

Rad. 2024808008
Cód. 2000
Bogotá D.C.



REF. Respuesta a su petición sobre la obligación de los operadores postales de incluir calcomanías y publicidad en los vehículos utilizados para la prestación de servicios postales

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2024808008, en la que consulta sobre la obligación de los operadores postales de incluir la calcomanía "Cómo conduzco" y publicidad en los vehículos utilizados para la prestación del servicio.

Al respecto, 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)¹ 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.

Habiendo precisado lo anterior, a continuación, la CRC procede a dar respuesta a sus inquietudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

- 1. "Se me informe la totalidad de los letreros e informaciones al público que deben tener los vehículos mediante los que una empresa habilitada legalmente, presta servicios postales (Ley 1369 del 2009)"**

Respuesta CRC:

El Formato P.5.1 "Puntos de Atención al Público" de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que los operadores postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa, el operador

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.

postal oficial como operador del servicio de correo y los operadores postales habilitados para prestar servicios postales de pago pueden contar con puntos de atención móviles del operador postal instalados **en un vehículo de transporte por carretera, un tren, un barco, etc.**, que atienden las zonas desprovistas de puntos de atención fijos². (Móvil Propio)

Adicionalmente, los colaboradores de los operadores postales mencionados pueden instalar en un **vehículo de transporte por carretera, un tren, un barco, etc.**, que atienden las zonas desprovistas de puntos de atención fijos³. (Móvil Colaborador)

Dado que los vehículos mencionados son puntos de atención, resulta oportuno recordar que el artículo 2.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que previa celebración del contrato, y en todo momento durante su ejecución, los operadores postales y sus aliados suministrarán a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, sus condiciones de prestación, haciendo referencia específica a su calidad y a las tarifas ofrecidas, con el fin de que los usuarios formen su consentimiento de manera libre y con todos los elementos necesarios para tomar la decisión de contratar los servicios ofrecidos por el operador postal.

Adicionalmente, la disposición en comento señala que los operadores de servicios postales y sus aliados cumplirán este deber de información de acuerdo con las siguientes condiciones **para los puntos de atención a usuarios y puntos de prestación del servicio**:

Los Operadores de Servicios Postales y sus aliados deberán divulgar a través de medio(s) físico(s) o digital (es) **en todos los puntos de atención a usuarios y de prestación de servicios**, la siguiente información, de forma clara y legible para los usuarios:

- a) El contenido del contrato de prestación de servicios que rige el servicio postal contratado o el lugar de la página web del operador donde se pueda acceder a este;
- b) Los parámetros y niveles de calidad del servicio en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros;
- c) La tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar;
- d) Los derechos y deberes de los usuarios y Operadores de Servicios Postales;
- e) La lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2.4.2.3 del artículo 2.2.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016,
- f) Las direcciones y teléfonos de las oficinas y líneas de atención al usuario y página web del operador;
- g) El procedimiento y trámite de PQR así como de las solicitudes de indemnización;
- h) Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.7.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016;
- i) Las condiciones y restricciones de todas las promociones u ofertas vigentes;

² Los carteros rurales que ofrecen prestaciones análogas a las de un punto de atención fijo también son considerados como puntos de atención móviles. Éstos son carteros a los que el usuario puede entregar objetos postales.

³ Ibidem

- j) La dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Adicionalmente, el referido artículo 2.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que los operadores de servicios postales se abstendrán de hacer uso de marcas, leyendas y/o propaganda comercial que **no correspondan a la realidad y que puedan llegar a inducir a error al usuario, en relación con el precio, las características, las propiedades, la calidad y/o idoneidad del servicio ofrecido.**

- 2. "Se me informe si tales requisitos varían para aquellos vehículos que no son propiedad de la empresa, sino que lo hacen indirectamente ya que se vinculan a ella a través de un contrato de prestación de servicios logísticos"**

Respuesta CRC:

Se reitera lo mencionado en respuesta anterior respecto del "Móvil Propio" y "Móvil del Colaborador".

- 3. "Se me informe, expresamente, si los vehículos con los que una empresa habilitada legalmente, presta servicios postales, debe contener la calcomanía "¿Cómo Conduzco?"".**

Respuesta CRC:

Sobre el particular, la CRC considera pertinente señalar que el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019 establece, entre otras, que la Comisión es una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, sin control jerárquico ni de tutela alguno, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Adicionalmente, la disposición en comentario señala que 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 que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Para estos efectos, señala el referido artículo 19 que la Comisión adopta una regulación que promueve la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria la neutralidad de la red e incentive la construcción de un mercado competitivo.

De esta manera, es de indicar que las facultades o funciones de la CRC fueron asignadas **directamente** por el legislador y se circunscriben a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1341

Continuación: Respuesta a su petición sobre la obligación de los operadores postales de incluir la calcomanía "como conduzco" y publicidad en los vehículos utilizados para la prestación de servicios postales. Página 4 de 4

de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, así como, a lo previsto en la Ley 1369 de 2009 y demás normas aplicables.

Si bien la CRC, entre otros, promueve y regula la libre competencia del sector postal y expide toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con los aspectos técnicos y económicos, el régimen de tarifas, el régimen de protección al usuario, los parámetros de calidad de los servicios, criterios de eficiencia y en materia de solución de controversias entre los operadores de servicios postal, lo cierto es que esta Entidad no determina ni reglamenta las condiciones y requisitos que debe cumplir del adhesivo de "¿Cómo conduzco?".

De esta manera, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), por medio de la presente comunicación, la Comisión traslada su solicitud al Ministerio de Transporte como máxima autoridad del sector transporte en Colombia, para lo de su competencia.

En los anteriores términos damos respuesta a sus inquietudes, y quedamos atentos a resolver cualquier inquietud sobre el particular.

Cordial saludo,
SARMIENTO

ARGUELLO
MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.05.24 17:05:02 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Adriana Barbosa
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.