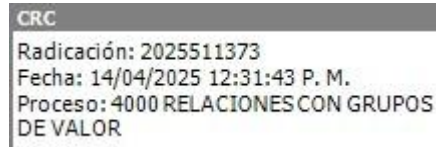


Rad. 2025806980
Cod. 4000
Bogotá, D.C.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.04.14 16:17:21 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



ASUNTO: SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones acusa recibo de la comunicación radicada bajo el número 2025806980, mediante la cual plantea una serie de interrogantes relacionados con la regulación que en materia de servicios postales ha expedido esta Comisión, específicamente sobre requisitos de la guía y prueba de entrega como consecuencia de la prestación de dichos servicios.

I. Consideraciones preliminares

1. Sobre los conceptos jurídicos que rinde la CRC.

Con el ánimo de dar respuesta a su petición, es importante aclarar que, de conformidad con las leyes 1341 de 2009¹ y 1369 de 2009², modificadas por la Ley 1978 de 2019³, 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 (CPCACA)⁴ 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.

¹ Artículo 22, modificado por la Ley 1978 de 2019

² Artículo 20, modificado por la Ley 1978 de 2019.

³ "Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones"

⁴ Ley 1437 de 2011. «Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución».



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025-04-14
16:17:21 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Página 2 de 7

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.

2. Respecto a la actualización de las medidas regulatorias en materia de calidad para la provisión de los servicios postales.

Teniendo en cuenta las consideraciones planteadas en su solicitud, es necesario precisar sobre la regulación vigente que debe ser cumplida por parte de los Operadores de Servicios Postales, esta Comisión se permite poner de presente que, en el marco de sus competencias, en los últimos 6 años se han efectuado actualizaciones de diferentes medidas regulatorias bajo un enfoque de simplificación, dentro de los cuales está el régimen de calidad para la provisión de todos los servicios postales en Colombia.

De esta manera, con el ánimo de aclarar la regulación que se encuentra vigente, resulta relevante informar que la Resolución CRC 5050 de 2016 es un acto administrativo compilatorio diseñado para facilitar la consulta de diferentes grupos de interés. En ella se encuentran todos los temas que por competencia hacen parte de las funciones de esta Comisión, tanto en materia de telecomunicaciones como postales. Con el objetivo de facilitar la consulta de las medidas regulatorias vigentes, le sugerimos ingresar al siguiente enlace, en el que encontrará la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual está en constante actualización: <https://normograma.info/crc/docs/ربول/1004.htm>

Adicionalmente, para su información, a continuación, se enlistan los actos administrativos recientemente expedidos en materia de servicios postales:

- Resolución CRC 5587 de 2019 «Por la cual se modifican los artículos 2.2.2.1. y 2.2.7.9. del Capítulo 2 del Título II, y el Formato 4.1. del Capítulo 3 del Título Reportes de Información, contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016».
- Resolución CRC 5588 de 2019 «Por la cual se modifican disposiciones establecidas en el Capítulo 4 Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016».
- Resolución CRC 5900 de 2020 «Por la cual se definen los mercados relevantes del sector postal y se modifican los Títulos I y III de la Resolución CRC 5050 de 2016».
- Resolución CRC 6128 de 2020 «Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal».
- Resolución CRC 6494 de 2022 «Por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones».
- Resolución CRC 6577 de 2022 «Por la cual se fijan las tarifas mínimas minoristas y de interconexión entre operadores postales para la prestación de servicios de Mensajería Expresa y Correo que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, y se dictan otras disposiciones».
- Resolución CRC 7380 de 2024 «Por medio de la cual se da cumplimiento al artículo 146 de la Ley 2294 de 2023, se modifica la regulación tarifaria para la distribución de objetos postales».

masivos contenida en el Capítulo 2 del Título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones».

II. Respetto de los interrogantes planteados en su comunicación

En relación con su consulta específica, sea lo primero indicar que, el Capítulo IV de la Resolución CRC 5050 fue subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022, razón por la cual el presente concepto precisa esa modificación.

Aclarado todo lo anterior, procede esta Comisión a responder los interrogantes planteados en su comunicación, los cuales se transcriben a continuación, incluyendo la respectiva respuesta a cada uno de forma inmediata e independiente:

1. El campo “valor de servicio” de la guía de mensajería, debe llevar únicamente el valor del servicio según la norma? Si la respuesta es NO, se puede realizar la sumatoria de otros conceptos en este campo?

RESPUESTA CRC

Inicialmente tal y como se indicó en el numeral 2 del literal I de esta comunicación, la regulación en materia de servicios postales ha sido modificada por la CRC mediante actos administrativos expedidos en los últimos años. De esta manera, la Resolución CRC 3095 de 2011 fue parcialmente subrogada por las resoluciones CRC 5088 de 2016 y 6494 de 2022. A pesar de lo anterior, entiende esta Comisión que hace referencia a los requisitos mínimos que debe contener la guía para los envíos individuales, así pues el artículo 5.4.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los requisitos mínimos que deben cumplir las guías para los envíos individuales del servicio de mensajería expresa. Textualmente dicho artículo indica:

«ARTÍCULO 5.4.2.5. GUÍA PARA LOS ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. En los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar una guía que cursará adherida al objeto postal en todo momento.

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.



Digitally signed by
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2025-04-14
 16:17:21 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Página 4 de 7

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.

PARÁGRAFO 1o. Los operadores postales podrán utilizar como guía un adhesivo que contenga como mínimo: el Identificador Único del Envío y un código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior que facilite el acceso a la información contenida en el presente artículo.

PARÁGRAFO 2o. En la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente el campo correspondiente al código postal se deberá diligenciar siempre y cuando esté implementado en el país de destino, en caso contrario el operador postal deberá dejar constancia en la guía de tal situación.

PARÁGRAFO 3o. Si el usuario remitente del objeto postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar los campos de la guía a los que haya lugar.

PARÁGRAFO 4o. 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 garantizar que una guía esté adherida al objeto postal (es la misma guía de origen) y deberán expedir una prueba de entrega al usuario destinatario».

Así mismo a continuación, se indica de forma textual cada uno de los requisitos mínimos que debe cumplir la prueba de admisión para la entrega de los envíos individuales de mensajería expresa:

«ARTÍCULO 5.4.2.6. PRUEBA DE ENTREGA PARA ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. Al momento de la entrega del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar y expedir una prueba de entrega en medio electrónico o físico que deberá ser entregada a quien recibe el objeto postal.

La prueba de entrega para el servicio de Mensajería Expresa deberá contener como mínimo la siguiente información relativa al objeto postal:

1. Nombre legible y documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario.
2. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal.
3. Fecha y hora de entrega en la dirección del usuario destinatario.
4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.
5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.
6. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando este no ha podido ser entregado al usuario destinatario.

PARÁGRAFO 1o. Los operadores de Mensajería Expresa expedirán la cantidad de copias de la prueba de entrega que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas a la prueba de entrega contenidas en el Capítulo 2 del Título II de la presente resolución.

El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la prueba de entrega, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

PARÁGRAFO 2o. En el caso de la prestación del servicio de Mensajería Expresa de ámbito internacional saliente, la prueba de entrega para el usuario remitente o destinatario podrá estar a su disposición en la página web del operador.

PARÁGRAFO 3o. Sin perjuicio de la expedición de la prueba de entrega por parte del operador del servicio de Mensajería Expresa al usuario destinatario, el operador deberá conservar una copia



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025-04-14
16:17:21 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Página 6 de 7

electrónica o física de la prueba de entrega. Los plazos máximos para que las pruebas de entrega estén disponibles para consulta en la página web o por medios electrónicos adoptados por el operador son:

- Un (1) día hábil después de la entrega, para ámbito local.
- Dos (2) días hábiles después de la entrega, para ámbito nacional.
- Cuatro (4) días hábiles después de la entrega, para ámbito internacional saliente».

De todo lo anterior es posible concluir que con el cambio de la regulación el campo "valor del servicio", que usted refiere en su comunicación ya no hace parte los requisitos establecidos en la regulación para la guía ni para la prueba de entrega de envíos de los objetos postales individuales.

2. Si la respuesta es SI, se puede adicionar un nuevo campo que se llame "Valor a cobrar", este campo traería la sumatoria de los conceptos de liquidación?

Ejemplo del campo:

PAQUETES	1	Zona	ZONA 1
DOCUMENTOS	0	Posición local	0
INICIO RECOGIDA		Viaje	1
FIN RECOGIDA		Medio distribución	54730 54730
TIPO BOLSA	CAJA		
BOLSA	0	FLETE	8100
TIPO SERVICIO	NORMAL	FLETE MANEJO	900
RECAUDO DE PRODUCTO	150.000	RECAUDO PRODUCTO	150000
HORA ADMISION	17:14:38		
TOTAL UNIDADES	1	VALOR DEL SERVICIO	9.000

RESPUESTA CRC

Sobre el particular le reitero que los requisitos mínimos que debe tener la guía y la prueba de entrega se encuentran enlistados en los artículos **5.4.2.5 y 5.4.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016**, tal y como fueron transcritos en la respuesta a su primer interrogante. Por su parte y en relación a si puede adicionar un nuevo campo, es de indicar que usted podría adicionar cualquier campo nuevo y colocar el concepto a que haya lugar siempre y cuando se deje claro al usuario las condiciones que se establecen en esos campos nuevos.

3. Es posible que, en la guía de mensajería, no se relacione ningún valor en el campo, Valor del servicio, o si lo anterior no es posible, sería permitido incluir un valor fijo para cada envío en este campo, de acuerdo con la negociación comercial que se tenga con cada uno de los clientes?

RESPUESTA CRC



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2025-04-14
 16:17:21 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Página 7 de 7

Por favor dirigirse a la respuesta otorgada a su pregunta 2 del presente escrito.
 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 16:51:08 -0500

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
 Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez