



---

**RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2024825977**

---

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

**Fecha** Lun 2/12/2024 9:41 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. 2024537263

Rad. 2024825977

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



**ASUNTO: ACLARACIÓN SOBRE DEVOLUCIÓN DE OBJETOS POSTALES CON FLETE PAGO CONTRA ENTREGA**

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 2024825977, mediante la cual indica lo siguiente:

“¿Cómo deberá proceder el Operador Postal en caso de que luego de un solo intento de entrega en destino, el usuario remitente solicite la devolución del objeto postal, pero la forma de pago correspondía a FLETE DE PAGO CONTRAENTREGA, y este no ha sido pagado? Ejemplo: - Cliente remitente A, envía cliente destinatario B, con forma de pago, FLETE PAGO CONTRA ENTREGA en destino. - No se realiza la entrega en destino, y cliente A, solicita la devolución, pero no se ha cancelado el FLETE PAGO CONTRA ENTREGA.”

Inicialmente es de aclarar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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,

de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019.

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)<sup>4</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.

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.

En atención a su solicitud y conforme a lo establecido en el artículo 5.4.1.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, para el servicio de mensajería expresa, se consideran objetos no distribuidos aquellos que, en las circunstancias descritas en los literales del artículo 5.4.1.4.1 de la mencionada resolución, se clasifiquen como no distribuibles. Asimismo, es importante resaltar que, si el usuario remitente solicita la devolución, se estaría configurando lo dispuesto en el artículo 5.4.2.10.6 que indica:

“5.4.2.10.6 Otros: Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción.”

Por lo anterior, y en relación con el primer tema consultado, el operador postal de mensajería expresa tiene la obligación de proceder con la devolución del objeto postal en caso de que no sea posible su distribución, conforme a las disposiciones establecidas en la resolución. Sin embargo, es importante resaltar, que de acuerdo con lo señalado en el artículo 5.4.1.5 del mismo acto administrativo, se especifica el tratamiento que deben recibir los objetos postales clasificados como no distribuibles.

En cuanto a este tratamiento, el operador tiene varias opciones para manejar estos objetos. Específicamente, puede optar por poner el objeto postal a disposición del usuario remitente, permitiéndole que lo reclame en el punto de venta habilitado para tal fin, o puede proceder con la devolución del objeto postal al remitente, siempre y cuando se respeten las tarifas aplicables, las cuales están relacionadas con el costo del servicio contratado inicialmente.

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

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez

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](mailto: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 Relaciones con Grupos de Valor

[atencioncliente@crcom.gov.co](mailto:atencioncliente@crcom.gov.co)

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta  
Código Postal: 110231 - Tel: +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.