



SIEMPRE A  
LA VANGUARDIA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

CRC

Radicación: 2019506632

Fecha: 22/03/2019 11:37:54 A. M.

Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON  
AGENTES

Rad. 2019300539  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.



## REF: Respuesta a consulta relacionada con "Derecho de petición – Resolución CRC 5588 de 2019"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, la "CRC") recibió su comunicación con radicado No. 2019300539, en la cual nos solicita que emitamos aclaraciones respecto de la expedición de la Resolución CRC 5588 de 2019 *"Por la cual se modifican algunas disposiciones establecidas en el capítulo 4 Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016"*, específicamente en lo relacionado con los indicadores de calidad de los tiempos de entrega de los objetos postales de mensajería expresa, los tiempos del segundo intento de entrega de los objetos postales de mensajería expresa, el contenido de la guía para envíos individuales de mensajería expresa 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 los indicadores de calidad de los tiempos de entrega de los objetos postales de mensajería expresa, la CRC se permite aclarar que mediante la Resolución CRC 5588 de 2019 no fueron modificados los indicadores de calidad de los servicios postales. En efecto, de la revisión textual realizada al artículo 2 de la Resolución CRC 5588 de 2019, por medio del cual se modificó el artículo 5.4.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, queda claro que la columna "Indicador" de



la tabla, donde se definen los indicadores para cada ámbito (local, nacional e internacional saliente), no fue objeto de reforma alguna<sup>1</sup>.

Ahora bien, respecto a las metas de los indicadores de calidad de servicios postales, esta Comisión<sup>2</sup>, mediante la Resolución CRC 5588 de 2019 aclaró que las metas que se deben cumplir son las establecidas en la sección 3 del capítulo 4 del título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por el artículo 2 de la Resolución CRC 5588 de 2019, esto es, 97% para el ámbito local, 93% para el nacional y 92% para el internacional saliente, tal y como lo muestra la tabla del artículo 5.4.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 vigente:

Ámbito	Indicador	Meta
Local	D+24 horas	97%
Nacional	D+48 horas	93%
Internacional saliente	D+96 horas	92%

Por su parte, respecto a la solicitud de mesas de trabajo donde se discutan los tiempos del segundo intento de entrega de los objetos postales, la CRC encuentra de gran relevancia la participación activa de todos los agentes interesados en las iniciativas regulatorias que desarrolla, de manera que en la segunda fase del proyecto regulatorio de revisión integral del régimen de calidad de servicios postales, que incluirá el tema mencionado en su comunicación, iniciará en el tercer trimestre de 2019<sup>3</sup>, por cuanto lo invitamos a seguir las notas de prensa y demás comunicados que serán publicados con ocasión del desarrollo del mencionado proyecto regulatorio para que pueda participar de manera activa en todas las mesas de trabajo que se programarán con los diferentes operadores postales.

En lo relacionado con los interrogantes expuestos respecto del valor declarado y el valor asegurado (cuando hubiere lugar) que debe contener la guía y prueba de admisión de los envíos individuales del servicio de mensajería expresa, establecidos en los artículos 5.4.3.3 y 5.4.3.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es necesario tener en cuenta que de conformidad con los derechos de los usuarios remitentes de envíos, establecidos en la Ley 1369 de 2009, la indemnización por pérdida, expoliación o avería que deberán pagar los operadores del servicio postal de mensajería expresa

<sup>1</sup> La CRC recuerda que, de conformidad con la agenda regulatoria de la CRC 2019-2020, actualmente se encuentra en curso el proyecto regulatorio "Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal", con posterioridad al cual se iniciará la segunda fase del proyecto regulatorio de revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales, contenido en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución 5050 de 2016, que incluirá el análisis a la necesidad de ajustar los indicadores de calidad y sus respectivas metas.

<sup>2</sup> Ibidem, pág 18.

<sup>3</sup> Comisión de Regulación de Comunicaciones. Agenda Regulatoria CRC 2019-2020. Consultado en: [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Agenda%20Regulatoria%202019-2020%20\(2\).pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Agenda%20Regulatoria%202019-2020%20(2).pdf)





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 5588 de 2019". Página 3 de 4

es de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario -máximo un (1) salario mínimo legal mensual vigente- más el valor asegurado del envío y, cuando se trate de mensajería expresa en conexión con el exterior, también es de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, pero por un máximo de dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes<sup>4</sup>.

De esta manera, para la CRC es claro que la diferencia principal que existe en Colombia entre el valor declarado y el valor asegurado, para el servicio postal de mensajería expresa, es que, cuando a ello hubiere lugar<sup>5</sup>, el valor asegurado deberá incluirse en la indemnización a que tiene derecho.

Ahora bien, esta Comisión aclara que la regulación de carácter general que se ha expedido en relación con los servicios postales no limitan las relaciones contractuales que sus operadores decidan establecer con terceros para prestar ciertos servicios a sus usuarios, por ejemplo compañías de seguros para asegurar valores de envíos, por cuanto desde la regulación no es posible responder sus inquietudes relacionadas con los parámetros a tener en cuenta para asegurar y las situaciones en las cuales se puede asegurar un envío; esto dependerá de las condiciones contractuales que los operadores postales fijen con cualquier proveedor de seguros que esté debidamente habilitado por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar en el país<sup>6</sup>.

Finalmente, en lo que se refiere a su solicitud de extensión del plazo de entrada en vigor de la

<sup>4</sup> Ley 1369 de 2009. "ARTÍCULO 25. DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES. Los remitentes de los envíos tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones que les confiere el ejercicio de sus derechos fundamentales:

(...)

f) Los operadores de mensajería expresa responderán por la pérdida, avería o expoliación de los envíos y demás objetos postales confiados a su cuidado y manejo así:

- i) En el servicio de mensajería expresa, la indemnización por pérdida, expoliación o avería, será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.
- ii) En el servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, más el valor asegurado del envío."

<sup>5</sup> Comisión de Regulación de Comunicaciones. Documento de respuesta a comentarios sobre la propuesta regulatoria "Parámetros de calidad de los servicios postales diferentes al Servicio Postal Universal"

<sup>6</sup> Decreto 663 de 1993. Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. "ARTICULO 326. FUNCIONES Y FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA. <Artículo sustituido por el artículo 2 del Decreto 2359 de 1993. El nuevo texto es el siguiente:> Para el ejercicio de los objetivos señalados en el artículo anterior, la Superintendencia Bancaria tendrá las funciones y facultades consagradas en los numerales siguientes sin perjuicio de las que por virtud de otras disposiciones legales le correspondan.

1o. Funciones de aprobación u objeción para el funcionamiento de entidades. La Superintendencia Bancaria tendrá las siguientes funciones de aprobación u objeción:

- a) Autorizar la constitución y funcionamiento de las entidades vigiladas;

(...)"



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 5588 de 2019". Página 4 de 4

Resolución CRC 5587 de 2019, la CRC le informa que no es procedente, en la medida en que no se están precisando cuáles apartes de la Resolución se requieren aplazar ni los fundamentos por los cuales se considera necesario que esta Comisión decida extender el plazo de la entrada en vigencia de dicho acto administrativo.

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 Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Laura Martínez Nova

Revisado por: Lina Duque Del Vecchio