



Digitally signed by
 MARIANA SARMIENTO
 ARGUELLO
 Date: 2025.07.11 14:14:29 -
 05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Rad. 2025808247
 Cod. 2000
 Bogotá, D.C.



REF: RESPUESTA A «Traslado por competencia queja interpuesta al MinTIC mediante radicado No. 201035999 del 31 de marzo de 2025»

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado No. 2025808247 del 21 de abril de 2025, la cual fue trasladada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), en la que dicha autoridad solicita a la CRC que se le aclare, entre otras cosas, cómo procede la devolución de un objeto postal de conformidad con la regulación vigente.

I. 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 (CPACA)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

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».

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.

II. Respetto de los interrogantes planteados en su comunicación

i. Tipos de servicios postales en Colombia

En relación con su consulta específica, sea lo primero indicar que, teniendo en cuenta que no hace referencia a un servicio postal en particular, esta Comisión considera imperioso aclarar los tipos de servicios postales que existen en Colombia, sus diferencias y los tipos de proveedores que los suministran, de acuerdo con el marco normativo vigente.

De conformidad con el régimen general de prestación de los servicios postales, establecido por la Ley 1369 de 2009, en la prestación de los servicios postales se desarrollan las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de las redes utilizadas para tal fin, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. En consecuencia, son servicios postales, entre otros, los servicios de i) correo, ii) postales de pago y iii) mensajería expresa⁵.

Puntualmente sobre la mensajería expresa el numeral 2.3 del artículo 3 de dicha ley indica que se trata de un servicio cuya característica especial es su urgencia, por lo que exige la aplicación y adopción de condiciones especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales. Asimismo, determina que los objetos postales que se pueden transportar por medio de este servicio pueden pesar hasta 5 kilogramos.

Por su parte, según el numeral 1 del artículo 3 de dicha ley, el SPU es «[...] el conjunto de servicios postales de calidad, prestados en forma permanente y a precios asequibles, que el Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional con independencia de su localización geográfica a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo».

Mediante el Decreto 223 de 2014, el MinTIC definió de manera taxativa los servicios que específicamente hacen parte del SPU, a saber: (i) la correspondencia prioritaria y no prioritaria; (ii) el correo telegráfico; (iii) la encomienda; (iv) el correo certificado, con excepción del que se preste sobre objetos postales masivos a personas jurídicas públicas o privadas y a impositores del área de reserva o la franquicia; y (v) los envíos con valor declarado. Los dos últimos servicios, según el mismo Decreto, son considerados servicios accesorios a los servicios de correspondencia y encomienda.

Resulta imperioso indicar que los servicios de correspondencia y encomienda son dos tipos de

⁵ Ley 1369 de 2009. Numeral 2 del artículo 3.

Continuación: «Traslado por competencia queja interpuesta al MinTIC mediante radicado No. 201035999 del 31 de marzo de 2025»

servicio de correo, de prestación obligatoria para el OPO. Respecto de los envíos de correspondencia, dicha ley 1369 dispone que son envíos de hasta 2kg de peso, que pueden ser prioritarios y no prioritarios y que son prestados sin guía ni seguimiento⁶. En lo relacionado con la encomienda, la misma ley estipula que son envíos no urgentes de artículos de permitida circulación hasta 30kg de peso y que pueden ser con o sin valor declarado⁷.

Ahora bien, respecto de los proveedores de servicios postales, resulta importante indicar que no todos se encuentran habilitados por la ley para prestar los diferentes servicios. Al respecto, el mencionado artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 también define el operador de servicios postales como la persona jurídica que habilite el MinTIC para prestar servicios postales al público en general, a través de una red postal⁸. Estos operadores, a su vez, se clasifican en tres categorías:

- i) Operador postal oficial o concesionario de correo: Es aquel que en el marco de un contrato de concesión presta el servicio postal de correo y en vigencia de la habilitación los servicios de mensajería expresa y postales de pago, a nivel nacional e internacional. Este tipo de operador tiene la exclusividad de prestar los servicios de SPU, franquicia, giros internacionales y área de reserva⁹.
- ii) Operador de servicios postales de pago: Son aquellos habilitados para prestar los servicios de giros nacionales. Se encuentran sometidos a la normatividad vigente en materia de lavado de activos¹⁰.
- iii) Operador de mensajería expresa: Aquellos habilitados para proveer el servicio postal urgente al público, con independencia de las redes postales oficiales de correo nacional e internacional¹¹.

ii. Sobre los interrogantes planteados en su petición

Hechas las precisiones anteriores, la CRC se permite responder cada pregunta de su petición, manteniendo la generalidad de la situación, es decir, sin hacer referencia al caso en concreto puesto de presente en su comunicación, en cumplimiento de los preceptos legales indicados con anterioridad. A continuación, se transcribe sus preguntas y se plantea las respectivas respuestas:

1. «¿Es posible pactar a nivel contractual, con el usuario remitente que luego de un número específico de intentos de entrega, se realice la devolución del objeto postal, sin necesidad de dar cumplimiento al procedimiento para la disposición de objetos postales declarados en rezago?» (sic)

⁶ Ibid. Subnumeral 2.1.1 del numeral 2 del artículo 3.

⁷ Ibid. Subnumeral 2.1.2 del numeral 2 del artículo 3.

⁸ Ibid. Numeral 4 del artículo 3.

⁹ Ibid. Numeral 4.1 del artículo 3.

¹⁰ Ibid. Numeral 4.2 del artículo 3.

¹¹ Ibid. Numeral 4.3 del artículo 3.

Continuación: «Traslado por competencia queja interpuesta al MinTIC mediante radicado No. 201035999 del 31 de marzo de 2025»

Como se indicó en el numeral anterior, la regulación vigente responde a la naturaleza de cada tipo de servicio postal, por lo que, incluso en materia de devolución de objetos, las reglas varían entre ellos.

Para el servicio de mensajería expresa, los proveedores tienen la obligación de entregar el objeto postal. Para ello, según el artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proveedores de este servicio deberán efectuar, al menos, dos intentos de entrega al usuario destinatario, entre los cuales no puede transcurrir más de tres días hábiles. Si, a pesar de los intentos realizados, no es posible entregar el objeto, se debe informar al usuario destinatario que puede recogerlo en una determinada oficina del proveedor, indicando la fecha máxima límite exacta en la que puede recogerlo. Esta fecha máxima se fija contando veinte días calendario después a la fecha del último intento de entrega.

Si el usuario destinatario no recoge el objeto postal en el plazo indicado, este se considerará en estado «no distribuible», en los términos del artículo 5.4.1.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Los objetos catalogados así, tienen un tratamiento especial y es deber del operador postal devolverlo al usuario remitente, ya sea mediante el envío a su domicilio, que genera la obligación de pago de la tarifa correspondiente; o por la recolección del objeto en el punto de recepción original del operador. El artículo 5.4.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 indica expresamente lo siguiente:

«ARTÍCULO 5.4.1.5. TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS NO DISTRIBUIBLES. Una vez un objeto postal sea considerado no distribuible, el operador deberá realizar las siguientes actividades:

- Informar al usuario remitente la configuración del objeto postal como no distribuible, así como las razones de dicha configuración.
- Proceder a la devolución al usuario remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la configuración del objeto postal como no distribuible.
- Solicitar al usuario remitente la recolección del objeto no distribuible en el punto de recepción original del objeto postal, o hacer entrega en el domicilio del remitente previa solicitud de este último, caso en el cual se causará el pago de la tarifa que corresponda.
- Si el usuario remitente no atiende la solicitud de recolección del objeto postal declarado como no distribuible, y una vez transcurridos tres (3) meses, a partir de la fecha de su imposición, este se considerará en rezago, de conformidad con lo previsto en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009.

PARÁGRAFO 1o. Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, en caso de considerar que un objeto se configura como no distribuible, deberán regresar el objeto postal al usuario remitente en el país correspondiente, según sus mejores prácticas empresariales.

PARÁGRAFO 2o. El tratamiento de los objetos no distribuibles para los envíos de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos podrá ser negociado

Continuación: «Traslado por competencia queja interpuesta al MinTIC mediante radicado No. 201035999 del 31 de marzo de 2025»

libremente por las partes, y a falta de acuerdo, se aplicará lo dispuesto para el servicio de Mensajería Expresa en general. En todo caso, pasados tres (3) meses, a partir de la fecha de imposición del objeto postal, si el mismo no ha sido retirado por el remitente, será considerado en rezago de conformidad con lo previsto en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009».

Luego de esto, solo en caso de que el usuario remitente no atienda la solicitud de recoger el objeto postal y transcurridos tres meses, contados desde la fecha de su imposición, se considerará un objeto postal en rezago, por lo que el operador postal podrá disponer del bien de conformidad con el procedimiento definido por el MinTIC, tal y como lo indica el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009.

Por su parte, cuando se trate del servicio de mensajería expresa con el fin de distribuir objetos postales masivos, el operador debe intentar, al menos una vez, entregar el objeto postal al usuario destinatario. Luego de este primer intento fallido, serán considerados «no distribuibles». En este tipo de servicio, por su naturaleza masiva, la regulación permite que su tratamiento sea libremente negociado entre las partes; pero si no se ponen de acuerdo, se aplicarán las reglas de mensajería expresa individual. En todo caso, si transcurren tres meses sin que el usuario remitente reclame el objeto postal, se considerará en rezago y también aplica lo establecido en la Ley 1369 de 2009.

Finalmente, en el servicio de giros postales también se exige el deber a sus proveedores de entregar el giro al usuario destinatario. En este caso, dada la naturaleza del objeto, es potestativo del operador postal el ofrecimiento de entregarlo en su domicilio. Ahora, siempre que el proveedor entregue el giro en alguna de sus oficinas de atención y el mencionado usuario no lo reclame dentro de los siguientes tres días hábiles, el operador deberá contactar al usuario destinatario informándole que puede realizar su retiro. Al respecto, el artículo 5.4.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 indica:

«**ARTÍCULO 5.4.4.5. ENTREGA DE LOS GIROS POSTALES NACIONALES.** Los operadores de giros postales nacionales podrán ofrecer a sus usuarios efectuar la entrega del giro en su domicilio.

Solamente en aquellos casos en que el operador realice la entrega del giro postal en sus oficinas de atención y éste no sea reclamado por el usuario destinatario dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha a partir del cual está disponible, deberá contactar al usuario destinatario registrado en la prueba de admisión con el fin de comunicarle que puede proceder con su retiro.

Acorde con lo anterior, se le deberá informar al usuario destinatario, el nombre del usuario remitente, la dirección de la oficina en la cual se le hará la entrega del giro y la fecha límite de disponibilidad.

La fecha límite de retiro del giro por parte del usuario destinatario será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha desde la cual el giro está disponible. Si el giro no es retirado en ese plazo, éste se considerará como no distribuible y deberá ser puesto a disposición del usuario remitente hasta por un término de tres (3) meses desde la fecha de imposición del giro. Una vez vencido este término sin que haya sido reclamado el giro se aplicará el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, referente a objetos declarados en rezago».

Continuación: «Traslado por competencia queja interpuesta al MinTIC mediante radicado No. 201035999 del 31 de marzo de 2025»

Como se observa en la norma, en el envío de giros postales, la fecha límite de retiro se cuenta desde el día en que se encuentre disponible hasta treinta días después. Si en este plazo no es retirado el giro postal, su estado evoluciona a «no distribuible» y deberá ser puesto a disposición del usuario remitente hasta por tres meses. Si este tampoco efectúa su retiro, se declara como en «rezago», en los términos del artículo 52 de la Ley 1369 de 2009.

De todo lo anterior es factible concluir que, en la medida en que antes de declarar un objeto postal en «rezago», debe catalogarse como «no distribuible» y aplicarle el tratamiento indicado en la regulación, según la naturaleza del objeto postal. En esta etapa del proceso, es claro que la devolución del objeto sí se podría pactar con el usuario remitente, de hecho, es el objetivo de esta fase intermedia en la que se mantiene la obligación al operador de informarle a dicho usuario las dificultades en la entrega y el estado en que se encuentra el objeto, con el fin de remitírselo precisamente a este usuario, por ser quien impuso el objeto ante el operador postal.

2. «Para los eventos en los cuales, el usuario remitente no este dispuesto a realizar el pago correspondiente a la reexpedición, ¿el objeto postal puede ser entregado en el establecimiento de comercio principal del operador postal, de la ciudad de destino?» (sic)

Al respecto, sea lo primero indicar que la reexpedición de un objeto postal es una solicitud a la que tienen derecho los usuarios remitentes. De acuerdo con su definición regulatoria es la «[s]olicitud que presenta el remitente ante el operador postal, después de admitido el objeto postal, pero antes de su entrega al destinatario, con el fin de modificar el destinatario o su dirección. La reexpedición generará el cobro de la tarifa respectiva».

De acuerdo con esta definición y en consonancia con el numeral 2.2.6.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es una prerrogativa de los usuarios remitentes solicitar al operador postal cambiar el lugar de destino inicialmente indicado, previo a la entrega del objeto. Este derecho genera el deber de información sobre la tarifa y las condiciones con las que se prestará este servicio por parte del proveedor, las cuales, en todo caso, deben guardar coherencia con los parámetros del servicio inicialmente prestado.

Por consiguiente, es claro que la reexpedición del objeto postal no puede ser impuesta por el proveedor del servicio, sino que únicamente podrá ser prestado cuando el usuario remitente así lo solicite.

Ahora bien, una alternativa a la solicitud de reexpedición de un objeto postal sería, en consonancia con lo indicado en detalle en la respuesta a la pregunta anterior, desarrollar el procedimiento de devolución del objeto postal. Hay que tener en cuenta que la devolución del objeto postal únicamente es aplicable en aquellos casos en los que fueron fallidos los intentos de entrega establecidos en la regulación, según el tipo de objeto postal de que se trate. De esta manera, de conformidad con el artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, si luego de los respectivos intentos de entrega el operador no pudo entregar el objeto y el usuario destinatario tampoco lo



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2025-07-11
 14:14:29 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: «Traslado por competencia queja interpuesta al MinTIC mediante radicado No. 201035999 del 31 de marzo de 2025»

recoge en las oficinas de atención, cumplido el plazo establecido, se debe considerar el objeto postal como «no distribuible».

En este caso puntual, de conformidad con el literal b) del numeral 5.4.1.4.1 del acto administrativo mencionado, se configura el motivo de devolución del objeto postal «no reclamado» el cual «[c]orresponde a los casos en los cuales, una vez surtido el trámite previsto en el artículo 5.4.2.11 de la presente resolución y pasados los términos allí establecidos, el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en la oficina del operador».

Es importante indicar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, al tratarse de la devolución del objeto postal, uno de los derechos que el legislador le otorgó a este tipo de destinatarios es que no se genera costo adicional al usuario remitente.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y estamos atentos a realizar cualquier aclaración al respecto.

Cordialmente,

MARIANA
 SARMIENTO
 ARGUELLO

Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO
 ARGUELLO
 Fecha: 2025.07.11 15:10:10
 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Laura Martínez Nova
 Revisado por: Alejandra Arenas Pinto