

RADICADO NO: 661200
PROCEDENCIA: CRC- CRT COMISION DE REGULACION DE COMUN
TRAMITE A: OFICINA ASESORA JURIDICA. FERNEY BAQUERO FIGUEROA

Copia

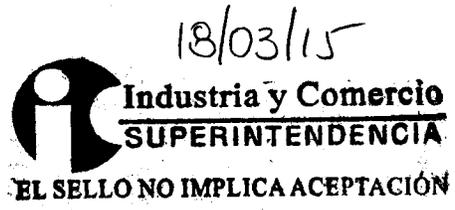
Clasificación: 
* 2 0 1 5 5 1 1 4 2 *

Fecha: 17/03/2015 - 13:12:10
Proceso: 4000 ATENCION CLIENTE
Destino: TRANZA S.A.S.
Asunto: DERECHO PETICION MODALIDAD-
TERMINOS DE INTERPOSICION-
DESTINATARIO COMPROBANTE PAGO
Y OTROS



Rad. 201530410 – 201530641-201530793
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

x Postexpress goia. 490771565960
17/03/2015



REF: SU DERECHO DE PETICIÓN EN LA MODALIDAD DE CONSULTA ART. 25 DEL CCA. FORMATOS FÍSICOS PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR EN SUS PUNTOS DE ATENCIÓN. TÉRMINOS DE INTERPOSICIÓN DE LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN. INFORMACIÓN SOBRE EL DESTINATARIO O EL COMPROBANTE DE PAGO, TENIENDO EN CUENTA DE QUE LOS USUARIOS TIENEN DERECHO A LA INTIMIDAD Y A LA CONFIDENCIALIDAD EN LOS SERVICIOS POSTALES.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo del derecho de petición radicado internamente en esta Entidad bajo el número 201530410, constitutivo de una **consulta**, a través de la cual solicita que esta entidad se pronuncie en relación con **(i)** la obligatoriedad de utilizar formatos físicos para la presentación de PQR en sus puntos de atención; **(ii)** los términos de interposición de los recursos de reposición y apelación **(iii)** la posibilidad que tienen los remitentes de los giros para solicitar información sobre el destinatario o el comprobante de pago, teniendo en cuenta de que los usuarios tienen derecho a la intimidad y a la confidencialidad en los servicios postales.

Es de indicar que copia de esta misma consulta fue objeto de traslado a esta Comisión por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante el radicado 201530641.

Finalmente, mediante comunicación del 13 de marzo de 2015 radicada bajo el número 201530793, solicita que informen cuándo la Comisión emitirá respuesta a su derecho de petición, en relación con el cual señala *"que se encuentra vencido hace días y no nos notificaron ni comunicaron su intención de prorrogar los términos del mismo."*

18/3



I. Alcance del presente pronunciamiento y trámite aplicable a su solicitud

Previo a referirnos a sus interrogantes, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1984)¹ que establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 25. El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo, y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse **en un plazo máximo de treinta (30) días.**

Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad de las entidades que las atienden, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución." (NFT)

Según lo establecido en las reglas aplicables el Derecho de Petición, y teniendo en cuenta lo indicado en su comunicación del 13 de marzo de 2015² en la que manifiesta que el plazo para dar respuesta a su derecho de petición se encuentra vencido, debe decirse que en atención a que la naturaleza de las inquietudes y solicitudes inmersas en el derecho de petición presentado son constitutivos de una consulta, en los términos previstos en el artículo 25 del CCA, le informo que esta entidad cuenta con treinta (30) días hábiles para dar respuesta de fondo a su inquietud³, y por lo tanto el término previsto para dar respuesta a sus interrogantes aún no se encuentra agotado.

Efectuada la anterior aclaración, se procede a dar respuesta a la inquietud planteada, en los siguientes términos:

¹ Mediante la Sentencia de fecha 28 de enero de 2015 el Consejo de Estado resolvió que debido a la declaratoria de inexecutable **respecto de los artículos 13 a 32 de la Ley 1437 de 2011 del CPACA**, mediante la Sentencia C – 818 de 2011, cuyos efectos se produjeron a partir del 31 de diciembre de 2014, se debía aplicar entre el 1 de enero de 2015 y la fecha anterior al momento en que empiece a regir la nueva Ley Estatutaria sobre el Derecho de Petición, **las normas contenidas en los capítulos II, III, IV, V, VI y parcialmente el VII del Decreto Ley 01 de 1984**, por medio del cual se expidió el Código Contencioso Administrativo.

² Radicada bajo el número 201530793.

³ En Auto de Febrero 26 de 1983 del Honorable Consejo de Estado, se precisó que: "... el cómputo de días hábiles de que trata el artículo 62 de la Ley 4ª de 1913 debe realizarse con base en los días laborables forzosos, teniendo por tales todos los del año, excluidos los señalados por la ley como de descanso remunerado.

Así, el criterio que determina el carácter de hábil de los días, para el cómputo de los términos legales, es el de su laborabilidad. Ello implica que son hábiles aquellos para los que no hay disposición legal expresa que exima del deber de trabajar, vale decir, los ordinarios, días en los que deben funcionar las oficinas públicas; y no hábiles aquellos para los cuales la ley ha previsto el derecho a descanso remunerado; tales son los domingos, los previstos por el artículo 1º de la Ley 51 de 1983 y los señalados como vacancia para la rama jurisdiccional, el Ministerio Público y las direcciones de instrucción criminal. Cabe anotar que para algunas oficinas no son hábiles los sábados. en cuanto no funcionan en esos días por trasladarse la respectiva jornada, en extensión de la ordinaria, a los demás de la semana".

Síganos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol  CRCCol www.crcm.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301

imposición del objeto postal, el nombre y dirección del remitente y del destinatario, y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización sin que el operador pueda solicitar información adicional a la indicada anteriormente, y en todo caso, *"sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario de presentar la PQR y la solicitud de indemnización en cualquier forma."*

Es importante mencionar, que el artículo 32 de la referida resolución determina que los operadores postales deben disponer de oficinas de atención al usuario en los diferentes municipios en que presten sus servicios o de mecanismos tecnológicos idóneos que permitan recibir, atender, tramitar y responder las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios, para lo cual los operadores de servicios postales deben informar a los usuarios la existencia de dichos medios de atención, los cuales pueden prestarse mediante convenios con sus distribuidores comerciales con otros operadores

En línea con lo anterior, el artículo 24 de la Resolución CRC 3038, establece que los operadores postales deben informar a los usuarios, sobre su derecho a presentar PQR y solicitudes de indemnización a través de su página web, su línea o líneas telefónicas y en todos sus puntos de atención, de conformidad con el deber de información contemplado en el artículo 4 de la referida resolución.

Por todo lo anterior, se concluye que los operadores postales deben garantizar el derecho de los usuarios a presentar PQR y solicitudes de indemnización en todos sus puntos de atención, de acuerdo a lo previsto en la Resolución CRC 3038 de 2011.

De esta manera, es claro que el operador debe garantizar el derecho del usuario a presentar PQRs y solicitudes de indemnización, mediante cualquier medio escrito, verbal o cualquier otro medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por los operadores postales. Así, independientemente del medio tecnológico que implementen los operadores, lo importante es que se garantice la recepción y el trámite de PQRs y de solicitudes de indemnización, de acuerdo a los requisitos y contenido mínimo que establece el Título IV de la Resolución CRC 3038 de 2011.

- 2. ¿Si el momento procesal para la presentación del recurso de apelación es de forma exclusiva dentro de los diez días siguientes a la fecha en que se surta la notificación, como subsidio del de reposición, o si se puede una vez decidido el recurso de reposición, presentarse el recurso de apelación. En este segundo caso, cuál sería el termino para interponer el recurso teniendo en cuenta que el operador se encuentra obligado a remitir el expediente a la SIC dentro de los cinco (5) días siguientes de notificada la respuesta de la reposición cuando esta sea desfavorable?**

Respuesta CRC:

Síguenos en:

De acuerdo con su interrogante, se solicita que se precise si el momento procesal para la presentación del recurso de apelación es exclusivamente dentro de los diez días, como subsidio de reposición o si se puede, una vez se profiera la decisión del recurso de reposición, presentarse el recurso de apelación.

Al respecto, la Resolución CRC 3038 de 2011 consagra en el artículo 31, las siguientes reglas para la interposición de recursos contra decisiones proferidas en sede de empresa por los operadores de servicios postales:

1. Recurso de Reposición: Debe interponerse mediante su radicación en la oficina de Atención al Usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto por el operador para el efecto.

Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por el operador, dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

Es de indicar que para efectos del plazo para su interposición se aplicará lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sobre oportunidad y presentación de los mismos que establece que "[l]os recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, **o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.**"

2. Recurso de Apelación: Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del usuario, el operador **deberá informarle, en forma expresa y verificable, el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación**, en virtud del cual, en caso de que la respuesta del operador al recurso de reposición sea desfavorable a las solicitudes del usuario, el operador *"debe remitir el recurso de apelación de manera automática a la SIC para que está resuelva de fondo"*.

Es de indicar que para efectos del plazo para su interposición se aplicará lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sobre oportunidad y presentación de los mismos que establece que "[l]os recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, **o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.**"

De acuerdo con lo anterior, es claro que el usuario tiene dos oportunidades para interponer el recurso de apelación:

En primer lugar, al momento de presentar el recurso de reposición puede presentarse en subsidio el de apelación, es decir simultáneamente ambos recursos, caso en el cual el término de los diez (10) días es para el de reposición. En este evento, el recurso de apelación procede automáticamente cuando la respuesta del operador es desfavorable a los intereses del usuario, caso en el cual la sustentación realizada para el recurso de reposición aplica integralmente para el recurso de apelación.

En segundo lugar, cuando la decisión del recurso de reposición resulta desfavorable a sus pretensiones, el usuario puede presentar dentro de los diez (10) días siguientes de notificada la decisión que resuelve del recurso de reposición, el recurso de apelación, y por lo tanto, el proveedor deberá allegar a la Superintendencia de Industria y Comercio el recurso de apelación interpuesto **en cualquier tiempo**, de modo que sea esa autoridad quien analice y decida sobre la oportunidad de su interposición, en la medida en que la Superintendencia es la única facultada para determinar sobre la procedencia o improcedencia del recurso de apelación y no el proveedor.

Finalmente, dentro de las reglas complementarias establecidas en torno a la interposición de los recursos, debe recordarse que cuando el recurso de reposición sea formulado por escrito, es decir, a través de medio impreso o electrónico (según la elección del usuario), el operador le entregará dicha información a través de documento escrito e impreso **en cuyo formato se incluirá casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario**, debe ser anexado por el operador al escrito de reposición.

Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información y la opción del usuario de elegir entre la interposición o no del recurso de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y el operador almacenará evidencia de la respuesta del usuario por mínimo seis (6) meses.

3. ¿Los remitentes de los giros pueden solicitar información sobre el destinatario o el comprobante de pago, a pesar de que los usuarios tienen derecho a la intimidad y a la confidencialidad en los servicios postales, y de lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 1369 de 2009?

Respuesta CRC:

La obligación consagra en el artículo 51 de la Ley 1369 de 2009, hace alusión a la conformación de bases de datos que se producen por la utilización del servicio solicitado por los usuarios a los operadores postales, la cual debe ser confidencial y solamente podrá ser requerida por autoridad judicial. De esta manera, los operadores postales deben observar las normas de protección de datos personales consagradas en la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013.

Síganos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol  CRCCol
www.crcm.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301

Al respecto, es importante tener en cuenta que la Resolución CRC 3038 definió las bases de los en el artículo 3, es los siguientes términos:

"Conjunto de datos personales de los usuarios de los operadores postales, almacenados sistemáticamente para su posterior uso. La información que en ellas se contiene debe manejarse confidencialmente por parte de los operadores de los servicios postales, tal como lo dispone la Ley 1266 de 2008 y las normas que la modifiquen o sustituyan, y solamente podrá ser requerido por autoridad judicial".

Adicionalmente, el artículo 11 de la Resolución CRC 3038 de 2011 establece que los operadores de servicios postales, deben adoptar mecanismos que garanticen el manejo confidencial, la integridad y disponibilidad de los datos de sus usuarios, los cuales sólo podrán ser requeridos por autoridad judicial. En esta medida, los datos suministrados por los usuarios para efectos de la adquisición de servicios o la atención de PQRs y/o solicitudes de indemnización, no pueden ser usados por los operadores de servicios postales para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los servicios ofrecidos por el operador, salvo que medie autorización expresa y escrita del usuario.

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1369 de 2009 y en la regulación de la CRC, los operadores deben garantizar la seguridad de los datos e información suministrados por los usuarios para efectos de la adquisición de los servicios o la atención de PQR o solicitudes de indemnización, o la conformación de bases de datos, para lo cual deberá observar las disposiciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, respecto a la protección de datos personales. Sin embargo, en el caso puntual que usted plantea es importante tener en cuenta que desde la solicitud que hace el usuario de contratar la prestación del servicio postal de pago, éste conoce los datos del destinatario de servicio y/o giro.

Finalmente, respecto al comprobante de pago le manifestamos que la Resolución CRC 3095 de 2011 establece en el artículo 17 lo referente al modelo único de prueba de entrega para el servicio de giros en los siguientes términos:

"Los operadores de servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales, entregarán, al usuario destinatario el giro postal previa verificación de los documentos de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cedula de extranjería o pasaporte) o de cualquier otro medio que permita garantizar la identidad del mismo.

Los operadores de servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales deberán expedir a los usuarios

Síganos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol Instagram CRCCol
www.crcom.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301

destinatarios una prueba de entrega, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- *Nombre y número del documento de identificación del usuario destinatario.*
- *Nombre y número del documento de identificación del usuario remitente.*
- *Fecha y hora de entrega del giro postal.*
- *Identificador único del giro.*
- *Monto enviado por el usuario remitente.*
- *Monto recibido por el usuario destinatario.*
- *Motivos de devolución del giro postal.*

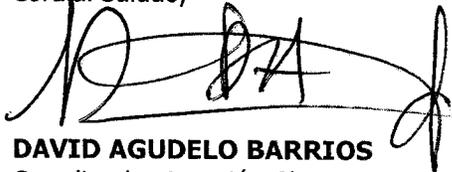
*El operador de Servicios Postales de Pago que preste el servicio de giros postales nacionales deberá conservar una copia de la prueba de entrega, bien sea de forma física o electrónica, e implementará los mecanismos necesarios para que, **en un plazo no superior a un (1) día hábil después de la entrega, la copia de dicho documento pueda ser consultada a través a través de su página web o suministrada tanto al usuario remitente como al usuario destinatario por medios electrónicos. (NFT).***

A requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, el operador deberá suministrar una copia electrónica física de la prueba de entrega en cualquier momento.” (NFT).

De esta manera, de acuerdo a lo establecido en el artículo 17 de la Resolución CRC 3095 de 2011 el operador postal de pago debe suministrar la prueba de entrega y la copia de esta, está última cuando sea requerida, a los usuarios remitentes, destinatario o a las autoridades competentes.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,



DAVID AGUDELO BARRIOS
Coordinador Atención Cliente

Síganos en:

Continuación: SU CONSULTA SOBRE LA OBLIGATORIEDAD DE UTILIZAR FORMATOS FÍSICOS PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRS EN PUNTOS DE ATENCIÓN. Página 9 de 9

Proyectado por: Alejandra Beltran
Aprobado por: David Agudelo

Copia informativa

Doctor
FERNEY BAQUERO FIGUEREDO
Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8 Calles 12 y 13, Bogotá D.C.

Doctor
FABIO RESTREPO BERNAL
Director de Investigaciones de Protección de
Usuarios de Servicios de Comunicaciones
Superintendencia de Industria y Comercio
Email: crc@sic.gov.co

Síguenos en:

f/CRCcol @CRCcol CRCCol  CRCCol  CRCCol
www.crcom.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301