



SIEMPRE A  
LA VANGUARDIA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

CRC

Radicación: 2019506604

Fecha: 22/03/2019 9:07:54 A. M.

Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON  
AGENTES

Rad. 2019300540  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.



## REF: Respuesta a consulta relacionada con “Derecho de petición – Resolución CRC 5587 de 2019”

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, la “CRC”) recibió su comunicación con radicado No. 2019300540, en la cual nos solicita que emitamos aclaraciones respecto de la expedición de la Resolución CRC 5587 de 2019 *“Por la cual se modifican los artículos 2.2.2.1 y 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II, y el Formato 4.1. del Capítulo 3 del Título Reportes de Información, contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016”*, específicamente en lo relacionado con los medios a través de los cuales se debe divulgar información, las notificaciones electrónicas y la ampliación del plazo de entrada en vigor de la Resolución CRC 5588 de 2019.

Así, esta Comisión procede a abordar cada tema de manera independiente, en el orden establecido por Usted en su comunicación:

En relación con el deber de divulgación que deben cumplir los operadores postales en los puntos de atención a usuarios y puntos de prestación de los servicios postales, se reitera que mediante la Resolución CRC 5587 de 2019 esta Comisión amplió los medios a través de los cuales los operadores de servicios postales pueden cumplir el deber de divulgación exigido en el Régimen de Protección de Usuarios de este tipo de servicios (en adelante, “RPU”). Así, para cumplir este deber, se podrán utilizar tanto medios físicos como digitales, siempre y cuando contengan la información que se determina en el numeral 2.2.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5587 de 2019, de forma clara y legible.

Ahora bien, en la medida en que, como se advierte en la parte considerativa de la Resolución CRC

5587 de 2019, las instrucciones que imparte la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante, la "SIC") deben garantizar los principios, derechos y deberes establecidos en el RPU de servicios postales, así como complementar y aclarar las medidas regulatorias expedidas por la CRC<sup>1</sup>, no es posible interpretar que existen dos lineamientos diferentes entre las dos entidades.

Al respecto, la CRC aclara que si bien es cierto que en la Circular Única de la SIC se establece que las oficinas físicas de atención al usuario deberán tener una cartelera con las especificaciones que se indican en el literal b) del numeral 2.1.1.1 del artículo 2.1 de dicha circular, no quiere decir que la obligación se mantenga para todas las oficinas físicas de atención al usuario que tengan los operadores de servicios postales; de hecho, una interpretación de esta índole sería contraria a las medidas regulatorias expedidas por esta Comisión en enero de 2019.

En este punto es importante aclarar que, los operadores de servicios postales que deben cumplir con las exigencias establecidas por la SIC en su Circular Única para las carteleras informativas en las oficinas físicas de atención al usuario serán aquellos que mantengan los medios físicos como medios de divulgación de la información que se determina en el numeral 2.2.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016. En ese sentido, aquellos operadores postales que hayan escogido solo los medios digitales para divulgar la misma información no deberán cumplir los requerimientos de la SIC para las carteleras informativas.

Respecto a las notificaciones electrónicas, esta Comisión recuerda que este tipo de notificaciones fueron fijadas como mecanismos alternos a los establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (en adelante, "CPACA") para que los operadores de servicios postales notifiquen las decisiones que tomen frente a las peticiones, quejas, reclamos y recursos (en adelante, "PQR") que le interpongan sus usuarios; los cuales, en todo caso, deberán garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes establecidos por la ley en este tipo de procedimientos.

De esta manera, en aquellos casos en los que los operadores postales identifiquen riesgos en el cumplimiento de la ley, la regulación o la Circular Única de la SIC al notificar las decisiones de PQR mediante medios electrónicos, deberán implementar el procedimiento de notificación establecido en los artículos 67, 68 y 69 del CPACA, con el fin de garantizarle los derechos a los usuarios que presentaron PQR y el cumplimiento de los deberes que tienen en cabeza los proveedores de servicios postales en Colombia.

Finalmente, en lo relacionado con la extensión del plazo de entrada en vigor de la Resolución CRC 5587 de 2019, la CRC le informa que no es procedente en la medida en que, primero, las modificaciones regulatorias de los temas de los que se requirió aclaración se encuentran vigentes desde la publicación en el diario oficial de la Resolución CRC 5587, esto es, el 11 de enero de 2019; segundo, las aclaraciones solicitadas fueron atendidas a cabalidad mediante la presente comunicación y, considera esta comisión, no exigen la expedición de un nuevo acto administrativo; y tercero, la modificación regulatoria a la que se le definió plazo para la entrada en vigor es la

<sup>1</sup> Comisión de Regulación de Comunicaciones. Resolución CRC 5587 de 2019.



SIEMPRE A  
LA VANGUARDIA



COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPUBLICA DE COLOMBIA

LO



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Continuación: Respuesta a consulta relacionada con "Derecho de petición – Resolución CRC 5587 de 2019". Página 3 de 3

relacionada con el formato 4.1. "PQRs POSTALES" contenido en la sección 4 del capítulo 3 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, que comienza a regir el 1 de abril de 2019, pero frente a la cual usted no requirió aclaraciones.

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: Laura Martínez Nova  
Revisado por: Lina Duque Del Vecchio