



Rad. 2023814199  
Cod. 8000  
Bogotá,



Digitally signed by  
SÁRMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.12.12 10:26:21 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2023527484
Fecha: 12/12/2023 10:22:08
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

## REF: SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2023814199, en la cual narra una serie de hechos, relacionados con las disposiciones en materia de mensajería especializada, algunas de ellas ya derogadas y nos realizada la siguiente solicitud:

*"Informacion si las empresas de Mensajería Especializada debían o no debían entregar el paquete si la persona que estaba recibiendo, si esta persona solo colocaba un nombre incompleto, pero esta persona se negaba a plasmar su firma y su número de identificación en la guía, en contra de lo exigido en el literal f artículo 6 Decreto 229/1995 ?"*

### I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

#### 1. Sobre los conceptos jurídicos que rinde la CRC

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)<sup>1</sup> 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, mediante la presente comunicación, 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.

#### 2. Respecto a la referencia al Decreto 229 de 1995

<sup>1</sup> Ley 1437 de 2011. "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".

Inicialmente se debe realizar una precisión en cuanto a la disposición normativa de la cual hace referencia en su comunicación y es la del Decreto 229 de 1995, y es que antes de la expedición de la Ley 1369 de 2009, el régimen de servicios postales había sido definido por el Decreto 229 de 1995, en el cual se describieron como servicios postales los de correos nacionales e internacionales y el servicio de mensajería especializada, los cuales podían ser prestados por empresas establecidas para este fin y que contaran con licencias de habilitación otorgadas por el MINTIC. Una vez entró en vigencia el régimen de servicios postales contemplado en la Ley 1369 de 2009, se reconocieron las nuevas dinámicas del sector y se modificaron los tipos y la forma en la que se prestan dichos servicios para lo cual se estableció una nueva clasificación: servicio de correo, servicios postales de pago y el servicio de mensajería expresa.

Así mismo, de conformidad con el concepto emitido el 13 de septiembre de 2018 por la Subdirección de asuntos postales del MINTIC, actualmente no existe ninguna licencia vigente que haya sido otorgada para la prestación de servicios postales del régimen establecido en el Decreto 229 de 1995.

Ahora bien, considerando que la simplificación de la regulación es fundamental para dinamizar los mercados, incentivar la inversión y despejar dudas sobre las disposiciones normativas que se deben cumplir, esta Comisión incluyó en su Agenda Regulatoria 2018-2019 una iniciativa orientada a simplificar la regulación expedida por la CRC para los sectores TIC y postal mediante la aplicación de una metodología que atiende dos frentes: el primero, la identificación de las medidas regulatorias que se encuentren en desuso por evolución tecnológica, evolución del mercado, duplicidad normativa y transitoriedad normativa; y el segundo, una lista de priorización de la normatividad que debe ser revisada en un horizonte de tiempo razonable, la cual fue construida de manera conjunta entre el sector y el regulador.

Así las cosas y bajo este enfoque, consciente de que el RPU Postal contenido en la Resolución CRC3030 de 2011, incluía referencias y medidas regulatorias para el servicio de mensajería especializada, del cual ya no hay licencias vigentes y a través del proyecto regulatorio<sup>2</sup>, la CRC analizó la posibilidad de eliminar dichas disposiciones por cumplirse el criterio de evolución del mercado, convirtiéndolas en normatividad en desuso.

Como resultado del análisis descrito se determinó que tales disposiciones se deben suprimir del marco regulatorio, fue así como mediante la Resolución CRC 5586 de 2019, "*Por la cual se eliminan normas en desuso del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones*", se eliminaron todos los artículos de la Resolución CRC 5050 de 2016 que se encuentren en desuso por cualquiera de los cuatro criterios mencionados.

Además, y no menos importante es de señalar que el Decreto 229 de 1995 fue derogado por el artículo 50 de la Ley 1369 de 2009.

<sup>2</sup> Revisión del régimen de protección a usuarios del sector Postal – Resolución CRC 5587 de 2019

### 3. Respecto a la actualización de las medidas regulatorias en materia de calidad para la provisión de los servicios postales

A continuación, le ilustramos respecto de la regulación vigente que debe ser cumplida por parte de los Operadores de Servicios Postales, esta Comisión se permite poner de presente que, en el marco de sus competencias, en los últimos 5 años se han efectuado actualizaciones de diferentes medidas regulatorias bajo un enfoque de simplificación, dentro de los cuales está el régimen de calidad para la provisión de todos los servicios postales en Colombia.

De esta manera, con el ánimo de aclarar la regulación que se encuentra vigente, resulta relevante informar que la Resolución CRC 5050 de 2016 es un acto administrativo compilatorio diseñado para facilitar la consulta de diferentes grupos de interés. En ella se encuentran todos los temas que por competencia hacen parte de las funciones de esta Comisión, tanto en materia de telecomunicaciones como de postales. Con el objetivo de facilitar la consulta de las medidas regulatorias vigentes, le sugerimos ingresar al siguiente enlace, en el que encontrará la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual está en constante actualización: <https://normograma.info/crc/docs/arbol/1004.htm>

Adicionalmente, para su información, a continuación, se enlistan los actos administrativos recientemente expedidos en materia de servicios postales:

- 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".
- Resolución CRC 5588 de 2019 "Por la cual se modifican disposiciones establecidas en el Capítulo 4 Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016".
- Resolución CRC 5900 de 2020 "Por la cual se definen los mercados relevantes del sector postal y se modifican los Títulos I y III de la Resolución CRC 5050 de 2016".
- Resolución CRC 6128 de 2020 "Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal".
- Resolución CRC 6494 de 2022 "Por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".
- Resolución CRC 6577 de 2022 "Por la cual se fijan las tarifas mínimas minoristas y de interconexión entre operadores postales para la prestación de servicios de Mensajería Expresa y Correo que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, y se dictan otras disposiciones".

### 4. Respecto de la regulación que actualmente rige en materia de prueba de entrega

Tal y como lo señala en su comunicación, de la misma se infiere que versa sobre el servicio de mensajería en relación con las características que debe contener la prueba de entrega, en ese

sentido le indicamos lo que regulatoriamente rige en la actualidad. Es así que el artículo 5.4.2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, para envíos individuales, indica que al momento de la entrega del objeto postal los operadores de mensajería expresa deben diligenciar y expedir una prueba de entrega que debe contener como mínimo la siguiente información:

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.

Por su parte y en lo que tiene que ver con el envío de objetos postales masivos del servicio de mensajería expresa, el artículo 5.4.2.9, señala que deberán expedir una prueba de entrega que debe contener mínimo la siguiente información:

1. Fecha y hora de entrega.
2. Nombre de quien recibe.
3. Motivos de devolución cuando no se pueda realizar la entrega.
4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.
5. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando este no ha podido ser entregado al usuario destinatario.

Así las cosas, es evidente que la regulación contempla las características mínimas que debe contener actualmente la prueba de entrega para envío de objetos postales individuales y masivos en el servicio de mensajería expresa, de conformidad a los preceptos indicados en la Ley 1369 de 2009.

Por lo anterior, la CRC NO podría pronunciarse sobre el interrogante indicado en la solicitud, toda vez que conforme a lo que se indicó en la parte preliminar de esta comunicación, la CRC da respuesta frente al marco regulatorio que se encuentra actualmente vigente.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a lo que adicionalmente requiera.

Cordial Saludo,

**SARMIENTO  
ARGUELLO  
MARIANA**

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Fecha: 2023.12.12 15:34:20  
-05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora Relaciónamiento con Agentes

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Date: 2023-12-12  
10:26:21 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: Su solicitud de información

Página 5 de 5