



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025801991

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

Fecha Mar 4/02/2025 6:28 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. 2025503588

Rad. 2025801991

Cod 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: SUS INCONVENIENTES CON INTERRAPIDISIMO

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación, radicada internamente bajo el número 2025801991, mediante la cual indica lo siguiente: "Pregunto cómo va el proceso con la empresa interrapidísimo por la pedida de mi paquete que ninguno se pronuncia ni me pagan por lo perdido, le agradezco mucho en lo que me puedan colaborar"

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:

<https://outlook.office.com/mail/id/AAkALgAAAAAHYQDEapmEc2byACqAC%2FEWg0Ayheued%2BQ1UCRoDaSICettgAHun9mSgAA>

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 relación con la situación presentada en su comunicación es pertinente señalar que el artículo 30 de la Ley 1369 de 2009 dispone la responsabilidad de los operadores de servicios postales: “Los envíos postales una vez recibidos por el Operador Postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad del Operador Postal y este responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de esta ley.”

De acuerdo con ese derecho consagrado en el Régimen de los Servicios Postales, los proveedores de esos servicios deben indemnizar al usuario cuyo objeto no haya sido entregado al destinatario o que hayan incumplidos los términos del contrato de servicios postales.

La regulación respecto del servicio postal consagra la existencia del documento denominada guía de operadores postales, que de acuerdo con la definición incorporada en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, y modificada por el artículo 1 de la Resolución 5586 de 2019, corresponde al: “Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.”

De esta manera la regulación contempla la existencia de un documento que permiten la completa identificación y trámite que se le dará al objeto postal.

Adicionalmente, el artículo 5.4.2.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016, subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022, establece que:

“Cuando el operador de Mensajería Expresa advierta una avería en el objeto postal, deberá efectuar de inmediato la evaluación correspondiente con el fin de determinar si el daño afecta al embalaje o a su contenido. Una vez validado lo anterior, deberá proceder de la siguiente forma:

1. Si la avería se produce únicamente en el embalaje el operador podrá reparar y encaminar el envío para su distribución con la observancia del principio de inviolabilidad de la correspondencia. La avería en el embalaje y las medidas adoptadas deben ser registradas en la página web como parte de la información materia del rastreo. Los operadores de Mensajería Expresa deberán comunicar de inmediato al usuario remitente a través del medio más expedito posible, la avería detectada en el embalaje y las medidas adoptadas.
2. Si la avería afecta el contenido mismo del objeto postal, los operadores de Mensajería Expresa deberán registrar el evento en la página web como parte de la información materia del rastreo. Adicionalmente, deberán comunicar de inmediato al remitente a través del medio más expedito posible, la avería del objeto con el fin de que este imparta las instrucciones del caso para disponer del objeto en el estado en que se encuentre y pueda iniciar los procesos de reclamación o indemnización establecidos en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, en concordancia con el artículo 2.2.7.2 de la presente resolución.

PARÁGRAFO. Para el servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el remitente y el operador podrán negociar libremente el procedimiento a seguir en caso de avería de alguno de los objetos postales, sin perjuicio del trámite de reclamación o indemnización que les asiste a los usuarios, establecido en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009”.

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.

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@crccom.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.