



Rad. 2023819493
Cod. 9000
Bogotá, D.C.



Digitally signed by
SÁRMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2023.12.22 16:43:08 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

| |
|--|
| CRC Radicación: 2023528610 Fecha: 22/12/2023 4:28:38 P. M. Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA |
|--|



REF: SU COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE DISPOSICIONES APLICABLES A OPERADORES DE MENSAJERÍA EXPRESA.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones acusa recibo de la comunicación que es trasladada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, radicada bajo el número 2023819493, mediante la cual nos traslada los numerales 5 y 6 de su solicitud, así:

5. *¿El tiempo de entrega determina el tipo de servicio? Es decir, ¿si un operador de mensajería expresa pacta con sus clientes un término de entrega superior a: (i) local D+24hra, (ii) nacional D+48hrs y (iii) internacional saliente D+96hrs, su servicio no se entenderá como de mensajería expresa y se deberá calificar como otro tipo de servicio? ¿Cuál tipo de servicio sería? ¿Un operador de mensajería expresa se entendería habilitado para prestar ese servicio?*

7. *¿Qué se entiende por "(...) la rapidez en la entrega" o "urgencia" citadas de la Ley 1369 de 2009 como una de las características del servicio de mensajería expresa? Se debe entender que rapidez en la entrega y urgencia son aquellas entregas en las que pactan términos iguales o inferiores a (i) local D+24hra, (ii) nacional D+48hrs y (iii) internacional saliente D+96hrs? (...)"*

Con el ánimo de dar respuesta a su petición, es importante aclarar que, de conformidad con las leyes 1341 de 2009 y 1369 de 2009, modificadas por la Ley 1978 de 2019, 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.

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 (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 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, a saber:

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 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, en tanto que la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, es la entidad facultada para vigilar, controlar y velar por el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los usuarios.

Por su parte, 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 y el Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, las cuales se encuentran compiladas en el Título II, Capítulo 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En la citada Resolución, la cual aplica a las relaciones surgidas entre los operadores y los usuarios de los servicios postales, en virtud del ofrecimiento y prestación de estos servicios, se establecen una principios orientadores a saber el concerniente al suministro del servicio, el cual indica que *“Los operadores de servicios postales deben prestar los servicios en forma eficiente, óptima y oportuna, cumpliendo con las normas de calidad establecidas para los mismos, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia”*.

Para responder a su primer interrogante, es preciso indicar que de acuerdo con la Resolución CRC 6494 de 2022, el tiempo de entrega definido para los envíos urbanos o de ámbito local corresponde a un tiempo máximo de un día hábil (D+1) posterior a ser admitido por el operador postal de mensajería expresa. Al respecto, es importante traer a colación lo indicado por esta Comisión en el documento de respuestas a comentarios de la propuesta regulatoria publicada en el marco del proyecto regulatorio “Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales Fase II”:

“(…)

En lo que respecta a los envíos del ámbito local del servicio de mensajería expresa, es preciso indicar que el tiempo definido en la propuesta regulatoria corresponde a D+1, el cual es equivalente al establecido actualmente para este tipo de envíos, siendo este el que deben cumplir los operadores. Así mismo, es importante mencionar que para el año 2020 los envíos del ámbito local, de correo y mensajería expresa, representaron el 43% del total de los envíos postales movilizados, y al no realizarse una modificación en el tiempo de entrega, el Operador Postal Oficial (OPO) no estaría perdiendo la ventaja competitiva en el segmento local.

“(…)”.

Por otra parte, los tiempos para los envíos de **ámbito nacional e internacional**, el operador debe garantizar los tiempos de entrega (D+n) que se establecen en el Artículo 5.4.2.2. de la Resolución 5050 de 2016. Para los envíos de ámbito nacional e internacional, se establecen los tiempos de entrega en días hábiles considerando las siguientes tipologías de municipios:

- Municipios tipo 1: Incluye las siguientes ciudades: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Ibagué, Manizales, y Medellín.
- Municipios tipo 2: Dentro de esta categoría se incluyen todas las ciudades capitales de departamento, distintas a las anteriores excluyendo municipios y capitales de departamento de difícil acceso.
- Municipios tipo 3: Dentro de esta categoría se incluyen los municipios del país que no hagan parte de las categorías anteriormente descritas y que no sean considerados municipios de difícil acceso.
- Municipios tipo 4: Dentro de esta categoría se incluyen los municipios y capitales de departamento considerados de difícil acceso por sus condiciones geográficas o de orden público.

Adicionalmente, el tiempo de entrega considera las distancias entre los municipios de origen y destino. Cada posible combinación de trayectos se clasifica como categoría "A" o "B", y se representa en las cuatro (4) matrices de categorías asignadas de acuerdo con el departamento de origen y destino, así:

Tiempos de entrega para el ámbito nacional e internacional en trayectos de categoría A

| Origen Destino | Tipo 1 | Tipo 2 | Tipo 3 | Tipo 4 |
|------------------|--------|--------|--------|--------|
| Tipo 1 | D+2 | D+2 | D+2 | D+3 |
| Tipo 2 | D+2 | D+2 | D+3 | D+4 |
| Tipo 3 | D+2 | D+3 | D+3 | D+4 |
| Tipo 4 | D+3 | D+4 | D+4 | D+5 |

Tiempos de entrega para el ámbito nacional e internacional en trayectos de categoría B

| Origen Destino | Tipo 1 | Tipo 2 | Tipo 3 | Tipo 4 |
|------------------|--------|--------|--------|--------|
| Tipo 1 | D+2 | D+2 | D+3 | D+4 |
| Tipo 2 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5 |
| Tipo 3 | D+3 | D+4 | D+4 | D+5 |
| Tipo 4 | D+4 | D+5 | D+5 | D+6 |

Imagen tomada del artículo 5.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

En concordancia con lo anterior, es preciso colegir que ningún operador podrá pactar tiempos de entrega superiores a los definidos por la Comisión en la mencionada resolución. En caso contrario, conforme a lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1369 de 2009, los operadores postales deberán

responder frente a cualquier incumplimiento en la prestación del servicio sin perjuicio de las actividades que pueda adelantar el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, conforme a lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 1369 de 2009 modificado por el artículo 149 de la Ley 1955 de 2019.

Ahora bien, en relación al interrogante 7, es de señalar que la Ley 1369 de 2009 define al Servicio de Mensajería Expresa, como aquel "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".

Por su parte, la mencionada Ley, señala que las características del servicio de mensajería expresa son las siguientes:

- 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."*

Al revisar la definición del servicio de mensajería expresa, de que trata el artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, en la que se indica que es un servicio postal urgente para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de cinco (5) kilogramos, es claro que el peso es determinante para esta clase de servicio.

Es de señalar que el operador debe garantizar los tiempos de entrega teniendo en cuenta las particularidades para esta clase de servicio que se indicaron en la respuesta al primer interrogante.

Sin embargo, se recuerda lo indicado anteriormente, en que ningún operador podrá pactar tiempos de entrega superiores a los definidos por la Comisión, so pena de verse inmenso en algún incumplimiento o investigación por parte del Ministerio de TIC.



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2023-12-22
16:43:08 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,

SARMIENTO
ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2023.12.22 16:51:39 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÚELLO
Coordinadora Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez
Revisó: Alejandra Arenas