



SIEMPRE A LA VANGUARDIA



Digitally signed by HUGO HERNAN ROMERO GARZON  
Date: 2019.08.23 13:45:58 -05:00  
Reason: Fiel Copia del Original  
Location: Colombia



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Rad. 2019302463  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.

CRC  
Radicación: 2019520224  
Fecha: 23/08/2019 1:45:43 P. M.  
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



**REF: SU COMUNICACIÓN CON EL ASUNTO "SOLICITUD DE CONCEPTO JURÍDICO/ASUNTO: FUNCIONES Y/O DEBERES DE LAS EMPRESAS DE MENSAJERÍA EN COLOMBIA."**

Nos referimos a su comunicación con radicado 2019302463 a través de la cual solicita que esta entidad rinda concepto jurídico en relación con "*funciones y/o deberes de las empresas de mensajería en Colombia.*"

Para contextualizar su interrogante, en primer lugar señala que la alcaldía de Pasto adjudicó un contrato a la empresa SERVIENTREGA S.A. referido a la prestación del servicio de mensajería, para la admisión, curso y entrega de correspondencia y demás envío postales.

En segundo lugar explica que "[t]ratándose de un contrato de mínima cuantía No. IP -2019-061, se tiene que, entre las obligaciones de las partes, no le asiste a ninguna de ellas la obligación y función del diligenciamiento de las guías o vouchers de envío de la correspondencia, razón por la cual durante la ejecución del mismo contrato se han presentado serios inconvenientes con el contratista respecto a quien debe ejercer tal obligación. (se allega copia de las obligaciones establecidas en el estudio previo y aceptación de la oferta)

A efectos de determinar la procedencia de su petición, es pertinente hacer un recuento de la normatividad vigente en materia de derecho de petición.

Por lo anterior, 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<sup>1</sup> 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 legislación complementaria.

<sup>1</sup> "ARTÍCULO 28. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución" (NFT)







COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

ON



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Continuación: SU COMUNICACIÓN CON EL ASUNTO "SOLICITUD DE CONCEPTO JURÍDICO/ASUNTO: FUNCIONES Y/O DEBERES DE LAS EMPRESAS DE MENSAJERÍA EN COLOMBIA."

Página 2 de 4

En ese sentido, y teniendo en cuenta el alcance de la solicitud puesta a nuestra consideración, se encuentra que con fundamento en las citadas normas la CRC como autoridad administrativa jurídicamente no puede por vía de derecho de petición, analizar situaciones de orden particular y concreto como las que fueron puestas de presente como fundamento para la presentación del interrogante planteado en su petición, como lo sería dirimir sobre la atribución de una obligación dentro de un contrato en ejecución.

No obstante lo anterior, nos permitimos indicarle la normatividad aplicable al tema por el cual nos pregunta, desde la perspectiva general y abstracta.

El servicio de mensajería expresa se encuentra definido en los siguientes términos en el artículo 2.3 de la Ley 1369 de 2009:

**"Servicio de Mensajería Expresa.** Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

El servicio de mensajería expresa debe contar al menos con las siguientes características:

**a) Registro individual. Todo servicio de mensajería expresa debe tener un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía.**

b) Recolección a domicilio. A solicitud del cliente.

**c) Curso del envío: Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío.**

d) Tiempo de entrega. El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega.

e) Prueba de entrega: Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.

f) Rastreo. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega."

Por su parte, la regulación expedida por la CRC que define y establece los parámetros mínimos que deben contar las guías asociadas a los servicios de mensajería expresa, también establece quién es el encargado de su expedición y diligenciamiento, así:

**"GUÍA DE OPERADORES POSTALES:** Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.

**ARTÍCULO 5.4.3.3. GUÍA PARA LOS ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.** En los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar una guía





COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPUBLICA DE COLOMBIA

ON



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Continuación: SU COMUNICACIÓN CON EL ASUNTO "SOLICITUD DE CONCEPTO JURÍDICO/ASUNTO: FUNCIONES Y/O DEBERES DE LAS EMPRESAS DE MENSAJERÍA EN COLOMBIA."

Página 3 de 4

**que 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. Datos del remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte), dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de origen y país.
2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de destino y país.
3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.
4. Descripción del contenido del envío.
5. Fecha y hora de admisión del objeto postal.
6. Peso real del envío.
7. Valor declarado del objeto postal
8. Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar
9. Identificador único del envío.
10. Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.
11. Campo donde conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir la prueba de admisión: electrónico (correo electrónico, página web u otros) o físico.
12. Datos del operador postal: Razón social, NIT, dirección y signo distintivo (logo), cuando a esto último hubiere lugar.
13. Información para rastreo: página web y número de teléfono para que el usuario consulte el estado del envío.
14. Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número de teléfono, correo electrónico, página web, oficinas de atención, etc.).
15. Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario.

**PARÁGRAFO 1o.** Los operadores postales podrán utilizar como guía un adhesivo que contenga como mínimo: el Identificador Único del Envío y un código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior que facilite el acceso a la información contenida en el presente artículo.

**PARÁGRAFO 2o.** En la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente el campo correspondiente al código postal se deberá diligenciar siempre y cuando esté implementado en el país de destino, en caso contrario el operador postal deberá dejar constancia en la guía de tal situación.

**PARÁGRAFO 3o.** Si el usuario remitente del objeto postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar los campos de la guía a los que haya lugar.

**PARÁGRAFO 4o.** Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben garantizar que una guía esté adherida al objeto postal (es la misma guía de origen) y deberán expedir una prueba de entrega al usuario destinatario." (NFT)







Por otra parte en lo que concierne al servicio de mensajería expresa masiva, la regulación dispone lo siguiente:

**ARTÍCULO 5.4.3.6. GUÍA PARA LOS ENVÍOS MASIVOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.** 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:

1. Identificación del usuario remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación.
2. Identificación del usuario destinatario: nombre o razón social y dirección.
3. Fecha y hora de la admisión del objeto postal.
4. Descripción del contenido del envío postal.
5. Peso real del envío, expresado en gramos.
6. Identificador único de envío.
7. Código de barras, u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.
8. Tarifa cobrada al usuario remitente.
9. Identificación del operador postal: Nombre y/o logotipo, cuando este aplique.
10. Información para rastreo: página web y número de teléfono del operador para que el remitente consulte el estado de su envío."(NFT)

De acuerdo con lo anterior, en el marco de lo previsto en la regulación asociada se encuentra que, le corresponde al operador postal de mensajería expresa la expedición y el diligenciamiento del documento constitutivo de guía para el servicio de mensajería expresa, tanto en la modalidad de servicio individual como en la modalidad de servicios masivos.

En los anteriores términos damos respuesta a su interrogante.

Cordial saludo,

**HUGO ROMERO**

Coordinador de Relacionamento con Agentes (E)

Proyectado por: David Agudelo Barrios