

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **4155** DE 2013

*"Por la cual se impone una sanción a **G4S DOCUMENT DELIVERY LTDA.**"*

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

En ejercicio de sus facultades legales especialmente las conferidas por el numeral 7º del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 y el literal e) del artículo 1º 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 **G4S DOCUMENT DELIVERY LTDA.** (antes DOCUMENTA GESTIONES CONFIABLES LTDA.), en adelante **G4S DOCUMENT DELIVERY**, iniciando así la presente actuación administrativa de carácter sancionatorio¹ 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 2010².

Que en ejercicio de su derecho constitucional al debido proceso y a la defensa, **G4S DOCUMENT DELIVERY** rindió sus descargos mediante comunicación del 20 de abril de 2012, radicada con el número 201231453, 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 7º del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009.

Que en virtud de lo dispuesto en el régimen de transición y vigencia³ 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,

¹ Contenida en el Expediente Administrativo No. 9000-7-20

² Modificada mediante Resoluciones CRC 3036 de 2011, 3095 de 2011 y 3352 de 2012.

³ *"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 instauran 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."*

9/9

la presente actuación administrativa se seguirá tramitando hasta su culminación, de 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 **G4S DOCUMENT DELIVERY** 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 **G4S DOCUMENT DELIVERY** 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 **G4S DOCUMENT DELIVERY** 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 20 de abril de 2012, bajo comunicación radicada internamente en esta Entidad bajo el número 201231453, **G4S DOCUMENT DELIVERY** rindió sus descargos y planteó sus argumentos de defensa.
7. A la fecha de expedición del presente acto administrativo, **G4S DOCUMENT DELIVERY** 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 2009-⁴, 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 **G4S DOCUMENT DELIVERY** 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, **G4S DOCUMENT DELIVERY** manifiesta que por una omisión involuntaria, al no conocer las obligaciones dispuestas por la Resolución CRC 2959 de 2010, no dio cumplimiento oportuno a la obligación de reporte de información dispuesta por dicha norma.

Sexto: Que en relación con los argumentos expuestos por **G4S DOCUMENT DELIVERY**, se debe recordar en primer lugar que de conformidad con la Constitución Política de Colombia *"Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes"*⁵. En el mismo sentido consagra el Código Civil colombiano, en su artículo 9^o⁶, que el desconocimiento de la norma no puede ser razón para excusar su debido cumplimiento.

⁴ 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."*

⁵ Constitución Política de Colombia. Artículo 95.

⁶ *"La ignorancia de las Leyes no sirve de excusa".*

an

De conformidad con lo anterior, se evidencia entonces que **G4S DOCUMENT DELIVERY**, a pesar de señalar que carecía del conocimiento de la obligación que tiene de reportar información en virtud de la Resolución CRC 2959 de 2010, dicha situación no lo exime de su cumplimiento, por lo cual esta Entidad no puede archivar la presente actuación administrativa con base en el argumento de falta de conocimiento de la norma expuesto por **G4S DOCUMENT DELIVERY**, máxime si se evidencia que a la fecha de expedición del presente acto administrativo, la Empresa en mención, no ha procedido a reportar la información correspondiente a: Formato 4 del Anexo 2, Formato 4 del Anexo 3, Formato 1 del Anexo 5, Formato 1 del Anexo 6, Formato 1 del Anexo 7 y Formato 1 del Anexo 8 de la Resolución 2959 de 2010.

Al respecto ha señalado la Honorable Corte Constitucional, mediante Sentencia C 651 de 1997⁷:

"(...) es necesario exigir de cada uno de los miembros de la comunidad que se comporte como si conociera las leyes que tienen que ver con su conducta. La obediencia al derecho no puede dejarse a merced de la voluntad de cada uno, pues si así ocurriera, al mínimo de orden que es presupuesto de la convivencia comunitaria, se sustituiría la anarquía que la imposibilita."

En línea con lo anterior, al encontrarse probado el incumplimiento por parte de **G4S DOCUMENT DELIVERY** del reporte de información a su cargo de conformidad con el artículo 5° de la Resolución CRC 2959 de 2010⁸, y por lo tanto, también de la obligación que tienen los operadores postales de suministrar a la CRC la información que requiera para el cumplimiento de sus funciones de acuerdo con lo previsto en numeral 7° del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009; así mismo atendiendo a que tal y como lo ha dispuesto la Constitución, la Ley y ha reconocido la Jurisprudencia, el desconocimiento de las normas, no excusa su cumplimiento; debe señalarse frente a la presente actuación administrativa que no procede el archivo de la misma.

Adicionalmente, resulta pertinente aclarar que si bien **G4S DOCUMENT DELIVERY** a la fecha de formulación del pliego de cargos, no había reportado información alguna en cumplimiento de la Resolución CRC 2959 de 2010; a la fecha de expedición del presente acto administrativo a dado cumplimiento parcial al reporte de la información requerida por dicha norma. Sin embargo, 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, que en el presente caso corresponde a la Resolución CRC 2959 de 2010, y por otra parte debe ser suministrada dentro del tiempo indicado por la CRC para ello, se evidencia entonces que la información suministrada por **G4S DOCUMENT DELIVERY** en cumplimiento de la Regulación en mención, no dio cumplimiento a los criterios legales de amplitud y oportunidad.

De conformidad con lo anterior y considerando que **G4S DOCUMENT DELIVERY** no reportó oportunamente la información requerida mediante la Resolución CRC 2959 de 2010, y a que en la fecha de expedición del presente acto administrativo, no ha procedido a reportar la totalidad de dicha información; se evidencia entonces que 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 **G4S DOCUMENT DELIVERY**.

Séptimo: Que atendiendo al numeral 7° del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009⁹, 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.

⁷ CORTE CONSTITUCIONAL, *Sentencia C 651 de 1997*. Magistrado Ponente: Carlos Gaviria Díaz

⁸ **"ARTÍCULO 5. OBLIGACIÓN DE REPORTE DE INFORMACIÓN.** Los operadores de servicios postales deberán suministrar la información establecida en el presente régimen. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a lo establecido en el numeral 7 del Artículo 20 de la Ley 1369 de 2009."

⁹ "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."

En atención a los anteriores criterios, la CRC considera que el incumplimiento normativo en que incurrió **G4S DOCUMENT DELIVERY** 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 **G4S DOCUMENT DELIVERY LTDA.**, a favor de la Nación, por la suma de **TRES MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS (\$3.566.665)**, 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 **G4S DOCUMENT DELIVERY LTDA.** 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 **G4S DOCUMENT DELIVERY LTDA.** deberá consignar en la cuenta corriente número 61011110 del **BANCO DE LA REPÚBLICA**, Denominación: DTN – OTRAS TASAS MULTAS Y CONTRIBUCIONES NO 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 **08 ABR 2013**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo

Expediente: 9000-7-20

C.C. 4/3/13 Acta 861

Revisado por: María del Pilar Torres

Elaborado por: Camila Gutiérrez Torres

C.R.C.

COORDINACIÓN
EJECUTIVA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
COMISIÓN REGULADORA
DE COMUNICACIONES

Bogotá, D.C., en la fecha 16abr/2013 9:15am se

presentó personalmente el (a) Sr(a) Paula Andrea

Osorio Echavarría Morillo () con cédula de

ciudadanía No. 30.231.480 y Tarjeta Profesional

_____ quien en su calidad de Rep legal

se notificó del contenido de la resolución C.R.C. 4155/13

EL NOTIFICADO

LA COORDINACIÓN EJECUTIVA

JOHNCORTI