



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025816412

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

Fecha Vie 25/07/2025 9:44 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. 2025523155

Rad. 2025816412

Cod 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE LA EMPRESA INTERRAPIDÍSIMO S.A.S. EN EL MUNICIPIO DE QUIBDÓ- CHOCÓ

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación que dirige a la SIC, y radicada internamente bajo el número 2025816412, mediante la cual solicita investigar por deficiencias en la prestación del servicio por parte de la empresa Interrapidísimo S.A.S. en el municipio de Quibdó, Chocó, aspectos tales como "Numerosos usuarios han manifestado reiteradas quejas relacionadas con la prestación deficiente, tardía y desorganizada del servicio, que se traduce en filas extensas al exterior del establecimiento, demoras injustificadas en la entrega de encomiendas, falta de información clara y oportuna, y condiciones de atención que no garantizan la seguridad ni la dignidad de los consumidores".

Con el ánimo de dar respuesta a su petición, 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, sobre los tiempos de entrega del objeto postal.

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.

Con el fin de orientarle le informo que el artículo 2.2.1.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto del suministro del servicio, establece lo siguiente:

"2.2.1.2.2. SUMINISTRO DEL SERVICIO. 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".

Por su parte y en cuanto a las obligaciones de los operadores de los servicios postales, tenemos la siguiente:

(...)

2.2.5.1.8. Los operadores postales deberán establecer mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública, quienes tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Ahora bien, es preciso indicar que de acuerdo con la Resolución CRC 6494 de 2022, el tiempo de entrega definido para los envíos urbanos o de ámbito local corresponde a un tiempo máximo de un día hábil (D+1) posterior a ser admitido por el operador postal de mensajería expresa. Al respecto, es importante traer a colación lo indicado por esta Comisión en el documento de respuestas a comentarios de la propuesta regulatoria publicada en el marco del proyecto regulatorio "Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales Fase II":

"(...)

En lo que respecta a los envíos del ámbito local del servicio de mensajería expresa, es preciso indicar que el tiempo definido en la propuesta regulatoria corresponde a D+1, el cual es equivalente al establecido actualmente para este tipo de envíos, siendo este el que deben cumplir los operadores. Así mismo, es importante mencionar que para el año 2020 los envíos del ámbito local, de correo y mensajería expresa, representaron el 43% del total de los envíos postales movilizados, y al no realizarse una modificación en el tiempo de entrega, el Operador Postal Oficial (OPO) no estaría perdiendo la ventaja competitiva en el segmento local.

(...)".

En concordancia con lo anterior, es preciso colegir que ningún operador podrá pactar tiempos de entrega superiores a los definidos por la Comisión en la mencionada resolución. En caso contrario, conforme a lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1369 de 2009, los operadores postales deberán responder frente a cualquier incumplimiento en la prestación del servicio sin perjuicio de las actividades que pueda adelantar el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, conforme a lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 1369 de 2009 modificado por el artículo 149 de la Ley 1955 de 2019.

Finalmente, y teniendo en cuenta que ya envió su solicitud a la SIC, no lo volveremos hacer.

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

Proyectó: Luz Mireya Garzón

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 radicación 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@crcom.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.