



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025707507

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

Fecha Lun 12/05/2025 4:22 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. 2025514078

Rad. 2025707507

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



ASUNTO: SU SOLICITUD DE INDENMIZACIÓN Y/O DEVOLUCIÓN POR INCUMPLIMIENTO A LA EMPRESA COORDINADORA MERCANTI

La Comisión de Regulación de Comunicaciones acusa recibo de la comunicación que es dirigida a la Superintendencia de Transporte, radicada bajo el número 2025707507, mediante la cual indica lo siguiente:

“Quiero solicitar indemnización y o devolución de lo pagado por incumplimiento al servicio de transporte de carga y mensajería de la transportadora COORDINADORA MERCANTIL, por incumplimiento en la promesa de venta que ofrecen y condiciones negociadas y pactadas. La no mejora a pesar de las múltiples solicitudes que se hicieron, que se tradujo a pérdida de clientes, afectación económica y multas de clientes por incumplimiento de ANS durante los años 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025(…)”

Inicialmente, 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.

Por 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, oportuno manifestarle que mediante Resolución CRC 3038 de 2011, la cual se encuentra compilada en el Título II, Capítulo 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión expidió el Régimen de protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales, cuyo ámbito de aplicación expresamente señala lo siguiente:

“ARTÍCULO 1º. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los operadores y los usuarios de los servicios postales, en virtud del ofrecimiento y prestación de esta clase de servicios.

Parágrafo 1. Los operadores postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley 1369 de 2009, deberán dar pleno cumplimiento a lo dispuesto en el presente régimen.

Parágrafo 2. El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios postales en los que las características del servicio y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas”.

En este orden de ideas, el parágrafo es claro en señalar la excepción de aplicación del Régimen de Protección al Usuario de los servicios postales contenido en la Resolución mencionada, respecto de los eventos en que se presten servicios de telecomunicaciones en los que las condiciones hayan sido negociadas y pactadas por las partes.

Así las cosas, las contrataciones que efectúe las empresas para el desarrollo de las actividades propias de su gestión, excede las competencias de la CRC, en la medida en que no se encuentra dentro de los servicios regulados por esta Comisión, por lo anterior, lo invito a que materialice sus inquietudes antes las autoridades competentes.

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, 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.

Traslado por competencia

Señores:

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones

Superintendencia de Industria y Comercio

Email: crc@sic.gov.co

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez

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 radiación 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.