

Rad. 2018303619
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Radicación: 2018537308
Fecha: 03/12/2018 9:28:56 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



REF.: Derecho de petición - Solicitud concepto.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación de radicado 2018303619, mediante la cual solicita se emita un concepto donde se manifieste cuál es la postura de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, referente a los envíos que se reciben de buena fe previamente embalados y sellados, en los eventos en los cuales se encuentran diferencias entre la declaración del contenido del envío realizada por el remitente.

I. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de dar respuesta puntual a sus interrogantes, debe mencionarse que esta Comisión, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de la materia sobre la que versa su pregunta, en este caso sobre la diferencia entre el contenido de los envíos que reciben los operadores postales y lo manifestado por el usuario remitente.

Efectuadas las anteriores aclaraciones, se procede a dar respuesta a las inquietudes planteadas:

II. Respecto a los interrogantes planteados

Interrogante 1: "Solicito respetuosamente se emita un concepto donde se indique cuál es la postura de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, referente a los envíos que se reciben de buena fe previamente embalados y sellados, en los eventos en los cuales se encuentran diferencias entre la declaración del contenido del envío realizada por el remitente y los componentes reales del mismo, frente a que la entidades de vigilancia y control declaren responsables directamente al operador y/o transportador sin vincular al remitente, ni tener en

cuenta la facultad que tienen de imponer envíos sin previa verificación del contenido tal y como reza en el artículo 24 de la ley 1369 de 2009 y el artículo 17 de la Resolución CRC 3038 de 2011."

Respuesta CRC: Inicialmente le informamos que, dentro de las competencias y funciones otorgadas a esta Comisión, a través del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009¹, no existe competencia legal que le permita a la CRC ejercer facultades de inspección, vigilancia y control sobre los Operadores Postales. En este sentido, tampoco es competencia de esta Comisión sentar una postura sobre las consideraciones o alcance de los actos administrativos que emanan de la autoridad de vigilancia y control.

No obstante, es necesario recordar que la Resolución CRC 3038 de 2011², expedida por esta Comisión, desarrolla los preceptos del marco legal otorgado por la Ley 1369 de 2009. De esta forma, y en concordancia con lo dispuesto en la definición de Objeto Postal³ del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, y de los artículos 28 y 31 de la misma Ley, el Régimen de Protección de Usuarios Postales dispuso en su artículo 14 como deber de los usuarios remitentes el siguiente:

"ARTÍCULO 14. OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LOS USUARIOS REMITENTES. *En atención a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1369 de 2009, los usuarios remitentes de los servicios postales, frente a la contratación de esta clase de servicios, tienen las siguientes obligaciones:*

14.1 Pagar la tarifa del servicio postal contratado.

14.2 Cumplir las condiciones de prestación del servicio postal divulgadas amplia y expresamente por el operador de servicios postales, tal y como así lo prevé el artículo 4º de la presente resolución.

14.3 Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes..."
(SFT)

Adicionalmente, el artículo 37 de la misma Resolución, dentro de las disposiciones del Régimen Indemnizatorio, establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 37. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. *Los operadores postales no serán responsables por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:*

37.1 Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito, siempre que el operador pueda demostrar la ocurrencia de dichos fenómenos.

37.2 Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la Ley.

¹ "Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones."

² "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales"

³ *Objetos Postales. Objetos con destinatario, presentados en la forma definitiva en que deban ser transportado 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.*

37.3 Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el operador, siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado.

37.4 Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos casos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal.

37.5 Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal." (SFT)

Así las cosas, el régimen regulatorio reconoce el estado definitivo de los objetos postales que el usuario remitente entrega al operador, y le impone a este usuario el deber de acatar las condiciones de prestación del servicio que le son informadas por el operador. En igual sentido, el régimen indemnizatorio se encuentra estrechamente asociado a la transversalidad del deber de información establecido en el artículo 4 de la Resolución CRC 3038 de 2011, tanto en la celebración como en la ejecución del contrato. Es por lo anterior que existe una exoneración de responsabilidad para el operador postal cuando el objeto postal no llega a su destino como consecuencia de la falta de precisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal, siempre que en la ejecución del contrato y la logística de la operación exista registro de envío que pruebe tal imprecisión, y esta tenga una relación causal con el incumplimiento.

Interrogantes 2 y 3: "Conforme a la postura de las entidades de vigilancia y control ¿Sería obligatorio verificar el contenido de la totalidad de los envíos al momento de prestar nuestros servicios, a pesar de que los clientes no dieron su aprobación para este procedimiento? y "De ser afirmativa la respuesta a la pregunta formulada en el numeral anterior, ¿esto no iría en contra de la protección de los derechos de los usuarios?"

Respuesta CRC: Tal y como se enunció anteriormente, la CRC no tiene facultades de inspección, vigilancia y control sobre los Operadores Postales, por lo que no es posible para esta Comisión pronunciarse sobre el alcance, interpretación, o consideraciones plasmadas en los actos administrativos de las autoridades de vigilancia y control.

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

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Johanna Puéntes/Olga Patricia Cortés Díaz