



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025809230

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>**Fecha** Jue 15/05/2025 10:27 AM**CC** Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM <ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>

RADICACION DE SALIDA No. 2025514607

Rad. 2025809230

Cod. 4000

Bogotá, D.C.

Señora

Ingry Yamile Boya Escobar

Mail: yamileboya@hotmail.com

3167523869

ASUNTO: PQR 15/04/2025 712825000000861 - SERVIENTREGA

La Comisión de Regulación de Comunicaciones acusa recibo de la comunicación que es dirigida a la empresa Servientrega, radicada bajo el número 2025809230, mediante la cual indica lo siguiente:

“El pasado 16 de abril de 2025 envié por este medio derecho de petición como se observa en el correo inmediatamente anterior y no he recibido respuesta ni tan siquiera otorgando un número de radicado que corresponda a un recibido, o indicando si para esta nueva petición se tendría en cuenta el # de radicado anterior, entendiéndose así que lo han ignorado y transgrediendo la ley, no atendiendo mis derechos”.

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.

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 unos 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.

Sin embargo y sin tener claro las condiciones del acuerdo suscrito entre Alianza Fiduciaria S.A. y SERVIENTREGA, a continuación le orientamos sobre algunas disposiciones regulatorias que tienen que ver con el tema puesto a consideración en su solicitud.

ARTÍCULO 2.2.7.10. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PQR Y LAS SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Los operadores deberán resolver la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será

atendido por la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.

Transcurrido el término para resolver la petición, queja, recurso de reposición (PQR) o solicitud de indemnización sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR o solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, de conformidad con el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011, sin que sea necesario llevar a cabo el procedimiento señalado en el artículo 85 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 30 - modificado por la Resolución CRC 3985 de 2012)

Otro aspecto a tener en cuenta es lo dispuesto en el artículo 5.4.2.7 de la Resolución CRC 5050 de 2025, el cual indica la información mínima que debe contener la prueba de admisión para la distribución de objetos postales masivos, así:

"ARTÍCULO 5.4.2.7. PRUEBA DE ADMISIÓN PARA LA DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES MASIVOS A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente: En la distribución de objetos postales masivos, al momento de la admisión del objeto postal, los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar y expedir una prueba de admisión en medio electrónico, o físico que será entregada al usuario impositor o remitente.

La prueba de admisión para el servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Identificación del usuario remitente: nombre o razón social, NIT, o documento de identificación.
2. Identificación del usuario destinatario: nombre o razón social y dirección.
3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.
4. Fecha y hora de la admisión del objeto postal.
5. Descripción del contenido del envío postal.
6. Peso real del envío, expresado en gramos.
7. Identificador único de envío.
8. Código de barras, u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.
9. Tarifa pactada con el usuario remitente.
10. Identificación del operador postal: Nombre y/o logotipo, cuando este aplique.
11. Información para rastreo: página web, número de teléfono y demás opciones de que disponga el operador, para que el remitente consulte el estado de su envío.

PARÁGRAFO. Los operadores de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos expedirán la cantidad de copias de la prueba de admisión que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas a la prueba de admisión 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 admisión, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de medios electrónicos o físicos".

Consideramos de su interés invitarla a consultar el link: https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm, para conocer el texto completo de la Resolución CRC 5050 de 2016, particularmente, le sugerimos tener en cuenta el título IV relativo a la atención al usuario, Peticiones, Quejas y Recursos – PQR.

Finalmente y en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo damos traslado de su solicitud a la SIC, para que en el marco de sus competencias revise y analice lo expuesto en la comunicación.

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

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por Competencia: Rad. 2025809230

Señores:

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
Superintendencia de Industria y Comercio
Mail contactenos@sic.gov.co

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,

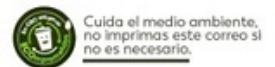


Mariana Sarmiento Argüello

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

atencioncliente@crcom.gov.co

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Tel: +57 601 3198300
Bogotá - Colombia



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.