

Rad. 2025800506
Cod 4000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2025502207
Fecha: 27/01/2025 10:26:49 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS
DE VALOR

ASUNTO: Derecho de Petición y acuse de recibo documento CRC con Radicación 2025500363 de fecha 9/01/2025.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación, radicada internamente bajo el número 2025800506, mediante la cual indica lo siguiente:

(...)

«En virtud de lo manifestado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC en el sentido de no haberse generado ningún tipo de planilla ni guía para la entrega de la correspondencia que me ha hecho llegar físicamente, de manera respetuosa presento ante ustedes la siguiente:

PETICIÓN:

1. De manera respetuosa solicito se informe si a la dirección para notificaciones suministrada de mi parte, esto es, **Calle 68 N 00 25 de la ciudad de Bogotá**, le falta, si o no, algún elemento como puede ser número de apartamento, interior, torre, bloque, etc, que al no tenerlo permita entender que la dirección está incompleta, lo que podría configurar la causal de dirección errada que establece la regulación vigente en la materia, o si por el contrario se trata de una dirección válida para el envío y notificación de correspondencia física a nombre del suscrito, Harlan Andrés Henao Serna.

Respetuosamente manifiesto que solicito una respuesta clara, precisa, congruente y de fondo a una petición formal de pronunciamiento de parte de una entidad pública con información oficial, en ejercicio de mi derecho fundamental de petición, en conexidad con mi derecho y deber de ejercer control social a la gestión pública y sus resultados, por lo que de antemano solicito muy amablemente que la respuesta sea inteligible, fácil de comprender y atienda exclusivamente lo solicitado, sin incluir información impertinente ni fórmulas evasivas.

NOTIFICACIONES: agradezco que la respuesta a la presente petición sea enviada en medio físico a la misma dirección ya empleada por la CRC, esto es, **Calle 68 N 00 25** de la ciudad de Bogotá, en donde ya he recibido diversos comunicados oficiales de parte de la CRC».

Continuación: Derecho de Petición y acuse de recibo documento CRC con Radicación 2025500363 de fecha 9/01/2025. Página 2 de 3

En atención a su solicitud, inicialmente y como le hemos indicado en las respuestas a las diferentes solicitudes realizadas, 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 virtud de lo anterior, tal y como se le ha indicado anteriormente la CRC responde dentro del marco regulatorio previsto en lo que tiene que ver con el tema de dirección errada y lo que el operador postal debe realizar cuando se configura unos de los motivos de devolución de los objetos postales.

En ese sentido, y frente a su solicitud de que *"se informe si a la dirección para notificaciones suministrada de mi parte, esto es, **Calle 68 N 00 25 de la ciudad de Bogotá**, le falta, si o no, algún elemento como puede ser número de apartamento, interior, torre, bloque, etc, que al no tenerlo permita entender que la dirección está incompleta, lo que podría configurar la causal de dirección errada que establece la regulación vigente en la materia, o si por el contrario se trata de una dirección válida para el envío y notificación de correspondencia física a nombre del suscrito, Harlan Andrés Henao Serna"*.

Como se indicó anteriormente, de acuerdo con el CPACA, los conceptos jurídicos que emiten las autoridades administrativas 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 consecuencia, no es posible indicar si la dirección suministrada le falta sí o no algún elemento para ser considerada como incompleta, o si es una dirección válida.

Así mismo es pertinente mencionar que la CRC de conformidad con las leyes [1341](#) de 2009 y [1369](#) de 2009, modificadas por la Ley [1978](#) de 2019, y 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.

Continuación: Derecho de Petición y acuse de recibo documento CRC con Radicación 2025500363 de fecha 9/01/2025. Página 3 de 3

No obstante, se precisa lo señalado en el numeral **5.4.2.10.5** del artículo **5.4.2.10** de la Resolución CRC 5050 de 2016, subrogado por el artículo **3** de la Resolución 6494 de 2022, el cual dispone: **5.4.2.10.5. Dirección errada. Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.**

Así las cosas, es claro que uno de los motivos de devolución es la "Dirección errada" y está se configura cuando (i) la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente no permite su identificación inequívoca o (ii) la dirección no existe.

Dado que el motivo de devolución "Dirección errada" contempla los casos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca, es posible que una dirección incompleta pueda ser considerada como dirección errada.

Así pues, si la dirección suministrada en la guía por el usuario esta completa, es decir que cumple y tiene los elementos para su identificación, no estaríamos en presencia de uno de los motivos de devolución contemplados en la regulación, para que la entrega del objeto postal se cumpla.

En el caso de los envíos postales, si la dirección es incorrecta, el paquete se devuelve a la dirección del remitente, y en el TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016 en el numeral 2.2.6.1.8. de su artículo **2.2.6.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS.**, contempla la obligación en cabeza del operador postal de devolver al remitente los objetos postales no entregados al destinatario y como derecho de los usuarios remitentes (artículo 2.2.6.2) la del numeral 2.2.6.2.2 Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.

Luego, y si la dirección suministrada por el usuario es incorrecta, sí se configuraría la devolución del objeto postal al usuario remitente, en los términos señalados en la regulación, respecto a los derechos de los usuarios de los servicios postales.

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

Cordialmente,
MARIANA

SARMIENTO
ARGUELLO

Firmado digitalmente por
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Fecha: 2025.01.28 11:10:13 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectó: Luz Mireya Garzón