

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



RESOLUCIÓN No. **4153** DE 2013

*"Por la cual se impone una sanción a **ENVIOS Y GESTIÓN S.A.**"*

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE  
COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales especialmente las conferidas por el numeral 7° del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 y el literal e) del artículo 1° de la Resolución CRC 2202 de 2009, y

**CONSIDERANDO**

**Primero:** Que el día 30 de marzo de 2012, la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC- mediante Oficio No. 201251829 formuló pliego de cargos en contra del operador postal **ENVIOS Y GESTIÓN S.A.**, en adelante **ENVIOS Y GESTIÓN**, iniciando así la presente actuación administrativa de carácter sancionatorio<sup>1</sup> por la presunta vulneración del deber de información al que están sujetos los operadores de servicios postales, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009 y de la Resolución CRC 2959 de 2010<sup>2</sup>.

Que en ejercicio de su derecho constitucional al debido proceso y a la defensa, **ENVIOS Y GESTIÓN** rindió sus descargos mediante comunicación del 17 de abril de 2012, radicada con el número 201231377, en el cual planteó los argumentos de defensa que serán analizados en su integridad en el presente acto.

Que en virtud del literal e) del artículo 1 de la Resolución 2202 de 2009, fue delegada en el Director Ejecutivo de la CRC, previa aprobación del Comité de Comisionados de la entidad, la expedición de todas las resoluciones de carácter particular y concreto por medio de las cuales se decida sobre las actuaciones sancionatorias iniciadas por la CRC con fundamento en las facultades establecidas en el numeral 7° del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009.

Que en virtud de lo dispuesto en el régimen de transición y vigencia<sup>3</sup> previsto en la Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, y por encontrarse en curso al momento de la entrada en vigencia de dicha ley, la presente actuación administrativa se seguirá tramitando hasta su culminación, de

<sup>1</sup> Contenida en el Expediente Administrativo No. 9000-7-24

<sup>2</sup> Modificada mediante Resoluciones CRC 3036 de 2011, 3095 de 2011 y 3352 de 2012.

<sup>3</sup> **"ARTÍCULO 308. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN Y VIGENCIA.** El presente Código comenzará a regir el dos (2) de julio del año 2012. Este Código sólo se aplicará a los procedimientos y las actuaciones administrativas que se inicien, así como a las demandas y procesos que se instauren con posterioridad a la entrada en vigencia. Los procedimientos y las actuaciones administrativas, así como las demandas y procesos en curso a la vigencia de la presente ley seguirán rigiéndose y culminarán de conformidad con el régimen jurídico anterior."

conformidad con el régimen jurídico vigente al momento de su iniciación, esto es, conforme con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

Que una vez analizados todos los documentos que reposan en el expediente y observando que los mismos reúnen a cabalidad los requisitos exigidos por la normatividad actualmente aplicable, esta Comisión entra a resolver, previa consideración de los hechos, las pruebas, la competencia de la CRC en materia sancionatoria y el análisis de los argumentos presentados.

**Segundo:** Que es preciso tener en cuenta los siguientes hechos:

1. La Ley 1369 de 2009 en el numeral 7° de su artículo 20 estableció como función de la CRC requerir, para el cumplimiento de sus funciones, información amplia, exacta, veraz y oportuna a los operadores postales.
2. Mediante la Resolución CRC 2959 de 2010, fue expedido el Régimen de Reporte de Información de los Operadores de Servicios Postales, y se dispuso en su artículo 5° la obligación para los operadores de servicios postales de suministrar la información establecida en la misma Resolución.
3. Atendiendo a que **ENVIOS Y GESTIÓN** nunca había dado cumplimiento a los reportes de información establecidos en la Resolución CRC 2959 de 2010, esta Comisión, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 201121855 del 18 de noviembre de 2011, requirió el suministro completo de la información y determinó como fecha límite para su envío el 30 de noviembre de 2011.
4. Acaecido el término dispuesto en la comunicación 201121855 del 18 de noviembre de 2011, se evidenció que **ENVIOS Y GESTIÓN** no reportó la información en los términos de la Resolución CRC 2959 de 2010.
5. Así las cosas, la CRC, en ejercicio de la facultad conferida por la Ley 1369 de 2009, en el numeral 7° de su artículo 20, dio inicio a la actuación administrativa sancionatoria ante el incumplimiento por parte de **ENVIOS Y GESTIÓN** en la remisión de la información dispuesta en la Resolución CRC 2959 de 2010, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 201251829 del 30 de marzo de 2012.
6. El día 17 de abril de 2012, bajo comunicación radicada internamente en esta Entidad bajo el número 201231377, **ENVIOS Y GESTIÓN** rindió sus descargos y planteó sus argumentos de defensa.
7. A la fecha de expedición del presente acto administrativo, **ENVIOS Y GESTIÓN** no ha procedido a reportar a la CRC, la totalidad de la información dispuesta en el numeral 2° de los hechos aquí descritos.

**Tercero:** Que en desarrollo de la presente actuación se decretó y practicó la siguiente prueba:

1. Comunicación radicada bajo el número 201121855, del día 18 de noviembre de 2011.

El operador en cuestión no solicitó la práctica de pruebas adicionales, así como tampoco esta Comisión considera necesario decretarlas de oficio, ya que los documentos que obran en el expediente son suficientes para resolver esta actuación.

**Cuarto:** Que frente a la competencia de la CRC en materia sancionatoria, la Ley 1369 de 2009, por la cual se establece el Régimen de los Servicios Postales, definió como funciones de la CRC, promover y regular la libre y leal competencia para la prestación de los servicios postales, así como expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, los parámetros de calidad de los servicios, los criterios de eficiencia y el régimen de protección al usuario, y regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal.

Así, dentro de las facultades legales conferidas a la CRC y consideradas como fundamentales para garantizar una adecuada y proporcionada intervención en el mercado, se encuentra la de

requerir información a operadores postales -Artículo 20 numeral 7° de la Ley 1369 de 2009-<sup>4</sup>, con la finalidad de permitir que la CRC pueda adelantar sus funciones aproximándose de lleno a las condiciones en que se desenvuelven los agentes y verificando de primera mano el impacto de sus decisiones regulatorias y en general, intervenir en el mercado.

De manera complementaria, debe destacarse que la Ley no sólo facultó a esta Comisión para solicitar información que le permita cumplir con sus funciones, sino que le atribuyó la competencia para imponer multas a los operadores que no suministren información amplia, exacta, veraz y oportuna, hasta por 100 salarios mínimos legales mensuales, por cada día en que incurran en esta conducta, en los términos señalados en el artículo 20 numeral 7° de la Ley 1369 de 2009.

Así, la información que debe remitirse a la CRC debe cumplir las siguientes condiciones:

- a) **Información amplia:** La información proporcionada por los operadores postales a la CRC, deberá desarrollar cabalmente todos los puntos contenidos en el requerimiento efectuado por la Entidad, sin omitir detalles.
- b) **Información exacta:** La información proporcionada por los operadores postales a la CRC, debe ser congruente con los datos de las operaciones y servicios por ellos manejados y no de manera aproximada.
- c) **Información veraz:** La información proporcionada por los operadores postales a la CRC, debe ser cierta y corresponder a la realidad. El operador responde por la veracidad de la información suministrada y conforme el principio de buena fe consagrado en la Constitución.
- d) **Información oportuna:** La información proporcionada por los operadores postales a la CRC, debe ser suministrada dentro del tiempo indicado por la Comisión para ello.

En este orden de ideas, se evidencia que esta Comisión cuenta con amplias facultades para adelantar el trámite que nos ocupa.

**Quinto:** Que una vez precisado lo anterior, la Comisión procede con el análisis de los argumentos presentados por **ENVIOS Y GESTIÓN** respecto del único cargo formulado en la presente actuación administrativa sancionatoria, así:

**Presunta violación del numeral 7° del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009.**  
*"Requerir para el cumplimiento de sus funciones, información amplia, exacta, veraz y oportuna de los operadores de servicios postales. Aquellos que no proporcionen la información antes mencionada a la CRC podrán ser sujetos de imposición de multas diarias por parte de la CRC hasta por 100 salarios mínimos legales mensuales, por cada día en que incurran en esta conducta, según la gravedad de la falta y la reincidencia en su comisión"*

Frente a este cargo, **ENVIOS Y GESTIÓN** manifiesta que mediante comunicación radicada en la CRC el día 30 de noviembre de 2011, bajo el número 201134910, fue solicitada la asignación de claves para proceder al reporte de la información requerida mediante la Resolución CRC 2959 de 2010, y que hasta la fecha de presentación del escrito que contiene los argumentos de su defensa, dicha comunicación no había tenido respuesta por lo cual no había podido reportar la información.

**Sexto:** Que en relación con los argumentos expuestos por **ENVIOS Y GESTIÓN**, se debe mencionar en primer lugar que contrario a lo manifestado en su escrito de descargos, la CRC procedió a dar respuesta a la comunicación radicada internamente bajo el número 201134910, mediante comunicación 201155498 del 5 de diciembre de 2011, en la cual le fue asignado a **ENVIOS Y GESTIÓN**, usuario y contraseña, para que procediera a reportar la información requerida mediante la Resolución CRC 2959 de 2010.

<sup>4</sup> Artículo 20 numeral 7° de la Ley 1369 de 2009. *Requerir para el cumplimiento de sus funciones información amplia, exacta, veraz y oportuna a los operadores postales. Aquellos que no proporcionen la información antes mencionada a la CRC podrán ser sujetos de imposición de multas diarias por parte de la CRC hasta por 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada día en que incurran en esta conducta, según la gravedad de la falta y la reincidencia en su comisión."*

Por otra parte, es de mencionar que si bien **ENVIOS Y GESTIÓN** procedió a remitir alguna de la información requerida a través de medio físico, la CRC aún no cuenta con la información correspondiente a:

- Formato 1 del Anexo 2 y Formato 1 del Anexo 3, correspondientes al primer y segundo trimestre de 2011.
- Formato 4 del Anexo 2, Formato 4 del Anexo 3, Formatos 1 y 2 del Anexo 5 y Formato 1 del Anexo 8, correspondientes a la totalidad de trimestres del año 2011.
- Formatos 1 y 2 del Anexo 6, correspondientes al año 2011.

Adicionalmente, resulta pertinente aclarar que si bien **ENVIOS Y GESTIÓN** dio cumplimiento parcial al reporte de la información requerida mediante la Resolución CRC 2959 de 2010, tal y como lo dispone la Ley 1369 de 2009 en su artículo 20, numeral 7°, dicha información debe ser amplia, exacta, veraz y oportuna.

Es así como, atendiendo a lo expuesto previamente la información proporcionada por parte de los operadores postales, debe desarrollar en su totalidad los puntos contenidos en el requerimiento efectuado por la CRC. Por lo cual, se evidencia que **ENVIOS Y GESTIÓN** al no reportar la totalidad de la información requerida mediante la Resolución CRC 2959 de 2010, ha incumplido el numeral 7° del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, y tal como allí se dispone es sujeto de la imposición de multas diarias por parte de la CRC.

De conformidad con lo previamente expuesto no proceden los argumentos expuestos por **ENVIOS Y GESTIÓN**.

**Séptimo:** Que atendiendo al numeral 7° del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009<sup>5</sup>, la Comisión de Regulación de Comunicaciones podrá imponer multas diarias al operador postal que no proporcione la información requerida por la CRC para el cumplimiento de sus funciones.

En atención a los anteriores criterios, la CRC considera que el incumplimiento al deber de información en que incurrió **ENVIOS Y GESTIÓN** descrito en las consideraciones del presente acto administrativo, configura una conducta sujeta a sanción, habida cuenta que desconoció de manera reiterada, la obligación a la que se encuentra sujeto en virtud del artículo 5° de la Resolución CRC 2959 de 2010 y del numeral 7° del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009.

Finalmente debe advertirse que la sanción a imponer en el presente acto administrativo corresponde a la verificación de los hechos hasta su fecha de expedición, por lo tanto de persistir el incumplimiento esta Comisión se verá avocada a tomar las decisiones que correspondan.

Que en virtud de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Imponer multa a **ENVIOS Y GESTIÓN S.A.** a favor de la Nación, por la suma de **UN MILLÓN CIENTO SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS (\$1.174.973)**, la cual se hará efectiva en el término de diez (10) días hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Notificar personalmente la presente resolución al representante legal de **ENVIOS Y GESTIÓN S.A.**, o a quien haga sus veces, haciéndole entrega de una copia de la misma, y advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser consignada en efectivo o cheque de gerencia. Para proceder al pago **ENVIOS Y GESTIÓN S.A.** deberá consignar en la cuenta corriente número 61011110 del **BANCO DE LA REPÚBLICA**, Denominación: DTN – OTRAS TASAS MULTAS Y CONTRIBUCIONES NO

<sup>5</sup> "Aquellos que no proporcionen la información antes mencionada a la CRC podrán ser sujetos de imposición de multas diarias por parte de la CRC hasta por 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada día en que incurran en esta conducta, según la gravedad de la falta y la reincidencia en su comisión."

ESPECÍFICADAS, CÓDIGO PORTAFOLIO: 000, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de ejecutoria del presente acto administrativo.

Dada en Bogotá D.C. a los **00 ABR 2013**

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**  
Director Ejecutivo

Expediente: 9000-7-24

C.C. 4/3/13 Acta 861

Revisado por: María del Pilar Torres  
Elaborado por: Camila Gutiérrez Torres

C.R.C. COORDINACIÓN  
EJECUTIVA

REPÚBLICA  
COMUNIDAD  
DE COLOMBIA

Bogotá, Abril 22/2013 2:53 se

presentó para el cargo de (1) Nabal Emilio

Céspedes García (Nombre) en el día de

ciudad. 79.561.757 y Tarjeta Profesional

Rep legal

se notificó con el número 4153

EL NO. DE

79.561.757

LA COORDINACIÓN EJECUTIVA