

PROPUESTAS DE SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE PAGO.

1. De conformidad con lo previsto en el inciso tercero del artículo 11 de la Resolución 3038 de 2011, se evidencia que el precepto remite para efectos de determinar la normativa aplicable a la protección de los datos personales de los usuarios de los servicios postales a la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

No obstante con la expedición de la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, se regulan temas relacionados de igual manera con la protección de datos personales, al respecto es importante que se aclare cual de las normas señaladas aplica para los servicios postales de pago y se ajuste la legislación postal al precepto correspondiente.

2. Según el numeral 38.3 del Artículo 38 de la Resolución 3038 de la CRC, ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario, la indemnización será el doble de la tarifa que haya pagado el usuario más el valor del giro, al respecto se observa:

- a) Que la sanción por la pérdida o falta de entrega corresponde al doble del valor de la tarifa pagada por la prestación del servicio.

- b) En este sentido, la expresión “mas el valor del giro”, no obedece al sentido de la disposición, teniendo en cuenta que la entrega de los recursos respeta la naturaleza propia de la operación, la cual como en reiteradas ocasiones se ha mencionado se asimila al Contrato de transporte.

- c) Así las cosas, se sugiere la eliminación y/o aclaración del alcance de la citada expresión, dado que se presta para confusión; igualmente la inclusión de la entrega de los recursos como parte de la indemnización desnaturaliza el sentido de la misma, dado que reúne el carácter sancionatorio con la ejecución del mandato de pago.

3. La ejecución de la Cláusula compromisoria prevista en el Contrato de servicios postales de pago, se constituye en un requisito de procedibilidad para el usuario, frente a las reclamaciones que pretenda iniciar ante el Ente de Control?

4. Teniendo en cuenta que la Ley 1581 de 2012, prevé la posibilidad que el titular de la información solicite su eliminación de las bases de datos del encargado del tratamiento de la misma y a su vez al artículo 34 de la Resolución 3038 de 2011 permite la destrucción de la información relacionada con las operaciones de pago siempre que por cualquier medio técnico se garantice su reproducción exacta, se solicita la siguientes aclaraciones:

- a) ¿Es procedente la eliminación de la información asociada a las operaciones postales de pago de las bases de datos del operador o tercero colaborador?
 - b) Teniendo en cuenta el carácter público del servicio prestado y que la información asociada a los mismos, es requerida por autoridades judiciales de manera constante, ¿se debe proceder a eliminar la información cuando su titular lo solicite? o por el contrato ¿existe el deber de mantenimiento y protección de la misma?
5. La obligación contenida en el artículo 19 de la Resolución 3095 de 2011, relacionada con la obligación de contactar al usuario destinatario dentro de los tres días hábiles siguientes a partir de la fecha en que esta disponible el giro postal, se constituye en una carga oculta e inoperante que encarece el valor del servicio, por lo tanto de manera respetuosa se solicita evaluar la posibilidad de eliminarla.
6. En relación con la obligación de implementar el código único numérico, se cuestiona:

¿si para los terceros que prestan los servicios postales de pago a través de contratos de colaboración se debe implementar el CUN de manera independiente al operador concesionario mediante licencia especial (472) y/o operadores postales de pago eventualmente habilitados? O la implementación del mismo es una actividad en cabeza operador concesionario mediante licencia especial (472) y/o operadores postales de pago eventualmente habilitados?.