


Rad. 201432529  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 4 5 5 0 7 9 *
Fecha:	24/06/2014 - 14:10:33
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE
Destino:	TATIANA ANDREA MARTINEZ FLÓREZ
Asunto:	SU DERECHO PETICION DE INFORMACION

Señora:  
**TATIANA ANDREA MARTINEZ FLÓREZ**  
Calle 147 No. 94C-45 Apto 101  
Teléfono: 310-3307315  
Ciudad

### REF.: Su Derecho de Petición de Información

Respetada señora Martínez,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su Derecho de Petición radicado internamente en esta Entidad bajo el número 201432529, mediante el cual solicita información con respecto a la prestación de los Servicios de Mensajería Expresa.

Como primordialmente su solicitud se fundamenta en el Servicio de Mensajería Expresa, inicialmente, es pertinente remitirnos a la definición que estipula el artículo 2.3 de la Ley 1369 de 2009 "Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones" y que a letra reza: "*Servicio de Mensajería Expresa. Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.*

*El servicio de mensajería expresa debe contar al menos con las siguientes características:*

- a) Registro individual. Todo servicio de mensajería expresa debe tener un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía.*
- b) Recolección a domicilio. A solicitud del cliente.*
- c) Curso del envío: Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío.*
- d) Tiempo de entrega. El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega.*
- e) Prueba de entrega: Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.*
- f) Rastreo. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega."*

Teniendo claro el concepto procederemos a dar respuesta al cuestionario planteado de la manera siguiente:

#### 1°. ¿Un mensajero asignado por la empresa habilitada, por días o meses a un cliente para sus vueltas propias se debe enmarcar dentro del servicio de mensajería?

Si se revisa la definición de Servicio de Mensajería Expresa, es indudable que el caso aportado en la solicitud no se ajusta a la definición de Servicio de Mensajería Expresa señalado en la ley. Las características mencionadas en la norma deben cumplirse y es claro que en el caso sometido a examen no se cumplen.

**2°. ¿En caso que se enmarque dentro de servicio de mensajería, cómo se maneja la elaboración de las guías, si en un mismo recorrido pueda realizar varias vueltas (entregas, radicaciones, trámites, consignaciones)?**

De acuerdo a la respuesta anterior ésta pregunta no aplicaría.

**3°. ¿Los celulares pueden corresponder a objetos postales?**

De acuerdo al artículo 3° de la Ley 1369/09 son "**Objetos Postales**. *Objetos con destinatario, presentados en la forma definitiva en que deban ser transportados por el Operador de Servicios Postales. Se consideran objetos postales entre otros las cartas, tarjetas postales, telegramas, extractos de cuentas, recibos de toda clase, impresos, periódicos, cecogramas, envíos publicitarios, muestras de mercaderías y pequeños paquetes.*" Y define en el inciso 3.7 como "**Pequeño paquete**. *Es un objeto de hasta dos (2) kg de peso.*" De tal manera, que un celular puede corresponder a un objeto postal, siempre y cuando cumpla con las características señaladas por la ley.

**4°. ¿La entrega de correspondencia (documentos) entre sedes del mismo cliente ubicadas en lugares diferentes de la ciudad se considera servicio de mensajería, caso documentos administrativos entre oficinas de un Banco?**

La inquietud puede obedecer a lo que se conoce como el servicio de mensajería propio del ejercicio habitual de una empresa, pero no como Servicio de Mensajería Expresa de la que establece la Ley 1369/09, la cual debe ceñirse a las características exigidas por la misma.

**5°. ¿Las diligencias y los trámites corresponden a servicio de mensajería o a servicios generales?**

Como lo señala el cuestionamiento las diligencias y los trámites obedecen al servicio de mensajería habitual dentro los procesos regulares de una empresa.

**6°. ¿Se puede pactar con los clientes un volumen global de facturación mensual por servicio de mensajería, y soportarlo con guías que la sumarle el valor da como resultado menor o mayor valor pactado con el cliente?**

El cuestionamiento anterior no es resorte de la atención que le corresponde por ley a las funciones de la CRC, sino, que obedece a los procesos y procedimientos diseñados y que son propios de una empresa.

**7°. ¿La sumatoria del valor de todas las guías debe ser igual al valor facturado de mensajería o puede existir diferencia?**

Igual respuesta a la anterior.

**8°. ¿Qué se entiende por servicio de mensajería expresa masiva y cómo se diferencia del servicio de mensajería expresa?**

El artículo 2° de la Resolución CRC 2567 de 2010 define que "**Servicio de Mensajería Expresa Masiva**: *Es aquel servicio de mensajería expresa que implica la entrega de objetos postales masivos por un mismo remitente a un operador postal para ser distribuidos entre un número plural de destinatarios, no sujeto a un contrato de adhesión, y que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de los mismos en cuanto a registro individual, recolección a domicilio, curso del*

*envío, rapidez en la entrega, prueba de entrega y rastreo, de conformidad con lo previsto en el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009."*

Obviamente que la diferencia se encuentra en el Servicio de Mensajería Expresa es el género y el Servicio de Mensajería Expresa Masiva se podría tomar como una especie, en donde básicamente, el determinante es el número masivo de objetos postales entregados por un mismo remitente.

**9°. ¿Se requiere habilitación diferente a la de mensajería expresa para poder prestar el servicio de mensajería expresa masiva?**

Ni la ley ni la regulación establece ningún tipo de habilitación para este servicio.

**10°. ¿Existe alguna limitación al tope máximo de valor de servicio a indicar en las guías de mensajería expresa?**

En materia de tarifas, es pertinente precisar que el artículo 12 de la Ley 1369/09 dispone sobre el Régimen tarifario de los Servicios Postales e instaura que "**Artículo 12. Régimen Tarifario de los Servicios Postales.** Los operadores de servicios postales que presten servicios distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal, podrán fijar libremente las tarifas que cobran a sus usuarios por la prestación de sus servicios. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estas tarifas cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos.

*En ejercicio de sus funciones de regulación, la Comisión de Regulación podrá exigir la información que estime pertinente para velar que los operadores no incurran en prácticas desleales o restrictivas de la competencia o que constituyan abuso de la posición dominante y que afecten los derechos de los usuarios de los servicios postales.*

**Parágrafo.** *Se exceptúa del régimen de libertad de tarifas los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, para los cuales la Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá fijar una tarifa mínima dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley.*

*Las actividades que efectúen los operadores de mensajería expresa diferentes a la recepción, clasificación, transporte y entrega de los objetos postales, se considerarán servicios adicionales, los cuales no podrán ser incluidos en el cálculo de la tarifa mínima." La norma es clara en cuanto a la regulación a las tarifas de los servicios, por lo tanto, a sus términos nos ceñimos.*

Dentro del mismo tema tarifario, la Resolución CRC 2567 de 2010 en su Artículo 3°, dispone: "**TARIFA MÍNIMA PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA.**- Los operadores del servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos podrán acordar libremente con sus usuarios las tarifas por la prestación de dicho servicio. No obstante, la tarifa mínima aplicable a los usuarios de dicho servicio, a que se refiere el parágrafo del artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, es de \$394 pesos constantes de enero de 2010 por envío."

De igual manera en el artículo 5° de la misma resolución se dispone sobre la "tarifa mínima para la interconexión entre operadores de mensajería expresa masiva" y el artículo 7°, determina sobre

la "actualización Tarifaria". La Resolución 2567/10, no establece un tope máximo al valor de los servicios de mensajería expresa.

Finalmente la Resolución CRC 3036 de 2011 determina "la tarifa mínima del servicio de mensajería especializada que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores", por si se requiere hacer la correspondiente consulta. Al igual que la Resolución 2567/10, la Resolución 3036/11 no establece topes máximos al valor de los servicios de mensajería expresa, por lo tanto, la ley y la regulación, hasta el momento, no han establecido topes máximos al valor de los servicios de mensajería expresa.

**11°. ¿Cómo se diferencia la prestación del servicio de mensajería para el caso de las diligencias del suministro de personal?**

No está dentro de las competencias que la ley le asigna a la CRC, funciones correspondientes a "diligencias de suministro de personal", por lo tanto, no le es dable responder este tipo de inquietudes, en cuanto a dichas diligencias, es la Ley 50 de 1990 y más específicamente, el Decreto 4369 de 2006 la que estipula el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales.

**12°. ¿Una empresa habilitada para la prestación de servicios de mensajería expresa, puede asignar mensajeros exclusivos a sus clientes bajo la figura del suministro de personal? De ser así, ¿debe estar constituida como una empresa de servicios temporales de suministro de personal?**

Ídem.

**13°. ¿Cómo define y regula la ley la prestación de servicios de diligencias por parte de una empresa habilitada para la prestación de servicios de mensajería expresa?**

Ídem.

**14°. ¿Está exento del pago del IVA la asignación de mensajeros para la prestación de servicios de diligencias?**

Ídem.

En los anteriores términos, se considera que se le da respuesta a los requerimientos solicitados en su Derecho de Petición, dentro de los términos previstos por el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Quedaremos atentos a realizar cualquier aclaración que requiera al respecto.

Cordial saludo,



**RICARDO OSPINA NOGUERA**  
Coordinador de Atención al Cliente

Proyectado por: Armando Monsalve