



Rad. 2023821425
Cod. 4000
Bogotá, D.C.



Digitally signed by
SÁRMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2024.03.20 14:42:45 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC Radicación: 2024507070 Fecha: 20/03/2024 2:41:32 P. M. Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



REF: SU COMUNICACIÓN RELACIONADA CON ACLARACIÓN SOBRE EL PROCESO Y FACULTAD DEL OPERADOR POSTAL PARA COBRAR AL REMITENTE INTENTOS DE ENTREGA DE OBJETOS POSTALES.

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 2023821425, mediante la cual nos realiza la siguiente consulta:

- "1. ¿Está facultado el Operador Postal para hacer cobros a los remitentes o destinatarios cuando deba efectuar intentos de entrega adicionales a los señalados por la norma, cuando la razón de la no entrega del objeto postal es atribuible al destinatario o remitente?"*
- "2. ¿En qué eventos o circunstancias se encuentra habilitado legalmente el Operador Postal para efectuar cobros al remitente o destinatario por efectuar intentos de entrega adicionales a los señalados por la ley?"*

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.



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

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.

Po 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 su primer interrogante, es preciso indicar que el artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación a los intentos de entrega, dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 5.4.2.11. INTENTOS DE ENTREGA. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> *En el evento en que el operador del servicio de Mensajería Expresa proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y este no encuentre a nadie, deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto.*

El documento deberá contener, por lo menos, la siguiente información

- 1. Nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio.*
- 2. Nombre del usuario remitente.*
- 3. Número de la guía.*
- 4. Fecha y hora del intento de entrega.*
- 5. Fecha y hora del próximo intento de entrega.*
- 6. Dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal.*

7. Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada.

El documento a que se refiere el presente artículo relativo a los intentos de entrega de los objetos postales no tendrá que expedirse y diligenciarse en los eventos en que al primer intento de entrega se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 5.4.2.10.1, 5.4.2.10.2, 5.4.2.10.3, o 5.4.2.10.5 del artículo [5.4.2.10](#) de la presente resolución.

Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a tres (3) días hábiles. Luego de que se configure el primer intento como fallido (primer aviso), el operador deberá contactar al usuario destinatario y acordar la entrega del objeto postal, utilizando para ello los medios que tenga disponible. En caso de no poder establecer comunicación con el usuario, el operador deberá dejar constancia de las gestiones realizadas, las cuales deben ser conservadas en los términos previstos en el artículo [35](#) de la Ley 1369 de 2009.

Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se debe dejar un segundo aviso informando al usuario destinatario que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario, indicando además la fecha límite de retiro, la cual será de veinte (20) días calendario, a partir de la fecha del último intento de entrega.

Si el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en dicho plazo, este se considerará como no distribuible, caso en el cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el artículo [5.4.1.4](#) de la presente resolución. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán efectuar los intentos de entrega que consideren necesarios, hasta lograr la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía, para lo cual deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega.

Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega, de que tratan los artículos [5.4.2.6](#), [5.4.2.9](#) y [5.4.2.12](#) de la presente resolución.

PARÁGRAFO 1o. *Las disposiciones del presente artículo no serán aplicables a los envíos postales correspondientes al ámbito internacional saliente.*

PARÁGRAFO 2o. *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 cumplir las disposiciones del presente artículo.*

PARÁGRAFO 3o. *Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el operador postal como mínimo deberá efectuar un (1) intento de*

entrega. En todo caso el operador deberá dejar, en el domicilio del usuario destinatario, el documento en el cual se informa que tuvo lugar dicho intento de entrega.”.

De acuerdo con la norma transcrita el operador de mensajería expresa debe efectuar al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a tres (3) días hábiles, así mismo, debe dejar en el domicilio del usuario destinatario el documento que informa que se presentó un intento de entrega y que contenga la información relacionada con el nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio; nombre del usuario remitente; número de la guía.; fecha y hora del intento de entrega; fecha y hora del próximo intento de entrega; dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal y fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada. De lo anterior, se precisa que la regulación vigente no prevé ningún cobro adicional por parte del operador postal, por realizar los dos (2) intentos de entrega que como mínimo debe efectuar.

Ahora bien, y en cuento a su segundo interrogante, es de señalar que dentro de los derechos de los usuarios de los de los servicios postales, tenemos el dispuesto en el artículo 2.2.6.1.8. el cual indica que *“La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y la modificación de la dirección para una nueva remisión del envío mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones en relación con la cobertura fijadas por el operador postal para la prestación del servicio lo permitan”.*

Así mismo y como derecho de los usuarios remitentes, se tiene el de *“solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición (Art. 2.2.6.2)*

En cuanto a la reexpedición de envíos, el artículo 2.2.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala lo siguiente: *“EN LA SOLICITUD DE REEXPEDICIÓN DE LOS ENVÍOS QUE EFECTÚE EL USUARIO REMITENTE, LA CUAL DEBE HACERSE POR ESCRITO, SE DEBERÁN DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS EXTERNAS DE LA CUBIERTA DEL ENVÍO Y SE INDICARÁ EL IDENTIFICADOR ALFANUMÉRICO ÚNICO ASIGNADO POR EL OPERADOR AL OBJETO POSTAL, CUANDO ÉSTE APLIQUE.*

Tan pronto como el usuario presente la solicitud de reexpedición del envío postal, el operador deberá informarle la tarifa a pagar y las condiciones de prestación de este servicio, tarifa y condiciones que en todo caso deben observar los mismos parámetros tenidos en cuenta en la fijación del servicio inicialmente contratado, de manera tal que el usuario pueda tomar la decisión de desistir o no de tal solicitud.

Cuando se trate de reexpediciones internacionales, se deberán tener en cuenta las disposiciones aduaneras aplicables.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 19)”.

De lo anterior, se desprende que la regulación dispone como uno de los derechos de los remitentes la reexpedición de los envíos, la cual una vez el usuario presente la solicitud de reexpedición del envío postal, el operador deberá informar al usuario la tarifa a pagar y las condiciones en que se prestará dicho servicio, la norma precisa que la tarifa y las condiciones deben observar los mismos parámetros que se tuvieron en cuenta en la fijación del servicio inicialmente contrato, de forma que el usuario tome la decisión de aceptarlo o desistir del mismo.

Ahora bien, con fines ilustrativos le informo que por disposición del artículo 21 de la Ley 1369 de 2009, la Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, las Leyes 256 de 1996 y 510 de 1999 y el Decreto 3666 de 2002.

A su vez, el cumplimiento de las demás disposiciones del régimen de servicios postales corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como lo establece el numeral 10 del artículo 2 del Decreto 1064 de 2020.

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

Cordialmente,
SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA



Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.03.20 14:44:36 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez