



RESOLUCIÓN No. **5955** DE 2020

*"Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, algunas disposiciones relacionadas con la prestación de servicios postales contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*

## **LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por las Leyes 1369 de 2009 y 1341 de 2009, modificadas por la Ley 1978 de 2019, el Decreto 464 de 2020 y

### **CONSIDERANDO**

Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, que establece el régimen general de prestación de los servicios postales, la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– está facultada para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con, entre otros, el régimen de protección al usuario y los parámetros y criterios de eficiencia de los servicios postales que se prestan en el territorio nacional.

Que en ejercicio de las facultades legales previstas en la mencionada Ley 1369, la CRC expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales; los parámetros, indicadores y metas de calidad para los Servicios Postales diferentes al Servicio Postal Universal –SPU–; y obligaciones de reporte de información periódica para los prestadores de este tipo de servicios; las cuales se encuentran compiladas en el Capítulo 2 del Título II, el Capítulo 4 del Título V y el Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente.

Que de acuerdo con lo establecido en los artículos 13 y 18 de la Ley 1369 de 2009, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MinTIC– era la entidad facultada para determinar el cubrimiento y, anualmente, los criterios y niveles de calidad en términos de frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones y tarifas de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, teniendo en cuenta los recursos disponibles para su financiación.

Que, en ejercicio de estas funciones, el MinTIC expidió las Resoluciones 1552 y 3844 de 2014, a través de las cuales determinó, entre otras cosas, los indicadores técnicos y de calidad para el servicio de correo asociado al Servicio Postal Universal, dentro de los cuales se encuentran: cubrimiento, horarios de atención y condiciones de prestación del servicio, frecuencia, tiempos de entrega y el porcentaje de objetos postales entregados en buen estado; así como el sistema de atención de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios postales pertenecientes al Servicio Postal Universal.

Que el 25 de julio de 2019 se expidió la Ley 1978 de 2019 *"Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones"*, la cual establece en su artículo 19, que modificó el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, que a partir del 25 de julio de 2019 la CRC es la entidad facultada para regular, entre otras materias, (i) los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, incluyendo aquellos comprendidos en el Servicio Postal Universal, teniendo en cuenta para ello los recursos disponibles para su financiación y la política pública definida para el sector postal por el MinTIC; (ii) fijar indicadores y

metas de calidad y eficiencia a dichos servicios; e (iii) imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a cada uno o varios de los operadores para la prestación de determinados servicios postales.

Que, como consecuencia de lo anterior, mediante el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019, el legislador derogó, tácitamente, todas las disposiciones que sean contrarias a las establecidas en dicha Ley y, expresamente, entre otras, las establecidas en el inciso primero del artículo 13 y el numeral 2 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, relativas a la facultad que ostentaba el MinTIC para definir los criterios y niveles de calidad y las tarifas de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

Que de conformidad con el artículo 2 de la Constitución Política, las autoridades están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades.

Que igualmente el artículo 49 de la Carta Política preceptúa que "[l]a atención de la salud y el saneamiento ambiental, son servicios a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud".

Que el parágrafo 1 del artículo 2.8.8.1.4.3 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, establece que *"en caso de epidemias o situaciones de emergencia sanitaria nacional o internacional, se podrán adoptar medidas de carácter urgente y otras precauciones basadas en principios científicos recomendadas por expertos con el objetivo de limitar la diseminación de una enfermedad o un riesgo que se haya extendido ampliamente dentro de un grupo o comunidad en una zona determinada"*.

Que el 11 de marzo de 2020, el Director General de la Organización Mundial –OMS– de la Salud declaró que el brote de coronavirus (COVID-19) se constituyó como pandemia, por lo cual instó a los países a adoptar medidas para mitigar su impacto.

Que, atendiendo a las directrices de la OMS, el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia mediante el artículo 1 de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el día 30 de mayo de 2020, con el fin de contener la pandemia del coronavirus (COVID-19).

Que, adicionalmente, el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020<sup>1</sup>, declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, justificado en *"la expansión en el territorio nacional del brote de enfermedad por nuevo coronavirus COVID-19 y cuyo crecimiento exponencial es previsible, sumado a los efectos económicos negativos que se han venido evidenciando en la última semana es un hecho que además, de ser una grave calamidad pública constituye en una grave afectación al orden económico y social del país que justifica la declaratoria del Estado de Emergencia Económica y Social, toda vez que se trata de situaciones diferentes a las que se refieren los artículos 212 y 213 de la Constitución Política"*.

Que mediante el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020<sup>2</sup> el Gobierno Nacional ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas que habitan el país, entre las cero horas del día 25 de marzo de 2020 hasta las cero horas del día 13 de abril de 2020, estableciendo excepciones en algunos casos, dentro de las cuales se encuentran la adquisición de bienes de primera necesidad, el desplazamiento a servicios bancarios, financieros y de operadores de pago; la prestación de servicios bancarios y financieros, de operadores postales de pago y el funcionamiento de los servicios postales y mensajería.

Que de conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 4 del Decreto 457 de 2020, se deberá garantizar el servicio público de transporte terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, que sean estrictamente necesarios para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus (COVID-19).

<sup>1</sup> "Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus".

"Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional."

<sup>2</sup> "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID -19 y el mantenimiento del orden público".

Que adicionalmente el Decreto 457 de 2020, en el artículo 5, en relación con la suspensión del transporte doméstico por vía aérea, señala que solo se permitirá dicho transporte en los siguientes casos: 1) Emergencia humanitaria; 2) El transporte de carga y mercancía; y 3) Caso fortuito o fuerza mayor.

Que, por su parte, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 464 del 23 de marzo de 2020<sup>3</sup>, mediante el cual, en su artículo 1, establece que los servicios de telecomunicaciones y postales son servicios públicos esenciales, que no se suspenderá su prestación durante el estado de emergencia y que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y postales no podrán suspender las labores de instalación, mantenimiento y adecuación de las redes requeridas para la operación del servicio.

Que, en el mismo sentido, el artículo 3 del citado Decreto establece que durante el estado de emergencia económica, social y ecológica, las empresas que prestan servicios de comercio electrónico, envíos y los operadores logísticos deberán dar prioridad al envío de productos y servicios solicitados en línea que sean de alimentación, de bebidas, de productos y bienes de primera necesidad, de productos farmacéuticos, de productos médicos, ópticas, de productos ortopédicos, de productos de aseo e higiene, de alimentos y medicinas para mascotas, y de terminales que permitan el acceso a las telecomunicaciones (teléfonos, computadores, tabletas, televisores).

Que, en adición a lo anterior, mediante el artículo 6 del Decreto 464 de 2020, se estableció que durante el estado de emergencia económica, social y ecológica la CRC y el MinTIC, en lo de su competencia, expedirán las resoluciones necesarias para flexibilizar las normas relacionadas con el cumplimiento del régimen de calidad y demás obligaciones en cabeza de los prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones y de los servicios postales, en la medida en que no constituyan elementos esenciales para garantizar la provisión del servicio.

Que, dentro de las medidas expedidas por la CRC y el MinTIC, en ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley 1369 de 2009, sobre protección a usuarios, parámetros, niveles y criterios de calidad y obligaciones de reporte de información periódica, se encuentran disposiciones en cabeza de todos los operadores de servicios postales, entre otras, relativas a: disponibilidad de puntos físicos de atención a usuarios, deber de información a los usuarios; condiciones y formalidades para que se garantice el ejercicio de derechos y la presentación de peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización por parte de los usuarios; niveles y metas de cumplimiento respecto de criterios de calidad como cobertura, frecuencia y tiempos de entrega; contenido mínimo de las prueba de admisión, prueba de entrega y guía; exigencias en la cantidad de intentos de entrega; formalidades en la recolección a domicilio; y obligaciones de cubrimiento y horarios de atención; según la naturaleza de cada tipo de servicio que se presta.

Que el 19 de marzo de 2020 mediante comunicación radicada internamente en la CRC bajo el número 2020301023, el operador Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72), en relación con la situación de emergencia y las medidas hasta ese momento impartidas por el Gobierno Nacional, manifestó que *"(...) se presentan grandes retos operativos para Servicios Postales Nacionales 4-72 como concesionario del servicio de correo, operador del servicio de mensajería expresa y de servicios postales de pago, frente al cumplimiento de las obligaciones previstas para el servicio postal universal, el régimen de calidad del servicio y el régimen de protección al usuario, que establecen unas condiciones mínimas de calidad e información que deben ser observadas, pero que ante la inminencia de los hechos actuales pueden verse afectados en su cumplimiento, no solo por 4-72, sino por los demás operadores postales con cobertura nacional y red de oficinas en todo el territorio (...)"*.

Que a través de la misma comunicación el operador 4-72, también adicionó que *"(...) la imprevisión que la presente circunstancia genera sobre el contrato de concesión de correo y los contratos corporativos con los clientes por hacerse más onerosa la prestación del servicio postal, 4-72 busca garantizar el acceso y prestación del servicio de correo, mensajería expresa y giros, pero también busca garantizar la seguridad de nuestros usuarios y trabajadores, por lo tanto, nos encontramos frente a una contingencia que puede conllevar a que la operación de la empresa disminuya su rendimiento en los tiempos de entrega, afectación en coberturas y atención a los usuarios en horarios especiales o posibles cierres temporales mientras se restaura (sic) las condiciones locales o de salubridad, las cuales esperamos sean tenidas en consideración y tomadas en cuenta al*

<sup>3</sup> "Por el cual se disponen medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el Decreto 417 de 2020".

*momento de evaluar el cumplimiento de las obligaciones de (sic) por parte de los operadores postales o al momento de generar una circular informativa para el sector (...)*”.

Que conforme se indicó previamente, las circunstancias que impone el estado de emergencia declarado por el Gobierno Nacional a causa del brote del coronavirus (COVID-19) comportan para los operadores de servicios postales dificultades en cuanto al cumplimiento de algunos de los indicadores y metas de calidad establecidos en el Capítulo 4 de Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y en la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014. Estas dificultades versan también respecto del suministro de información y la provisión del servicio de atención al cliente a través de los puntos físicos en las condiciones señaladas en el Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, así como también sobre la oportunidad del suministro de la información de los servicios postales establecida en el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016. Tales dificultades derivan de la priorización del uso de los servicios postales para el envío y entrega de ciertos objetos postales, de las restricciones a la circulación de personas, y de otras medidas de aislamiento social, establecidas para la contención del brote del coronavirus (COVID-19).

Que, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, los operadores postales habilitados para prestar los servicios de mensajería expresa y giros nacionales tienen la posibilidad de entregar en medio electrónico la prueba de admisión al usuario impositor y la prueba de entrega a quien recibe el objeto postal, en este último caso, sin que se requiera su firma, por lo que para la prestación de dichos servicios no es necesario el contacto físico entre la persona que admite o entrega el objeto postal y el usuario que envía o recibe este.

Que, de acuerdo con los artículos 5.4.3.3 y 5.4.3.6 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, los operadores que presten los servicios de mensajería expresa, individual y masivo, deberán diligenciar para cada objeto postal una guía, que cursará adherida a cada uno de los objetos postales en todo momento, pudiendo corresponder la misma a un adhesivo que solo contenga el Identificador Único del Envío y un código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior que permita acceder a su contenido. De esta manera, al tratarse de un documento independiente a las pruebas de admisión y entrega, el usuario del servicio no requiere tener contacto físico con la persona que admite o entrega el objeto postal.

Que, por su parte, en relación con los servicios postales de correo prioritario y no prioritario, las definiciones establecidas en el artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, de manera expresa indican que estos no incluyen guía ni seguimiento. Así mismo, las definiciones sobre los servicios postales de encomienda y correo certificado, dispuestas en el artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, el artículo 2.2.8.2.1.2. del Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015 y la Resolución MinTIC 1552 de 2014, no contemplan el requisito de suscripción de un documento por parte de la persona que recibe un objeto postal para su entrega. Por tanto, en la prestación de estos servicios tampoco es necesario que exista contacto físico entre los usuarios y el personal del operador postal.

Que, en este sentido, debido a que la normatividad y regulación general no implican la existencia de contacto físico entre el personal del operador postal y sus usuarios para la admisión y entrega de objetos postales enviados a través de los servicios de mensajería expresa, giros nacionales, correo prioritario y no prioritario, encomiendas y correo certificado, esta Comisión no considera necesario suspender o modificar las mencionadas medidas regulatorias o reglamentarias vigentes.

Que, adicionalmente, para la CRC resulta pertinente suspender durante la emergencia sanitaria algunas obligaciones asociadas con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales contenido en el Capítulo 2 de Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, con los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales establecidos en el Capítulo 4 de Título V de la misma Resolución y con los indicadores técnicos y de calidad para la prestación del servicio de correo perteneciente al Servicio Postal Universal establecidos en la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, en la medida en que implican el desplazamiento de ciudadanos, el contacto físico entre personas y pueden dificultar el cumplimiento de algunas de las medidas de prevención y control sanitario para evitar el contagio y propagación del coronavirus (COVID-19) ordenadas por el Gobierno Nacional.

Que atendiendo a la situación de emergencia económica, social y ecológica que afronta el país, esta Comisión considera menester suspender de forma temporal la obligación de suministrar información sobre los parámetros y niveles de calidad del servicio en todos los puntos de atención al usuario y de prestación del servicio y en la página web y aplicaciones (si cuenta con este

desarrollo para la prestación de sus servicios) durante el estado de emergencia sanitaria, la cual se encuentra establecida en los literales b) y h) del numeral 2.2.2.1.1., en los literales c) y h) del numeral 2.2.2.1.2. del artículo 2.2.2.1., en el numeral 2.2.5.1.1. del artículo 2.2.5.1., en el artículo 2.2.7.15 del Capítulo 2 del Título II y en el artículo 5.4.6.1 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016. En todo caso, los Operadores de Servicios Postales deberán continuar suministrando a sus usuarios la información relacionada con cobertura, horarios de atención de puntos físicos, tiempo estimado de entrega de los objetos, tarifas y procedimiento de recepción, atención y repuesta de peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización.

Que con el fin de minimizar el contacto directo e indirecto entre seres humanos durante la prestación de los servicios postales y contribuir en la reducción de la propagación y contagio del coronavirus (COVID-19), se observa necesario suspender algunas medidas que implican contacto físico durante el ejercicio de los derechos otorgados a los usuarios de los servicios postales, tal y como sucede con el derecho de rechazo que tienen los usuarios destinatarios, establecido en el numeral 2.2.6.4.3. del artículo 2.2.6.4. del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, garantizando en todo caso el ejercicio de este derecho a los usuarios destinatarios sin la exigencia de suministrar una constancia escrita al operador.

Que de acuerdo con el artículo 4 del Decreto 491 de 2020, mientras permanece vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud, es menester priorizar los medios electrónicos para llevar a cabo notificaciones administrativas. Bajo esa lógica se considera que las autoridades administrativas, en el marco de sus competencias deben propender porque se utilicen los medios electrónicos para la entrega de documentos a la ciudadanía.

Que, en relación con lo anterior, y con el objetivo de contribuir en la reducción de la propagación y contagio del coronavirus (COVID-19) durante la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, esta Comisión considera pertinente suspender ciertas condiciones para los puntos físicos de atención a los usuarios respecto de la forma de presentación y las formalidades que deben contener las peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización que presentan los usuarios de los servicios postales, así como de las notificaciones de las decisiones que toman al respecto los operadores de estos servicios. Es así como la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización por la prestación de servicios postales que deben ser tramitados en los puntos físicos de atención al usuario, según los artículos 2.2.7.3., 2.2.7.4. y 2.2.7.9. del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, podrán ser presentados durante la emergencia sanitaria por los demás medios de atención dispuestos por el operador, tales como los canales digitales y telefónicos.

Que en razón a la disminución de la capacidad de operación que puede presentarse en las redes de los servicios postales, producto de las medidas implementadas por el Gobierno Nacional en el estado de emergencia económica, social y ecológica, es necesario suspender las obligaciones relacionadas con el cumplimiento de los indicadores y metas correspondientes al tiempo de entrega de los objetos postales en el servicio de mensajería expresa, establecidas en el artículo 5.4.3.1. del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016. En este sentido, no resulta necesario que el representante legal de cada operador postal certifique el cumplimiento de los parámetros de calidad según lo establecido en el artículo 5.4.6.3 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016. Lo anterior no implica que los operadores puedan dejar de medir estos indicadores y reportar sus resultados a través del Sistema Colombia TIC.

Que con el fin de reducir el número de desplazamientos del personal de entrega de los operadores postales y de evitar el desplazamiento de los usuarios destinatarios de los envíos, es necesario flexibilizar las obligaciones sobre los intentos de entrega establecidas en el artículo 5.4.3.9. del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual se define el plazo en que se debe realizar el segundo intento de entrega y las acciones a seguir en caso de que no se logre la entrega del objeto postal.

Que en razón a la potencial reducción de la capacidad operativa de operadores postales y a la mencionada situación de emergencia, es necesario flexibilizar las condiciones en que los operadores del servicio de mensajería expresa deben ofrecer y proveer el servicio de recolección a domicilio de objetos postales, establecidas en el artículo 5.4.3.11. del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, dentro del cual se indican los términos máximos para la recolección a domicilio en las diferentes zonas geográficas del país.

Que como resultado de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional, también se prevé una posible disminución en la capacidad de operación de 4-72 en relación con la prestación del Servicio Postal Universal, lo que dificultaría el cumplimiento al 100% de los indicadores de cubrimiento, frecuencias de recolección y entrega de los envíos y tiempos de entrega de los objetos postales, razón por la cual es necesario suspender temporalmente obligaciones establecidas en los literales b, d y e del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014. Sin embargo, con el fin de garantizar la prestación del SPU en todo el país, y teniendo en consideración las exigencias mínimas establecidas sobre cubrimiento y frecuencia para el servicio de correo, definidas en el artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, resulta necesario establecer que el nivel de cubrimiento mínimo que debe garantizar el Operador Postal Oficial –OPO–, durante la emergencia sanitaria, es de al menos un (1) punto de presencia por cada doscientos mil (200.000) habitantes o fracción en todos los municipios del territorio nacional y ciudades capitales de departamento, con una frecuencia semanal para la recolección y entrega.

Que a pesar de la situación de emergencia que afronta el país, no se considera necesario suspender las disposiciones relativas a los horarios de atención en los puntos de presencia del OPO, que se encuentran establecidos en el literal c del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, toda vez que el mencionado literal le otorga la posibilidad a dicho operador de modificar los horarios de atención establecidos cuando se presenten particularidades en los municipios donde tiene presencia, lo cual deberá informar al MinTIC.

Que en consideración a que las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para afrontar la emergencia económica, social y ecológica pueden afectar la capacidad de gestión de la información y dificultar su proceso de consolidación y reporte por parte de los operadores de servicios postales, esta Comisión considera menester ampliar el plazo para el reporte de información, a través del Sistema Colombia TIC, correspondiente al primer trimestre de 2020, de los siguientes formatos contenidos en el Capítulo 3 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016:

- **FORMATO 1.1.** INGRESOS Y ENVÍOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.
- **FORMATO 1.2** INGRESOS Y ENVÍOS DEL SERVICIO DE CORREO.
- **FORMATO 1.4.** TARIFA PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA.
- **FORMATO 2.1.** CANTIDAD DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA – MENSAJERÍA EXPRESA.
- **FORMATO 2.3.** CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO - MENSAJERÍA EXPRESA.
- **FORMATO 3.1.** INGRESOS Y ENVÍOS POR INTERCONEXIÓN.

Que a pesar de la flexibilización de las obligaciones que se realiza a través del presente acto administrativo y teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 1 del Decreto 464 de 2020 expedido por el Gobierno Nacional, los operadores de servicios postales deben garantizar en todo momento la prestación de dichos servicios de forma continua y eficiente.

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015<sup>4</sup> y la Resolución SIC 44649 de 2010, esta Comisión diligenció el cuestionario "Evaluación de la incidencia sobre la libre competencia de los proyectos de actos administrativos expedidos con fines regulatorios" y al resultar el conjunto de respuestas negativas, se considera que el presente acto administrativo no plantea una restricción indebida a la libre competencia, por lo cual, atendiendo al numeral 1 del artículo 2.2.2.30.6. del mencionado decreto<sup>5</sup>, el presente acto administrativo no debe ser remitido a la Superintendencia de Industria y Comercio, para surtir la respectiva evaluación de una posible incidencia en la libre competencia.

Que de otra parte, teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 11.1.1.1.1 del artículo 11.1.1.1 del Capítulo 1 del Título XI de la Resolución CRC 5050 de 2016, no es necesario aplicar el

<sup>4</sup> "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo."

<sup>5</sup> "**Artículo. 2.2.2.30.6. Reglas aplicables para informar sobre un proyecto de acto administrativo.** La autoridad que se proponga expedir un acto administrativo con fines regulatorios que pueda tener incidencia sobre la libre competencia en los mercados aplicará las siguientes reglas: (...) 1. Cuando la respuesta al conjunto de las preguntas centrales contenidas en el cuestionario resulte negativa, podrá considerar que el proyecto de regulación no plantea una restricción indebida a la libre competencia. En consecuencia, no tendrá que informarlo a la Superintendencia de Industria y Comercio. Sin embargo, si la autoridad decide informarlo para los fines del artículo 70 de la Ley 1340 de 2009, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio evaluar si se pronuncia o no."

procedimiento dispuesto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015<sup>6</sup>, en cuanto a la publicidad de los proyectos de resoluciones de carácter general, toda vez que mediante el artículo 6 del Decreto 464 de 2020 expedido por el Presidente de la República se ordena a la CRC que, durante el estado de emergencia económica, social y ecológica declarado mediante el Decreto 417 de 2020, deberá flexibilizar las medidas relacionadas con indicadores de calidad y demás obligaciones de servicios postales que no constituyan elementos esenciales para garantizar la provisión de estos servicios.

Que teniendo en cuenta que la presente resolución se expide para desarrollar los mandatos contenidos en el Decreto 464 de 2020 antes mencionado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 136 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA–, el presente acto administrativo será enviado al Consejo de Estado dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su expedición para que el mismo proceda a adelantar el control inmediato de legalidad.

Que una vez sometido el presente acto administrativo a consideración de los miembros del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. 1228 del 01 de abril de 2020 y de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, el 02 de abril de 2020 dicha instancia aprobó la expedición del mismo, tal y como consta en Acta No. 387.

Que en virtud de lo expuesto,

## **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Suspender los efectos de los literales b) y h) del numeral 2.2.2.1.1. y de los literales c) y h) del numeral 2.2.2.1.2 del artículo 2.2.2.1, del numeral 2.2.5.1.1. del artículo 2.2.5.1 y del artículo 2.2.7.15 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 hasta el 31 de mayo de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020.

**ARTÍCULO 2.** Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 1 de la presente Resolución, todos los operadores de servicios postales deberán informar a los usuarios, al momento de la contratación del servicio, la cobertura con la que cuentan, el horario de atención en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles, el tiempo estimado de entrega del objeto postal a enviar, las tarifas y el procedimiento para la atención y trámite de las PQRs y las solicitudes de indemnización. De igual forma, a través de la página principal de su sitio web y en las aplicaciones (si cuenta con este tipo de desarrollos para la prestación de sus servicios) deberá mantener actualizada la información sobre la cobertura y horarios de atención en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles.

**ARTÍCULO 3.** Suspender los efectos del numeral 2.2.6.4.3. del artículo 2.2.6.4. del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 hasta el 31 de mayo de 2020. En consecuencia, dichos efectos volverán a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020.

**ARTÍCULO 4.** Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 3 de la presente Resolución, todos los operadores de servicios postales deberán garantizar a sus usuarios destinatarios el derecho a rechazar los envíos, aun cuando se encuentren a su nombre, para lo cual dichos operadores deberán dejar constancia del rechazo y de los motivos.

**ARTÍCULO 5.** Suspender los efectos de las obligaciones relacionadas con la forma de presentación por parte de los usuarios de las peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización, sus formalidades y las notificaciones de las respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los usuarios, dispuestas en los artículos 2.2.7.3., 2.2.7.4. y 2.2.7.9. del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, hasta el 31 de mayo de 2020. En consecuencia, dichos efectos volverán a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020.

---

<sup>6</sup> "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones."

**ARTÍCULO 6.** Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 5 de la presente Resolución, todos los operadores de servicios postales continuarán recibiendo, tramitando y respondiendo cualquier tipo de petición, queja, reclamo, recurso o solicitud de indemnización, propendiendo por el uso de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo idóneo, diferente a los puntos de atención a usuarios, dispuestos para tal fin.

**ARTÍCULO 7.** Suspender los efectos de los artículos 5.4.3.1., 5.4.3.9., 5.4.3.11., 5.4.6.1. y el inciso segundo del artículo 5.4.6.3. del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 hasta el 31 de mayo de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020.

**ARTÍCULO 8.** Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 7 de la presente Resolución en el caso de los envíos individuales que se tramiten dentro del territorio nacional, los operadores postales que prestan el servicio de mensajería expresa, deberán tener en cuenta las siguientes condiciones:

En el evento en que el operador del servicio de mensajería expresa proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y este no encuentre a nadie, deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto. En todo caso, después de realizado el primer intento sin entrega efectiva, el operador podrá comunicarse con el usuario remitente o destinatario para definir cuándo se realizará el segundo intento de entrega del objeto postal. Dicho documento no debe diligenciarse en los eventos en que al primer intento de entrega se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 5.4.3.8.1., 5.4.3.8.2, 5.4.3.8.3 o 5.4.3.8.5 del artículo 5.4.3.8 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos de entrega. Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se debe informar al usuario destinatario por medios físicos o electrónicos que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario, indicando además la fecha límite de retiro, la cual no podrá ser inferior a quince (15) días calendario siguientes a la fecha de finalización del estado de emergencia sanitaria declarado mediante el artículo 1 de la Resolución 385 de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Si el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en dicho plazo, este se considerará como no distribuible, caso en el cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 5.4.5.2. del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega, de que tratan los artículos 5.4.3.10. y 5.4.3.3. del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente.

**ARTÍCULO 9.** Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 7 de la presente Resolución los operadores que prestan el servicio postal de mensajería expresa deberán ofrecer, a solicitud del usuario remitente, el servicio de recolección a domicilio de objetos postales.

Para efectos de lo anterior, los operadores podrán programar el servicio de recolección a domicilio de acuerdo con su capacidad y disponibilidad, lo cual deberá ser previamente informado al usuario.

**ARTÍCULO 10.** Suspender los efectos del numeral (I) del literal b y los literales d y e del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, hasta el 31 de mayo de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020 y hasta que la Comisión de Regulación de Comunicaciones no expida una medida regulatoria distinta.

**ARTÍCULO 11.** Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 10 de la presente Resolución, en los municipios tipo 1 de que trata el literal a del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, el OPO deberá tener al menos un (1) punto de presencia por cada doscientos mil (200.000) habitantes o fracción, de conformidad con la población proyectada por el DANE para cada año.

**ARTÍCULO 12.** Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 10 de la presente Resolución, el OPO deberá garantizar una frecuencia mínima semanal de recolección en los puntos de presencia y de entrega en domicilio en todas las cabeceras municipales.

**ARTÍCULO 13.** Ampliar el plazo para el reporte de información correspondiente al primer trimestre de 2020 de los siguientes formatos contenidos en el Capítulo 3 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016:

- **FORMATO 1.1.** INGRESOS Y ENVÍOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.
- **FORMATO 1.2** INGRESOS Y ENVÍOS DEL SERVICIO DE CORREO.
- **FORMATO 1.4.** TARIFA PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA.
- **FORMATO 2.1.** CANTIDAD DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA – MENSAJERÍA EXPRESA.
- **FORMATO 2.3.** CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO - MENSAJERÍA EXPRESA.
- **FORMATO 3.1.** INGRESOS Y ENVÍOS POR INTERCONEXIÓN.

En consecuencia, la presentación de la información correspondiente a dichos formatos a través del Sistema Colombia TIC se deberá realizar entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2020.

**ARTÍCULO 14.** Sin perjuicio de las suspensiones dispuestas en el presente acto administrativo, los operadores de servicios postales deberán garantizar en todo momento la prestación de los servicios de forma continua y eficiente, tal como lo establece el artículo 1 del Decreto 464 de 2020.

**ARTÍCULO 15.** En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 136 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA–, el presente acto administrativo será enviado al Consejo de Estado dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su expedición para que el mismo proceda a adelantar el control inmediato de legalidad.

**ARTÍCULO 16.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. a los **3 ABRIL 2020**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**NICOLÁS SILVA CORTÉS**  
Presidente

  
**CARLOS LUGO SILVA**  
Director Ejecutivo

C.C. 01/04/2020. Acta 1228  
S.C.C. 02/04/2020. Acta 387

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto  
Elaborado por: Laura Martínez Nova / Olga Cortés Díaz / Guillermo Velásquez Ibáñez