

Rad. 2020300864
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2020506364
Fecha: 16/03/2020 9:11:33 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



REF. Respuesta derecho de petición en modalidad de consulta

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación bajo el radicado 2020300864, por medio de la cual formuló una consulta respecto a la prueba de entrega de objetos postales en el servicio de mensajería expresa.

A) Respecto al alcance del presente pronunciamiento y aclaración preliminar

Previo a referirnos a sus inquietudes, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA- 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, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y respecto a la prueba de entrega de objetos postales en el servicio de mensajería expresa.

B) Respecto a las inquietudes de la presente consulta

- *"Para el servicio de los envíos de notificaciones de actuaciones procesales administrativas de cobro coactivo de deudas fiscales a los demandados, para la prueba de entrega del objeto postal, se debe consignar el número de cedula (sic) de quien recibe para que la entrega sea válida, o simplemente con el nombre de quien recibe es suficiente para validar la entrega del objeto postal"*

En primer lugar, es de mencionar que la Ley 1369 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, establece el régimen general de prestación de los servicios postales y determina las competencias

¹ "Artículo 28. Alcance de los conceptos. 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".

de las entidades encargadas de la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Así mismo, establece las condiciones y requisitos para la prestación de servicios postales por parte de los operadores postales.

De esta manera, en ejercicio de sus facultades regulatorias, esta Comisión ha expedido medidas regulatorias de carácter general relacionadas con los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales, las cuales se encuentran compiladas en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016. En la citada Resolución, respecto a la prueba de entrega del servicio de mensajería expresa, estableció algunas diferencias en lo que tiene que ver con la mínima información que deba contener dicha prueba ya sea para envíos individuales o masivos², así:

"ARTÍCULO 5.4.3.5 PRUEBA DE ENTREGA PARA ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. Al momento de la entrega del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar y expedir una prueba de entrega en medio electrónico o físico que deberá ser entregada a quien recibe el objeto postal.

La prueba de entrega para el servicio de Mensajería Expresa deberá contener como mínimo la siguiente información relativa al objeto postal:

- 1. Nombre legible y documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario.*
- 2. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal.*
- 3. Fecha y hora de entrega en la dirección del usuario destinatario.*
- 4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.*
- 5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.*
- 6. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando este no ha podido ser entregado al usuario destinatario.*

(..)"

ARTÍCULO 5.4.3.7. PRUEBA DE ENTREGA PARA 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 prueba de entrega en medio electrónico o físico, en la cual constarán al menos los siguientes datos relativos al objeto postal:

- 1. Fecha y hora de entrega.*
- 2. Nombre de quien recibe.*

² **Tipo de envío:**

- **Envíos individuales:** Cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
- **Envíos masivos:** Cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

3. Motivos de devolución.

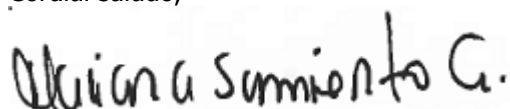
4. Fecha del intento de entrega.

De lo anterior, se evidencia que para envíos individuales la información que deba contener dicha prueba es: (i) nombre y documento de identificación; (ii) espacio de observaciones; (iii) fecha y hora de entrega del destinatario; (iv) intentos de entrega con inclusión de fecha y hora; (v) motivos de devolución y; (vi) fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal. Por otra parte, respecto a envíos masivos, deberá contener: (i) fecha y hora de entrega; (ii) nombre de quien recibe; (iii) motivos de devolución y; (iv) fecha del intento de entrega.

Ahora bien y como se advirtió al inicio del presente escrito, la CRC no conoce las condiciones de cómo fue prestado el servicio que usted describe en su comunicación, por lo que el presente concepto es rendido de manera general y abstracta.

En los anteriores términos damos respuesta a sus inquietudes y estamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Juan Pablo García