

Rad. 2018300302
Cod. 4000
Bogotá, D.C.



CRC	
Radicación :	*2018510195*
Fecha :	07/03/2018 5:20:56 P. M.
Proceso :	4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
Destino :	GLOBAL MENSAJERIA
Asunto : iciales	SU COMUNICACIÓN CON EL ASUNTO: "SUMINISTRO Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN". GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. CONDICIONES Y PLAZO DE CONSERVACIÓN EN SOPORTE FÍSICO

REF: SU COMUNICACIÓN CON EL ASUNTO: "SUMINISTRO Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN". GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. CONDICIONES Y PLAZO DE CONSERVACIÓN EN SOPORTE FÍSICO

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 2018300302 a través de la cual solicita que esta Comisión indique si existe alguna prohibición para utilización de *papel tipo tirilla* en la impresión de las guías de envío de servicios postales y si es procedente continuar con la utilización del mismo, y en caso de ser positiva la respuesta, "se sirva informar si la conservación documental de estas guías puede ser realizada por medios electrónicos, garantizando en cualquier momento el suministro de una copia exacta a requerimiento de los usuarios del servicio o de las autoridades competentes". Adicionalmente, como parte de sus peticiones, solicita exponer los fundamentos de derecho y de hecho de la respuesta.

A efectos de contextualizar su consulta, en su comunicación explica que para algunos clientes, dadas las condiciones especiales de contratación y prestación del servicio acordadas con estos, se imprimen las guías "*en papel tipo tirilla*", en relación con lo cual afirma que tales impresiones "si bien presentan toda la información requerida por la norma y se les realiza todos los procesos operativos incluyendo el de digitalización de la prueba de entrega con sus respectivas firmas, por el tipo del papel tienden a borrarse en determinados periodos de tiempo."

1. Alcance del presente pronunciamiento

Previo a referirnos a lo planteado en su escrito, resulta necesario hacer referencia a la normatividad vigente en materia de derecho de petición, así como a las competencias en virtud de las cuales se rinde la presente respuesta, en aras de una lectura correcta de lo que aquí se expone.

Al respecto, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1369 de 2009 y la regulación aplicable. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. En consecuencia, esta comisión procederá a referirse a los temas que se plantean de manera general y abstracta.

2. Respuesta a sus interrogantes.

R/ Para dar respuesta a sus inquietudes, en primer lugar, resulta pertinente transcribir lo dispuesto en el Artículo 35 de la Ley 1369 de 2009 que establece lo siguiente:

*"ARTÍCULO 35. RETENCIÓN DOCUMENTAL. Las guías y documentos soporte de entrega, constancias de recibo y cualquier otro documento que utilicen los Operadores Postales para la prestación del servicio y que los mismos estimen pertinente su conservación, **deberán guardarse por un periodo no menor a tres (3) años desde la fecha de expedición de los mismos**, sin perjuicio de los términos establecidos en normas especiales. Vencido el plazo anterior estos documentos podrán ser destruidos siempre que por cualquier medio técnico adecuado se garantice su reproducción exacta."* (NFT)

De acuerdo con lo anterior, es claro que la Ley 1369 de 2009 estableció dentro de las obligaciones de retención documental una *deber de conservación* de tres (3) años contados desde la expedición de los documentos que empleen los operadores postales para la prestación del servicio (dentro de los que se encuentran las guías y documentos soporte de entrega a los que hacen referencia sus interrogantes), a lo que debe agregarse que la norma prescribe además que una vez destruidos tales documentos, los mismos deberán ser almacenados de modo que pueda hacerse una reproducción exacta de los mismos, una vez culminados el plazo mínimo de conservación establecido.

Por su parte, el Artículo 5.4.3.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016¹ establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 5.4.3.3. GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. En los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa **deberán expedir y diligenciar una guía que será entregada al usuario remitente**, y cuya copia cursará adherida al objeto postal en todo momento.

La guía que deben expedir los operadores de Mensajería Expresa debe contener como mínimo la siguiente información:

¹ Compilatorio del artículo 8 de la Resolución CRC 3095 de 2011.

(...)

El operador **deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la guía**, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de **medios electrónicos o físicos**.

En el caso de la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente, la prueba de entrega para el usuario remitente podrá estar a su disposición en la página web del operador.

Sin perjuicio de la expedición de la prueba de entrega que debe hacer el operador del servicio de mensajería expresa al usuario destinatario, **el operador deberá conservar una copia de la prueba de entrega**. Los plazos máximos para que las pruebas de entrega estén disponibles para consulta en la página Web o por medios electrónicos adoptados por el operador son:

- Un (1) día hábil después de la entrega, para ámbito local.
- Dos (2) días hábiles después de la entrega, para ámbito nacional.
- Cuatro (4) días hábiles después de la entrega, para ámbito internacional saliente.

(...)

PARÁGRAFO 4. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una guía que cursará adherida a cada uno de los objetos postales en todo momento y en la cual constarán al menos los siguientes datos:

- Identificación del usuario remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación.
- Identificación del usuario destinatario: nombre o razón social y dirección.
- Fecha y hora de la admisión del objeto postal.
- Descripción del contenido del envío postal.
- Peso real del envío, expresado en gramos.
- Identificador único de envío.
- Código de barras, u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.
- Tarifa cobrada al usuario remitente.
- Identificación del operador postal: Nombre y/o logo tipo, cuando éste aplique.
- Información para rastreo: página web y número de teléfono del operador para que el remitente consulte el estado de su envío.

PARÁGRAFO 5. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una prueba de entrega en la cual constarán al menos los siguientes datos relativos al objeto postal:

- Fecha y hora de entrega.

- Nombre de quien recibe.
- Motivos de devolución.
- Fecha del intento de entrega." (NFT)

De acuerdo con lo anterior, y a los efectos de lo preguntado, debe indicarse que la regulación estableció a cargo de los operadores de Mensajería Expresa obligaciones asociadas a esta modalidad de servicio postal relativas **(i)** al deber de expedición, diligenciamiento y entrega de una guía al usuario remitente al momento de la admisión del objeto postal, **(ii)** al deber de suministro con posterioridad a dicho momento frente a remitentes, destinatarios o autoridades, **(iii)** a los medios permitidos para el suministro de la guía, **(iv)** al deber de conservación documental de las copias de las pruebas de entrega, **(v)** así como la obligación de implementar mecanismos para la puesta a disposición al usuario de las mismas después del momento de entrega, dentro de unos plazos establecidos según el ámbito local, nacional o internacional saliente de prestación del servicio.

Ahora bien, es de indicar que la regulación exige respecto de los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa **deberán expedir y diligenciar una guía que será entregada al usuario remitente, y cuya copia** cursará adherida al objeto postal en todo momento y que "[e]l operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la guía, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de **medios electrónicos o físicos**".

En ese sentido, y acorde con lo preguntado debe indicarse que la norma regulatoria no definió un parámetro específico en cuanto al tipo de papel a utilizar para la impresión de la guía al momento de su expedición, no obstante, el operador postal con el medio o el mecanismo que elija para tal efecto deberá poder garantizar el cumplimiento de lo previsto en la regulación y, por ende, las finalidades encargadas a la norma en comento.

De lo anterior se concluye, que existe la obligación de expedir y diligenciar una guía que será entregada al usuario remitente, y a su vez la norma señala que junto al objeto postal debe viajar de forma adherida al objeto postal *una copia* de dicha guía diligenciada, luego el único documento que la regulación exige que sea en sustrato físico es la copia de la guía que debe ir junto con el objeto a través de las redes postales, mientras que los demás documentos podrán ser expedidos a elección del operador a través de medios electrónicos siempre que en cualquier momento y a requerimiento de remitentes, destinatarios o autoridades competentes, puedan bien sea a través de medios físicos o electrónicos, obtener una copia exacta del documento original de conformidad con los plazos previstos en la Ley 1369 de 2009.

Ahora bien, en el caso en que se haya optado por un mecanismo físico para la conservación de los documentos asociados a la prestación del servicio de mensajería en comento, debe tenerse en cuenta que por *conservar* ha de entenderse "[m]antener o cuidar de la permanencia o integridad

de algo o de alguien" de modo que a efectos del cumplimiento del deber de conservación que se deriva de la obligación de retención documental a la que se refiere el Artículo 35 de la Ley 1369 de 2009 anteriormente citado, el operador postal deberá implementar los mecanismos necesarios tendientes a garantizar la permanencia o integridad de tales documentos.

En ese sentido, y de conformidad con el principio de equivalencia funcional previsto en el Artículo 6 de la Ley 527 de 1999², que establece que "[c]uando cualquier norma requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si la información que este contiene es accesible para su posterior consulta (...)", y que se materializa siempre y cuando se cumpla con los criterios de autenticidad, integridad y disponibilidad establecidos en los artículos 8 y 9 de la misma ley, así:

"ARTÍCULO 8º. *Original.* Cuando cualquier norma requiera que la información sea presentada y conservada en su forma original, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si:

- a) Existe alguna garantía confiable de que se ha conservado la integridad de la información, a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva, como mensaje de datos o en alguna otra forma;
- b) De requerirse que la información sea presentada, si dicha información puede ser mostrada a la persona que se deba presentar.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará tanto si el requisito establecido en cualquier norma constituye una obligación, como si las normas simplemente prevén consecuencias en el caso de que la información no sea presentada o conservada en su forma original."

ARTÍCULO 9º. *Integridad de un mensaje de datos.* Para efectos del artículo anterior, se considerará que la información consignada en un mensaje de datos es íntegra, si ésta ha permanecido completa e inalterada, salvo la adición de algún endoso o de algún cambio que sea inherente al proceso de comunicación, archivo o presentación. El grado de confiabilidad requerido, será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso".

De acuerdo con estos postulados, la Ley dota a los mensajes de datos la misma validez jurídica con la que cuentan los mensajes expresados en medios físicos.

Debe indicarse que las citadas disposiciones pertenecen a un cuerpo normativo de carácter transversal como en su momento lo expreso así la Corte Constitucional:

² "por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones."

"[H]a de entenderse que la ley 527 de 1999 no se restringe a las operaciones comerciales, sino que hace referencia en forma genérica al acceso y uso de los mensajes de datos, lo que obliga a una comprensión sistemática de sus disposiciones con el conjunto de normas que se refieren a este tema dentro de nuestro ordenamiento jurídico y en particular con las disposiciones que como el artículo 95 de la Ley Estatutaria de administración de Justicia se han ocupado de esta materia. Dicha disposición señaló en efecto que los juzgados, tribunales y corporaciones judiciales podrán utilizar cualesquiera medios técnicos, electrónicos, informáticos y telemáticos, para el cumplimiento de sus funciones y **que los documentos emitidos por los citados medios, cualquiera que sea su soporte, gozarán de la validez y eficacia de un documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales.** Es decir que bajo el presupuesto del cumplimiento de los requisitos aludidos un mensaje de datos goza de validez y eficacia.

En este sentido considera la Corte necesario precisar el alcance de la noción de equivalencia funcional en la que se inspira la disposición objeto de análisis en este proceso, a la que se refirió esta Corporación en la Sentencia C-662 de 2000 y a la que alude la guía de aplicación de la ley modelo de UNCITRAL de comercio electrónico.

En dicha guía, que trae en cita el interviniente del Ministerio de Comunicaciones, se expresa lo siguiente:

16. Así pues, la Ley Modelo sigue un nuevo criterio denominado a veces "criterio del equivalente funcional", basado en un análisis de los objetivos y funciones del requisito tradicional de la presentación de un escrito consignado sobre papel con miras a determinar la manera de satisfacer sus objetivos y funciones con técnicas del llamado comercio electrónico. Por ejemplo, ese documento de papel cumple funciones como las siguientes: **proporcionar un documento legible para todos; asegurar la inalterabilidad de un documento a lo largo del tiempo; permitir la reproducción de un documento a fin de que cada una de las partes disponga de un ejemplar del mismo escrito; permitir la autenticación de los datos consignados suscribiéndolos con una firma; y proporcionar una forma aceptable para la presentación de un escrito ante las autoridades públicas y los tribunales.** Cabe señalar que, respecto de todas esas funciones, la documentación consignada por medios electrónicos puede ofrecer un grado de seguridad equivalente al del papel y, en la mayoría de los casos, mucha mayor fiabilidad y rapidez, especialmente respecto de la determinación del origen y del contenido de los datos, con tal que se observen ciertos requisitos técnicos y jurídicos. Ahora bien, la adopción de este criterio del equivalente funcional no debe dar lugar a que se impongan normas de seguridad más estrictas a los usuarios del comercio electrónico (con el consiguiente costo) que las aplicables a la documentación consignada sobre papel.³ (NFT)

³ Corte Constitucional. Sentencia C-831 de 2001. M. P. Álvaro Tafur Galvis.

Continuación: SU COMUNICACIÓN CON EL ASUNTO: "SUMINISTRO Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN", GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. CONDICIONES Y PLAZO DE CONSERVACIÓN EN SOPORTE FÍSICO

Página 7 de 7

Así las cosas y al punto de lo preguntado en cuanto a si la conservación documental de las guías puede ser realizada por medios electrónicos, debe decirse que la carga que establece la Ley 1369 de 2009 debe ser satisfecha respecto de los documentos asociados a la prestación del servicio en la forma como fueron expedidos, sin embargo la aplicación del principio de equivalencia funcional al que se ha hecho referencia otorga alternativas para instrumentalizar dicha conservación, siempre que se cumplan los criterios de autenticidad, integridad y disponibilidad previstos en la Ley 527 de 1999 esbozados anteriormente.

Finalmente, los fundamentos de derecho para rendir la presente respuesta corresponden a los citados anteriormente.

En los anteriores términos damos respuesta a su requerimiento y quedamos atentos a cualquier inquietud que surja al respecto.

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: David Agudelo Barrios