



Rad. 2025201341, 2025710936,
2025521107
Cod. 4000
Bogotá D.C.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.07.15 12:34:16 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2025521690
Fecha: 15/07/2025 12:33:54 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR



REF. ALCANCE AL RADICADO 2025710936 "COMUNICACIÓN RECIBIDA SOBRE PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN PERSONAL"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) da alcance al radicado 2025710936 el cual se radico el día 08 de julio de 2025, en la cual solicita información relacionada con el registro de funcionamiento y legalidad de la empresa SOMOS COURRIER EXPRESS S A.S como operador de servicios postales y otras normativas relacionadas con el marco legal del servicio postal en Colombia, el cual se responde dentro de los términos legales vigentes.

Inicialmente, le informamos que la CRC es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional con independencia administrativa, técnica, patrimonial y presupuestal, con personería jurídica, que forma parte del sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, 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 que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad; de las redes y servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Aunado lo anterior, 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.

De forma preliminar, la CRC aclara que, 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. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo cual cabe recordar que, en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Continuación: REF. ALCANCE AL RADICADO 2025710936 "COMUNICACIÓN RECIBIDA SOBRE PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN PERSONAL"

Una vez aclarado el alcance y las competencias de la CRC en lo concerniente al fondo de la petición, esta Comisión procede a dar respuesta a cada una de sus solicitudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

PRIMERA: Solicito se me allegue copia de la Resolución que apruebe y/o autorice a la EMPRESA SOMOS COURRIER EXPRESS S.A. con NIT No. 900.039.844-3 para la operación y prestación de servicios de mensajería y/o entrega de documentación, paquetería, entre otros.

Respuesta CRC:

Con el fin de dar respuesta a su solicitud y en atención a su interés por conocer las empresas registradas para la operación y prestación de servicios postales, debe mencionarse que en cuanto a los requisitos exigidos para la obtención de la licencia que permita a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones la prestación de esta clase de servicios en nuestro país, el artículo 10 de la Ley 1341 de 2009 prevé una habilitación legal general para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y se encuentra en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la inscripción de los proveedores de redes y servicios habilitados, de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1341 de 2009.

Por lo cual, la CRC no cuenta con la resolución solicitada por usted y en ese sentido en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo daremos traslado de la presente petición a dicho Ministerio.

SEGUNDA: Se me informe si existe normativa vigente sobre la obligación por parte de las empresas de mensajería de llenar completamente los espacios existentes en el comprobante de entrega y se me informe cuál es dicha norma.

Respuesta CRC:

En atención a su solicitud específica, nos permitimos señalar lo dispuesto en el artículo 5.4.2.6 del Capítulo 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016¹, el cual establece que los operadores de mensajería deben dar cumplimiento de lo siguiente:

"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.

¹ https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/resolucion_compilatoria_crc_resolucion_5050_2016.html

Continuación: REF. ALCANCE AL RADICADO 2025710936 "COMUNICACIÓN RECIBIDA SOBRE PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN PERSONAL"

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. (...)"

De igual manera, el artículo mencionado establece que el operador de mensajería expresa deberá expedir, cuantas veces sea requerido, copias de la prueba de entrega, conforme a lo señalado en el siguiente párrafo:

"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."

Por lo anterior, la obligación de diligenciar de manera completa los campos del comprobante de entrega por parte de las empresas de mensajería expresa se encuentra regulada en la Resolución CRC 5050 de 2016. En dicha norma se establece que el comprobante de entrega hace parte de los requisitos del servicio, y debe contener información completa y verificable que permita la trazabilidad del envío.

TERCERA: Se me informe si existe normativa vigente sobre la obligación por parte de la empresa de mensajería de realizar cierto número de intentos de entrega antes de dar como fallida la misma, y ahí si aplicar una causal de devolución, cuántos intentos de entrega deben realizar, y se me informe cuál es dicha norma.

Respuesta CRC:

Sobre el particular, le informamos que de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los operadores de servicios postales están obligados a efectuar al menos dos (2) intentos de entrega por cada envío. Esta disposición busca garantizar una gestión efectiva del servicio y una adecuada trazabilidad, conforme a los parámetros establecidos para la prestación del servicio postal.

«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

Continuación: REF. ALCANCE AL RADICADO 2025710936 "COMUNICACIÓN RECIBIDA SOBRE PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN PERSONAL"

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.

Continuación: REF. ALCANCE AL RADICADO 2025710936 "COMUNICACIÓN RECIBIDA SOBRE PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN PERSONAL"

PARÁGRAFO 1o. Las disposiciones del presente artículo no serán aplicables a los envíos postales correspondientes al ámbito internacional saliente.

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.

CUARTA: Se me informe si existe normativa vigente sobre el procedimiento a seguir por parte del operador (empleado de la empresa de mensajería) que realiza la entrega en el domicilio para los casos en que no se encuentre ninguna persona en la vivienda o esta se encuentre cerrada, es decir, (ejemplo: debe dejar algún aviso de que se intentó entregar un paquete, comunicarse con el destinatario vía telefónica para cuadrar una próxima entrega, entre otros), y se me informe cuál es dicha norma.

Respuesta CRC:

Conforme a la pregunta formulada, en el artículo 5.4.2.11. de la Resolución CRC 5050 de 2016, se establece que:

«(...)

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.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2025-07-15
 12:34:16 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Página 6 de 6

Continuación: REF. ALCANCE AL RADICADO 2025710936 "COMUNICACIÓN RECIBIDA SOBRE PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN PERSONAL"

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.»

Finalmente, teniendo en cuenta el primer punto de su solicitud, corremos traslado de su comunicación, en forma simultánea al envío de la presente comunicación, al MinTIC, de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para que sea dicha entidad que en ejercicio de sus facultades se pronuncie dentro de sus competencias y funciones.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional sobre el particular.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.07.15 12:36:11 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
 Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Alejandro Duran

Traslado por competencia:

Señores
 Dirección de Vigilancia, Inspección y Control
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
 GEmail: minticresponde@mintic.gov.co