

Rad. 2025705698
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2025511245
Fecha: 11/04/2025 4:46:54 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

ASUNTO: SU QUEJA CONTRA SERVIENTREGA S.A.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones acusa recibo de la comunicación radicada bajo el número 2025705698, mediante la cual realiza la siguiente consulta:

- "1. Desde el mes de febrero del año 2024, tengo mi empresa dedicada a venta de químicos para piscinas, tratamiento de aguas de piscina y construcción de las mismas.*
- 2. Por medio de la empresa transportadora Servientrega S.A siempre recibo mis paquetes de mercancía para poder ofrecer los servicios de mi empresa adecuadamente y la venta de los químicos especiales para su tratamiento.*
- 3. El punto de entrega local de Quimbaya, Quindío está ubicado en Cra. 6, 17-5, es administrado por la señora Consuelo Camacho Hoyos, identificada con cédula 25017474.*
- 4. Siempre mi destinatario pone mi dirección como lugar de entrega. Siendo obligación de la transportadora dejar el paquete en buenas condiciones en el lugar acordado y estipulado en la guía.*
- 5. Nunca soy notificado que me llega un paquete y me tengo que dirigir hasta el punto de entrega a averiguar si ya llegó mi encomienda.*
- 6. El día 29 de marzo de 2025 mi proveedor, me envió la mercancía con guía No. 9182007473.*
- 7. El día 2 de abril de 2025, me tuve que dirigir nuevamente hasta el punto local para preguntar por mi pedido, donde la señora Consuelo Camacho Hoyos, me informa que lleva varios días en el punto, pero no tenía quien lo llevara hasta mi casa.*
- 8. Nunca fui notificado y la respuesta de la señora como siempre es que no hay quien lo lleve y que el flete cuesta lo mismo entregándolo en la casa o recogiendo en el punto y que las señoras encargadas de la ruta (que aclaro no son adscritas a la empresa, sino particulares), no traen la mercancía tan pesada y que yo según ellas "nunca estoy" o que el camión descargó muy tarde.*
- 9. Nunca soy notificado en mi casa de los intentos de entrega por parte de Servientrega.*

10. Cuando le pedí a la señora un correo electrónico para interponer una queja, me dijo que le tomara foto a una hoja que tiene un número de teléfono y "que me quejara ahí" que ese era el número de atención al cliente.

11. Mis derechos como consumidor están siendo vulnerados por la omisión administrativa de un punto de entrega local, afectando la prestación de los servicios de mi empresa."

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.

Po su parte, 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. En la citada Resolución, la cual aplica a las relaciones surgidas entre los operadores y los usuarios de los servicios postales, en virtud del ofrecimiento y prestación de estos servicios, se establecen una principios orientadores a saber el concerniente al suministro del servicio, el cual indica que "*Los operadores de servicios postales deben prestar los servicios en forma eficiente,*

óptima y oportuna, cumpliendo con las normas de calidad establecidas para los mismos, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia'.

Ahora bien y con el fin de orientarle sobre la situación puesta a consideración, le informo que la regulación indica cuales con los requisitos mínimos que debe contener la guía para los envíos individuales, en su artículo 5.4.2.5 señala que la guía que deben expedir los operadores de Mensajería Expresa debe contener como mínimo la siguiente información:

- "1. Datos del remitente: nombre o razón social, NIT, o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte), dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico cuando aplique, ciudad de origen y país.*
- 2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico cuando aplique, ciudad de destino y país.*
- 3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.*
- 4. Descripción del contenido del envío.*
- 5. Fecha y hora de admisión del objeto postal.*
- 6. Peso real del envío.*
- 7. Valor declarado del objeto postal*
- 8. Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar*
- 9. Identificador único del envío.*
- 10. Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.*
- 11. Campo donde conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir la prueba de admisión: electrónico (correo electrónico cuando aplique, página web u otros) o físico.*
- 12. Datos del operador postal: Razón social, NIT, dirección y signo distintivo (logo), cuando a esto último hubiere lugar.*
- 13. Información para rastreo: página web, número de teléfono y demás opciones de que disponga el operador para que el usuario consulte el estado del envío.*
- 14. Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número de teléfono, correo electrónico cuando aplique, página web, oficinas de atención, etc.).*
- 15. Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario".*

De lo anterior, uno de los requisitos que debe llevar la guía tanto del remitente como del destinatario entre otros, se encuentra la dirección, la cual corresponde al lugar donde debe llegar el objeto postal.

Por su parte, es preciso indicar que el artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con los intentos de entrega, dispone lo siguiente:

"ARTÍCULO 5.4.2.11. INTENTOS DE ENTREGA. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> *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 5.4.2.10 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.*

Continuación: SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

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 masivos, 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.

Ahora bien, de forma adicional, le informo que dentro de los derechos de usuarios de los servicios postales, consagrados en el artículo 24 de la Ley Postal, se tiene como un principio el que los operadores postales garantizarán a los usuarios en la prestación de los servicios postales, entre otros el derecho a que se divulguen ampliamente las condiciones de prestación de cada uno de los servicios postales como: cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones, así como se reconozca y pague la indemnización por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.

Concordante con lo anterior y en relación a la responsabilidad de los proveedores postales, el artículo 30 de la Ley en comento, prevé que los envíos postales una vez sean recibidos por los proveedores postales y en tanto no lleguen al destinatario, **éstos responderán por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio por pérdida, expoliación o avería del objeto mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según aplique,** de conformidad con lo señalado en el artículo 25 de la Ley Postal.

Por su parte, de conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Resolución No. 3038 de 2011 por medio de la cual esta Comisión adoptó el Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, dentro de los derechos de los usuarios de servicios postales tenemos en su numeral 17.7, la indemnización que usted como usuario puede reclamar ante la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.

Con el fin de orientarle, es preciso indicar que el artículo **2.2.7.1.** de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con los derechos que tienen los usuarios de los servicios postales, dispone lo siguiente:

Continuación: SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

"ARTÍCULO 2.2.7.1. PQR. LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES TIENEN DERECHO A PRESENTAR PQRs relacionados con la prestación del servicio postal contratado. Por su parte, los operadores postales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs presentadas por sus usuarios.

El trámite de las PQR se regirá por las normas relativas al derecho de petición, consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Contra las decisiones que resuelvan las PQR de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Por su parte, en lo que tiene que ver con la solicitud de indemnización, tenemos que el **ARTÍCULO 2.2.7.2. SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN**, dispone que "Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones, en concordancia con lo previsto en el numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de dicha decisión y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud cuando no se hayan interpuesto recursos por parte del usuario. En caso de ser interpuestos los recursos, el pago de la indemnización debe hacerse dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud".

Así mismo, es de señalar que dentro de los derechos de los usuarios de los de los servicios postales, tenemos el dispuesto en el artículo 2.2.6.1.8. el cual indica 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".

Así mismo y como derecho de los usuarios remitentes, se tiene el de "solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición (Art. 2.2.6.2)

En cuanto a la reexpedición de envíos, el artículo 2.2.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala lo siguiente: "EN LA SOLICITUD DE REEXPEDICIÓN DE LOS ENVÍOS QUE EFECTÚE EL USUARIO REMITENTE, LA CUAL DEBE HACERSE POR ESCRITO, SE DEBERÁN DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS EXTERNAS DE LA CUBIERTA DEL ENVÍO Y SE INDICARÁ EL IDENTIFICADOR

Continuación: SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

ALFANUMÉRICO ÚNICO ASIGNADO POR EL OPERADOR AL OBJETO POSTAL, CUANDO ÉSTE APLIQUE.

Tan pronto como el usuario presente la solicitud de reexpedición del envío postal, el operador deberá informarle la tarifa a pagar y las condiciones de prestación de este servicio, tarifa y condiciones que en todo caso deben observar los mismos parámetros tenidos en cuenta en la fijación del servicio inicialmente contratado, de manera tal que el usuario pueda tomar la decisión de desistir o no de tal solicitud.

Cuando se trate de reexpediciones internacionales, se deberán tener en cuenta las disposiciones aduaneras aplicables.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 19)''.

De lo anterior, se desprende que la regulación dispone como uno de los derechos de los remitentes la reexpedición de los envíos, la cual una vez el usuario presente la solicitud de reexpedición del envío postal, el operador deberá informar al usuario la tarifa a pagar y las condiciones en que se prestará dicho servicio, la norma precisa que la tarifa y las condiciones deben observar los mismos parámetros que se tuvieron en cuenta en la fijación del servicio inicialmente contrato, de forma que el usuario tome la decisión de aceptarlo o desistir del mismo.

Ahora bien, con fines ilustrativos le informo que por disposición del artículo 21 de la Ley 1369 de 2009, la Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, las Leyes 256 de 1996 y 510 de 1999 y el Decreto 3666 de 2002.

A su vez, el cumplimiento de las demás disposiciones del régimen de servicios postales corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como lo establece el numeral 10 del artículo 2 del Decreto 1064 de 2020.

Finalmente, en los términos del artículo 21 damos traslado de su solicitud a la Superintendencia de Industria y Comercio, para que dentro de sus competencias revise y analice su situación.

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: 2025.04.14 09:14:03
 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025-04-14
08:55:10 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 8 de 8

Continuación: SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Traslado por competencia

Señores:

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones

Superintendencia de Industria y Comercio

Mail: contactenos@sic.gov.co