



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2024823108

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Fecha Jue 17/10/2024 2:38 PM

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones

<comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;

ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM

<ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>

RADICACION DE SALIDA No. 2024532316

Rad. 2024823108

Cod. 4000

Bogotá D.C.



REF. Derecho de Petición. Artículo 23 Constitución Política.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha registrado su comunicación bajo el número de radicado 2024823108, en la cual nos indica la inconformidad con la empresa Interrapidísimo.

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, 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.

Teniendo claro lo anterior y con el fin de brindarle las herramientas normativas frente a su caso, atentamente le informo que la Ley 1369 de 2009, la cual establece el Régimen de los Servicios Postales consagra en su artículo 24 como derecho del usuario, se le reconozca y pague la indemnización por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.

Adicionalmente la Ley 1369 de 2009, en su artículo 32, consagra la obligación en cabeza de los operadores postales de recibir y tramitar las peticiones, reclamaciones y solicitudes de indemnización, relacionadas con la prestación del servicio y resolverlas dentro de los quince (15) días siguientes a su recibo. Este derecho se encuentra desarrollado en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual puede consultar en el siguiente link

https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Finalmente, es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la entidad facultada para hacer cumplir las normas sobre protección del consumidor en el mercado de los servicios postales, motivo por el cual corremos traslado de su comunicación, en forma simultánea al envío de la presente comunicación, a la SIC, de acuerdo con los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para que sea dicha entidad que en ejercicio de sus facultades investigativas y sancionatorias conozca de su situación.

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

Proyectado por: Lizeth Bernal.

Finalmente, le solicitamos diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#). La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.**

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Mariana Sarmiento Argüello

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

atencioncliente@crcol.gov.co

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Teli: +57 601 3198300
Bogotá - Colombia



Cuida el medio ambiente,
no imprimas este correo si
no es necesario.

Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.