

Rad. 2021803551
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2021507349
Fecha: 9/04/2021 4:31:31 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



REF. Solicitud de consulta sobre forma de entrega del servicio de mensajería expresa y mensajería expresa masiva.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación, radicada internamente bajo el número 2021803551, mediante la cual presenta una consulta relacionada con la entrega de objetos postales a través del servicio de mensajería expresa.

En relación con su comunicación, esta Comisión dará respuesta a sus interrogantes previas las siguientes

I. Consideraciones preliminares

Con el ánimo de dar respuesta a su petición, es importante aclarar que, de conformidad con las Leyes 1341 de 20091 y 1369 de 20092, modificadas por la Ley 1978 de 20193, la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora, así como de las diferentes clases de servicios postales.

De otra parte, es importante precisar que de conformidad con las disposiciones contenidas en el Artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, "Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones", el servicio de Mensajería Expresa es un 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. Dentro de las características de este servicio se encuentran el registro individual; recolección a domicilio por solicitud del cliente; curso del envío; rapidez en la entrega; prueba de entrega y rastreo. De acuerdo con estas disposiciones, la prueba de entrega es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.

Asimismo, se considera necesario aclarar que el servicio de mensajería expresa puede prestarse para movilizar objetos postales de manera individual o masiva, lo que implica que el servicio de mensajería expresa es el servicio postal en sí mismo. Frente a los objetos postales masivos la citada ley señala que corresponde a un número plural de objetos postales que se entregan a un operador postal para ser repartido entre un número plural de destinatarios.

Así las cosas, atendiendo las facultades otorgadas por la ley antes mencionada, la CRC estableció los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales de mensajería expresa y postales de pago, así como el modelo único para las pruebas de entrega mediante la Resolución CRC 3095 de 2011 y, en concordancia con las disposiciones de la Ley 1369 de 2009, esta comisión definió, mediante la Resolución CRC 3038 de 2011, la prueba de entrega del servicio postal como el documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, Servicios Postales de Pago y Servicios de Correo Certificado, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales. Dicha definición fue compilada en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 y posteriormente modificada por la Resolución CRC 5588 de 2019.

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, 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 (CPCACA) 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 el ordenamiento jurídico 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 deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Así las cosas, a continuación, la CRC se permite aclarar y responder, de manera general, los puntos de su comunicación que se encuentran relacionados directamente con las funciones que ostenta.

II. Respuesta a sus interrogantes

1. ¿Puede una empresa de mensajería expresa unitaria o masiva realizar entregas de objetos postales bajo puerta o en buzón, en el lugar de domicilio del destinatario?

Respuesta CRC:

Tal y como lo señala en su comunicación y como se indicó anteriormente, de conformidad con la definición del servicio de mensajería expresa dispuesta en el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, este es un "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."

Ahora bien, dentro de las características especiales que se deben cumplir para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales masivos mediante la prestación de este servicio, la CRC ha dispuesto en su regulación que deberán estar acompañados de guía y prueba de entrega. Respecto a esta última, tal como se precisó en las consideraciones preliminares, la regulación vigente es clara en determinar que la prueba de entrega de servicios postales se define como un "documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, Servicios Postales de Pago y Servicios de Correo Certificado, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales."

Respecto a los envíos individuales, en el Artículo 5.4.3.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se indica que 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 y que debe contener como mínimo: i) Nombre legible y documento de identificación de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario, ii) un espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal, iii) la fecha y hora de entrega del objeto postal en la dirección del usuario destinatario, iv) los intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora, v) los motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega y vi) la fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando este no ha podido ser entregado al usuario destinatario.

Adicionalmente, el artículo 5.4.3.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, citado en su comunicación, establece cuál es la información mínima que debe contener la prueba de entrega para distribución de objetos postales masivos, esto es: i) la fecha y hora de entrega, ii) el nombre de quien recibe, iii) los motivos de devolución y la fecha del intento de entrega.

Así las cosas, es evidente que la normatividad vigente es clara en relación con la definición y características del servicio de mensajería expresa así como frente al contenido mínimo de las pruebas de entrega a que hace referencia la Ley 1369 de 2009. Así las cosas, los operadores postales deben dar cumplimiento a dicha normatividad cuando movilizan objetos postales a través de sus redes postales.

2. ¿Atendiendo a la naturaleza de servicio de mensajera expresa como urgente, cuanto es el tiempo máximo de entrega del servicio de distribución de objetos postales masivos calculado en horas y/o días?

Respuesta CRC:

De conformidad con las disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016, específicamente lo consagrado en el parágrafo 5 del Artículo 5.4.3.1., los tiempos de entrega aplicables al servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, corresponden a aquellos que sirvieron de base para el cálculo de la tarifa mínima aplicable a los envíos masivos, los cuales se deberán contar desde el momento en el cual el objeto postal ha sido admitido por el operador postal en su forma definitiva.

Para dar claridad frente al tema, es importante precisar que esta Comisión, mediante la expedición de la Resolución CRC 2567 de 2010, determinó la tarifa mínima de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, para lo cual se realizó un Análisis preliminar del mercado postal en Colombia y se desarrolló un modelo de costos para el sector postal en Colombia que consideró la información suministrada por los operadores postales existentes en ese momento, sin embargo, en dicho modelo se contempla la topología básica típica de la red de un operador nacional eficiente que es hipotético y no hace referencia a un operador en particular.

Así las cosas, para definir la tarifa piso antes mencionada, en el modelo de costos se incluyó la información financiera, de tráfico, ingresos, costos, estructura operativa, fuerza laboral y tiempos entre otros, por lo que, los tiempos a los que hace referencia el parágrafo 5 del Artículo 5.4.3.1, corresponden a los tiempos contemplados dentro de dicho modelo de costos postal.

Ahora bien, frente a tiempos de entrega en el desarrollo del proyecto regulatorio "Análisis del mercado postal y definición del régimen tarifario de los servicios postales en Colombia" se evidenció que los tiempos de entrega para una entrega masiva son definidos por las partes del negocio, bajo el entendido de que la urgencia de la entrega está atada a las necesidades de los procesos de estos impositores de correo que bien podían ser de varios días, dado el volumen a procesar.

No obstante lo anterior, es importante tener presente que de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley 1369 de 2009, el servicio de mensajería expresa es un servicio postal urgente que se caracteriza por la rapidez en la entrega.

3. ¿La medición del tiempo de entrega en horas se calcula de forma corrida o en horas hábiles?

Respuesta CRC:

Inicialmente es importante precisar que una medida regulatoria está constituida por la Resolución que se expide, el documento que soporta la medida y el documento de respuestas a comentarios, por lo que para tener claridad respecto a su inquietud es necesario revisar dichos documentos, así como diferentes conceptos relacionados con la materia y las disposiciones de la Ley.

Dado lo anterior, en primer lugar es importante reiterar que de conformidad con las disposiciones de la Ley 1369 de 2009, norma superior a la regulación expedida por esta comisión, el servicio de mensajería expresa es un servicio postal urgente que se caracteriza por la rapidez en la entrega, característica de gran relevancia al establecer los tiempos de entrega para los envíos que se movilizan a través de dicho servicio.

Así las cosas, al revisar el documento soporte de la Resolución CRC 3095 de 2011 se evidenció que la propuesta regulatoria, publicada para comentarios del sector el 6 de abril de 2011, indicaba que el indicador de velocidad se refiere al tiempo medio de entrega del objeto postal, midiendo la eficiencia de la red de cada operador, de manera que los objetos deben ser entregados en el menor

tiempo posible, asimismo se establecía que el tiempo medio de entrega o tiempo medio de tránsito (D+n) corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición del objeto postal (D) por parte del remitente y la fecha de entrega al destinatario (n), medido en días hábiles hasta el primer intento de entrega y discriminado por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente. Así las cosas, la propuesta de la CRC consistía en mantener los tiempos de entrega establecidos en el literal e) del parágrafo del Artículo 6° del Decreto 229 de 1995, pero expresados en días hábiles, los cuales para envíos individuales se muestran a continuación.

Tabla 1. Tiempos de entrega mensajería expresa

Ámbito	Estándar (días hábiles)
Local	1
Nacional	2
Internacional saliente	4

Fuente: Documento soporte Resolución CRC 3095 de 2011

Ahora bien, en atención a los comentarios recibidos en el marco de la consulta sectorial llevada a cabo en aquel entonces, se dio respuesta a los mismos en el documento de respuesta a comentarios que fue publicado junto con la Resolución CRC 3095 el 19 de julio de 2011. De acuerdo con lo indicado en el mencionado documento, en relación con el artículo 6 de la propuesta regulatoria, que trataba del tiempo de entrega para el servicio de mensajería expresa, se recibieron comentarios de FENALCO, SERVICIOS POSTALES NACIONALES, CLADEC y COLFECAR, los cuales se atendieron indicando que en las propuestas publicadas por la CRC en septiembre de 2010 y abril de 2011 se planteó que:

"la unidad de medida del tiempo de entrega para el servicio de mensajería expresa sean los días hábiles y se formularon metas para los diferentes ámbitos también en días hábiles."

Sin embargo, a partir de estos comentarios la CRC cambió la unidad de medida del tiempo de entrega para el servicio de mensajería expresa, pasando a efectuar la medición en horas, pero sin afectar las metas establecidas para tal indicador, para lo cual se indica en el citado documento lo siguiente:

"con el objetivo de que la fijación de los parámetros de calidad de los servicios diferentes al Servicio Postal Universal (SPU) afiance la diferenciación de tales servicios frente a los de correo, la CRC acoge el comentario y cambia la unidad de medida del tiempo de entrega para el servicio de mensajería expresa, y en consecuencia, la medición se efectuará en horas, sin afectar las metas establecidas para tal indicador."

En atención a lo anterior la CRC modificó la definición de tiempo de entrega, en los siguientes términos:

"Tiempo de entrega (D+n): Corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición (D) de un objeto postal por parte del usuario remitente y la fecha de entrega al usuario"

destinatario (n) por parte del operador postal, medido en horas hasta el primer intento de entrega.”

Por otra parte, en relación con los plazos, el código civil colombiano señala en el artículo 68 que si la computación se hace por horas, la expresión dentro de tantas horas, u otras semejante, designa un tiempo que se extiende hasta el último minuto de la última hora inclusive; y la expresión después de tantas horas, u otra semejante, designa un tiempo que principia en el primer minuto de la hora que sigue a la última del plazo y el código del comercio (Artículo 829) señala que cuando el plazo sea de horas, comenzará a contarse a partir del primer segundo de la hora siguiente, y se extenderá hasta el último segundo de la última hora inclusive. Así las cosas, solo pueden ser contabilizadas las horas de manera completa y no fraccionadas, en atención al sistema civil y comercial de cómputo de plazos adoptado en nuestro ordenamiento jurídico

4. ¿Cuando las imposiciones se realizan por ejemplo un día sábado y el día domingo no es un día hábil para el operador postal, se suspende el-termino de medición de las horas del tiempo de entrega y se retoman su medición a, la primera hora hábil o su medición es corrida en horas desde la imposición hasta la entrega?

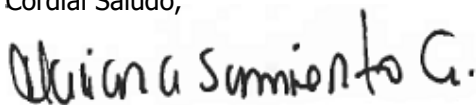
Respuesta CRC:

En un principio le aclaramos que la normatividad vigente de esta comisión no establece lineamientos específicos en relación con suspensión de términos para la medición de los tiempos de entrega aplicables a la prestación de los servicios de mensajería expresa, no obstante, le informamos que de conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 5.4.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los objetos postales que sean impuestos en horas en las que el operador no tenga disponibilidad para la distribución de los mismos, se tendrán como admitidos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador.

De igual manera, la citada normatividad señala que los objetos que sean admitidos con posterioridad a la última hora prevista para la recolección en una determinada oficina o punto de atención del operador postal, se tendrán como impuestos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador.

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: Olga Patricia Cortés Díaz