

**Bogotá, D.C., 27 de agosto de 2024.**

**Honorable Plenaria del Congreso de la República de Colombia**

**Constancia:** Llamado urgente a la protección de los usuarios ante la “crisis” de combustible del sector aéreo en Colombia.

Señores Presidentes, honorables congresistas:

En la presente sesión plenaria del Congreso de la República de Colombia, quiero elevar el llamado urgente y prioritario para garantizar la protección de los usuarios y de todos los colombianos que para estas fechas están interesados en movilizarse vía área, y principalmente de los pasajeros ya afectados por la reciente “crisis” en el suministro de combustible para aviones.

Durante las últimas semanas, el país ha enfrentado una “crisis” por supuesto desabastecimiento de combustible para aviación, lo que ha provocado la cancelación y reprogramación de vuelos, afectando gravemente a miles de pasajeros en todo el país. Si bien se han presentado fallas desde el pasado 16 de agosto en la Refinería de Cartagena (Reficar), el Gobierno Nacional ha indicado que el sector cuenta con garantías para operar sus rutas aéreas a nivel nacional.

Ante la magnitud del impacto sobre los usuarios, solicito a las aerolíneas y distribuidores:

- **Garantizar la compensación:** Aseguren la adecuada compensación y reubicación de los pasajeros afectados por las cancelaciones y reprogramaciones de vuelos.
- **Normalizar la operación:** garantizar la movilidad aérea en todo el país a un precio justo para todos los usuarios.
- **Mayor transparencia en la información:** Mantengan una comunicación transparente con los consumidores sobre el estado del suministro de combustible y las medidas adoptadas para prevenir futuras crisis.

*Handwritten signature and date:*  
27 de agosto 2024



Si bien el Gobierno Nacional, liderado por el presidente Gustavo Petro y los ministros de Minas y Energía, y de Transporte, ha tomado medidas rápidas para resolver la “crisis”, con medidas que incluyen la importación de 100.000 galones de combustible y la realización de investigaciones para determinar las causas y responsabilidades del desabastecimiento. Que entre otras cosas lograron la normalización parcial del suministro gracias a la intervención de los distribuidores y la acción coordinada con Ecopetrol. A futuro también le sugiero tanto al Gobierno como a los actores del sector que:

- **Revisen y Fortalezcan** los mecanismos de planeación, comunicación y aprovisionamiento del combustible para aviación, teniendo en cuenta el creciente aumento de la demanda. Aún más, considerando que la apuesta del Gobierno del Cambio es fortalecer el turismo en todo el país.
- **Realicen Investigaciones Exhaustivas** para determinar las causas profundas de la “crisis” y se tomen medidas preventivas para evitar la recurrencia de estos problemas.
- A las autoridades competentes como, **Superintendencia de Transporte; Superintendencia de Industria y Turismo; y Aerocivil**, hacer un seguimiento para que no se presenten vulneraciones a los derechos de los usuarios ante la **posible alza de precios en los tiquetes aéreos**, así como el restablecimiento de sus derechos.

Es imperativo que se **garantice la protección de los derechos de los consumidores** y se asegure la estabilidad del sector aéreo para la correcta prestación de los servicios de transporte aéreo en todo el país.

Atentamente,

SONIA SHIRLEY BERNAL SÁNCHEZ  
Senadora del Congreso de Colombia

Externo: (60) (1) 3823716  
Interno: (60) (1) 3823000 - Ext 3716  
(60) (1) 3824000 - Ext 3571

sonia.bernal@senado.gov.co

Edificio Nuevo del Congreso

@Sonia Bernal Sanchez