



# Cobro por incumplimiento de citas



Estimados transportistas,

Como parte de las acciones de mejora que estamos tomando para ser más eficientes en los tiempos de atención, mejorar la calidad de los datos de las operaciones y tiempos logísticos, hemos establecido el siguiente procedimiento para los casos de incumplimiento de citas:

- Si el transportista incumple la cita por **primera vez**, no se le generará cobro, sin embargo, se le enviará una notificación de incumplimiento donde se le solicita la actualización de los documentos como empresa de transporte.
- Si el transportista incumple la cita por **segunda vez**, la empresa transportista debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:
  1. Generación de factura por incumplimiento de cita con 3 días de plazo para efectuar el pago.

Unidades llenas	Unidades vacías
<b>\$40.000</b>	<b>\$25.000</b>

2. En caso de no efectuar el pago en el plazo mencionado, **el acceso al terminal será bloqueado.**

## ! IMPORTANTE

En línea con nuestros protocolos operacionales, las citas que no sean canceladas hasta dos (2) horas antes de la hora programada inicialmente, no serán reasignadas. Teniendo en cuenta lo anterior, el usuario será responsable de gestionar una nueva cita en el portal de COMPAS, en cumplimiento con las disposiciones de la Superintendencia de Transporte en la Resolución 20213040005875 de 2021.

La medida de generación de factura por incumplimiento comenzará a regir a partir del 1 de enero del 2022.

 + (57 605) 672 4250

- **Andrea Díaz:** Ext. 6510 📞 310 4744 535
- **Martín Serpa:** Ext. 6511 📞 311 7383 222
- **Kelly Chávez:** 📞 310 4145 015
- **Coord. Servicio al Cliente:** Ext. 6512

