

CIRCULAR EXTERNA

2024500000177



21-03-2024

Bogotá, D.C.

PARA: Operadores del sistema (OP IP/REV)¹, intermediadores del sistema IP/REV habilitados (INT IP/REV)², agentes interesados en habilitarse como OP IP/REV y/o INT IP/REV, integradores, proveedores de sistemas y equipos para la implementación de IP/REV y demás interesados.

DE: Dirección de Infraestructura

ASUNTO: Recordatorio sobre la importancia de garantizar los derechos de los usuarios del Sistema de Interoperabilidad de Peajes con Recaudo Electrónico Vehicular (IP/REV)

En atención a diversas situaciones que se han identificado desde la Agencia Nacional de Infraestructura - ANI, el Instituto Nacional de Vías - INVIAS, la Superintendencia de Transporte y este Ministerio, en relación con las inconformidades y quejas planteadas por los usuarios del Sistema de Interoperabilidad de Peajes con Recaudo Electrónico Vehicular (IP/REV), es crucial reiterar la importancia de garantizar y respetar los derechos de dichos usuarios dentro del marco de este sistema.

Los derechos de los usuarios del Sistema IP/REV están respaldados tanto por la Resolución 202130400351254 del 11 de agosto de 2021 "*Por la cual se adecua la reglamentación del sistema de Interoperabilidad de Peajes con Recaudo Electrónico Vehicular (IP/REV) y se dictan otras disposiciones*" como por lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 "*Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*" y demás normatividad concordante.

El artículo 20 de la mencionada resolución establece que, además de lo contemplado en la Ley 1480 de 2011 o la norma que la modifique, adicione o sustituya, los usuarios del Sistema tienen una serie de derechos que deben estar contenidos y desarrollados en la relación contractual que establezcan éstos con los actores estratégicos, lo que implica que tales derechos, a su vez, deben constar en las relaciones que surjan entre los operadores y los intermediarios, definiéndose en ellas claramente las responsabilidades de cada una de las partes.

En este sentido, desde el Ministerio de Transporte queremos resaltar la importancia y la necesidad de tener presente dos aspectos específicos:

¹ En el curso de este documento se entiende por (OP IP/REV): Operador del sistema de Interoperabilidad de Peajes con Recaudo Electrónico Vehicular.

² En el curso de este documento se entiende por (INT IP/REV): Intermediador del sistema de Interoperabilidad de Peajes con Recaudo Electrónico Vehicular.



CIRCULAR EXTERNA

2024500000177



21-03-2024

1. Las relaciones entre los actores estratégicos y los usuarios del Sistema IP/REV deben velar por la protección de los usuarios, especialmente en lo que respecta a la información entre actores y usuarios.

Según el artículo 19 de la Resolución 202130400351254 del 11 de agosto de 2021, “Por la cual se adecua la reglamentación del Sistema de Interoperabilidad de Peajes con Recaudo Electrónico Vehicular (IP/REV) y se dictan otras disposiciones”, las relaciones entre los actores estratégicos y los usuarios del Sistema IP/REV deberán velar por la protección de estos últimos, y se regirán por los principios de favorabilidad, calidad, buena fe, información, protección de datos personales y responsabilidad demostrada, publicidad, responsabilidad y trato no discriminatorio y transparencia en la información. En especial, es preciso enfatizar en el principio de información (literal del mismo artículo) que indica lo siguiente:

“Información. En todo momento de la relación que se establezca entre los Operadores y los Intermediarios y entre estos y los usuarios, los primeros deberán suministrar información en forma transparente, comprensible e idónea, necesaria, actualizada y oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, gratuita y que no induzca a error para efectos que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos o requeridos.

Esta información deberá estar disponible por parte de los Operadores e Intermediarios en los términos indicados para efectos de regulación, vigilancia y control del Estado. La información gratuita al usuario será la necesaria para conocer las condiciones de contratación, ejecución contractual y las obligaciones y derechos a los que se encuentra sujeto como usuario y/o consumidor del servicio del sistema IP/REV”.

Este principio se detalla de manera más exhaustiva en el artículo 26 de la misma resolución, donde se reafirma que “(...) al momento de la oferta y/o de la celebración del contrato y durante la ejecución de este, los usuarios deben conocer, previamente y en forma expresa, las condiciones que se aplicarán con los servicios del Sistema IP/REV y cualquier modificación de estas deberá ser informada al Usuario (...)”.

Subrayamos la importancia de que las condiciones que se pacten entre intermediarios y usuarios sean claras y totalmente comprensibles para el usuario.

2. Las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos que presenten los usuarios deben responderse de manera oportuna.

Los usuarios tienen derecho de presentar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos, de manera respetuosa, ante el intermediador elegido en relación con la prestación de los servicios y la información suministrada **y a recibir respuesta oportuna a las mismas** (literal n) (subrayado fuera del texto), en atención a las

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 op. 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.



CIRCULAR EXTERNA

2024500000177



21-03-2024

disposiciones normativas que sobre la materia contiene la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.

Por consiguiente, hacemos una invitación a brindar una atención oportuna, clara y completa a las peticiones del usuario. Estas solicitudes representan una oportunidad para que los actores estratégicos, especialmente los intermediarios, puedan identificar posibles fallas en la prestación de sus servicios. Asimismo, constituyen un insumo valioso para mantener buenas prácticas y generar desarrollos que permitan garantizar los derechos de los usuarios y mejorar la efectividad de la política pública.

En consecuencia, se solicita atender lo dispuesto en esta Circular en aras de garantizar los derechos de los usuarios del Sistema al que se ha hecho referencia.

PUBLÍQUESE en la página web oficial del Ministerio de Transporte y en <https://colpass.mintransporte.gov.co/>

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

FERNEY CAMACHO
Director de Infraestructura

Elaboró: Lina María Pinzón Eslava – Contratista Dirección de Infraestructura
Johanna Baquero – Contratista Dirección de Infraestructura
Revisó: Inndira Rojas Uribe – Contratista Dirección de Infraestructura
Juliana Perea – Contratista Dirección de Infraestructura

Documento firmado electrónicamente en el Ministerio de Transporte
Esta es una copia auténtica del documento electrónico
www.mintransporte.gov.co

