el director de la Aerocivil y el Ministro de Comercio, coinciden en un tema muy importante, aquí escuchamos al director, el doctor Sergio París, diciéndonos que no nos preocupáramos mucho por el tema de la salida de Viva y Ultra, por decirlo así, del mercado, que habían unas investigaciones y unas diferentes indagaciones que habían que hacerse, y ustedes tendrán obviamente pues el sustento probatorio de lo que pasó, y que creo que actuaron, porque uno debe presumir la buena fe, actuaron conforme a la ley, pero mi preocupación siempre en la defensa de Viva Colombia era precisamente por nuestro territorio, por el Oriente de Antioquia,

por el municipio de Rionegro. Ministro, eran trece (13) destinos nacionales desde y hacia Medellín, que cubría Viva Colombia: Bogotá, Cartagena, Montería, San Andrés, Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Armenia, Pereira, Riohacha, Villavicencio, Pasto, Valledupar; y siete (7) destinos internacionales: Miami, Orlando, Lima, Cancún, Ciudad de México, Buenos Aires y Sao Paulo. Usted dijo acá, en esta célula legislativa, que si no era Viva Colombia, iban a hacer otras aerolíneas, y en eso estamos de acuerdo, tienen que ser otras aerolíneas, pero hasta el momento no hemos visto qué otra aerolínea ha venido a suplir estas rutas tan importantes para la conectividad, en este caso, del departamento de Antioquia con las demás regiones de Colombia y con el mundo.

Entonces aquí no es que se fue Viva y nosotros estábamos defendiendo a Viva, defendiendo a Ultra, no, estábamos defendiendo la conectividad de nuestra región y no ha habido una solución frente al tema de la conectividad de nuestra región. Es imposible pensar o imposible no defender, por parte de este Senador de la República, que es Rionegrero, que es del Oriente de Antioquia, que hayan más aerolíneas que vengan a suplir a *aerolínea** (01:25:34) y a Ultra, como así se prometió en este Gobierno, después de la decisión que se tomó, y frente a eso, no solamente afecta la conectividad, sino que afecta también los empleos de una región, ¿cuántos empleos dejaron entonces o cuánto desempleo surgió entonces por falta de Viva Colombia y de Ultra en una región como el Oriente Antioqueño? Recordemos, Ministro, que el Oriente de Antioquia y precisamente Rionegro, el aeropuerto José María Córdova, se convierte como en un hub aeronáutico y entonces ¿cómo no sacarle provecho a eso? Quiero decirle, Presidente, que todos queremos muchísimo, y aquí venimos a trabajar todas las semanas, que es a nuestra capital Bogotá, pero si van a abrir más aerolíneas, por favor, que sea desde las regiones, porque Bogotá yo creo que ya tiene las suficientes, o si no tiene las suficientes, pues es precaria esa conectividad que hay en las regiones con el resto del país. Muchas gracias.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, Senador Esteban Quintero. Tiene la palabra, Senador Pedro Flórez.

El honorable Senador Pedro Hernando Flórez Porras:

Muchas gracias, señor Presidente. Un saludo muy especial, señor Ministro William, señor director de la Aeronáutica, funcionarios de Avianca, demás amigos presentes, medios de comunicación. Voy a ser muy concreto porque creo que las intervenciones anteriores han recogido de manera concreta y precisa lo que está comisión quiere resaltar en este debate la mañana de hoy. Yo quiero inicialmente expresar mi complacencia, señor Ministro, señor director, por la inclusión

del aeropuerto de Tolú y de San Andrés dentro de los planes de crecimiento que tiene el Ministerio en la materia, en todo lo que tiene que ver con la infraestructura del sector. Como Senador oriundo del Caribe Colombiano, no puedo sino expresar mi complacencia por la inclusión de estos dos importantes proyectos, Tolú y San Andrés, sin embargo, y es en donde me quiero detener unos 2 minutos más, me preocupa que no veo incluido al aeropuerto Ernesto Cortissoz, el aeropuerto más importante de la región Caribe y con el que soñamos puede hacer, si este Ministerio y si este Gobierno apoya esta idea, un aeropuerto que se pueda convertir en un hub para Sudamérica, para Centroamérica y todo el Caribe, y mi extrañeza, doctor William, se ve ampliada por la tristeza que siento, porque el día de mañana teníamos un debate de control político para hablar sobre la situación del aeropuerto Ernesto Cortissoz en Barranquilla; queríamos y queremos que usted nos acompañe en ese debate, señor Ministro, porque al final, al igual que al doctor París, son ustedes las cabezas, al igual que la directora de la ANI, las cabezas visibles del Ministerio que tienen que tomar las grandes decisiones con respecto al aeropuerto de Barranquilla. Hasta el día de ayer todas las entidades citadas, arrancando del Ministerio hacia abajo, habían delegado su representación, y nosotros respetamos, por supuesto, esas delegaciones, pero creemos que el punto en el que se encuentra el aeropuerto Ernesto Cortissoz requiere que ese debate, que ese ejercicio, se haga con usted, señor Ministro, y con usted, señor director, y con la directora de la ANI, porque al final son ustedes lo que tienen que tomar la trascendental decisión, que hoy le traigo aquí, y que podemos debatir en la nueva fecha que acordemos con su despacho, señor Ministro, y es si se sigue construyendo sobre lo que está allí o se hace un nuevo aeropuerto; ése es el objetivo del debate, el objetivo del debate, doctor París, es decidir si se hace un nuevo aeropuerto.

Yo particularmente y todo lo que quiero mostrar en ese ejercicio, en ese debate, apunta a que debemos construir un nuevo aeropuerto, un nuevo aeropuerto que recoja, además, otros elementos, como el tema de carga, como el tema de talleres de motores y mantenimiento... perdón, talleres y mantenimiento, todo el tema de educación, etc., etc., etc., y mostrarles también en ese debate, doctor París, cómo hay elementos de sobra para que el aeropuerto de Barranquilla pueda acoger la posible operación y alianza con Airbus. ¿Por qué Barranquilla y por qué no otro aeropuerto de Colombia? Esos son los objetivos del debate y que nos quedemos lamentando los atlanticenses y los caribeños de que esa posibilidad se vaya para otro aeropuerto, para Cali o para Medellín, no porque no se lo merezcan, sino porque es Barranquilla, con su aeropuerto, quien le brinda las mejores posibilidades de desarrollo y de eficiencia a esa posible alianza. De tal manera que, y con esto cierro, yo quisiera, doctor William, doctor Sergio,

yo el viernes en Barranquilla no tuve oportunidad de quedarme a escucharlo, pero cuando el Senador Gómez le pidió algunas respuestas, yo me quedé con la idea de que usted iba a dar algo o a decir algo sobre el aeropuerto, yo me tuve que ir lamentablemente, no lo pude escuchar, pero si en ese sentido hay algo, lo sabría agradecer; y lo otro, doctor William, que establezcamos una fecha para ir a Barranquilla, pero que vaya usted, que vaya el doctor París, que vaya la directora de la ANI, que vaya la Superintendente de Transporte, y podamos debatir, porque es la oportunidad que tiene el Gobierno nacional de decirle a Barranquilla y a los atlanticenses qué está pensando con el aeropuerto más importante del Caribe Colombiano. Muchísimas gracias.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, Senador Pedro Flórez. Sigue la Senadora Sandra Ramírez.

La honorable Senadora Sandra Ramírez Lobo Silva:

Buenos días para todos, colegas. Saludo la presencia del señor Ministro, del director de la Aeronáutica Civil, doctor París, así mismo la presencia del presidente de Wingo, Eduardo Lombana; desafortunadamente no tenemos la presencia de los presidentes como Avianca, que es una de las aerolíneas donde más recibimos quejas, sería muy importante que hubiese estado también acá presente en esta comisión Yo tengo un reconocimiento por el transporte aéreo, ya que ofrece conexiones rápidas y eso es entre los territorios, y eso es importante resaltar, pero aquí viene el “pero”, aquí viene el “sin embargo”, porque, sin embargo, sí hemos observado cómo una parte de la población se ha visto afectada, en primera medida, por la salida del mercado de las aerolíneas de bajo costo como Ultra Air y Viva Air, en donde muchos usuarios han perdido el dinero de compra de sus tiquetes y quienes hoy no tienen respuesta alguna sobre la devolución; esta situación ha afectado también a los sectores de la actividad económica que se articulan con las aerolíneas, como la hotelera, la turística, por ejemplo, en este año bajó esa ocupación hotelera debido al alto costo de los tiquetes, sobre todo, en los departamentos de San Andrés, en Providencia, en Cesar, Norte de Santander, el Valle de Cauca y Meta; estos resultados se atribuyen, en gran medida, al aumento del precio de los tiquetes.

Bueno, aunado a lo anterior, se suman las constantes quejas sobre el costo de los tiquetes aéreos, especialmente los que cubren trayectos que recientemente se han visto afectados por cierres viales, lo cual afecta la movilidad de las y de los colombianos, haciendo que el transporte aéreo sea exclusivo para personas de altos ingresos; eso nos ha generado muchas dificultades. Pero, doctor Eduardo Lombana, yo tengo aquí una queja específica de una estudiante: En el acuerdo

firmado en La Habana con el Gobierno de Juan Manuel Santos, logramos obtener 1,000 becas para jóvenes de recursos bajos, y estos jóvenes tienen que hacer lo divino y lo humano con sus familias, para poder viajar, porque son familias de bajos recursos, y en este video que se va a pasar, ustedes pueden evidenciar el abuso a que han sido sometidos y particularmente una compañera por la aerolínea, pues a ella le fue cancelando dos veces su vuelo, una persona que tuvo que comprarlo a través de la tarjeta Codensa, puesto que no cuenta con los recursos para pagarlo de contado; le es cancelado por dos veces su vuelo y la respuesta de Wingo es que dentro de uno o dos meses le regresarán el dinero, a una persona que comprando en dos ocasiones, ¿sí?, le regresan ese costo 2 meses más tarde; ¿qué es eso?, pues yo pregunto qué es eso, señor director, cómo no evaluamos, cómo no pensamos, cómo no decimos, cómo no hacemos la diferencia. Yo quiero que “Comunicaciones” pasen el video, por favor, y quiero que ustedes vean este video:

Video: Hola, soy *Liliana** (01:36:18) Tobar Sarmiento, estudiante de Medicina en Cuba, becada por el proceso de paz. Hoy quiero denunciar a la aerolínea Wingo, porque me han cancelado dos veces el viaje, tenía que estar aquí el 4 de septiembre en Cuba, pero me cancelaron dos veces el viaje y no me devolvieron en ningún momento la plata. Vine a reclamar acá al aeropuerto y las azafatas, las encargadas que me atendieron, ellas ni siquiera fueron capaces de decirme el nombre, se los pregunté más de una vez, o sea, más de tres veces realmente y nunca me dieron el nombre, y me atendieron súper mal, no me solucionaron nada, y pues hoy, gracias a Di-s, estoy viajando por la misma aerolínea, porque pues es la más económica para viajar. Y volví a tener otro altercado porque no me querían dejar viajar con mi gato; es mi gato de compañía, mi animal de compañía, y no me querían dejar viajar, que porque para ellos no parecía un... que el certificado de *psicología** no fuera válido, ya que eso solo lo hacen en hospitales de Cuba con personas certificadas. Pues quiero denunciarlo porque no solamente ha pasado conmigo, sino ha pasado con varios compañeros estudiantes, los cuales han tenido percances con la misma aerolínea.

La honorable Senadora Sandra Ramírez Lobo Silva:

Ella es quien nos hace llegar la denuncia, tenía que estar en Cuba el 4 de septiembre, para continuar con su semestre, una compañera que ya va 5 años sin venir aquí a Colombia, a visitar a su familia, y con la esperanza, sí, de regresar a Cuba, mira cómo se le vulneran sus derechos sin justificación, señor presidente. ¿Qué hacer ante esto?, ¿cómo lo vamos a solucionar?, ¿cuáles son las políticas de la empresa para solucionar este tipo de casos?, yo pregunto aquí en esta comisión. Y finalmente, señor Ministro, señor director de la Aeronáutica, señores

presidentes y quienes no están en esta comisión, cuándo, cómo y qué hacer y cómo hacer uso de la intervención de tarifas, cuando se presentan esas altas demandas por emergencias, lo digo porque hay una sola empresa prestando el servicio donde se requiere urgentemente. Yo pienso que nosotros, como comisión, no nos vamos a quedar quietos, vamos a seguir insistiendo, insistiendo en esta problemática que se ha presentado y se sigue presentando con las aerolíneas, lo uno por la vulneración de Derechos Humanos; lo otro por el trato que dan a los usuarios; tercero, cambian los vuelos, cambian los vuelos a las personas; cuarto, se reclama y el trato que dan las funcionarias o las señoras que nos atienden, es pésimo, no se pueden ni tocar, “no me toquen”, dicen, son de un lenguaje no muy bueno, no adecuado, siendo que están para prestar un servicio. No sé si es que esas son también políticas de las empresas en los aeropuertos. Eso sería, muchísimas gracias, señor Presidente, señor Ministro, señor director de la Aeronáutica y doctor Eduardo Lombana. Muchas gracias.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Gracias, Senadora Sandra Ramírez. Termina la última intervención, Senadora Soledad Tamayo.

La honorable Senadora Soledad Tamayo Tamayo:

Bueno, gracias, señor Presidente, saludando, por supuesto, al señor Ministro, al señor director de la Aeronáutica, a los representantes de las aerolíneas y, por supuesto, a la Superintendente de Transporte, a la doctora Ayda Lucy, al director, al representante también de la Superintendencia de Industria y Comercio. Creo que se ha venido abordando aquí un tema importante y particular, que lo sentimos y que tal vez estamos en mora de volverlo a retomar desde esta comisión, a sabiendas, señor Ministro, que usted tiene una cartera bastante grande, amplia, que no solamente es el aéreo, sino que son muchos asuntos que tiene que cumplir, y que hoy, más que nunca, se requiere, por supuesto, la presencia del Ministerio, atendiendo todos estos momentos difíciles por las lluvias y los deslizamientos en las distintas regiones del país. Creo que todo este esfuerzo, de acuerdo a las mismas respuestas que nos han dado al cuestionario, que han hecho las entidades que tienen que adelantar todo el proceso, como la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia de Transporte, para atender la emergencia y mitigar los efectos y dar respuesta efectiva a esos 23,683 usuarios que quedaron el año pasado o este año, precisamente por no haber sido... mejor, por no haberse resuelto oportunamente el tema de la integración de Avianca y Viva Air, yo creo que fueron lecciones aprendidas, hoy queda un porcentaje importante, porque solo se ha resuelto el 88%, queda el 12%, que ojalá lleguen a consensos y a acuerdos, para

resolver una situación que se vive individualmente con relación al tema.

Pero también dijimos en la reunión pasada que era necesario empoderar a la Superintendencia de Transporte, porque es necesario defender los derechos de los consumidores aéreos y de todas las modalidades del transporte, no solo en abstracto, sino de manera particular y directa, y creo, señora Superintendente y señor Ministro, que se ha anunciado la radicación de un proyecto y estaremos nosotros listos, y, por supuesto, daremos aquí el estudio necesario, para efectos de avanzar en ese propósito y darle dientes, de verdad, a esa superintendencia, para que sea garantista y que se pueda realmente atender este requerimiento. Yo pienso que lo que han dicho aquí nuestros colegas, y estuve la semana pasada en el lanzamiento de la campaña del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, “Colombia, el país de la belleza”, y creo que un ingrediente importante es precisamente la prestación del servicio del transporte aéreo; si esa es la apuesta del Gobierno, de cambiar la exploración del petróleo, progresivamente tratando de incluir otros medios, que puedan sustituir los ingresos nacionales, pero también cómo atendemos y cómo nos preparamos los colombianos, para que quienes nos visitan, ya sean nacionales pero también gente de afuera que nos visitan, estemos listos, pero también seamos garantistas, que no se convierta esto en un “pero” para nosotros, los nacionales, ir a Nuquí, nosotros, los nacionales, ir a las diferentes regiones a conocer más de nuestro país, y que no simplemente esté en el sueño de los colombianos que es mejor salir del país a otros lugares, teniendo nosotros tanta riqueza y tanta belleza, porque creo que se acomoda a ese nombre que se le ha dado, “Colombia, país de la belleza”; no sabemos ni cuánta riqueza que tenemos, porque poco conocemos de nuestro país.

Pero aquí, en un ingrediente importante, se convierte el transporte aéreo en estos propósitos, y no puede ser que simplemente a Nuquí, por ejemplo, que es un lugar muy apetecido y especial por visitar, sea para extranjeros, y los colombianos que solamente tienen los recursos económicos de cómo atender estos requerimientos, puedan visitar o viajar a estos lugares. Tengo conocimiento, señor Ministro, señor director de la Aeronáutica y los demás funcionarios, que se ha vuelto un problema viajar dada las mismas circunstancias y la situación que se vive en la vía Bogotá - Villavicencio, y se ha vuelto también un “pero” y una situación inmanejable por cuenta de los usuarios y las necesidades que tienen tanto los que viven en Bogotá, para transportarse hacia Villavicencio, y los de Villavicencio hacia Bogotá, los costos son bastante altos y la capacidad económica de los usuarios no siempre da para que puedan cubrir estos costos tan altos. Así es de que, señor Presidente, quería hacer esa acotación, pero creo que este servicio de

transporte aéreo tiene que ser más amable, tiene que ser más acorde con la capacidad económica de los usuarios del transporte, y es una exigencia que hoy están haciendo todos los colombianos en los altos costos para poder transportarse, y en la falta de posibilidades o de competencia en las mismas aerolíneas, que nos permitan tener unos costos más bajos. Así es de que, señor Presidente, muchas gracias por la oportunidad...

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, Senadora...

La honorable Senadora Soledad Tamayo Tamayo:

No soy la citante del debate, pero quería hacer esta acotación.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, Senadora Soledad Tamayo. Finaliza el Senador Carlos Guevara... ah, y Senador Guido.

El honorable Senador Carlos Eduardo Guevara Villabón:

Muchas gracias, Presidente, un saludo muy especial al doctor Camargo, al doctor París, a los empresarios que nos visitan aquí a la Comisión Sexta, bienvenidos. Creo que es importante que la comisión sea un escenario de escucha, de articulación con el sector privado y, sobre todo, un servicio público esencial, como es el transporte aéreo en el país. Felicitar al doctor Camargo, no ha tenido oportunidad de saludarlo, nos conocimos en su momento en la labor del concejo de Bogotá, y espero que con la misma diligencia, en compañía de la Senadora Soledad Tamayo, que fuimos compañeros de concejo de la ciudad, podamos adelantar una gestión encaminada a la protección del usuario -usted siempre nos ha conocido, el Partido MIRA es un partido que siempre se ha encaminado a la protección al usuario, doctora Ayda Lucy, que también nos conocimos en el concejo de la ciudad- que vaya encaminado a buscar un estatuto, mencionábamos en un anterior debate, un estatuto de protección al usuario, una superintendencia con más dientes, con más fuerza, porque cuando uno va a la génesis de la concepción y, sobre todo, en materia regulatoria, se abre el mercado, se genera la libre competencia, y eso está muy bien, somos partidarios de ello, pero se requiere una Superintendencia muy fuerte, superintendencia fuerte no solamente en poder ir hacia adelante en los mecanismos regulatorios, sino también en los mecanismos sancionatorios.

Aquí revisando la respuesta de las sanciones, prácticamente son irrisorias, son sanciones irrisorias; yo creo que la ley no les permite más y yo creo que son sanciones que pueden estar conllevando a un desgaste administrativo de meses, con una carga laboral bastante importante, y allí quisiera, en primer lugar, señalarle al

director París y a la Superintendente, digamos, ustedes han querido trabajar con el sector y de manera coordinada, de manera consensuada, ir resolviendo estos problemas, que no son problemas de hoy, son problemas de tiempo atrás, y han instaurados unas mesas de concertación con cada una de las empresas; me llama la atención que prácticamente todas las mesas de concertación con las compañías están orientadas al tema tarifario, y están orientadas también a la entrega de la información y la transparencia de la misma, y están orientadas también a cómo se puede hacer un sistema de seguimiento y evaluación de atención al usuario. Me gustaría ahora si el doctor París y la Superintendente nos cuentan qué pasa con cada aerolínea, qué está pasando con estas mesas de concertación, y si exactamente existe una voluntad, por parte de las compañías, en mejorar la prestación del servicio, porque cuando uno ve en la misma información reportada por Aerocivil, uno lo que encuentra es que efectivamente está esta información semestral, no está a la fecha la información, y lo que uno encuentra por aerolínea es el acumulado de compensaciones y otros pagos al usuario, y en general estamos por el orden de los 19,000 millones de pesos, y si se detallan esas compensaciones, a qué obedecen, lo que uno encuentra, en su gran mayoría, es que estas compensaciones están señaladas por la cancelación de los vuelos:

Cancelación de vuelos, otras relacionadas con traslados, pérdida del equipaje, saqueo al equipaje, avería del equipaje, algunas compensaciones con cena, almuerzo, desayuno; en fin, parece que en esa vía sería bueno revisar, porque uno aquí podría, rápidamente, podría decir que Avianca es la campeona en compensaciones, le seguiría Aero República, otras compañías que no presentan información, y uno diría: "Bueno, ¿y por qué no presenta información?" ¿EasyFly por qué no presenta información? ¿Qué acciones están tomando para que la compañía no informe a las autoridades de control sobre qué afectaciones, motivadas por la compañía, generan afectaciones también al usuario? Obviamente la pandemia y la crisis de estas dos compañías aéreas generó una coyuntura bastante compleja, bastante, bastante compleja, porque no solamente crecieron los derechos de petición, las solicitudes de los usuarios, doctor Camargo, prácticamente se duplicó el número, 60% más, 40% más de reclamaciones, de quejas, de reclamos de los usuarios de Viva Air, de Ultra Air, y lo que hemos encontrado, porque el Gobierno motivó a que los usuarios instauraran ante la Superintendencia de Industria y Comercio unas reclamaciones -no está el Superintendente de Industria y Comercio- sí sería bueno saber qué pasó con eso finalmente, pero en la práctica, y creo que muchas llegaron a usted, doctor Ayda Lucy, más de 19,672 demandas llegaron, de las cuales 7,138 fueron de Viva, 2,500 de Ultra y finalizaron en total 5,183 de Viva y 119 de Ultra, y el resto se encuentra en curso, ¿qué va a pasar con estos casi

10,000 usuarios mal contados, 8,000 usuarios mal contados?, ¿qué pasa con ellos hasta ahora? ¿Se les va a devolver el dinero?, ¿se les va a devolver los tiquetes? Yo reconozco que Avianca y otras compañías se solidarizaron en su momento, pero hay gente hoy que compró su tiquetera, para ir de viaje a San Andrés, y no tiene cómo ir y nadie le responde, y obviamente pues esto genera una incertidumbre sobre el mercado y también unos efectos bien importantes.

Quisiera denotar, doctor Camargo, que pues la oferta, a la salida de estas dos compañías, la oferta hay que volverla a incentivar, hay que buscar mecanismos que permitan la llegada de nuevos operadores, que permita la reactivación de la oferta; hoy hay ciudades que, a junio de este año, según Cotelco, la demanda de frecuencias semanales directas bajo, por ejemplo, en Sincelejo 83%, en San Andrés 42%. En San Andrés la crisis es completamente... -ahora nuestro los datos- de verdad diciendo, porque pues esto tiene un impacto en toda la cadena, San Andrés vive del hotel, vive de los turistas; según los mismos datos de ellos, prácticamente la reducción fue de más de 33,000 pasajeros durante... 776,000 pasajeros nacionales, que tenían que tenía que haber viajado, y a la fecha solamente han viajado 492,000, una reducción del 36% de pasajeros a San Andrés e igualmente de extranjeros, alrededor de un 33%, y pues esto generó una cadena en San Andrés no solamente en la industria hotelera, sino de pequeños pescadores, del comercio que vive allí, es una industria clave, no tiene de dónde echar fuente de ingresos sino del turismo; yo creo que allí deberíamos hacer una mesa técnica, Presidente, usted que está liderando esta mesa de seguimiento a San Andrés, que pudiéramos visitar San Andrés, pudiéramos revisar las condiciones de operación, no solamente del aeropuerto, porque tengo entendido que el aeropuerto no tiene recursos para el mantenimiento, y ahora pues ustedes les enviaron una respuesta, San Andrés no tiene recursos para el mantenimiento del aeropuerto, y poder también revisar cómo podemos reactivar toda la industria hotelera, de los pequeños comercios, de la industria artesanal que existe en San Andrés, y otras regiones: Sincelejo, 83%; Montería, 40% menos; Pereira, un 38% menos; Cartagena, un 30% menos.

Y esto conlleva pues a que rápidamente el sector tendrá que responder, yo diría que es clave que nos informen, después de los anuncios hechos por Avianca, donde manifiestan que no aceptan la oferta de integración, que ustedes en su momento plantearon, ¿qué reacción desde punto de vista regulatorio?, porque ustedes tienen la responsabilidad de mantener el control operacional y mantener el control también tarifario en cierta medida; cómo poder mandar señales que permitan reactivar el mercado, y que permitan rápidamente solucionar los problemas que hoy tiene el país en materia turística. Sin

aviones, infortunadamente, las zonas más alejadas del país del país no van a poder tener acceso, no se va a poder desarrollar esa estrategia del Gobierno, de ser una potencia turística; hemos escuchado al Presidente que el turismo es el reemplazo el petróleo, pero sin aerolíneas, sin industria hotelera fuerte, sin una conectividad aérea eficiente, sin tarifas competitivas, porque valga decir, me gustaría, pues ya en otro debate porque no soy el citante, me gustaría saber cuáles son los costos operacionales de estas compañías, cuánto de estos costos operacionales son por ineficiencias, cuántos de ellos corresponden a la administración de los concesionarios o de Aerocivil, por la administración y operación de los aeropuertos, cuánto obedece verdaderamente al tema del combustible, cuánto obedece también por la volatilidad del dólar, cuánto obedece también por los costos fijos; yo creo que ese debate nos lo debemos como como Comisión Sexta y también como país, porque finalmente cualquier variación llega al usuario, finalmente el usuario es el que tiene que asumir los costos, y como nosotros vamos a plantear un debate en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, lo que uno encuentra es que existen infortunadamente algunas señales de mercado, que indican que las normas permiten cierto tipo de integraciones o terminan generando distorsiones, que a la final termina generando utilidades excepcionales en los inversionistas y costos incrementales a los usuarios, vía regulación, porque la regulación lo permite; ha sido una regulación laxa en algunos temas y allí pues los operadores, el privado pues puede entrar a operar; eso lo vamos a demostrar en el tema de generación de energía en el país, cómo ciertas disposiciones tarifarias están permitiendo que hoy muchos operadores, hoy tengan unas ganancias muy, muy abultadas.

Entonces, Presidente, ese pequeño comentario y saludar al doctor Camargo, al doctor París, a los presidentes de las compañías; esperamos también que ellos puedan intervenir, para que nos presenten también el plan de choque que tienen previsto para recuperar el turismo, recuperar también la confianza en la industria de transporte de pasajeros en Colombia, cómo podemos conectar otras regiones que están apartadas del país. El día... y termino con esto, con una anécdota: El día del temblor me encontraba en Villavicencio y la verdad, la ciudad colapsó, no solamente por lo que sucedió, sino por los cierres de las vías; la gente ya tenía previstos unos viajes, ese mismo día presencié en el aeropuerto cómo las tarifas de transporte aéreo se incrementaron de manera absurda, más de 800,000 pesos, me acuerdo de una persona que fue a preguntar, 800,000 trayecto, querido Presidente. Entonces ¿cómo la Superintendencia, como ustedes, desde el punto de vista regulatorio, pueden entrar para defender al usuario en esa medida? Y, bueno, hay 16 proyectos en trámite aquí en el Congreso;

nos tocaría revisar de esos proyectos si hacemos una mesa de trabajo, Presidente, para viabilizar algunos de ellos, o cómo podemos generar un consenso, que permita ir en una normativa que defienda al usuario, frente a los posibles abusos de estas aerolíneas en el país. Gracias, Presidente.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, Senador Carlos Guevara. Senador de bancada, Guido Echeverri.

El honorable Senador Guido Echeverri Piedrahíta:

Gracias, Presidente, no, yo simplemente para hacer unas preguntas muy concretas, que no van dirigidas a la comisión misma, sino al país entero, porque es que lo de este tema venimos hablando hace muchos años y pareciera que el país no tiene conocimiento de quién maneja, por ejemplo, el tema tarifario, o sea, el mercado aeronáutico debería ser un mercado perfecto, donde todo el mundo conociera las condiciones, las circunstancias, los precios en que se desenvuelve esa actividad, y aquí, por efecto de lo que aquí se ha planteado, que es una completa anarquía, fundamentalmente el tema de precios, este se volvió un mercado bastante imperfecto, y a veces perdemos de vista que este es un servicio público y que, por lo tanto, es una actividad regulada, que tiene que ser regulada por el Estado, lo comentaba el doctor Guevara, mire, cuando el problema en Villavicencio, las aerolíneas le cayeron a la población de los Llanos como un gallinazo a aumentarle las tarifas, y de un día para otro aumentaron 80, 100 o 120%; ¿eso quién lo regula? Una población en semejantes dificultades, que requería una solución inmediata con un corredor aéreo, que facilitara la comunicación entre los distintos sectores que habían quedado incomunicados, y ocurre todo lo contrario, y esta pregunta es para la Superintendencia y naturalmente para las dependencias que tienen que ver con ese tema, ¿quién vigila?, ¿quién regula?, ¿quién fiscaliza?, ¿quién hace seguimiento a esos temas tarifarios?, porque aquí hay superintendencias que pareciera que para estos efectos no funcionara, como pareciera que no funcionara la Superintendencia de Salud con respecto al sistema de salud.

Hoy nada menos instalamos en el Congreso la Comisión de Vigilancia que se encargará de hacerle el seguimiento a las instituciones de control del país, porque pareciera que no están funcionando. Yo repito, aquí hay iniciativa privada y hay libertad de mercado, pero estamos hablando de un servicio público. Yo, por ejemplo, me pregunto por qué con Manizales hacen lo que les da la gana; es cierto, Gustavo, vale más un tiquete de Bogotá a Manizales a veces que de Bogotá a Miami, entonces la aerolínea utiliza una coyuntura según la cual tenemos una obra en “Pacífico 3”, que comunica al Eje Cafetero

con Medellín, que no han terminado después de mucho tiempo, y otra vez la empresa les cae a los usuarios aumentándoles de manera insultante las tarifas, porque como no hay comunicación por tierra, logran esa coyuntura las aerolíneas y prácticamente le confiscan a los usuarios sus recursos mediante unas tarifas exorbitantemente altas; ¿eso quién lo regula? Es más, hay quien lo regule y hay quien lo controle, pero eso ¿por qué no está funcionando? Es lo que el país necesita saber. En igual sentido, yo me refiero básicamente a Manizales, es un irrespeto que haya una sola aerolínea, yo entiendo que eso obedece a normas del mercado, pero pregunto: ¿El Estado tiene que...?, pero, pero también respondo:

El Estado tiene que regular ese tipo de actividades, entonces imagínense ustedes una ciudad con aproximadamente 400,000 habitantes y allá hay 3 frecuencias diarias, una que sale de Manizales a las diez y media de la mañana, cuando uno viene a Bogotá desde Manizales es a hacer gestiones durante todo el día, entonces sale uno a las diez y media, en el mejor de los casos está llegando a Bogotá a las doce, y si necesita regresar ese mismo día por Manizales, tiene un vuelo a las tres y media de la tarde; eso es francamente insultante con esa ciudad. A mí me dirán: ¿Y el mercado?, ¿y la iniciativa privada? Y es que no han calculado que, por ejemplo, con un vuelo de las siete de la mañana de aquí hacia allá, y otro de las ocho de allá hacia acá, ¿no puede significar un mejoramiento del mercado? Y repito, estamos hablando de un servicio público, que tiene la obligación el Estado de garantizar que se preste suficientemente, idóneamente, y no se está haciendo. Entonces yo quisiera preguntar simplemente eso a la Superintendente, al director de Aerocivil y al director del sector, que es el Ministro, ¿eso quién lo controla?, ¿quién nos garantiza el respeto por el usuario?, ¿quién nos asegura un trato racional, sensato, equitativo, justo con el usuario? Aquí lo que se ha dicho es que no existe el ejercicio de las instituciones del Estado que están encargadas de regular esta materia; yo quisiera simplemente preguntar eso y simplemente que me contesten. Muchas gracias.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, Senador Guido Echeverri. Senador Alex Flórez, bienvenido a su comisión.

El honorable Senador Alex Xavier Flórez Hernández:

Gracias, Presidente. Buenos días para todos, señor Ministro, director. Yo creo que este es un tema que estamos de acuerdo, es del mayor interés de toda la comunidad, de ustedes con seguridad como Gobierno, y tanto de los medios de comunicación como de los colombianos, que tuvieron que padecer una situación, ya sabemos, de más de 200,000 tiquetes vendidos, que son, creo yo, uno de los motivantes más importantes

que tiene un debate como este, que tiene que ver con aerolíneas, puesto que hemos visto cómo los niveles de abusos de las aerolíneas llegaron a un punto de descaro tal, que fue denunciado por ustedes mismos como miembros del Gobierno y aquí, señor director, tuvimos un debate bastante airado, donde tuvimos que ver de manera descarada cómo la empresa Viva Air mandó a una vicepresidenta de comunicaciones, con la excusa más barata que se les pudo haber ocurrido a tratar de justificar y enlodar al Gobierno, recargando sobre el Gobierno nacional, sobre usted y la Superintendencia y en general sobre todos los miembros del gabinete, que tienen responsabilidad en las carteras relacionadas con transporte aéreo, lo que tenía que ver con el parón abrupto, inesperado e irresponsable que realizaron estas aerolíneas.

Sin embargo, señor director y Ministro, yo quiero plantear una pregunta, para que la puedan ustedes desarrollar ahora, que tiene que ver con conocer cuáles son las razones por las que, uno, la Superintendencia, que no sé si la señora Superintendente de Transporte está acá o... ok, ¿la Superintendencia que levanto la sanción es la SIC o la Superintendencia de Transporte? -La sanción contra Avianca- Sí, yo tengo aquí un informe que dice que la Superintendencia de Industria y Comercio cerró la investigación que tenía abierta contra Avianca y Viva Air, por no informar por su posible integración, a cambio de unas condiciones a Avianca. Llama la atención esto, y usted me corregirá ahorita, señora directora, cuando el Gobierno tenga la oportunidad de intervenir, cuáles son las razones por las que esta... quisiera saber cuáles son las razones por las que esa investigación se cerró, porque yo creo que es impresentable, desde todo punto de vista para el país, el que después de lo que pasó, del abuso que se cometió contra miles y miles de ciudadanos, que se quedaron atrapados en los aeropuertos, tanto de Colombia como del exterior, ciudadanos extranjeros que además, con mucha seguridad, muchos de ellos quedaron sin ganas de volver nunca más a un país que les hizo... con el que les pasó una cosa tan desastrosa como esta, en las que les cancelaron sus tiquetes a horas del viaje; vamos, recordar estas circunstancias en las que las aerolíneas Viva Air y Ultra Air avisaron, solo con unas horas de anticipación, a cientos de miles de ciudadanos que tenían viajes planeados y programados, que no iban a poder cumplir con su operación aérea, y a pesar de esto vendieron tiquetes hasta la última hora, hasta el último minuto, de un cierre avisado de forma abrupta, sin cumplir con los requerimientos; aquí la Superintendente de Transporte le dijo a las aerolíneas, cuando tuvimos el debate, que ellos tenían la obligación de haber anunciado con unos días de anticipación y no lo hicieron ellos; ellos dijeron que era producto de las circunstancias

financieras en las que se encontraban y la Superintendente les recordó que habían hecho un acompañamiento permanente y que en ningún momento estas aerolíneas habían informado de una situación que les llevara a concluir que iba a haber un cierre inmediato, que hubiera podido ser intervenido con algunas medidas por parte del Gobierno nacional, que se quedó sin capacidad de reacción.

Hay que recordar que la aerolínea Avianca, que estoy de acuerdo con el Congresista que hace unos instantes afirmaba que no entendía, creo que fue el señor Presidente, y afirmaba que no entendía por qué no estaban aquí los presidentes de las aerolíneas en cuestión, dónde está el Presidente de Avianca, dónde está el Presidente de Latam, dónde están los presidentes de las diferentes aerolíneas que hoy prestan sus servicios en el país, esta aerolínea, Avianca, recordemos que hizo una movida empresarial de la más baja categoría, consistente en presionar al Estado, haciendo además unos movimientos en los que ellos le compraron las acciones a Viva Air, pero producto de que no tenían autorización de las entidades del Estado, para hacer esa operación comercial, pusieron las acciones a nombre de una sociedad, que era administrada por unos funcionarios que 6 meses antes habían renunciado de Avianca; Avianca sacó unos funcionarios de su organización, para hacerlos pasar como unos independientes que querían hacerse con la operación de Viva, y a través de esta movida disuasiva pusieron un velo de mentira sobre ese negocio y se adueñaron de la empresa Viva Air, para terminar presionando al Gobierno nacional a que aprobara una integración, que finalmente decantó en todo lo que ya el país conoce que terminó pasando, y en la no aprobación de parte de las autoridades del Estado para esa operación, en la que igual Avianca hoy ya tiene más del 50% de la operación y seguimos viendo con preocupación cómo siguen pasando las mismas cosas, ahora peor porque ahora hay menos frecuencias entre algunas ciudades, lo que ha entorpecido el flujo de pasajeros que se mueven entre las diferentes ciudades del país, tiquetes que superan con creces valores razonables, en los que es más fácil y más barato viajar fuera del país que dentro de él, lo que en algunas circunstancias podrá no ser tan grave, pero todos sabemos que hay zonas del país donde es imposible moverse de una manera distinta que no sea por aire, o que llegar por tierra a ciertas zonas del país es más costoso y mucho más peligroso que moverse por tierra, y siendo el transporte aéreo un servicio público pues creería uno que es absolutamente necesario, pertinente y también responsable que el Gobierno interviniera sobre las tarifas de estos vuelos aéreos.

Uno diría “pues hay un libre mercado”; por supuesto que hay un libre mercado, pero al

igual que pasa con la educación, lo cual también suscitará un gran debate que tenemos por dar aquí en el Congreso, en el que se fijan tarifas de universidades atendiendo a las lógicas del libre mercado, cuando esto es un servicio público, afectando a las familias colombianas, pues lo mismo pasa en lo que tiene que ver con el servicio aeronáutico, así que yo quisiera entender, en el marco de eso, de las tarifas, lo que han dicho en una reunión que tuvimos varios Congresistas de esta comisión con el Presidente de Avianca; en ese momento el Presidente nos decía que era que la tasa de tributación, que se paga en los tiquetes aéreos, era muy alta, eso señalaba el Presidente de Avianca, él decía: Es la responsabilidad del Gobierno nacional porque los tributos, los impuestos que se pagan en los tiquetes aéreos, son demasiado altos, y si queremos que haya una rebaja al precio de los tiquetes, pues el Gobierno va a tener que poner de su parte y bajar los precios o bajar los impuestos, que hoy, según dice e informa el Presidente de Avianca en aquella reunión, son de aproximadamente el 50% de la tarifa de los tiquetes aéreos.

Yo quiero saber si es cierto que en un tiquete que cueste de Valledupar a Bogotá 4 millones de pesos, 2 millones de pesos de ese tiquete son producto de impuestos que la aerolínea y el ciudadano le están pagando al Gobierno, porque de ser cierto eso pues yo creo que sí tenemos una gran parte de responsabilidad en lo que allí está pasando, y nos correspondería como Congreso y al Gobierno evaluar de manera rápida la necesidad de bajar las tarifas impositivas que hay sobre los tiquetes aéreos en Colombia. Y finalmente quisiera entender qué barreras existen hoy a nivel legal o de otro tipo de mercado que han impedido o dificultado el que nuevas aerolíneas entren al país, porque, hombre, es una imagen preocupante, Senador Pedro, que uno camina por El Dorado y ve Avianca, LAN, Avianca, LAN, Avianca, LAN, Avianca, LAN; yo creo que eso solo pasa aquí en Colombia, no hay, por lo menos, muchos ejemplos en los que podamos ver un país donde no haya una gran oferta de aerolíneas, lo que, por supuesto, termina jugando en detrimento del ciudadano, que en la medida que haya más oferta de opciones para poder viajar, pues el precio va a bajar y va a poder tener un mejor servicio. Quisiera entender qué barreras existen hoy que estén imposibilitando el ingreso de nuevas aerolíneas al país. Muchas gracias, Presidente.

El Presidente, honorable Senador Pedro Hernando Flórez Porras:

Muchas gracias, Senador Flórez. Bueno, de acuerdo a este listado... bueno, primero, se me ha solicitado, por parte del Senador Moreno, que presida unos minutos esta sesión mientras atiende unos asuntos. De acuerdo a este listado, se ha agotado el orden de intervención de los Senadores y a renglón seguido entonces, señor Ministro, tiene usted la palabra.

El Ministro de Transporte, doctor William Camargo Triana:

Gracias, Senador, y un muy buen día al Presidente de la comisión, a los citantes y obviamente a todos los Senadores que acompañan este debate, a los medios de comunicación, a los colegas del sector y de Aerocivil y Superintendencia, y también a los representantes de las aerolíneas que nos acompañan. Bueno, primero, señalar que acompañé en su momento, cuando el Ministro Reyes tuvo que lidiar esta contingencia desafortunada de Ultra y Viva, la atención que se generó obviamente por una situación inédita en el país, pero que ya se había presentado en otras latitudes. Este tema, que adicionalmente al país le deja unas reflexiones, que más adelante la Superintendente y el doctor Sergio nos irán a referir, pues *evita**(02:15:10) una circunstancia asociada a la emergencia de las líneas de bajo costo y eso en la práctica, si bien es y sigue siendo saludable para el mercado, sí le impone al sector y especialmente al transporte aéreo en su conjunto una serie de medidas que hacen parte de un paquete de ajustes, que estamos obviamente poniendo en consideración, para que se mejore la atención a estas situaciones y tengamos mecanismos de mayor garantía para los usuarios de los servicios.

Esta es una situación que adicionalmente ha incidido también en un aumento de la posibilidad de que usuarios, que históricamente no tenían acceso a esta posibilidad de transporte aéreo, hoy en día la tengan, y hubo efectivamente una disminución, un adelgazamiento de la estructura de costos de esta operación de bajo costo, pero indudablemente quedamos expuestos por una desafortunada situación; eso motivó, digamos, una serie de actuaciones por parte de tres entidades, que tienen frente a esto tareas específicas: La Aeronáutica Civil como autoridad en el país, pero también autoridad frente al tema de estructuras tarifarias y regulaciones con los operadores; la Superintendencia de Transporte, que tiene unas funciones asociadas a la operación de las empresas y de carácter general, un control frente a los indicadores y la salud financiera de las mismas; y por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio una serie de funciones asociadas a la garantía y prestación de los servicios al usuario final, en detalle todas las afectaciones que puedan significar, frente al usuario, una afectación a la promesa de valor o al servicio contratado, tienen en esta Superintendencia de Industria y Comercio unas connotaciones específicas y es, en últimas, en este momento quien está agenciando todo el tema de, llamémoslo así, discusión entre usuarios afectados y las aerolíneas, luego de los procesos de extinción de las mismas como operadores de transporte.

En esto también señalar, y es algo que en términos de las estadísticas, que más adelante el doctor Sergio nos va a referir, nos genera una

preocupación, pero también, de otro lado, un parte de tranquilidad, es que en el movimiento mensual de pasajeros, aunque no ha existido una disminución importante, sí hay un cambio en ese portafolio entre usuarios internacionales y usuarios nacionales, y eso relativamente es saludable en la medida de que tengamos, como lo evidenciamos en los meses pasados, una tasa cambiaría favorable a usuarios internacionales, que no es la mejor para el país en términos generales, ¿sí?, una tasa cambiaría de 5,000 pesos por dólares obviamente hace muy atractivo el destino internacional para Colombia, pero en el balance como Estado pues nos debilita frente a mercados internacionales y aquí hay un incremento de esa llegada de usuarios internacionales; seguramente el doctor Sergio más adelante profundizará en esas cifras, pero nos deja una preocupación porque los usuarios nacionales sí disminuyeron, y allí hay una reflexión de algo que está pasando o con los destinos o con una condición que obviamente hay que revisar, en términos de la calidad de los servicios o eventualmente también por una reacomodación de ofertas de otros sectores o también, por qué no decirlo, por un tema económico que relativamente puede estarnos afectando esa posibilidad de ingresos.

Sin embargo, las proyecciones de Avianca, que en el momento de máxima crisis tenían una brecha del orden del 9% entre lo proyectado y lo que realmente se presentó en abril o marzo, en este momento ya tienen una brecha de solo 2%, y esperaríamos en el mes de octubre y noviembre que se normalizara, para acercarse a las proyecciones que inicialmente había generado Avianca. Esto obviamente es una reflexión que a nosotros como Gobierno nos toca directamente, porque es claro que tenemos en la apuesta turística uno de los componentes más importantes de transición entre un portafolio que tiene un componente importante de productos de exportación asociados a hidrocarburos, y la posibilidad de que el turismo recupere la vitalidad que en el pasado tuvo en el país, y eso va de la mano con el fortalecimiento del portafolio aeroportuario; el doctor Sergio sobre eso seguramente más adelante hará la precisión, pero voy adelantando algunos temas que tienen que ver con lo que refería indudablemente el Senador Flórez en cuanto a aeropuertos específicos: Tolú sigue en camino, ya estamos ad portas de que la adjudicación se dé, ahí tenemos una tensión pequeña con un predio en la transición entre la ANI, el Invías y la Aerocivil, que esperamos cerrarla muy rápidamente.

En el tema también de San Andrés tenemos ya una inversión del orden de 37,000 millones de pesos para mantenimiento de las instalaciones actuales, mientras logramos la adjudicación de la iniciativa privada, que esperaríamos el próximo año nos permita tener en el segundo semestre un operador concesionado, que nos garantice unas mejores condiciones y una actualización de ese

aeropuerto, que valga decirlo, aquí voy a hacer una confesión de niñez, yo no lo conocía, yo no había ido a San Andrés, muchos colombianos han tenido esa oportunidad, yo he ido dos veces, siendo Presidente de la ANI fui la primera vez y me sorprendió porque realmente es un aeropuerto que debería tener unas mejores condiciones, afortunadamente encontramos en la ANI una iniciativa privada en curso y un tema que permite que ese destino turístico, tan querido por todos los colombianos y tan apreciado por turistas extranjeros, tenga una mejor posibilidad de oferta de servicios; en el entretanto estamos adecuando las instalaciones, estamos cubriendo algunos temas de contingencia, que habíamos tenido por los siniestros inclusive que se presentaron en el aeropuerto, y esperamos tener una mejor prestación de servicio en los próximos meses.

El otro aeropuerto que también está siendo, digamos, objeto de preocupación del Senador Flórez es justamente el de Barranquilla, aeropuerto que por un tema de la decisión de un fallo, tiene en este momento un proceso de retoma y reversión, que ya está tomando en cuenta Aerocivil junto con la ANI, y que nos permitirá, de la mano con concesionario, que está de alguna manera haciendo el cierre de las obras y unidades funcionales entregadas y la interventoría, tener un control sobre esa operación y mantenimiento, que seguirá capitalizando gradualmente de aquí a febrero; esperamos en febrero, y lo programamos de esa manera justamente para no afectar la temporada de más alta demanda, tener ya una retoma completa por parte de Aerocivil y unos recursos dispuestos para 2024, para efectivamente completar las obras que estaban pendientes de la finalización de ese aeropuerto, que en proporción no son significativas, pero que originaron de alguna manera, por la forma como se decidió manejar el tema de Covid y costos ociosos hacia los operadores, un tema en el que el concesionario no lo consideró favorable para él, instauró el tribunal y al final terminó el tribunal dándole parcialmente la razón, y nos llevó, digamos, a un ejercicio de aceleración de esa reversión, que en este momento estamos efectivamente agenciando.

Los costos de los pasajes, yo voy a hacer, digamos, aquí unas precisiones generales: Estas estructuras de costos efectivamente tienen o gozan de una libertad regulada, tanto en carga como en pasajeros, en los diferentes modos, tanto en fluvial como en portuario, en terrestre, en aeroportuario; hay unas franjas y unas estructuras de costo que son revisadas y conciliadas por la autoridad de transporte correspondiente; en el caso del transporte intermunicipal efectivamente la Superintendencia verifica esa condición para todo lo que es transporte de carga y también para el transporte fluvial; en el caso del tema aéreo la autoridad frente a eso es Aerocivil, que adicionalmente, cuando se presentan estas situaciones, inmediatamente activa refuerzos de su seguimiento a los temas de

costos; ahí indudablemente hay aprendizajes, hay información que hemos pedido, y así lo hemos manejado a raíz de las contingencias también de Villavicencio, sea mucho más explícita hacia los usuarios, que sepan efectivamente ese histórico de las franjas de costos cómo se han movido, y algo que en su momento también es importante poner de presente, algunas veces la fotografía que tomamos de ese valor corresponde a una consulta del vuelo del día siguiente y eso, en la práctica, sabemos todos, cuando vamos a comprar pasajes o cuando vamos a comprar mercados de futuros, pues cuando los compra al día siguiente suelen ser mucho más costosos que si los compro a tres o cuatro días; eso obviamente tiene unos mecanismos que Aerocivil ha manejado...

El honorable Senador Guido Echeverri Piedrahíta:

Una breve interpelación.

El Ministro de Transporte, doctor William Camargo Triana:

Claro que sí, Senador.

El honorable Senador Guido Echeverri Piedrahíta:

Pues yo aquí haciendo una reflexión casi pueril, muy pueril, uno cuando va montar en bus no le cambian el valor del tiquete, así está haciendo mucho invierno, así...

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Senador Guido.

El honorable Senador Guido Echeverri Piedrahíta:

Sí.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Tiene el uso de la palabra.

El honorable Senador Guido Echeverri Piedrahíta:

Así esté haciendo... ah, sí, una interpelación del Ministro, Gustavo. Así esté haciendo mucho invierno, así haya derrumbes de la carretera, así haya taponamientos en la vía, así haya contingencias de cualquier naturaleza, entonces yo le hago una reflexión muy elemental en el sentido de si eso ocurre con ese mercado de transporte terrestre, que sí es más *perfecto** (02:25:02) que el mercado aeronáutico, ¿por qué las grandes diferencias? Y finalmente, ¿por qué esas diferencias no son minimizadas o mejor, esos saltos de la tarifa no son minimizados por alguien que diga algo? Pero es que uno hoy en día compra un tiquete y le vale 300,000 pesos y lo compra para dentro de 8 días y ya vale 800,000 porque es así; ¿eso quién lo regula?, ¿quién manda en eso?, ¿quién protege al usuario?, o sea, ¿a qué circunstancias obedece?, porque yo repito, está bien que sea un mercado, pero no es un mercado de una mercancía cualquiera, es el mercado que

tiene que ver con un servicio público. Entonces un poco elemental la pregunta, Ministro, Ministro, pero creo que vale la pena comentarle, para que el país lo sepa, no tanto esta comisión, porque puede que nosotros mismos tengamos respuesta, pero el país no.

El Ministro de Transporte, doctor William Camargo Triana:

Perfecto, Senador, muchas gracias, ya en su momento el doctor Sergio, frente a ese esquema de seguimiento y estructura, nos hará, digamos, las precisiones. Coincido con usted que en el intermunicipal ellos tienen, digamos, unas franjas, que cambian más o menos en periodos valle y en periodos pico; ellos tienen un mecanismo también de compensación, aerolíneas creo que tienen un mecanismo similar, aunque obviamente la complejidad del servicio y los costos marginales con los que se mueven incorporan otras variables, que seguramente el doctor Sergio más adelante nos las precisa. El tema, digamos, de cómo otras aerolíneas están empezando a cubrir esos pares origen-destino cuando se presentan estas situaciones, en algunos casos hemos acudido a la utilización de Satena y cuando no hay esa posibilidad, lo que se abre es que otras aerolíneas u otras frecuencias puedan ser cubiertas; eso efectivamente depende, por un lado, del reacomodo de la flota disponible que tengan en el país, o de la posibilidad de que vengan otras aeronaves a prestar servicios; digamos que en esto por el costo que implica la asignación de nuevos pares origen-destino y la movilización de rutas, es un proceso que no es inmediato, en algunos casos hemos logrado habilitar con el apoyo de Satena y las mismas aerolíneas puentes aéreos, que se activan a la semana, semana y media, y eso relativamente nos ha permitido mantener una franja de precios razonables, sin desconocer obviamente, Senador, que la precisión y la forma como se calculan estas franjas no las pueda precisar más adelante el doctor Sergio París. Eh...

La honorable Senadora Sandra Yaneth Jaimes Cruz:

Ministro.

El Ministro de Transporte, doctor William Camargo Triana:

Claro que sí. Presidente.

La Presidente, honorable Senadora Sandra Yaneth Jaimes Cruz:

Senadora Sandra Jaimes.

La honorable Senadora Sandra Yaneth Jaimes Cruz:

Perdón, mira, es que, frente al tema, esa es una discusión que aquí ya se ha planteado y que hay que hablarle con claridad a los usuarios, porque no es cierto que haya un seguimiento a las tarifas del transporte aéreo. La realidad es que la tarifa del transporte aéreo, uno de los principales cambios en la política tarifaria en Colombia ha sido la

libertad total; a ellos nadie realmente los regula ni nadie vigila estas tarifas, eso no es cierto, ellos tienen una libertad total que se da en el año 2012, luego de venir con una libertad vigilada, se cambia este modelo y se pasa a la libertad total, ¿eso qué significa?, porque no es cierto, no es cierto que hayan unas tarifas razonables, por el contrario, son tarifas irracionales; esto significa que las aerolíneas hoy pueden fijar libremente sus tipos y clases de tarifas. De acuerdo con este sistema de libertad ni la autoridad ni la Aeronáutica intervienen en la fijación de los precios de tiquetes aéreos, entonces los precios de un trayecto pueden variar de precio, de acuerdo a las características que ustedes ya *habían...** (02:29:03), es decir, la autoridad vigila el precio, pero no incide en cómo se fijan las tarifas, y eso hay que hablarle claro al pueblo colombiano, hoy en este momento las tarifas del transporte aéreo no las regula nadie, las regulan las mismas aerolíneas. Entonces esa libertad total, que era antes vigilada en el 2012, hoy ya no existe y no se da y por eso se cometen estas arbitrariedades y por eso aquí lo que ya han expuesto varios Senadores, que un viaje a una ciudad de Colombia vale más que un viaje a Miami, es decir, que sí hay una libertad, pero que no es razonable, y eso es lo que hoy también queremos pues exponer, cómo se puede regular y cómo se puede entonces entrar realmente a regular estas tarifas, ya que la ley del 2012 no lo permite. Considero que es pertinente e importante buscar un mecanismo de manera que se puedan regular los precios y las tarifas de los tiquetes aéreos, para que no haya estos exabruptos que hoy se dan en los precios de estos tiquetes, teniendo en cuenta, como ya lo han expuesto acá, pues que esto es un servicio público esencial y si es un servicio público esencial, tienen que entonces moderarse estas tarifas y que realmente los colombianos puedan acceder a este servicio público de manera equilibrada y de manera justa, con unos precios que realmente sean accesibles a toda la población colombiana. Muchas gracias.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, Senadora Sandra Jaimes. Sigue, señor Ministro.

El Ministro de Transporte, doctor William Camargo Triana:

Perfecto, con esa introducción y nuevamente con las precisiones e inquietudes de los Senadores y Senadoras, yo le pasaría al doctor Sergio, para que sobre la información que él con más detalle ha preparado, y que está contenida en las respuestas que enviaron, nos pueda ampliar los detalles e información sobre el debate. Muchas gracias, Senadores; muchas gracias, Presidente.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

A usted, señor Ministro, muchas gracias por su intervención.

El honorable Senador Guido Echeverri Piedrahíta:

Presidente, una pregunta para el doctor París.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Senador Guido.

El honorable Senador Guido Echeverri Piedrahíta:

Porque es que aquí quedan las preguntas sin contestar, yo pues no me declaro satisfecho con lo que me han contestado, y quería preguntarle una pregunta concreta, doctor París: Mire, Aerocivil tiene la competencia para intervenir tarifas, de acuerdo con el marco institucional que orienta ese tipo de actividades; ¿ha intervenido alguna vez Aerocivil recientemente las tarifas? Simplemente esa pregunta, doctor París.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Gracias, Senador Guido. Señor director de la Aeronáutica, bienvenido; doctor París, tiene la palabra.

El Director General de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, doctor Sergio París Mendoza:

Presidente, muchas gracias; señores Senadores, muchas gracias; los que están aquí presentes, los señores de los medios presentes, señor Ministro, señores Superintendentes, muchas gracias. Yo digamos que acá tengo como una complicación mental, porque es que ustedes han tocado absolutamente muchos temas del sector, ¿cierto?, desde la tarifa, atención al usuario, las personas en condición de discapacidad, la competencia, las barreras de la competencia, lo que sucedió en el pasado y cómo desequilibró el mercado, ¿sí?, si eso y las realidades presentes son correctas o no, entonces, Presidente, voy a intentar, en el tiempo que me den, de absolverlas todas, de alguna manera iniciando con una respuesta para el doctor Guido: Senador, desde que nos hemos enfrentado a esta crisis, me ha tocado entender que el mercado cambió y a la Aerocivil le ha tocado esforzarse en entender qué cambió, y le voy a contestar a nivel de tarifas. Con la revolución 4.0, con todos los algoritmos que hay detrás de la venta de los tiquetes, el mercado ya no es como en nuestra época, un mercado en el cual había compradores y vendedores que se ponían de acuerdo en un precio, sino que saben individualmente quién y a quién se le vende, en otras palabras, esa capacidad de 4.0, y no digo solo en Colombia sino en el mundo, sabe que su señoría viaja frecuentemente a Manizales, sabe que a su señoría le gusta la ventana, entonces no le ofrecen la ventana, podría llegar a pasar, no estoy afirmando, entonces el mercado se ha venido volviendo un mercado diferente, un mercado en el cual esas reglas de competencia hay que entenderlas, porque están bajo el 4.0 y no bajo

la realidad de una oferta y demanda propiamente dicha.

Para iniciar por ese proceso, mientras la presentación la colocan, ¿nosotros qué hemos venido entendiendo?, ¿cómo es que eso funciona? Y eso el área de analítica se ha dedicado a observar las tarifas y el comportamiento tarifario de los jugadores. Nosotros tomamos una decisión con el caso, para concentrarme primeramente en las tarifas, con el caso de Villavicencio y con el caso de los algoritmos que están manejando esto, en la cual hemos venido construyendo un entorno que permite la autorregulación, es decir, si observamos qué está pasando en las tarifas mínima, promedio y máxima, invitamos, y así lo hicimos con Villavicencio, empezamos a aprenderlo en Rosas y lo aplicamos en otros lados, cómo podemos autorregular los techos, eso implica que nosotros tenemos que entrar a mirar todo lo que pasa en el mundo del Internet y poder de ahí sacar los precios que están haciendo; eso no ha sido una tarea fácil, yo tengo una duda jurídica de si es competencia o no de la Aeronáutica, entrar en el mundo de las TIC, porque en ese mundo, en el mundo en que eso está sucediendo, no es particularmente el mundo que controla la entidad; por eso ya no se vende un tiquete, se vende una silla a una persona específica, que tiene una connotación específica, y el país tiene que aprender a eso.

Nosotros lo que hacemos es ese monitoreo con Villavicencio, hicimos un ejercicio que fue externalizarlo, es decir, ponerlo al público y comenzamos a informar al público lo que nuestra oficina de analítica estaba viendo; eso -observamos nosotros- condujo a una regulación más efectiva por todos, seguramente al tener un consumidor más informado, y si usted mira nuestras cuentas, dimos algunos tips: Navegue en incógnito, borre las “cookies”, mire, usted haga esto así y así y así y así, para poder, de alguna manera, hacer una compra más inteligente. Entonces nos enfrentamos a un mercado que se transformó en la forma como se mercadea y se vende, y eso implica entonces adaptar lo que hacemos en la regulación, frente a lo que está sucediendo en el mercado de tarifas.

Si me permiten, en la siguiente vemos cómo es que se hace la regulación: Hay una sombrilla muy grande que, de hecho, antes de ser director, la he venido utilizando y me ha funcionado, que es la SIC; la SIC protege al consumidor y él tiene la facultad o ella, la Superintendencia, de vigilar y ayudar al consumidor, bien vía demanda, bien vía queja, y ha sido muy efectiva, incluso en mis casos individuales, en el transporte aéreo. Eso implica que de esa regulación que el país tiene, solamente a la Aerocivil le dejaron una condición particular y es en el caso de las integraciones, en el caso de los códigos compartidos y en el caso de este tipo de actuaciones, porque eso proviene del Código de Comercio, entonces para darle una respuesta, lo que hemos venido haciendo es invitando a la autorregulación, cuando vemos que

algún fenómeno en las tarifas está sucediendo que dispara esa realidad, acudimos a las aerolíneas a decirles: “Ojo que usted está por fuera de nuestros acuerdos, tiene que autorregularse”. Estamos hoy monitoreando Santa Marta, lo vamos a ver ahorita también en ese sentido. Entonces la SIC tiene esa gran facultad y es el organismo, digamos, rector en el consumo, incluso tiene capacidades sobre cosas como las que mencionaban, del retracto que mencionaba la, la... que me puedo retractar en una compra, etc., etc., que están inmersos en la ley del Consumidor.

La Superintendencia de Transporte desde el año 2019, por decisión del Plan Nacional de Desarrollo, extrajo de la Aerocivil la vigilancia del contrato de transporte y del usuario, y la vigilancia subjetiva ya la tenía sobre las empresas, por eso cuando las empresas hacen publicidad, dice: “Vigilada SuperTransporte”, entonces fue decisión de este Congreso desarropar o, de alguna manera, arropar a la Superintendencia con esa nueva facultad, que antes tenía la Aeronáutica Civil, entonces esa es una realidad y es entonces la Súper a la que le corresponde, porque en el actual Plan de Desarrollo ese artículo quedó prorrogado, hacer ese tipo de vigilancia. El tercer elemento es la Aerocivil: La Aerocivil tiene la facultad de las tarifas y se ha mantenido en el ejercicio de la libre competencia...* (02:39:00) máximos y mínimos, bajo un control de la analítica en relación a la vigilancia de las tarifas, que estamos haciendo a través de la vigilancia de las páginas web de los distintos operadores de mercado; eso es lo que estamos haciendo.

Ahora, nosotros tenemos la facultad de expedir los reglamentos y eso nos lo da el Código de Comercio, directamente el Código de Comercio a la Aerocivil, por eso el RAC, como lo decía el Presidente, tiene una connotación especial, yo diría que casi como un decreto, porque la Ley le dijo a la Aerocivil “regule”, y por eso la SuperTransporte tiene que apegarse a las regulaciones nuestras en la protección de los usuarios, y eso es parte de lo que con la Superintendencia hemos venido discutiendo, la mejor forma de hacerlo, para que ella pueda tener más capacidad, en el entendido, en el entendido que la facultad que tiene hoy la Súper sobre el transporte aéreo, por ahora, hasta donde yo entiendo, está sujeta a un plan de desarrollo; en la medida que esa facultad y cada vez que el Plan de Desarrollo la prorrogue o haya una ley definitiva, ¿sí?, será algo que la Súper haga, en el entendido de que llegue el Plan de Desarrollo en hacerlo, pues recaerá en la Aerocivil, y ahí entonces, para la Senadora Jaimes, ¿qué podemos hacer nosotros? Nosotros hacemos una intermediación en los aeropuertos, porque no podíamos quedarnos... porque, como bien lo dice el Senador Flórez, si ustedes, si el colombiano, el ciudadano, ve a la Aerocivil como su referente, entonces no es posible que en el chip

del colombiano diga: “Es que esto lo llevó allí, esto lo llevó acá”, somos su referente.

Nosotros, en el espacio que nos dejan esas regulaciones, nos volvimos conciliadores, intermediadores, entonces cuando un usuario se acerca la Aerocivil en cada aeropuerto, tenemos 52 aeropuertos y en la mayoría de ellos hay atención al usuario, intermediamos, hacemos una función de conciliación, intentamos que haya un punto de arreglo conciliatorio; en caso de que no lo hay, lo remitimos a la superintendencia respectiva, eso para entender también, Senador Flórez y demás Senadores que han hablado sobre el caso de la decisión de la SIC, ¿sí?, lo que nosotros hemos hecho es sacar una guía para nuestras atenciones a los usuarios, para que procedan a informar y a intermediar, que es el rol que hoy tiene, en nuestro entender, la Aeronáutica Civil. Bien lo decía el Ministro -si me regalan las dos siguientes, para no detenerme- el tráfico aéreo, el tránsito, digamos, de personas y pasajeros ha venido creciendo; ya estamos a un nivel de recuperación, fundamentalmente en lo internacional -la siguiente, por favor, ¿sí?- y ahí yo les vaticino una cosa:

Hemos sido muy exitosos, hoy el sistema de transporte aéreo de Colombia mueve alrededor de 125,000 personas diariamente, queremos llegar a 135,000, pero esa es la cifra, y esos 125,000 usuarios, ¿cierto?, hoy en día están más concentrados en el tema internacional. ¿Qué esperamos? Un inmenso impacto internacional en la temporada que viene, ¿dónde está el cuello de botella? Lo hemos venido trabajando con el aeropuerto El Dorado, de mano del Ministro, que lo ha vivido en persona, ¿sí?, en mejorar el acceso con Migración, ¿sí?; hemos venido trabajando fuertemente con ellos: La parte de salidas está ya más adecuada, nos falta el ingreso y de una vez será un cuello de botella para esa temporada, que vamos a resolver con los esfuerzos de muchos, tratando de que los usuarios se pasen al “Biomig” y, en ese sentido, hay una instrucción precisa del Ministro, en trabajar hacia allá. Será un éxito la temporada internacional y eso es bueno porque al final del camino implica recursos para el país. El siguiente, por favor, implica el gráfico -esto es fuente de analítica- del tema de la resiliencia, entonces la línea anaranjada era la proyección que analítica tenía y la línea azul fue la línea real de la operación; llegó a tener una diferencia sobre el 8.79 y lo que estamos observando es que estamos sobre el 1.92; esa brecha se ha venido cerrando, ¿cómo? Porque han puesto más capacidad.

Me voy al momento de la crisis, que bien me lo recordaba el Senador Flórez, que fue complejo en esta comisión, y nosotros lo que hicimos en ese momento fue autorizar... para explicarlo: Viva tenía bloqueados los slots, que es una de las barreras de ingreso al aeropuerto El Dorado; como estaba bloqueada y paró, eso se quedaron atrapados en un computador, vuelvo y digo, 4.0, entonces los

que hicimos fue liberarlos y decirles a todos los operadores: Pues operen sobre todo a los destinos de San Andrés más impactados, Cartagena, Santa Marta y Leticia, sin el requisito de un slot, ¿por qué? Porque es una condición imprevisible que se nos presenta, es como si en Villavicencio nosotros en una emergencia dijésemos: “No puede operar porque no tiene slot”; esa no es la política, hay que abrir toda la oferta posible para atender -y la competencia- para atender esa situación; entonces los manejamos de esa manera y, en ese sentido, logramos que esos datos de resiliencia no fueran tan impactantes y que hubiera una división de capacidad, primero de Latam, hoy de Avianca, y toda esa adición de capacidad lo que ha venido es poniendo sillas en el mercado, para poder satisfacer las necesidades de este servicio público esencial -la siguiente, por favor- Este es el ejemplo de San Andrés:

Nos cuestionan que San Andreas venía perdiendo por la falta de Viva; eso no es cierto, San Andrés, como destino, venía disminuyendo durante todo el 2022, ¿sí?, y ahí están las cifras, ¿sí?, y esas cifras, bueno, siguieron *conduciendo**(02:45:23) por otros problemas asociados al turismo y demás en la isla; ahí están los dos momentos en donde tuvimos los dos impactos grandes y vemos cómo se ha venido recuperando, es decir, estamos al mismo momento de febrero y superior, que no quiere decir que el problema de turismo de la isla está resuelto, pero que sí el problema de conectividad ha venido siendo superado, gracias a la oferta de todas las aerolíneas que nos sirven nacionalmente; de hecho, hay unos chárter ecuatorianos que están yendo a San Andrés, que les ha ido muy bien, y la gente de Ecuador ha estado muy contenta -la siguiente, por favor- Esto, que es básicamente tomado de Analítica por los datos del 320 y el 737, demuestra cómo era, a mano derecha, la situación de Viva y Ultra y sus destinos; cada bolita significa el número de operaciones que tenía concentrado; por supuesto que Medellín y Rionegro, Senador, era un tema importante, ¿sí?, como usted lo ve en la gráfica amarilla, ¿qué hicimos nosotros? -Y usted yo creo que ha sido usuario de eso- Abrimos el Olaya y hoy el Olaya es, cháquete, cháquete, cháquete, cháquete, en aviones de Easy trayendo gente y eso logró compensar en mucho, y ustedes lo deben apreciar, la situación de Rionegro, ¿que eso sea sostenible en el tiempo?

No lo sé, pero fue una medida para compensar la falta de capacidad y de sillas ofrecida a Antioquia, y nos ha venido funcionando, y con relación al aeropuerto de Rionegro, los hemos ayudado, y a usted le consta, en todo, y al Senador Trujillo también, que nos acompañó, porque fue en el debate de allá que nosotros resolvimos el tema del intercambiador, Senador, y eso está resuelto y estamos todavía en el trabajo de mejorar la infraestructura de Antioquia De hecho, ¿sí?, hay unas inmensas oportunidades para el Oriente Antioqueño en relación al mantenimiento de

aeronaves, que el Ministro las conoce, que será una oportunidad que en su momento, si logramos cristalizarla, transformará a Rionegro y generará cerca de 1,800 empleos, o sea que Rionegro tiene un potencial inmenso y nosotros lo que hicimos fue compensarlo, y hasta ahora nos ha venido dando un buen resultado esa compensación, ¿sí? Ahora bien, a la derecha vemos la operación y los destinos -esto es año completo- para cada una de las aerolíneas, en azul Latam, en morado Wingo y en rojo Avianca; claro que hay destinos aún servidos de manera diferente, pero en general, digamos, hoy hay una oferta de sillas y de rotación mucho más interesante.

En la siguiente vemos algo que hicimos también, que fue el aumento de capacidad, y ahí hago un momento para responderle al Senador Flórez -la siguiente, por favor- que fue una decisión que tomamos: Fue abrir El Dorado a su máxima capacidad; obvio, no lo hicimos sin un estudio y sin un sentido, pero las temporadas que hoy tiene el reglamento, que hay que entenderlas, y son dos, digamos, tristemente se llaman “invierno” y “verano”, así no tengamos esa connotación en Colombia, pero las aerolíneas buscan vender y valorar sus itinerarios y ventas en esos dos grandes momentos, en los cuales tienen unos calendarios y una planificación, eso está bien, pero esos dependen de la capacidad ofrecida y entonces ahí surge uno de los más interesantes puntos en los que estamos mirando y es ¿qué es un nuevo entrante? ¿Qué es un nuevo entrante para operar en El Dorado y cuál es su función social, al tenor de un servicio público esencial y de la capacidad? Entonces la capacidad la comenzamos a distribuir de una manera diferente, ya una capacidad general; ustedes vieron lo que pasó en México hace unos días, cuando en México decidieron bajar la capacidad de aeropuerto y eso se vino el mundo encima y les tocó nuevamente compensar, yo sabía que la noticia era que la habían bajado y eso llevó a una situación muy complicada; nosotros lo que hemos hecho es darle un alivio en capacidad, para que haya más personas llegando a El Dorado, más aerolíneas, y que puedan de alguna manera conectar; eso no implica, Senadores y, sobre todo, para el Senador Guevara, que nos conoció en los temas de transporte masivo y demás, que no haya la posibilidad de hacer una operación de modo chárter comercializable, así funcionan las rutas con Venezuela, entonces son chárter comercializables y, por ende, no estarían sujetas a estas restricciones, pero sí a la vigilancia.

Las temporadas, como bien las tienen, inician con una etapa de planificación, por ejemplo, para “winter” en abril y una serie de periodos que van sucediendo punto a punto, de momento a momento, hasta que ya se tiene el slot o el espacio de operación en el aeropuerto definido; ese espacio de operación tiene un rango más 15, menos 15, es decir, que un vuelo vendido puede estar en entre esa más 15 o menos 15, y es en la casilla propia

de lo que llamamos una franja horaria, y hacia allá vamos nosotros, en un estudio más relevante de la capacidad, de mano de IATA, que nos entregó unas alternativas, porque yo veo el espacio para, al menos en ciertas horas o franjas, aumentar un slot más por hora en las llegadas, que es donde generalmente está el problema -Siguiente, por favor- Aquí tenemos lo que es el ejemplo de tarifas de Villavicencio: Nosotros observamos... el seguimiento que estamos haciendo, lo hacemos en la ruta de ida y en la ruta de venida, y ahí es donde me refiero a que si ustedes ven, hay un techo, y ahí, por ejemplo, en la gráfica de abajo lo están cumpliendo, la tarifa máxima está siendo ofrecida en ese trayecto, y las tarifas de abajo están moviéndose y la promedio, porque se venden sillas, Senador Guido, y al venderse sillas, hay una silla que vale menos y una silla que vale más, eso no es novedoso, los hoteles hoy lo hacen, ustedes compran un paquete por un operador hotelero y otro, y pueden estar pagando por una similar habitación, por el mismo, una diferencia tarifaria; eso es el mundo del 4.0 y de la tecnología de la inteligencia artificial y de todo lo que está llegando al sector.

El honorable Senador Guido Echeverri Piedrahíta:

Presidente, una interpelación, doctor París, qué pena, lo molesto. A ver, entonces uno podría decir...

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Senador Guido, tiene la palabra.

El honorable Senador Guido Echeverri Piedrahíta:

Yo tengo esta inquietud: Entonces uno podría decir que en Colombia las tarifas aéreas las regulan los algoritmos y que Aerocivil se quedó atrás para asimilar esos avances tecnológicos, eso es cierto; cuando usted *lo comparó** (02:52:38), doctor París, entre un pasaje aéreo y un hotel, estamos hablando de dos temas distintos, porque la aerolínea presta un servicio público y el hotel no, entonces si dependemos de los algoritmos pues este debate aquí puede terminar, porque no tenemos *autoridad** de que Colombia tenga específicamente la posibilidad real de regular tarifas; es eso lo que yo he entendido esta hora, ¿puedo estar equivocado?

El Director General de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, doctor Sergio París Mendoza:

Gracias, Senador, muy importante su pregunta. Hace unos días el Gobierno italiano decidió poner un techo de tarifa, le habló de un par de días, y lo que pasó fue desastroso para la conectividad, ¿sí?, y fundamentalmente usted lo puede consultar en los medios, frente a lo que hizo una empresa aérea europea y lo que está en un pulso muy grande con el Gobierno italiano, ¿sí?, y en ese instante quien

al final termina en esos pulsos perjudicado pues es el usuario, y yo creo que acá todos, como lo han manifestado, tienen esa visión. Tiene razón que la entidad tiene que entender cómo se mueve el mundo de la inteligencia artificial, porque le doy un ejemplo: Yo le puedo ofrecer a usted una tarifa en un peso y su equipaje de mano en 500,000, o sea, hay que entender que ahora hay una tarifa especial por la silla, por la ventana, por el pasillo, por la maleta, por el perro, por la mascota, por cada uno de sus elementos, luego, el análisis debe partir, por lo menos en lo que estamos estudiando, de una óptica diferente, ¿sí?, y lo que estamos pensando, pensando no más, porque en esto necesitamos la ayuda de muchos pensadores, es que debe ser no una regulación propia de la tarifa, sino una regulación del margen, pero para llegar allá hay que entender los costos de la operación, para poder entender que es ahí donde hay que comenzar a pensar como país, ¿sí?, cosa que no es fácil, ¿sí?, y que requiere demasiado estudio para poder ir caminando hacia allá, pero pareciera ser que si uno entiende los costos, que era algo que mencionaba el Senador Guevara, puede entender las estructuras del margen y entendiéndolas puede entender que es mejor regular el margen y no regular la tarifa, porque nosotros necesitamos empresas que sean sostenibles, que reciban recursos, que ganen plata, si se me permite decirlo, y que sean rentables, y en ese orden de ideas, ese equilibrio de pronto hay que buscarlo al entender bien adentro cuáles son sus condiciones financieras.

Nosotros lo que hicimos con relación a lo de la SIC, que seguramente la Superintendente lo dirá mejor, lo explicará más adelante, por favor, es que hicimos una serie de divulgaciones, pusimos a conocimiento de los usuarios todo lo que tiene que ver con la divulgación de lo que la SIC ha comunicado, hicimos una guía, y ahí está, para todas las oficinas de atención al usuario, para que nuestra atención al usuario tenga el mismo comportamiento en la asesoría a los pasajeros. ¿Qué se ha observado? Se ha observado que se acercan muchas personas que tuvieron tiqueteras y hay que entender que las tiqueteras no son contrato de transporte, y sobre eso no hay un pronunciamiento que conozcamos, y también en el tema de las agencias de viajes, y esos son los que están yendo a ser asesorados en las oficinas nuestras de atención al usuario, agradeciendo que la SIC y la SuperTransporte, como siempre han estado, están presentes en los aeropuertos con nosotros. Eso básicamente es en términos generales, Presidente, el tema.

Voy a tratar de cubrir cada una, si me permite usted de manera muy corta, de las observaciones: Senadora Sandra, las condiciones de discapacidad son un problema en los aviones, sí, de hecho una persona, si usted se pregunta, en esa condición pues merece un trato respetuoso, de hecho en el Plan Nacional de Desarrollo son actores, a nosotros nos

da un mandato el plan: Convergencia regional y en los actores, además de una serie actores, dice que ellos son actores especiales, y en eso coincidimos y coincidimos en que hay que seguir mejorando la atención que les damos, porque no hay las mismas condiciones, no hay puentes de abordaje en todas partes, no hay ese tipo de facilidades para su desplazamiento, y esas condiciones van también desde las condiciones visuales, las condiciones... usted va a ver en la aeropuerto El Dorado, en la parte internacional, un girasol, las condiciones de problemas que no son visibles y otra serie de cosas que hay que buscarles un espacio especial, y le agradezco que me lo haya vuelto a resaltar porque es una de las tareas que debemos hacer por el Plan Nacional de Desarrollo.

Bien es cierto que nosotros tenemos que buscar cómo, desde nuestra intermediación, mejoramos la comunicación con el usuario: Estamos ya dándole respuestas a los twitter y los twitter que nos envían, los estamos contestando en la misma forma que aquí les expliqué, la SuperTransporte tiene un rol, la SIC tiene uno y nosotros ayudamos a conciliar dos partes sin intermediario. Y también es cierto, y eso no es un problema de Colombia, que la paciencia en el mundo se parece a acabar en un sistema como este de transporte, y que el señor Ministro nos ha pedido que hagamos un esfuerzo para educar a la gente, para que la gente nuevamente tengo una cultura al vuelo, que le permita comportarse de una manera tal que aquellas personas que se sienten de un lado u otro lado agredidas, pues no tengan ese tipo de comportamientos; es prácticamente parte del esfuerzo que estamos haciendo con Comunicaciones.

El Senador Gustavo Moreno nos ha hablado, y Presidente, de la importancia de que no al monopolio, así lo ha dicho a usted, y no al monopolio es parte de la estrategia, debe haber una competencia; usted en eso se refiere, y creo que lo anoté de una manera textual, ¿sí?, que el avión tiene que ser un derecho al estrato 1 y 2 y 3, para que tenga entrada; prácticamente es el mandato del Plan Nacional de Desarrollo y en eso coincido plenamente con esa observación; la salida de eso es la competencia y Satena, porque Satena termina siendo el jugador público y ustedes le han dado un recurso importante para que actualice sus aviones, y ése es el jugador que tiene que hacer el equilibrio en sitios como Manizales, porque a Manizales tiene la capacidad de llegar, tienen el mismo avión, entonces el jugador público que puede hacer ese equilibrio, hay que seguirlo respaldando, para que lo que usted dijo, que aquí copié textual, tiene que ser un derecho para el estrato 1, 2 y 3, se venga dando; en eso pues Satena ha venido recorriendo un camino y lo estamos acompañando. El Senador Quintero, ¿cierto?, habló, y yo ya le he dado un poco, nosotros tenemos ya... estamos concentrados en sacar las obras y después vamos a sacar, Senador

Quintero, los estudios; nosotros vamos a hacer el plan maestro de... –como nos comprometimos el señor Ministro y todos– estamos comprometidos en el Plan Maestro de Rionegro, en estudiar el movimiento del Olaya hacia otro sitio, ahí hay una oportunidad interesantísima, yo estuve mirando, no tenía la consciencia del sitio que han propuesto, que es, digamos, al otro lado de la entrada, cuando uno entra en la aeronave al valle, a Medellín, y me pareció que desde el punto de vista aeronáutico funcionaría, ¿sí?, pero eso lo dirá el estudio, los estudios los vamos a dejar para el final de la contratación de Aerocivil, Di-s mediante, porque nos vamos a dedicar ahoritica a la contratación de obra pública, pero está cumpliendo el compromiso con ustedes y con el Senador Trujillo en la comisión en Rionegro, algo que vamos a cumplir.

Ahí estamos colocando el monitoreo del valor de los predios, como también fue un acuerdo en dicha comisión, dentro de ese estudio, para monitorear el valor de los predios adyacentes a la segunda pista de Rionegro; eso básicamente espero que con eso... Con el Senador Flórez, pues, por supuesto, estamos atentos a Barranquilla, nosotros en eso tenemos todo el compromiso; el Ministro fue claro el día viernes en Barranquilla sobre lo que se espera de esta entidad y de la ANI en ese camino, y nuevamente entendemos el potencial que tiene ese aeropuerto; no me quedó claro que porque él habla de un nuevo aeropuerto para Barranquilla, si se refiere a Bayunca o no, pero será tema del debate en su momento. A la Senadora Sandra Ramírez, tiene razón en cuanto a toda la actividad que tiene que ver con las emergencias viales; nosotros hemos venido aprendiendo de cada uno de los eventos que desafortunadamente nos ha tocado vivir como sector y apoyando la solidaridad, y cada vez somos más efectivos agradeciéndoles a las aerolíneas en los puentes aéreos solidarios, porque ya los activamos automáticamente, ya sabemos que hay que hacer, porque hemos venido entrenándonos en esa práctica, y en ese orden de ideas, resaltó la importancia que tiene la conexión con Cuba, que la hace Wingo.

Ese es un tema que hay que explorar, es un tema que desde que Cubana de Aviación *quedó* venir al país, yo he estado en conversaciones con el Embajador José Noé -se me olvidó el apellido- para ver cómo mejoramos esa conectividad con Cuba, y en eso pues, de alguna manera, le hallo razón, porque este país tiene que estar conectado con todas las fronteras y hoy pues Wingo es quien está cubriendo, de alguna manera, esa conectividad. En relación a lo que dijo la Senadora Soledad Tamayo, que también nos conocimos en el concejo, tiene razón y yo, digamos, un poco le estamos apostando al turismo, y el turismo va desde Nariño, desde Ipiales, desde Popayán, hasta Providencia; el esfuerzo grande en la mejora de la infraestructura es lo que estamos poniendo y, sobre todo, en la convergencia regional en los aeropuertos más pequeños, como Guapi, como

este tipo de aeropuertos, en un esfuerzo inmenso con gobernadores y con alcaldes, para ayudarlos a realizar su visión de aeropuerto, cuando ellos son los dueños, a través del programa de aeropuerto sociales, que ustedes en el Plan de Desarrollo incorporaron, y en ese orden de ideas, tenemos ese reto propiamente dicho.

Yo en turismo, con el Ministro... y de la mano del Ministro Camargo, con el Ministro de Comercio, Industria y Turismo, le hemos planteado el reto de hacer una gran feria turística en que esté el turismo y las aerolíneas hablando; esa es una meta que nos propusimos en días pasados de forma tarde conectarnos. Yo creo que ahí, a través de esa acción, Senadora, vamos a lograr lo que usted está pidiendo, de que “el país de la belleza” se traduzca en conectividad; esa gran feria la vamos a estructurar de la mano del Ministerio, del Viceministerio de Turismo, para poder entendernos y ver cómo nos encadenamos. Con el Senador Guevara, habla de un estatuto; vuelve y digo, si hay que mejorar algo en la reglamentación que Aerocivil hace, lo podemos hacer, ¿cierto?, entiendo que aquí hay cosas que hay que mejorar; en el transporte masivo, por ejemplo, está la figura del “defensor del usuario” y otras figuras que se introdujeron desde esa época. Insisto que nosotros en lo que nos toca, ¿sí?, lo estamos haciendo de manera juiciosa en cada uno de los aeropuertos en donde estamos presentes, ¿sí?, porque entiendo que esa podría ser una mejora para entender o estudiarla. En relación a eso mismo, y lo que dijo el Senador Guevara, yo le... estuvimos en ANATO, porque la entidad está en dos caminos, entendiéndose hacia adelante, es decir, cómo es que se distribuye el mercado hacia adelante, cómo es que funcionan las agencias de viaje, aprendiendo de eso y entendiéndose hacia atrás, en una mesa que tenemos con Ecopetrol, precisamente para entender los costos, en donde hemos visto que el costo, por ejemplo, el costo de combustible de aviación en Neiva es más caro que en Villagarzón, ¿sí?, entonces hay un problema de competencia de proveedores de combustible en ciertos aeropuertos:

Estamos facilitando la entrada a Tolú de un proveedor nuevo, estamos tratando de invitar a los proveedores a que pongan combustible donde no lo hay, y eso pues tiene una realidad, de hecho, al final del camino, mi conclusión es que la logística del transporte de combustible es donde está realmente la rentabilidad, porque Ecopetrol lo vende “a puerta de malla”, llaman ellos, al mismo precio, entonces los carrotanques que lo llevan y todo esa distribución entre mayoristas y minoristas es la que genera una distorsión, ¿no?, primero Neiva y después Villagarzón, y es más caro en Neiva que en Villagarzón; uno no comprende la realidad del sector, pero la aviación sin combustible no funciona. En eso, Senador Guido y Senador Guevara, pues tenemos esa misma... yo espero haberle dado respuesta al Senador Guido, a

sus preguntas. Y con el Senador Flórez, pues me hizo recordar momentos complejos, yo creo que en el fondo de lo que usted dice hay mucho por estudiar y aprender; uno a veces en el día a día no lo puede hacer, no corresponde a la Aeronáutica mencionar temas que no le son de su competencia, pero en relación a la tasa tributaria y a Valledupar, la tasa tributaria, está el IVA y los componentes de tasa propiamente dicha del pasajero, que paga por el uso de la infraestructura, y unos costos administrativos que están ahí para las agencias de viaje. El caso de Valledupar es un caso particular, no necesariamente es el 50% el impuesto allá; en Valledupar existe una condición de competencia que hay que estudiar, para mejorar la conectividad de la competencia, hoy es un destino servido por un único operador y antes era por dos operadores; es una cosa que hay que mirar y vamos a mirarla en detalle, a ver cómo podemos mejorar la conectividad a Valledupar, pero el 50% de la carga no lo es, ¿sí?, dependiendo de la tarifa, o sea, hay que separar la carga impositiva, que es más fija que la propia tarifa:

Si la tarifa es de 100,000 pesos, pues seguramente la carga de la tarifa, y sale usted de El Dorado, es el 70%, pero es un costo fijo que hay ahí, que no tendría por qué ser variable, de acuerdo al precio de la tarifa de cada tiquete vendido. Sobre las barreras a nivel de ingreso, me parece que hay un consenso, Presidente, en el debate, en que hay que buscarle formas a que haya nuevos operadores; me parece que hay ese consenso en que eso funcione. usted preguntaba qué nuevo operador hay con intención de entrar al país: Está JetSMART, que seguramente sobre noviembre, diciembre, operará como empresa colombiana y es parte del tema de lo que significa un nuevo entrante y mejorar la competencia, porque al final la competencia es sana, independientemente de que se fije el precio individual, porque hay opciones y, en ese sentido, nosotros pues esperamos que otros interesados lleguen al país y que podamos alojarlos, insisto, como nuevos entrantes, ¿sí?, es decir, que tengan la capacidad de sostenerse en un entorno altamente competitivo como nuevos entrantes y no que volvamos a vivir lo que ya vivió el país, porque sinceramente creo que a ustedes los llena de dolor y a mí también. Esas serían las explicaciones, Presidente, muchas gracias.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, señor director de la Aeronáutica, doctor París; Ministro de Transporte, doctor William Camargo. Tiene la palabra la Senadora Sandra Jaimes y el Senador Pedro luego.

La honorable Senadora Sandra Yaneth Jaimes Cruz:

Doctor París, una pregunta, hablando de los reglamentos: ¿Podría usted informarnos si se están cumpliendo los reglamentos, es decir, el RAC, Reglamento Aeronáutico de Colombia, en materia

del respeto de los derechos de los usuarios? En cuanto a los casos en que hay retrasos o cambios, ¿sabe usted?, ¿nos puede informar si estos reglamentos se están cumpliendo?

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Director.

El Director General de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, doctor Sergio París Mendoza:

Gracias. Senadora, mire, sí, si no se cumplen pues en un caso detallado puntual, lo debemos hacer valer; ¿cómo es que eso funciona? Cuando hay un incumplimiento que nuestras oficinas en cada aeropuerto detectan, se activa una serie de acciones al interior: La primera es la intermediación, o sea, el funcionario de Aerocivil, que está, por decir algo, hoy en el aeropuerto de Popayán, por poner un ejemplo, debe actuar en la intermediación, porque él está formado y capacitado y entiende lo que son los derechos de los usuarios, o sea, es el primer respondiente que tiene que ir a intermediar frente a la aerolínea. Si esa intermediación no funciona, él debe darle traslado a la Superintendencia de Transporte para su actuar; si la Superintendencia de Transporte tiene presencia en el aeropuerto, seguramente será una acción conjunta. Si eso no funciona, ¿sí?, nosotros armamos una queja, insisto, que hay que entender las tres competencias sobre el usuario del transporte aéreo, y esa queja que ayudamos a motivar, le damos traslado a la Superintendencia de Transporte, para que actúe acompañando al usuario en la presentación de la queja, y eso inicia en un proceso de investigación administrativa, ¿sí? En ese orden de ideas, es la forma como los derechos se protegen e igualmente informamos a los usuarios de su posibilidad, dependiendo del tema, de acudir a la SIC, para que ponga su demanda respectiva. Entonces lo que hacemos es eso: Hacemos una conciliación de primer respondiente y la hacemos en todos los aeropuertos, porque en todos los aeropuertos tenemos una oficina identificable para todos, que se llama “atención al usuario”. Espero haber dado respuesta.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Gracias, querido director. Senador Pedro Flórez.

El honorable Senador Pedro Hernando Flórez Porras:

Gracias, Presidente. Una claridad corta para el doctor París, ya que mientras hacía su exposición me ausenté unos minutos y justo en ese momento entiendo que usted se preguntaba a qué aeropuerto nuevo me refería, entonces una claridad chiquita, doctor París: Al aeropuerto Ernesto Cortissoz de Barranquilla. Es decir, hoy parte de lo que queremos conversar, en esa amable invitación que

le hacemos para ir a Barranquilla, a debatir sobre la situación del aeropuerto, es porque, doctor París, hay información relevante que nos permite pensar en la posibilidad de visionar mejor un nuevo aeropuerto, desde el punto de vista económico y estratégico, y no en continuar invirtiendo sobre algo que definitivamente salió muy mal; es simplemente una de las reflexiones que queremos conversar con los diferentes actores, porque yo particularmente me quedo convencido de que sería mejor hacerle una apuesta, señor Ministro, a un nuevo aeropuerto, a un nuevo aeropuerto que se puede construir aledaño al aeropuerto actual, ¿cierto?, que puede seguir operando y funcionando mientras se termina un nuevo aeropuerto, como se hizo, por ejemplo, con el Matecaña. Entonces es básicamente eso, pero es una propuesta que invitamos a que la analicemos en medio del debate que queremos desarrollar, es solo eso. Gracias, doctor París.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, Senador Pedro. Senador Esteban.

El honorable Senador Esteban Quintero Cardona:

Gracias, Presidente. No, director... bueno, no sé si yo me hice entender mal, creo que la solución al problema, como usted lo dice, pues no es una solución a largo plazo. Valoro el esfuerzo que ha hecho el Gobierno frente al tema, lo que acabó de decir del aeropuerto Olaya Herrera, pero yo me refería más frente a la posibilidad de que lleguen nuevas aerolíneas, entonces que esas nuevas aerolíneas, ojalá, su hogar, su territorio de operación sea en las regiones, para hacer y reemplazar, digamos, ese espacio que dejaron las otras dos aerolíneas. Lo segundo, doctor París, es que en los próximos días, coordinado también con la agenda suya, pues tendremos esa comisión accidental que se creó frente al tema del aeropuerto José María Córdova, en donde precisamente pues los escucharemos frente al tema; cuente con nosotros en ese propósito de tratar de llevar respuestas al territorio, que las necesita; recordarle que los cerca de 40,000 millones de pesos que se hicieron para el intercambio vial, producto de esa comisión accidental... perdón, comisión descentralizada, de esta sesión descentralizada de esta comisión, son recursos de la Gobernación de Antioquia y en donde ustedes tuvieron que dar un concepto de la Aerocivil; ese concepto se demoró, director, y *sucede** (03:15:48) en la Gobernación de Antioquia que eso retrasó un poco el tema y que apenas están en el proceso de licitación, entonces se demoró casi tres o cuatro meses ese concepto; pedirle que en justicia de esos recursos que la Gobernación de Antioquia dio para el intercambio vial en el aeropuerto José María Córdova, ustedes tengan en cuenta con la ANI LO que es la vía entre El Tablazo y el aeropuerto José María Córdova, que debería ser una doble calzada, porque nada

hacemos, director y Ministro, como se los expliqué allá en Rionegro, si tenemos ese intercambio vial, doble Calzada desde Rionegro hasta El Tablazo, pero ese trámite ahí, que embotella sobremanera esa vía, pues nos va a hacer obviamente colapsar el territorio en ese sentido, entonces para que lo tengan en cuenta, Ministro y director. Muchas gracias.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, Senador Esteban. Senadora Soledad... Senador Alex Flórez.

El honorable Senador Alex Xavier Flórez Hernández:

Corto, Presidente. Sencillamente sobre el sobre el tema tarifario, entiendo yo las limitaciones que hoy tiene el Estado para poder ponerle un freno y una talanquera real a lo que está pasando con las tarifas; entiendo yo, digamos, que está en gran medida y en muchos aspectos atado de manos, señor director, a la hora de fijar las tarifas, es el mercado quien está fijando hoy el valor de las tarifas, con apoyo en diferentes algoritmos. Yo creo que es bastante reiterativo como, digamos, las quejas que tienen que ver con el hecho de que los ciudadanos entran a buscar un tiquete y uno entra y el algoritmo detecta que están ingresando y en cuestión de unos minutos uno ve cómo una tarifa de 200, 300,000 pesos, sube 350, 400, 500, 600; es impresionante ver cómo suben el valor de las tarifas de manera descontrolada; así que esta, digamos, intervención final es simplemente para invitarlo a hacer historia, porque nosotros... yo radiqué un proyecto de ley para ponerle freno al tema de las tarifas.

Yo entiendo que simplemente no puede ser un asunto de pongámosles freno a las tarifas, porque hay que pensar eso cómo afecta la economía de las aerolíneas y no es nuestra intención, ni la de este Congreso, ni la mía, ni la de usted, ni del Gobierno, quebrar aerolíneas, por el contrario, lo que queremos es estimular un mercado que favorezca cada vez más el que nuevas aerolíneas ingresen. Yo le acabo de solicitar a mi equipo también que hagamos un estudio, precisamente para ver de qué manera podemos impulsar desde el Congreso y favorecer el que nuevas aerolíneas entren a Colombia; es que este es... Colombia tiene que consolidarse como la capital turística de América Latina y que eso pase pues, por supuesto, exige que aquí hayan 10, 15 aerolíneas prestando sus servicios, como pasa en las potencias turísticas del mundo, donde la oferta que tienen los ciudadanos para poder acceder a esto es amplísima. Yo estoy acuerdo con lo que plantea el doctor Guido, el Senador Guido, en relación a lo que pasa con la tarifa de los buses, ¿no?, del servicio terrestre, entendiendo las diferencias de un mercado que es más fluctuante, yo creo que debemos caminar hacia un sistema de tarifa más limitada, que tenga techo; entiendo que hoy en

Colombia funciona un sistema de tarifa abierta, en el que las aerolíneas precisamente se acogen a unas lógicas de mercado, pero vemos que este es cada vez más el transporte que es elegido, y que así debe ser, de forma principal y esencial por los ciudadanos colombianos, y cómo le vamos a decir nosotros a un colombiano, porque nosotros planteamos aquí, se ven unas cifras en las que se dice que una tarifa de 400,000 pesos como techo parecería prudente, pero es que un colombiano con el mínimo ¿cuánto es?

Entonces no, no... es como cuando una discoteca le dice a uno que la entrada es abierta, pero el cover vale 100,000 pesos. Entonces aparentemente hay una libertad, en términos formales, para que cualquier persona pueda acceder a este servicio, pero en términos materiales las barreras de acceso a ese derecho, a ese servicio, están puestas, en el caso de las aerolíneas, por el precio del servicio, que no va a poder ser adquirido por la gran mayoría de la población de un país, que tiene el 54% de las personas en condición de pobreza. Entonces la invitación es a que nos acompañen en el propósito, y que pueda la Aeronáutica y el Ministerio hacer todas las proposiciones que consideren pertinentes, en el marco de ese proyecto de ley que hemos presentado, buscando precisamente poner unas condiciones justas, y no estamos pidiendo nada que sea traído de los cabellos, yo creo que en eso estamos de acuerdo, doctor París, y es que lo que estamos pidiendo es lo justo, que la gente pueda acceder al servicio aeronáutico con una tarifa que sea justa, como pasa, insisto, en las demás partes del mundo, donde para un europeo moverse de España a Francia tiene un valor al que puede acceder una persona que no tenga grandes recursos; en Colombia no, en Colombia muchas veces, no siempre, muchas veces poder acceder al servicio aeronáutico es un privilegio, y uno diría, Ministro, por supuesto, que sería el ideal, y con esto termino, Presidente, sería el ideal que la gente tuviera la previsión de poder comprar un tiquete con dos, tres, cuatro semanas de anticipación, pero todos somos no solo testigos, sino que hemos tenido que vivir en carne propia el que se presenta una urgencia y el que tenemos que de manera rápida salir corriendo, para desplazarnos de una ciudad a otra, y muchas veces vemos imposibilitada esa posibilidad, válgame la redundancia, porque el valor de las tarifas no tiene consideración con lo que los colombianos ganan. Así que, doctor París, Ministro, acompañennos en ese proyecto; hagan historia ustedes desde el Gobierno, que nosotros haremos lo propio aquí en el Congreso. Muchas gracias.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, Senador Alex Flórez; muchas gracias, señor Ministro, William Camargo, señor director de la Aeronáutica Civil, París, la doctora Superintendente de Transporte, Ayda Lucy, querida Superintendente de Industria

y Comercio, por atender este llamado; a las aerolíneas que están acá, a los vicepresidentes, a los delegados, a la Procuraduría, a la Contraloría, de verdad, un debate que no será ni el primero ni el último; que esperamos de verdad, doctor París, Superintendentes, en cómo se le hace un mayor control a las aerolíneas en Colombia y a esas tarifas que tenemos hoy en el precio de un tiquete aéreo en Colombia, y como lo decía ahorita en el debate, el avión tiene que dejar de ser un lujo, a convertirse en una necesidad en un Gobierno como el de Gustavo Petro, que está pensando verdaderamente en la gente. Siguiendo Orden del Día, querido Secretario.

El honorable Senador Álex Xavier Flórez Hernández:

Presidente. Perdón, Presidente, antes de que avance, la Superintendencia de Industria y Comercio, ¿no teníamos como algunas preguntas pendientes?

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

¿Va a tomar la palabra? Bueno, señora Superintendente.

El honorable Senador Álex Xavier Flórez Hernández:

Muchas gracias, Presidente.

La Superintendente de Industria y Comercio, doctora María del Socorro Pimienta Corbacho:

¿Ya? Gracias.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Sí, Superintendente, sigue, tome la palabra.

La Superintendente de Industria y Comercio, doctora María del Socorro Pimienta Corbacho:

Muchas gracias y agradezco también, no solamente la participación de los honorables Senadores, de los funcionarios de Gobierno que están aquí presentes, la asistencia y el interés de todos los que están en la sala. Alrededor de estas horas de discusión, de debate, nos hemos dado cuenta que el tema de transporte aéreo es un tema que incluye o integra muchísimos aspectos, no solo desde el punto de vista de las entidades participantes o dolientes, sino de los temas, de las situaciones, de las medidas a adoptar, y yo creo que lo primero que resaltaría es la oportunidad de hacer un trabajo articulado e integrado desde el Gobierno, que yo creo que también lo hemos empezado con la Aeronáutica, pero eso también nos ha ayudado para identificar, entre los distintos participantes, cuáles son las situaciones, cuáles son los aspectos a los que cada entidad tienen que enfrentarse, pero que finalmente tienen un solo beneficiario de, digamos, de toda la cantidad de medidas que podamos adoptar y se llama el consumidor; al final él es el eje central de toda

esta discusión y todos los que estamos aquí en la sala somos consumidores, usuarios.

Yo parto de la base aquí hoy de una experiencia personal e inclusive que me di a la tarea de sufrir en carne propia, como Superintendente no, como ciudadana de a pie normal: Ya tres veces en este semestre creo que he sufrido las inclemencias de lo que es estar en un aeropuerto y que le digan a uno, como consumidor, “se cancela el avión”; la última vez me tocó esperar 24 horas y salir a la una y media de la mañana del día siguiente, desde Cartagena hasta Bogotá, y yo creo que ese viacrucis que me ha tocado como consumidor, simplemente ha sido la oportunidad que este trabajo también me ha dado para entender la problemática, no solamente desde las empresas, no solamente desde las instituciones públicas, sino del consumidor, del ciudadano de a pie. La Superintendencia en este tiempo ha abordado el tema indudablemente desde sus competencias y hay dos grandes bloques en este tema: Por supuesto, está el tema de la protección de la competencia y seguramente ahí voy a responder las inquietudes del Senador Flórez; y, por supuesto, está el bloque de la protección al consumidor, porque es la Superintendencia en principio, bueno, la autoridad en materia de protección al consumidor y lo hace desde el punto de vista de unas funciones administrativas, pero también de unas funciones con carácter jurisdiccional, y vuelvo al punto, tanto desde competencia como desde consumidor, ¿quién es el necesitado y quién es el beneficiario y a quién tenemos que ir a entender?

Al consumidor. Entonces desde el punto de vista de la competencia, si bien en el cuestionario nosotros explicamos la historia de la investigación, desde cuándo empezó, esto creo que en el mes de julio del año pasado, en este momento pues voy a referirme más a la última decisión que adoptó la entidad y fue aceptar un esquema de garantías; más que hablar de cerrar una investigación frente a la situación en la que estábamos, frente a lo que estaba viviendo el mercado, pero, sobre todo, frente a lo que estaban viviendo los miles de consumidores, que quedaron desamparados o huérfanos en su situación específica, la Superintendencia decidió que de todos los mecanismos jurídicos que podía echar mano, el que más se ajustaba a atender la necesidad del consumidor pues era la aceptación de esas garantías, y en ese entendido nos dimos a la tarea, dentro del marco jurídico, dentro del procedimiento establecido, a revisar las propuestas que hizo la aerolínea, incluso tuvimos, digamos, acercamientos, reuniones formales, en las que discutimos dichas garantías y finalmente la decisión de la Súper concluyó en la aceptación de un esquema de protección que va hasta agosto de 2024 y que incluye pues una serie de, digamos, de descuentos, que yo creo que la aerolínea incluso, si quiere, podrá explicar de una manera más detallada. Pero el punto de la pregunta del Senador Flórez me parece importante incluso

explicarla desde la misma decisión, desde el mismo acto administrativo, que finalmente es el que manifiesta la decisión que ha asumido la Superintendencia en este momento.

Haber agotado el procedimiento sancionatorio, llegar hasta el final, efectivamente, y si el período probatorio nos hubiera dado lugar a comprobar las conductas por las cuales se hizo la imputación, pues seguramente hubiera dado lugar a una sanción, ¿pero ¿dónde quedaban los consumidores aquí frente a una sanción? Las facultades o, por lo menos, el alcance de una decisión en ese momento, ni siquiera dentro de las órdenes hubiéramos podido alcanzar el nivel de protección que en este momento hemos logrado con esta decisión; lo otro que jugaba en contra era el tiempo, llevar el procedimiento hasta el final, yo creo que en este momento a duras penas estuviéramos agotando período probatorio. Hoy hemos tomado una decisión, en la que indudablemente se pusieron en la balanza todos los aspectos, pero que al final tenía que inclinarse a favor de una persona que se llama “consumidor” o “usuario”, entonces eso me parece importante explicarlo, porque los mecanismos estaban ahí, de hecho de hecho en la resolución nosotros nos referimos a que teníamos la posibilidad de imponer medidas cautelares, imponer multas y órdenes, e incluso ordenar la reversión de la operación investigada, pero al final, después del análisis jurídico y también dentro de ese marco jurídico el análisis de conveniencia, y fijese que la conveniencia está centrada en el consumidor, lo que lo que concluimos era que los beneficios en este caso eran más importantes y era más urgentes para ese usuario.

Ahora, la situación, por supuesto, ha dado lugar a que desde el punto de vista de competencia se tomara una decisión, que jurídica y, digamos, tanto procesal como sustancialmente ha cumplido con todos los aspectos del debido proceso, pero, digamos, que desde el punto de vista ya material de la protección al consumidor, nosotros tenemos dos grandes bloques de funciones, que también teníamos que desarrollar y que indudablemente aquí no paran, no se detienen, todavía estamos viviendo todos estos efectos de la situación generada por esta crisis y eso nos va a tomar todavía un tiempo bastante largo. Desde el punto de vista de la protección al consumidor, desde el inicio de la crisis, diría yo casi que desde la semana cero en que esto ocurrió, desde el día cero, la Superintendencia volcó su actividad de acompañamiento al consumidor, a través de la Red de Protección Nacional al Consumidor, y atendió a los usuarios in situ en 19 aeropuertos del país más o menos. Durante toda esta etapa, creo que más o menos desde febrero hasta la fecha, hemos atendido alrededor de unos cuarenta y... no, más, un poquito más de 50,000 usuarios, tengo unas cifras finales aquí, sí, sumando todas las orientaciones me da alrededor de 51,000 usuarios atendidos; creo que el único mes en el

que suspendimos atención fue agosto, porque teníamos que revisar temas de contratación y adicional, porque ya la atención in situ durante ese mes bajó considerablemente, pero apenas arrancó el mes de septiembre reiniciamos la atención, además porque se viene la temporada de final de año y esto no deja de suceder, en todos los aeropuertos cualquier situación va hasta que un usuario necesite un acompañamiento y la Superintendencia considera que debe estar ahí.

Entonces el acompañamiento indudablemente trajo sus efectos y estamos hablando hoy de alrededor de unas 80,000 demandas que se han presentado, en ejercicio de funciones jurisdiccionales, y que en este momento la Superintendencia está asumiendo con el equipo de trabajo, haciendo el refuerzo, que desde el punto de vista institucional podemos hacer, pero así nada más por encima, sí, tenemos 80,353 y hemos admitido un total de 25,700 en un lapso de 3 meses. Cuestionaban cuánto tiempo se demora este procedimiento: Estamos hablando de 355 días, según el promedio, pero solo en calificación, frente a 80,000, la Superintendencia en tres meses ya ha podido calificar y están pendientes de fallo 25,000 demandas, es decir, con la infraestructura que tenemos, con los recursos que tenemos, en 90 días más o menos; yo creo que es un récord, con el refuerzo que hemos hecho, y seguimos trabajando indudablemente para que los 365 días no sea exactamente el tiempo que nos demoremos en atender esto. Sin embargo, creo que se está haciendo un esfuerzo con otras medidas y entre ellas, el trabajo de audiencias colectivas, para poder resolver o atender estas demandas; pero también me parece importante resaltar que nos hemos sentado, hemos tenido mesas de trabajo con la aerolínea, específicamente para atender el grueso de las causas de demanda, y eso llevó incluso a que Avianca determinara ampliar el esquema de garantías a usuarios, y sobre eso hubo un comunicado hace una semana o 10 días.

De manera que las respuestas, desde las facultades jurisdiccionales de la Superintendencia, no cesan; indudablemente, ustedes se pueden dar cuenta, que el volumen de asunto, es decir, 80,000 demandas es en 6 meses el doble de lo que la Superintendencia normalmente recibía en un año en promedio, que eran 40,000 demandas. No vamos a cesar, no vamos a parar; esta es una tarea que yo creo que hasta aquí lección aprendida es que sí nos toca revisar regulación, marcos normativos, sobre todo, en atención al usuario y esto puede suceder desde simplemente trabajar en guías, que desde la Superintendencia o con los miembros de la red de las entidades públicas, pero también las organizaciones privadas, podamos trabajar en guías para el usuario, en guías para las mismas empresas, las mismas aerolíneas que están involucradas en esto; podemos trabajar, sentarnos en mesas de trabajo, para empezar a entender, a asumir y a responder, porque yo creo que las

mesas de trabajo han resultado ser una muy buena técnica para, digamos, responder a situaciones en el momento, y en este caso al consumidor todos los días se le presentan situaciones diferentes, y estamos tratando de que, a través de estas demandas, podamos conocer la problemática.

Yo pienso que la tarea no es solamente desde Gobierno, sino que indudablemente que se tienen que sumar las aerolíneas, y la Superintendencia está abierta a hacer un trabajo no solo de acompañamiento persona a persona, sino que nos sentemos con la empresa, que nos sentemos con las otras entidades dolientes, para hacer nuevamente, les digo, un trabajo articulado e integrado. ¿Qué podríamos concluir en este momento?, y creo yo que lo más importante de todo esto es ¿en qué podemos aportar como entidad desde nuestras competencias? Indudablemente, asumir la tarea de protección de la competencia implica que ante cualquier práctica restrictiva de la competencia, pues nada más y nada menos que la Superintendencia, como autoridad, para iniciar las investigaciones que se requieran. Segundo, como autoridad en materia de protección al consumidor, pero desde el punto de vista de sus funciones jurisdiccionales, trabajar por la descongestión de estas 80,000 demandas y, por supuesto, seguir asumiendo las que vengan, porque en la medida en que la crisis o las situaciones problemáticas se sigan presentando, ahí están las facultades para que el consumidor, para que el usuario, siga intentando el respeto de sus derechos. Yo me vi parada frente al counter, con el funcionario adelante de la empresa, y no voy a decir, porque además fueron varias aerolíneas, esto no es de una sola, que simplemente no podían explicarme qué pasaba y no podían darme una solución, y yo decidí en ese momento que iba a sufrir, como les dije yo, el viacrucis, me sometí hacer una fila de no sé cuántas personas, yo creo que eran como 200 personas, yo era la 201 en la fila, y dije:

“Me voy a quedar de último, para saber qué pasa”, y de ahí la situación género en que me enviaron, para esperar, 24 horas en un hotel, que les cuento que era una vergüenza, en mi ciudad natal era una vergüenza de hotel; entonces aquí también se van sumando otros actores, porque las aerolíneas tienen un problema y los otros, que prestan otros servicios, también tienen otros problemas, y quien sufre la carga es el consumidor nuevamente; entonces la problemática es amplia, pero creo que es la oportunidad también para asumir y para dar respuestas. La Superintendencia va a seguir dando respuestas desde la situación del consumidor, uno, o desde un colectivo más allá, y desde el punto de vista de las facultades administrativas, indudablemente tenemos un límite porque la competencia está hoy en... todavía en... está en cabeza de la Superintendente de Transporte, pero estamos revisando también qué podemos hacer y seguramente vamos a tener opciones. Al final, estos debates también son una

oportunidad de poder dar a conocer lo que cada entidad seguramente está teniendo que asumir, frente a esta situación, pero deben generarse acciones público-privadas también, o sea, que también las aerolíneas vengan y se sienten con nosotros, como lo ha estado haciendo alguna de ellas, y creo que de ahí salen también buenas alternativas, opciones; hay que hacer mejoras regulatorias y, por supuesto, la entidad tiene que seguir asumiendo la tarea, pero creo que... no sé si al Senador le queda claro que era una decisión difícil, pero, dentro del marco jurídico, se escogió la que mejor beneficiaba al consumidor. Muchas gracias.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, querida Superintendente María del Socorro. Senador, para avanzar.

El honorable Senador Álex Xavier Flórez Hernández:

Sí, Presidente...

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Ya el Secretario trae el almuerzo.

El honorable Senador Álex Xavier Flórez Hernández:

Le agradezco, Presidente. Superintendente, le agradezco a usted la honestidad y la presentación de la respuesta de esa pregunta; yo valoro mucho el esfuerzo que su entidad y que usted ha hecho en cabeza de la entidad, de la Superintendencia de Industria y Comercio, para proteger a los usuarios, que creo que es la misión fundamental de la entidad que usted representa y dirige. Sin embargo, debo decir con toda franqueza, que me declaro insatisfecho con el... digamos, con las medidas tomadas hasta la fecha, porque, digamos, una cosa no quita la otra, por un lado está este deber que tiene, y que ha cumplido cabalmente, de proteger a los usuarios, ofreciendo un esquema de garantías, que aplaudo y que reconozco ese esfuerzo que usted ha puesto, para poner en primer lugar al ciudadano, por encima de cualquier otra cosa, entendiendo que este es el que padece y el que sufre, pero yo creo que eso no quita la necesidad de sancionar a una empresa internacional multimillonaria, que sacó provecho, que sacó ventaja de una situación que fabricó una empresa.

Avianca no respeta a este país, Avianca no respeta a los colombianos, muestra de eso es que mandaron a un vicepresidente, con el respeto de la persona que está aquí en representación de la empresa Avianca, que hayan mandado a una Comisión Constitucional del Senado de la República, donde viene un Ministro, el director de la Aeronáutica Civil y dos superintendentes, es evidencia de que esta empresa no respeta a este Congreso y no respeta a los colombianos, porque si vieran con la suficiente seriedad, compromiso

y con la delicadeza que implica un tema de este talante, el presidente o la presidenta de Avianca estaría aquí poniendo la cara; hicieron lo mismo que Viva, vino el presidente de Avianca, el CEO para Colombia la vez pasada, porque estaban en medio de una crisis, tratando de pasar por buenos, diciendo que ellos estaban brindando todas las garantías para proteger a los mancillados usuarios, debido a que habían quedado expuestos, y que ellos venían como salvadores a ofrecer un esquema de protección para esos ciudadanos:

Hoy, cuando lo que tienen que venir es a dar explicaciones, no están haciendo presencia en cabeza de su presidente, es que aquí tiene que venir es la cabeza, esto no es la comisión de un concejo municipal, esto es el Congreso de la República; con mucho respeto, nosotros no vinimos aquí a escuchar explicaciones de vicepresidentes. Así como usted, señora Superintendente, no manda a un funcionario de segundo nivel a que venga al Congreso, eso es como si el Ministro no hubiera venido y mandara a un Viceministro, y no es que no sea importante la presencia de los Viceministros, pero no vamos a permitir una falta de respeto, no se lo hemos permitido; y usted, Senador Esteban, ha manifestado su molestia y su inconformismo en esos momentos donde el director de la cartera no llega, pues mucho menos se lo vamos a permitir a una empresa privada, que ha abusado de los colombianos y que fraguó una operación comercial para quedarse con Viva, ahí rápidamente, señor director, ¿se quedó Avianca sí o no con más slots, con parte de los slots que soltó Viva? ¿Sí o no?

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Director.

El Director General de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, doctor Sergio París Mendoza:

Gracias. Senador, para la temporada que viene Avianca ha buscado, como todas las demás, unos slots y efectivamente tiene cerca del 51%.

El honorable Senador Álex Xavier Flórez Hernández:

Lo que hay que decir entonces es que a la persona que fabricó, diseño y ejecutó esa operación comercial al interior de Avianca, seguramente que el dueño de la empresa está supremamente feliz, luego, usted es un bárbaro, lo debe estar aplaudiendo y lo debe estar ascendiendo o haciéndole una oferta de que sea socio, y esa es la invitación que yo le quiero hacer, querida Superintendente, porque esta empresa se está saliendo con la suya, chantajeó al Estado Colombiano, lo presionó para una integración, para quedarse con más slots, que era su objetivo, y lo logró hasta el momento totalmente impune. El mensaje que le estamos enviando a los colombianos es que aquí las grandes multinacionales y los grandes capitales pueden hacer lo que se le dé la

gana, sin asumir ninguna consecuencia, y lo que yo quisiera escuchar, ver en el futuro cercano, en la medida de sus posibilidades y dentro de lo que la ley y la Constitución le otorga, son sanciones para Avianca, sanciones ejemplarizantes. Yo creo y soy fiel testigo y muestra de que cuando uno la embarra, tiene que responder; Avianca y esas aerolíneas la embarraron, que respondan. Muchas gracias, Presidente.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, querido Senador Alex. Un minuto, señora Superintendente.

La Superintendente de Industria y Comercio, doctora María del Socorro Pimienta Corbacho:

Solamente para aclarar: Es válida, y creo que esa es una inquietud, una respuesta, un sentir válido, que todos pueden tener aquí en la sala, pero sí quiero dejar una claridad en cuanto a que en las investigaciones, en materia de protección de la competencia, procesalmente, cuando el investigado ofrece garantías, indudablemente que las consecuencias, que además nos impone la norma, es: Al aceptar el esquema de garantías, terminar la investigación. Entonces eso sí quiero que quede claro, porque, digamos, que eso podría prestarse a malos entendidos, en cuanto a que ¿por qué se cierra la investigación? Pero también, creo yo, que nos lleva a pensar si desde el punto de vista de la norma, esta debería tener una revisión, en cuanto a la forma como se aborda la presentación de garantías; está establecido en la Ley 1340 de 2009 y es la forma como procesal y sustancialmente lo asumimos. De manera que sí, seguramente que la pregunta es válida, el sentimiento es normal que se presente; creo que hicimos, desde el punto de vista procesal y jurídico, teniendo de presente que el consumidor necesitaba la protección, pero vuelvo y digo, en el tema de prácticas restrictivas de la competencia, de todos modos, la entidad está ahí asumiendo la tarea y de hecho, creo que en el cuestionario quedaron relacionadas también otras investigaciones, que ya están... qué están en curso y que vamos a adelantar en todo caso. Gracias.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, querida Superintendente María del Socorro Pimienta. Senador Guido Echeverri...

El honorable Senador Guido Echeverri Piedrahíta:

No...

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Por favor.

El honorable Senador Guido Echeverri Piedrahíta:

Yo no soy defensor de oficio de nadie, pero yo sí creo que aquí no se pueden hacer afirmaciones facilistas, entregándole o haciendo un juicio de valor concluyente frente a la actuación de una u otra empresa. Yo, desde el punto de vista jurídico, creo que lo que se dio fue un proceso que fue...

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Bienvenido, Senador Robert.

El honorable Senador Guido Echeverri Piedrahíta:

Tramitado... yo creo que un debate, por ejemplo, que nunca se hizo, Superintendente, fue hasta dónde la crisis a que se llegó con ese tema del mercado aéreo colombiano, se debió a negligencia del propio Gobierno, que, en el marco de ese proceso, por ejemplo, citó normas que no venían al caso y, después de cierto tiempo, tocó repetir parte de eso que ya se había adelantado. Hasta dónde la tardanza en tener definiciones en torno a esta... sí, a este proceso, que además es normal en un país con libre mercado, entonces yo no diría que aquí hay una responsabilidad *expedita** (03:50:52) de ninguna empresa aérea; yo sí creo sinceramente que ha faltado control del Estado y creo que hubo una tardanza injustificada, y este debate habrá que hacerlo en su momento de la propia Superintendencia, de la Aeronáutica, y no propiamente de estos funcionarios que están hoy aquí, porque no hay que olvidar que esta problemática se inició mucho antes de la posesión del Presidente Petro; creo que al otro día de la posesión se dieron circunstancias que aceleraron un poco la crisis.

Entonces yo diría que aquí lo que hay que hacer es un serio análisis de hasta dónde la negligencia, la tardanza, un poco la desidia de órganos gubernamentales, permitieron que esta situación de crisis se profundizará, como en efecto se profundizó. Yo preguntaría, por ejemplo, qué pasó con la deuda que adquirió Viva Air y que garantizó el Estado Colombiano, porque ya estamos hablando de más de 65,000, 70,000 millones de pesos, que, si no se pagan, les corresponderá a los contribuyentes saldar esa deuda. Entonces yo llamaría un poco a la sana reflexión, a partir del momento en que reconozcamos que las empresas privadas y los particulares pueden venir aquí invitados; aquí se puede citar a los funcionarios y tienen obligación de responder a esas citaciones, pero...* (03:52:29) viene como invitado y yo sí valoro, digamos, la buena voluntad de una empresa que aquí asiste, de cualquier manera, a responder por una situación que es responsabilidad, en buena parte, del Gobierno en temas de regulación... del Gobierno no, del Estado en términos de regulación, entonces llamaría la atención sobre ese tema y creo que aquí hay unos elementos de juicio, que tendrán que ser sopesados en el futuro, para ver exactamente dónde están esas responsabilidades

y hasta dónde ese aumento desahogado de las quejas ante la Superintendencia involucra un mal manejo del sector o una carencia institucional, que evidentemente estamos viendo aquí, como queda claro este debate, porque aquí hemos... ¿qué concluimos? Que las tarifas dependen de un algoritmo, que frente a las emergencias se está aprendiendo, palabras textuales, y que frente a la regulación hay que seguir ahondando en ello, sin que tengamos todavía un claro horizonte de qué es lo que va a pasar con estos problemas, en mi criterio, irresolutos, porque no tenemos absoluta certeza de lo que pasó.

El Presidente. honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Muchas gracias, Senador Guido. A mí me han pedido la palabra las aerolíneas, pero yo sí quiero decirles que para nosotros es importante que tengan, Senadores y Senadoras, y estoy de acuerdo con el Senador Alex Flórez, de que aquí deberían estar los presidentes de las aerolíneas involucradas y no delegados, así que citaremos a un nuevo debate de control político, de ampliar el cuestionario. Ahorita hablaba por usted, Senador Robert, sé que seguro llegó tarde porque no podía salir de Nariño, 10 años en la construcción del aeropuerto de allá de pasto, y sí muchas respuestas más que queremos escuchar de parte de esta comisión. Muchísimas gracias, querido director de la Aeronáutica Civil París, querida Superintendente Ayda Lucy, Súper Transporte, y querida Superintendente María del Socorro. -Siguiendo- Por favor, no se vayan, Senadores, tenemos el siguiente Orden del Día, para aprobar las proposiciones. Secretario, siguiente Orden del Día, por favor, para aprobar las proposiciones. Secretario.

Por favor, el Secretario, la asistente del Secretario... Secretario, por favor, siguiente Orden del Día.

El Secretario, doctor Jorge Eliécer Laverde Vargas:

Presidente, proposiciones y varios, con el aplazamiento de la Proposición que estaba enunciado en el Orden del Día.

Proposición del Senador Esteban Quintero:

Proposición de control político de seguridad en las carreteras, infraestructura vial, garantías laborales a los transportadores y conectividad en las carreteras del país, citándose al Ministro de Transporte, William Camargo, al Ministro de Minas y Energía, al doctor Andrés Camacho, al Ministro de Interior, Luis Fernando Velasco, a la Ministra de Trabajo, Gloria Inés Ramírez, a la Ministra de Agricultura, Jhenifer Mojica, Ministro de Hacienda, Ricardo Bonilla, Ministro de Defensa, Ministro de Comercio, Presidente de la ANI, director de Invías... la directora del Invías, la doctora Mercedes Elena Gómez Villamarín, director de la Agencia de Seguridad Vial, Mariantonia Pe...* (03:56:12), director de

Tránsito y Transporte de la Policía, con el fin de conocer el avance de los proyectos 4G a nivel nacional, especialmente Pacífico 1, 2 y 3, Mar 1 y 2, conexión del río, convenio interadministrativo de la Transversal de las Américas, mantenimiento de vías que sirven de interconexión departamental, como la Vía Troncal a la Costa, tramos del Pacífico, frente a la seguridad de las carreteras, planes de descongestión e interconexión, ejecución presupuestal, el nivel del alza de la gasolina, tráfico, contrabando de gasolina o petróleo en zonas de fronteras, y estabilidad laboral y garantías para los transportadores. Presenta Esteban Quintero, señor Presidente.

Hay otra Proposición presentada por Gustavo Moreno:

Cítese al señor Ministro de Transporte, a la directora de Invías, Presidente de la ANI, con el fin de que participe en el debate de control político sobre el estado de infraestructura vial del departamento del Valle del Cauca, especialmente sobre Cali - La Candelaria, puente sobre el río La Vieja, sesión que se llevará a cabo de manera descentralizada en la ciudad de Santiago de Cali, con colaboración de la Secretaría General de la Comisión Sexta Constitucional. Gustavo Adolfo Moreno.

Esteban Quintero, Proposición de sesión descentralizada:

Citación de debate de control político sobre la situación de la malla vial en el departamento de Antioquia, principalmente en el Aburrá del Norte, conforme a lo establecido en el artículo 135, numeral 8. Cítese a debate de control político, para que conforme a los diferentes proyectos de infraestructura vial que se vienen realizando en el departamento de Antioquia, las entidades informen a la comisión sobre los proyectos que están en su etapa de planeación, iniciación de trazado y prefactibilidad, para el desarrollo del Aburrá Norte, indispensable para la comunicación, movilidad y un desarrollo a corto y largo plazo, para una planeación estratégica en el Aburrá Norte, y comunicación con las otras subregiones del departamento de Antioquia, entre ellas, primero, continuación de la Circunvalar Occidental, municipio de Bello; dos, Transversal Inferior Margen Oriental del río Aburrá; tres, corredor multimodal en el río Aburrá; cuatro, ejecución del proyecto denominado "Tren del Río"; quinto, ampliación del sistema masivo de transporte; sexto, construcción, ampliación y mejoramiento de la vía que comunica a los municipios de Copacabana y San Pedro de Los Milagros. En este orden, solicito citar al Ministro de Transporte, doctor William Camargo, a la directora General de Invías, doctora Mercedes Elena Gómez, al presidente de la ANI y quienes hagan sus veces. Tres.

Cuatro, hay una Proposición presentada para... cítese a la directora del Departamento de

Prosperidad Social, con cuestionario que anexará la Comisión Sexta Constitucional, para un informe y un balance. Presentada por Gustavo Moreno. Entonces llevamos una, dos, tres, cuatro y Julio Elías Vidal citando al DPS.

Quinto, **Proposición:** Las Comisiones Sextas constitucionales del Senado y de la Cámara de Representantes llevarán a cabo sesiones y audiencias públicas de forma conjunta y presencial, con el propósito de evaluar el proyecto de ley que radicará el Gobierno nacional, “*por medio del cual se regula el derecho fundamental a la educación y se dictan otras disposiciones*”. A las sesiones y audiencias conjuntas se invitará al Ministerio de Educación Nacional y sus entidades adscritas y vinculadas, a entidades no gubernamentales nacionales e internacionales, interesadas en participar en el sector. Gustavo Moreno, Julio Alberto Elías Vidal.

Una, dos, tres, cuatro. No sé si alguien tiene una Proposición de más y esta Secretaría General no la tiene.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Por favor, para someter a... está el Senador Alex Flórez, Pedro Flórez.

El Secretario, doctor Jorge Eliécer Laverde Vargas:

Robert Daza, Esteban.

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

La Senadora Soledad...

El Secretario, doctor Jorge Eliécer Laverde Vargas:

Voy a... mientras que se aprueban las proposiciones, voy a hacer anuncios de proyectos de ley, señor Presidente.

1. **Proyecto de Ley número 22 de 2023 Senado, por medio del cual se adoptan medidas para promover el acceso, permanencia y la calidad en el servicio educativo, en los niveles de educación preescolar, básica, media y superior.** Julio Elías Vidal.

2. **Proyecto de Ley número 332 de 2023 Senado, 082 de 2022 Cámara, por la cual se busca la inclusión de estrategias de nivelación escolar para superar los rezagos producidos por los**

aislamientos preventivos obligatorios y se dictan otras disposiciones. Soledad Tamayo Tamayo.

3. **Proyecto de Ley número 311 de 2023 Senado, 087 de 2022 Cámara, por medio de la cual se reconoce el Festival Departamental de Bandas de Cundinamarca como manifestación del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Nación.** Soledad Tamayo Tamayo.

Tres (3) proyectos de ley anunciados para debate del día de mañana, Presidente. Nueve de la mañana...

El Presidente, honorable Senador Gustavo Adolfo Moreno Hurtado:

Está el Senador Guido, para someter a votación, Secretario.

El Secretario, doctor Jorge Eliécer Laverde Vargas:

Sí, señor Presidente, en este momento se ponen en consideración las proposiciones leídas y certificadas por los honorables Senadores. La Secretaría General certifica siete (7) votos presentes de los honorables Senadores, ¿se aprueban? Está el doctor Guido, doctor Alex, Pedro, Esteban... Aprobadas, señor Presidente, y certificados por la Secretaría General.

Siendo la una y veinte minutos de la tarde (1:20 p. m.) el señor **Presidente** levanta la sesión y la convoca para el día siguiente, a las 9:00 a. m.

GUSTAVO ADOLFO MORENO HURTADO
Presidente

JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL
Vicepresidente

JORGE ELIECER LAVERDE VARGAS
Secretario General

AUTO DE SUSTANCIACIÓN

En los términos anteriores, fue aprobada el Acta número 07 de 2023, de la Sesión del día 12 de septiembre de 2023, que consta de 52 folios.

De acuerdo a la Ley del Reglamento, se firma el anterior auto a los treinta y un días (31) días del mes de octubre de 2023.



JORGE ELIECER LAVERDE VARGAS
Secretario General Comisión Sexta
H. Senado de la República