



INFORMACIÓN & SOLUCIONES

INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY 069 DE 2016 CÁMARA.

Por medio de la cual se crean medidas para la correcta prestación del servicio público de transporte individual de pasajeros Taxis y se dictan otras disposiciones.

Doctor

IVÁN DARÍO AGUDELO

Presidente Comisión Sexta Constitucional

Cámara de Representantes

Ciudad

Señor Presidente:

En atención al encargo dado por la Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional a la cual pertenezco, en relación al estudio y presentación de ponencia para primer debate al **Proyecto de ley número 069 de 2016 Cámara**, por medio de la cual se crean medidas para la correcta prestación del servicio público de transporte individual de pasajeros ¿Taxis¿ y se dictan otras disposiciones, actuando con el usual comedimiento procedemos a través del presente documento a rendir el respectivo informe de ponencia para primer debate, honor que aspiramos a desempeñar con acierto y especial complacencia dentro de las siguientes consideraciones:

1. CONSIDERACIONES GENERALES

TRÁMITE

El presente proyecto de ley fue presentado por el representante a la Cámara Carlos Eduardo Guevara, el día 9 de agosto del año en curso, ante la Secretaría General de la Cámara, bajo el número 069 de 2016, publicado y repartido para su trámite correspondiente a la Comisión Sexta. Por designación de la honorable Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Cámara de representantes del Congreso de la República.

CONTENIDO DEL PROYECTO

Determina la creación de un protocolo del servicio de taxi por parte de las Empresas Operadoras del Servicio Público de transporte individual de pasajeros ¿taxi¿, deberán presentar a la Secretaría de Tránsito Municipal o quien haga sus veces, un protocolo en el que se indiquen los parámetros que deben cumplir sus afiliados en materia de seguridad, calidad, servicio al cliente y capacitación, dentro del año siguiente a la expedición de la presente ley.

Contenido del articulado propuesto: Consta de 8 artículos y trata los siguientes temas:

Artículo	Descripción
1°	Protocolo de prestación del servicio público de taxi

2°	Control y seguimiento a los protocolos
3°	Conductas sancionables
4°	Interposición de Quejas
5°	Plataforma virtual para el usuario
6°	Profesionalización
7°	Plataforma de pagos y GPS
8°	Vigencias y derogatorias

En Colombia, de acuerdo a la Central Unitaria de Trabajadores, hay 760 mil taxistas^{1[1]} que transportan mensualmente en las tres principales ciudades (Bogotá, Cali y Medellín) a 4.8 millones de personas que a la vez invierten semanalmente cien mil setenta millones de pesos^{2[2]} (\$100.070.000.000).

Sin embargo, de acuerdo con el estudio del Centro Nacional de Consultoría de diciembre de 2015 ¿Tendencias de uso en el transporte individual¿ el *31% de los usuarios habituales de taxismo han disminuido su uso debido* en gran parte a la mala atención al usuario por parte de los conductores del servicio ¿taxi¿. (Negrilla fuera de texto original).

Solo en el Distrito Capital a 30 de noviembre de 2015 la Secretaría de Movilidad recibió 1.471 quejas por el mal servicio ofrecido por taxistas, 492 reclamos corresponden a taxistas que se negaron a prestar el servicio sin causa justificada, 628 por taxímetros presuntamente alterados o cobros de tarifas con sobrecostos, y 118 por maltrato o intolerancia de los conductores hacia los pasajeros; las otras 233 fueron por diferentes asuntos^{3[3]}.

Según el Decreto número 172 de 2001, el servicio público de transporte terrestre automotor en vehículos taxi se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad. Estas empresas son las encargadas de realizar las investigaciones y posteriores sanciones sobre las denuncias realizadas por los usuarios de taxis afiliadas a su empresa. Adicionalmente están los procedimientos realizados por las entidades distritales y municipales encargadas de la regulación y control del medio de transporte.

^{1[1]} <http://cut.org.co/760-mil-taxistas-de-colombia-ya-cuentan-con-norma-que-les-garantiza-la-seguridad-social-integral/>

^{2[2]} <http://www.publimetro.co/colombia/en-bogota-medellin-y-cali-un-50-de-habitantes-usa-transporte-individual/lmkolk!hvEV6BmwPWCb6//>

^{3[3]} <http://www.movilidadbogota.gov.co/?pag=2513>



Sin embargo, la percepción ciudadana es de impunidad e ineffectividad del proceso de denuncia y sanción por la mala prestación del servicio de taxis.

Es importante recalcar que no se puede abrogar la responsabilidad de esta situación a los conductores de taxis de forma general. Ellos son personas que han reivindicado el valor del buen ciudadano y han sido ejemplo de colaboración con la Fuerza Pública en todo el país. Son ciudadanos que entregan su vida al servicio público, conduciendo cada día alrededor de 13 horas, recibiendo ingresos mensuales de \$800.000 en promedio, sin garantías laborales y sin la opción de profesionalizarse en su labor^{4[4]} con el aprendizaje de conocimientos sobre servicio al cliente, comunicaciones y finanzas personales.

Por lo anterior, se hace necesario legislar en busca de la protección de los usuarios y de la correcta prestación del servicio de transporte público individual de pasajeros ¿Taxis¿ estableciendo un procedimiento de quejas y reclamo, expedito y eficaz para el ciudadano.

2. ARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL

La circulación libre y segura en los diferentes medios de transporte es un derecho de todos los habitantes del territorio colombiano. La seguridad vial debe estar encaminada a la protección de los usuarios del servicio público de transporte a través de la fijación de normas que aboguen por el cumplimiento de este propósito.

Teniendo en cuenta el objeto del proyecto de ley, es importante señalar que la Constitución Política de 1991 estableció en sus artículos 25, 58, 333 y 334 el ejercicio de actividades económicas e iniciativas privadas como un derecho que puede ejercer cualquier persona con libertad y protección del Estado. Sin embargo, la misma Constitución en su artículo 78 ordenó la existencia de un campo de protección a favor del consumidor y/o usuario de bienes y servicios inspirado principalmente en garantizar la defensa, la salvaguarda, la seguridad e igualdad de los consumidores.

Los artículos superiores 78, 333 y 334 ya mencionados sujetaron todas las actividades económicas al cumplimiento de los requisitos y permisos fijados en la ley, cuyo fin se debe encaminar a la protección del usuario y/o el consumidor y a garantizar el bien común y la prevalencia del interés social en todos los casos.

Las Sentencias de Constitucionalidad C-1141 de 2000 y C- 592 de 2012 han sido enfáticas en ratificar la potestad conferida al Estado para intervenir en las relaciones económicas, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la actividad y que no existan abusos a través de la ley, la cual regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad.

^{4[4]} <http://www.uniandes.edu.co/xplorer/especiales/movilidad2/taxi.html>



INFORMACIÓN & SOLUCIONES

2.1 Fundamentos Constitución Política

¿**Artículo 24.** Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia¿.

[¿]

¿**Artículo 25.** El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas¿.

[¿]

¿**Artículo 58.** Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resultare en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social¿

[¿]

¿**Artículo 78.** La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos¿.

[¿]

¿**Artículo 208.** Los ministros y los directores de departamentos administrativos son los jefes de la administración en su respectiva dependencia. Bajo la dirección del Presidente de la República, les corresponde formular las políticas atinentes a su despacho, dirigir la actividad administrativa y ejecutar la ley¿¿.

[¿]

¿**Artículo 333.** La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.

La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.



La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

[¿]

¿Artículo 334. La dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la ley, en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir en el plano nacional y territorial, en un marco de sostenibilidad fiscal, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano. Dicho marco de sostenibilidad fiscal deberá fungir como instrumento para alcanzar de manera progresiva los objetivos del Estado Social de Derecho. En cualquier caso el gasto público social será prioritario.

El Estado, de manera especial, intervendrá para dar pleno empleo a los recursos humanos y asegurar, de manera progresiva, que todas las personas, en particular las de menores ingresos, tengan acceso efectivo al conjunto de los bienes y servicios básicos. También para promover la productividad y competitividad y el desarrollo armónico de las regiones.

La sostenibilidad fiscal debe orientar a las Ramas y Órganos del Poder Público, dentro de sus competencias, en un marco de colaboración armónica.

El Procurador General de la Nación o uno de los Ministros del Gobierno, una vez proferida la sentencia por cualquiera de las máximas corporaciones judiciales, podrán solicitar la apertura de un Incidente de Impacto Fiscal, cuyo trámite será obligatorio. Se oirán las explicaciones de los proponentes sobre las consecuencias de la sentencia en las finanzas públicas, así como el plan concreto para su cumplimiento y se decidirá si procede modular, modificar o diferir los efectos de la misma, con el objeto de evitar alteraciones serias de la sostenibilidad fiscal. En ningún caso se afectará el núcleo esencial de los derechos fundamentales.

Parágrafo. Al interpretar el presente artículo, bajo ninguna circunstancia, autoridad alguna de naturaleza administrativa, legislativa o judicial, podrá invocar la sostenibilidad fiscal para menoscabar Los derechos fundamentales, restringir su alcance o negar su protección efectiva.

[¿]

2.2. Fundamentos Legales



Según el Código Nacional de Tránsito Terrestre, un Taxi es un vehículo automotor destinado al servicio público individual de pasajeros. Se identifican por el color amarillo de su carrocería, el color de la placa (que tiene fondo blanco y caracteres negros). Además, llevan visible el nombre de la empresa a la cual están afiliados y cada vehículo está provisto de un taxímetro para liquidar el valor del servicio.

Según el Decreto número 172 de 2001, el servicio público de transporte terrestre automotor en vehículos taxi, se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, en forma individual, sin sujeción a rutas ni horarios, donde el usuario fija el lugar o sitio de destino^{5[5]}.

Ley 105 de 1993, por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones:

Artículo 2º. Principios Fundamentales.

(i)

c. **De la libre circulación:** De conformidad con los artículos 24 y 100 de la Constitución Política, toda persona puede circular libremente por el territorio nacional, el espacio aéreo y el mar territorial, con las limitaciones que establezca la ley.

Por razones de interés público, el Gobierno nacional podrá prohibir, condicionar o restringir el uso del espacio aéreo, la infraestructura del transporte terrestre de los ríos y del mar territorial y la navegación aérea sobre determinadas regiones y el transporte de determinadas cosas.

En caso de conflicto o insuficiencia de la infraestructura del transporte, el Estado preferirá el servicio público colectivo del servicio particular. (j)

Artículo 3º. Principios del transporte público. El transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios sujeto a una contraprestación económica y se regirá por los siguientes principios:

I. DEL ACCESO AL TRANSPORTE:

El cual implica:

a) Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso, comodidad, calidad y seguridad;

^{5[5]} <https://www.medellin.gov.co/movilidad/transito-transporte/taxis>

b) Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización;

c) Que las autoridades competentes diseñen y ejecuten políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte, racionalizando los equipos apropiados de acuerdo con la demanda y propendiendo por el uso de medios de transporte masivo;

d) Que el diseño de la infraestructura de transporte, así como en la provisión de los servicios de transporte público de pasajeros, las autoridades competentes promuevan el establecimiento de las condiciones para su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos.

Ley 336 de 1996: Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte

(j) **Artículo 3°.** Para los efectos pertinentes, en la regulación del transporte público, las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas para garantizarles a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada modo, dándole la prioridad a la utilización de medios de transporte masivo. En todo caso, el Estado regulará y vigilará la industria del transporte en los términos previstos en los artículos 333 y 334 de la Constitución Política.

Artículo 5°. El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el Reglamento para cada modo.

(i)

DECRETOS

Decreto 172 de febrero 5 de 2000, por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi.

Artículo 1°. Objeto y Principios: El presente Decreto tiene como objeto reglamentar la habilitación de las empresas de Transporte Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi y la prestación por parte de estas de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte, como el de la libre competencia y el de la iniciativa privada, a los cuales solamente se aplicarán las restricciones establecidas por la ley y los Convenios Internacionales.

Artículo 4°. Transporte público: De conformidad con el artículo 3° de la Ley 105 de 1993, el transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas, por medio de vehículos apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios y sujeto a una contraprestación económica.

Artículo 6°. Servicio público de transporte terrestre automotor en vehículos taxi: El Transporte Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en vehículos taxi es aquel que se presta bajo la



INFORMACIÓN & SOLUCIONES

responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, en forma individual, sin sujeción a rutas ni horarios, **donde el usuario fija el lugar o sitio de destino**. El recorrido será establecido libremente por las partes contratantes.

JURISPRUDENCIA

Sentencia C- 568 de 2003. M. P. Álvaro Tafur Galvis

¿de acuerdo con el artículo 150-25 constitucional corresponde al Congreso de la República unificar las normas sobre policía de tránsito en todo el territorio de la República y que en ejercicio de esa competencia el Legislador está llamado a expedir disposiciones aplicables en todo el territorio nacional que deberán ser respetadas por las autoridades territoriales en el ejercicio de sus competencias, en aplicación del mismo principio de jerarquía normativa a que se ha hecho referencia¿.

3. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES

MÉXICO

El Estado de México existe un sistema de seguimiento a las denuncias interpuestas por los usuarios por mala prestación del servicio público de transporte, que se desarrolla desde una aplicación para celulares y un call center. A través de estos medios el Gobierno mexicano recibe las denuncias anónimas y las entrega al correspondiente delegado de la zona de transporte público para la correspondiente notificación y posterior sanción del conductor.

Este sistema cuenta con un número único de folio que es entregado al usuario y con el cual puede hacer seguimiento a su denuncia.

Según el Reglamento del Transporte Público y Servicios Conexos del Estado de México, los operadores están obligados a:

- ¿ Tener licencia.
- ¿ Estar aseados.
- ¿ No ir tomados o drogados.
- ¿ Ser corteses y comedidos.
- ¿ No manejar a exceso de velocidad.
- ¿ No llevar gritones o cualquier tipo de ayudante.
- ¿ No llevar magos, payasos, vendedores o similares.
- ¿ No llevar vidrios polarizados, cortinas, luces de neón o similares.
- ¿ No llevar música ruidosa, cornetas, trompetas, alerones, rines de punta, calcomanías con groserías, telas o adornos de cualquier tipo.



¿ No fumar ni usar el celular al conducir^{6[6]}.

LEY DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE DEL ESTADO DE JALISCO

Esta ley plantea la obligatoriedad de garantizar a los usuarios el derecho a que el servicio público de transporte se preste en forma regular, continua, uniforme, permanente e ininterrumpida y en las mejores condiciones de seguridad, comodidad, higiene y eficiencia, cumpliendo con las reglas y condiciones de calidad del servicio, con estricto apego a la normatividad aplicable.

Se establecen módulos de atención ciudadana para combatir los actos irregulares de los servidores públicos y los sistemas de comunicación y enlace con la ciudadanía a través de los cuales se captarán y canalizarán las quejas, denuncias, recomendaciones y programas; para coordinar y unificar esfuerzos con las áreas internas de la Secretaría, así como con la Fiscalía General y los órganos de control gubernamental.

CHILE

Sistema de atención ciudadana del Ministerio de Transporte, encargado de recibir quejas, reclamos y denuncias sobre los abusos que en desarrollo de su labor cometen conductores de servicio público y ejecutar las acciones sancionatorias y de fiscalización correspondientes^{7[7]}.

Hechos denunciados:

- ¿ Problemas de frecuencia taxis urbanos.
- ¿ Alteración de recorridos de taxis
- ¿ Vehículo de transporte público que se niega a transportar a usuario
- ¿ Conducción irresponsable.
- ¿ Conductor no reconoce pase escolar
- ¿ Maltrato del conductor

ECUADOR

La Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su reglamentación, establecen la Agencia Nacional de Tránsito para crear los medios y desarrollar las políticas generales emanadas del Ministerio del sector, garantizando un nivel óptimo de satisfacción de los usuarios, estableciendo y monitoreando el cumplimiento de metas, objetivos y estándares de calidad de servicio^{8[8]}.

^{6[6]} http://smovilidad.edomex.gob.mx/sites/smovilidad.edomex.gob.mx/files/files/pdf/folleto_qmovil.pdf

^{7[7]} <http://www.transportescucha.cl/>

^{8[8]}

https://www.usfq.edu.ec/sobre_la_usfq/servicios/autoclub/consultoria/Documents/reglamento_ley_de_transito.pdf

LA LEY 10/2014

Regula entre otros temas la correcta atención al usuario y establece una mayor profesionalidad, capacitación y dedicación del titular de la licencia y, como consecuencia, un en beneficio del usuario y evita situaciones de especulación económica a costa de un servicio destinado al público. El Título IV establece el estatuto jurídico del usuario del taxi y desarrolla un conjunto básico de derechos y deberes. Entre otros, se contempla el derecho a acceder al servicio en igualdad de condiciones, para lo que los conductores deben proporcionar ayuda a personas que vayan acompañadas de niños o a las mujeres gestantes, debiendo cargar y descargar su equipaje. También se regula el derecho a seleccionar el recorrido más adecuado y a recibir un documento justificativo de la prestación del servicio^{9[9]}.

1. TIPO DE LEY Y TRÁMITE

Ley ordinaria

2. CONVENIENCIA

Se requiere expedir una norma que establezca medidas contundentes contra la incorrecta prestación del servicio público de transporte individual de pasajeros ¿taxis¿ atacando los altos niveles de insatisfacción de los ciudadanos frente al servicio a través de la educación y la corrección.

3. IMPACTO FISCAL

En cumplimiento del artículo 7º de la Ley 819 de 2003 es preciso determinar que el presente proyecto de ley no genera impacto fiscal toda vez que no ordena gasto adicional ni tampoco otorga beneficios tributarios de ningún tipo, por lo tanto no ordena una modificación al marco fiscal de mediano plazo de la entidad competente.

Proposición

Por las anteriores consideraciones solicitamos a los honorables Representantes de la Comisión Sexta Constitucional, dar primer debate al informe de Ponencia del **Proyecto de ley número 069 de 2016 Cámara**, por medio de la cual se crean medidas para la correcta prestación del servicio público de transporte individual de pasajeros ¿Taxis¿ y se dictan otras disposiciones, sin modificaciones propuestas.

Cordialmente,

^{9[9]} <http://www.20minutos.es/noticia/2330825/0/bernabe-destaca-que-nueva-ley-taxi-garantiza-derechos-lucha-contra-intrusismo/>



CONSULTAR NOMBRE Y FIRMA EN FORMATO PDF

TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 069 DE 2016 CÁMARA

por medio de la cual se crean medidas para la correcta prestación del servicio público de transporte individual de pasajeros ¿Taxis¿ y se dictan otras disposiciones.

El Congreso de Colombia,

DECRETA:

Artículo 1º. *Protocolo de prestación del servicio público de taxi.* Las Empresas Operadoras del Servicio Público de transporte individual de pasajeros ¿taxi¿, deberán presentar a la Secretaría de Tránsito Municipal o quien haga sus veces, un protocolo en el que se indiquen los parámetros que deben cumplir sus afiliados en materia de seguridad, calidad, servicio al cliente y capacitación, dentro del año siguiente a la expedición de la presente ley.

Artículo 2º. *Control y seguimiento a los protocolos.* Las Secretarías de Tránsito Municipales o quienes hagan sus veces realizarán seguimiento y control a la entrega y cumplimiento de los protocolos de Prestación del Servicio Público de Taxi, y enviarán un informe semestral a la Superintendencia de Puertos y Transporte sobre el cumplimiento de esta función por parte de las Empresas Operadoras del Servicio Público de transporte individual de pasajeros ¿taxi¿.

Parágrafo. La Superintendencia de Puertos y Transporte sancionará a las Empresas Operadoras del Servicio Público de transporte individual de pasajeros ¿taxi¿, por el incumplimiento en la presentación del protocolo o la falta de medidas para implementar su correcto cumplimiento, con una sanción de hasta cien (100) Salarios Mínimos Legales Vigentes Mensuales (SMLVM).

Artículo 3º. *Interposición de quejas.* La incorrecta prestación del servicio público de transporte individual de pasajeros ¿taxi¿ podrá generar la interposición de una queja por parte del usuario afectado ante la Secretaría de Tránsito Municipal o quien haga sus veces. El Ministerio de Transporte reglamentará la forma, el proceso y procedimiento que debe cursar la queja dentro de los 6 meses siguientes a la expedición de la presente ley.

Parágrafo 1º. El proceso de presentación y trámite de las quejas deberá ser expedito y fácil para el usuario.

Parágrafo 2º. El Ministerio de Transporte regulará lo relacionado con el valor probatorio de las fotos y vídeos aportados por el quejoso para demostrar la infracción acusada, y la interposición,



INFORMACIÓN & SOLUCIONES

modulación y parametrización de las sanciones impuestas por la Superintendencia de Puertos y Transporte y por las Secretarías de Tránsito Municipales o quienes hagan sus veces.

Artículo 4°. *Conductas sancionables*: Las Secretarías de Tránsito Municipales o quienes hagan sus veces en atención a queja presentada por un usuario y al procedimiento establecido por el Ministerio de Transporte aplicarán sanción pedagógica o pecuniaria de hasta diez (10) Salarios Mínimos Legales Vigentes Mensuales (SMLVM), además de la posibilidad de suspender hasta 3 años la facultad de ejercer la labor de taxista por la incorrecta prestación del servicio público de transporte individual de pasajeros ¿taxi¿ a los conductores que constituyan alguna de las siguientes conductas:

1. Omitir la prestación del servicio cuando este sea requerido por el usuario exceptuando que se encuentre fuera de servicio.
2. No acatar las solicitudes del usuario en cuanto al volumen del radio, ruta escogida y al no uso de dispositivos móviles durante la prestación del servicio.
3. Fumar, consumir alimentos o bebidas durante la prestación del servicio.
4. Tener el vehículo en condiciones de desaseo.
5. No disponer del dinero en la cantidad o de las denominaciones necesarias en el momento del pago de la carrera para que no se presenten contratiempos.
6. Cobrar por servicios no prestados, adulterar el método de medición del servicio (taxímetro) o aumentar de forma injustificada el valor del servicio.
7. Realizar maniobras que pongan en riesgo la vida o la integridad física del usuario.
8. No tener en lugar visible para el usuario la identificación del conductor y del vehículo.
9. No exigir la utilización del cinturón de seguridad por parte del usuario.
10. Tratar de forma deshonrosa, denigrante o irrespetuosa al usuario y/o a los demás actores de la vía.

Parágrafo. La reincidencia podrá causar la pérdida de la licencia de conducción del prestador del servicio de ¿taxi¿.

Artículo 5°. *Plataforma virtual para el usuario*. El Ministerio de las Telecomunicaciones en Coordinación con el Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Puertos y Transporte, crearán una plataforma virtual nacional (web y aplicación para dispositivos móviles) que sirva como herramienta para la interposición de quejas y denuncias en cualquier municipio del país. A esta plataforma virtual tendrán acceso las Secretarías Municipales de Tránsito del país o quienes hagan sus veces para conocer e iniciar el procedimiento establecido de acuerdo a la presente ley.

La plataforma virtual contendrá como mínimo lo siguientes Parámetros:



1. Link de Peticiones, quejas y recursos que interpongan los usuarios direccionándose estas a la empresa operadora de taxis a la que está afiliada el taxista denunciado y a la Secretaría Municipal de Tránsito o quien haga sus veces del Municipio donde se originó la queja.

2. Identificación del conductor asociado al vehículo y la empresa.

3. Calificación del servicio prestado por ese conductor.

4. Trazabilidad del proceso de denuncia y respuesta para el Usuario.

Parágrafo. Se le exigirá a todas las aplicaciones que sean utilizadas para la prestación del servicio público de transporte individual de pasajeros ¿taxi¿, que tengan un Link que direcciona al usuario a la plataforma virtual de que habla el presente artículo.

Artículo 6°. *Profesionalización.* El Ministerio de Transporte regulará los requisitos y el procedimiento para la acreditación como conductor profesional en el servicio público de transporte individual de pasajeros ¿taxi¿.

Las empresas operadoras del servicio público de transporte individual de pasajeros ¿taxi¿ únicamente podrán tener afiliados vehículos conducidos por personas que estén debidamente acreditadas como conductores profesionales. Para el cumplimiento de la presente disposición el Ministerio de Transporte señalará el plazo para su cumplimiento que no debe ser mayor a 5 años a partir de la expedición de la presente Ley.

Parágrafo 1°. La capacitación deberá versar como mínimo sobre las siguientes áreas: Servicio al cliente, manejo defensivo, seguridad personal y la de sus pasajeros, primeros auxilios, convivencia con respeto, con el objetivo de profesionalizar la labor del taxista en el país.

Parágrafo 2°. El Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) diseñará y ofrecerá programas de formación complementarios dirigidos a los conductores de taxi con aspectos como: aprendizaje de segunda lengua, finanzas, contabilidad y desarrollo empresarial.

Artículo 7°. *Plataforma de pagos y GPS.* Como requisito esencial de los protocolos de prestación del servicio de taxi, las empresas operadoras del servicio de transporte público individual de pasajeros ¿Taxi¿ en un periodo de 2 años a partir de la expedición de la presente ley, deberán crear e implementar una plataforma virtual en la que interactúen la empresa operadora, el usuario y el conductor, y en caso de denuncia por mala prestación del servicio un link que redirija a la plataforma virtual pública establecida en el artículo 5° de la presente ley.

Esta plataforma deberá permitir el rastreo GPS del vehículo que presta el servicio, la distancia recorrida en la carrera, la calificación que da el usuario del servicio prestado, el valor exacto del servicio prestado en atención a la distancia recorrida y el tiempo utilizado, además de la opción de pago por medios electrónicos.



Artículo 8°. *Vigencia y derogatorias.* La presente ley rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Cordialmente,

CONSULTAR NOMBRE Y FIRMA EN FORMATO PDF

**CÁMARA DE REPRESENTANTES
COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE
SUSTANCIACIÓN
INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE**

Bogotá, D. C., 10 de noviembre de 2016

En la fecha fue recibido el informe de ponencia para primer debate, al Proyecto de ley número 069 de 2016 Cámara, *por medio de la cual se crean medidas para la correcta prestación del servicio público de transporte individual de pasajeros ¿Taxis¿ y se dictan otras disposiciones.*

Dicha ponencia fue presentada por el honorable Representante *Alfredo Ape Cuello Baute.*

Mediante Nota Interna Número (C.S.P. 3.6 - 514/ del 10 de noviembre de 2016, se solicita la publicación en la *Gaceta del Congreso* de la República.

CONSULTAR NOMBRE Y FIRMA EN FORMATO PDF
