



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2024718447

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

Fecha Mié 11/12/2024 3:11 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. 2024538131

Rad. 2024718447

Cod 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: SU CONSULTA RELACIONADA CON INTENTOS DE ENTREGA

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación, radicada internamente bajo el número 2024718447, mediante la cual solicita lo siguiente:

«¿Cuando un ciudadano señala o registra como dirección para el recibo de correspondencia la dirección del inmueble de una unidad inmobiliaria cerrada, sin datos complementarios, una empresa prestadora del servicio postal está facultada por este solo hecho, si o no, para determinar de plano que se trata de una Dirección Errada argumentando que falta información adicional en la guía tales como número de apartamento, torre, bloque, etapa, etc, o por el contrario, la empresa prestadora del servicio postal está, si o no, en la obligación de acercarse a la dirección registrada en la guía, en el caso que la misma sea una dirección válida correspondiente a la portería o recepción de la unidad inmobiliaria cerrada y entregar a quien atienda en la recepción la correspondencia para el usuario destinatario?»

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.

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. 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 54.2.10 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 masivas, 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.

Igualmente, y con el fin de brindarle las herramientas normativas frente a su caso, atentamente le informo que la Ley 1369 de 2009 y el artículo 2.2.6.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 disponen 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.

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.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Ahora bien, es de aclarar que mediante Resolución CRC 3038 de 2011, la cual se encuentra compilada en el TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016, se expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Postales, la cual reitera en el numeral 2.2.6.1.8. de su artículo 2.2.6.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS., la obligación en cabeza del operador postal de devolver al remitente los objetos postales no entregados al destinatario. Adicionalmente esta Resolución dispone la obligación de reparar al usuario en caso de pérdida de conformidad con el régimen de indemnizaciones allí dispuesto.

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, dado que usted ya envió copia de su queja ante dicha entidad no lo volveremos hacer.

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración

adicional que requiera.

Proyectó: Luz Mireya Garzón

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 Relaciones con Grupos de Valor

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.