



Rad. 2025825749
Cod. 2000
Bogotá D.C.

CRC

Radicado 2025540167
Fecha 9/12/2025
Proceso 2000 DISEÑO REGULATORIO
Destino GUSTAVO ADOLFO OSORIO GRANADA
Asunto SOLICITUD DE INFORMACIÓN – CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN CRC 3095 DE 2011 POR PARTE DE EMPRESAS DE MENSAJERÍA



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

dv@gmail.com

REF: Derecho de petición con asunto «Solicitud de información – Cumplimiento de la Resolución CRC 3095 de 2011 por parte de empresas de mensajería» radicado bajo el número 2025825749.

Respetado señor Osorio,

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), remitió a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) su derecho de petición relacionado con las empresas de mensajería. A continuación, damos respuesta a su consulta:

I. Sobre los conceptos jurídicos que rinde la CRC

Inicialmente, 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

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».

REF: Derecho de petición con asunto «Solicitud de información – Cumplimiento de la Resolución CRC 3095 de 2011 por parte de empresas de mensajería» radicado bajo el número 2025825749

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.

II. Sobre los interrogantes planteados en su comunicación

1. «¿Es obligatorio que empresas de mensajería como Domina Entrega Total, Servientrega, Inter rapidísimo, Coordinadora, entre otras, cumplan con lo estipulado en la Resolución CRC 3095 de 2011, emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC?».

Respuesta CRC: Al respecto es importante que tenga presente que, la CRC expidió la Resolución CRC 5050 de 2016, en la cual compiló todas las resoluciones de carácter general que han sido expedidas por la Comisión, entre ellas, la Resolución CRC 3095 de 2011. Asimismo, y después de realizada esta compilación, el articulado de la Resolución CRC 3095 de 2011 ha sido objeto de modificaciones, como por ejemplo las realizadas más recientemente por medio de la Resolución CRC 6494 de 2022. En esa medida, es fundamental que cuando consulte la regulación relacionada con el servicio postal de mensajería expresa expedida por esta Comisión, lo haga por medio del siguiente enlace en el cual encontrará la Resolución compilatoria CRC 5050 de 2016 actualizada y con todas sus modificaciones: https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Como fue indicado, la Resolución CRC 3095 de 2011 fue incorporada en la Resolución CRC 5050 de 2016, en particular en el Capítulo 2 del Título II y en el Capítulo 4 del Título IV. No obstante, y teniendo en cuenta que las empresas mencionadas en su pregunta son empresas que prestan el servicio de mensajería expresa, estas deben cumplir con todas las disposiciones establecidas para este tipo de empresas, incorporadas en la Resolución CRC 5050 de 2016.

2. «Con respecto al **Artículo 8, Numeral 14**, agradecería se me indique: ¿Se exige la recolección y conservación de la prueba de entrega que incluya todos los elementos requeridos por la norma?».

Respuesta CRC: Actualmente el contenido de la prueba de entrega para el envío de objetos postales masivos del servicio de mensajería expresa está establecido en el artículo 5.4.2.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual indica lo siguiente:

«ARTÍCULO 5.4.2.9. PRUEBA DE ENTREGA PARA EL ENVÍO DE OBJETOS POSTALES MASIVOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una prueba de entrega en medio electrónico o físico, en la cual constarán al menos los siguientes datos relativos al objeto postal:

1. Fecha y hora de entrega.
2. Nombre de quien recibe.

REF: Derecho de petición con asunto «Solicitud de información – Cumplimiento de la Resolución CRC 3095 de 2011 por parte de empresas de mensajería» radicado bajo el número 2025825749

3. Motivos de devolución cuando no se pueda realizar la entrega.
4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.
5. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando este no ha podido ser entregado al usuario destinatario».

3. «Sobre el Artículo 9, Numerales 3 y 4, solicito claridad sobre (SIC): ¿Es obligatorio que la prueba de entrega incluya como mínimo:

- Fecha y hora de entrega en la dirección del destinatario,
- Intentos de entrega con inclusión de fecha y hora, y
- ¿Firma de la persona que realizó el intento de entrega?».

Respuesta CRC: Actualmente, el contenido de la prueba de entrega para envíos individuales del servicio de mensajería expresa, está establecido en el artículo 5.4.2.6. de la Resolución 5050 de 2016 y el contenido de la prueba de entrega para el envío de objetos postales masivos del servicio de mensajería expresa está establecido en el artículo 5.4.2.9 de la mencionada resolución.

Ahora bien, en el artículo 5.4.2.10. de la Resolución 5050 de 2016 están establecidos los motivos de devolución de los objetos postales para los servicios de mensajería expresa, los cuales deben ser registrados en la prueba de entrega descrita en los artículos 5.4.2.6. y 5.4.2.9. ya mencionados.

4. «En relación con el Artículo 10 (Intentos de Entrega): ¿Es obligatoria la generación de la “Nota de Aviso” cuando no se logra la entrega al destinatario?».

Respuesta de la CRC: El artículo 5.4.2.11. de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece lo relacionado con los intentos de entrega del objeto postal. En particular si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, el operador 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.

5. «Sobre el Artículo 11 (Rastreo de Guías): ¿Las empresas deben garantizar al usuario el acceso a un sistema de rastreo confiable que permita verificar cada etapa del envío?».

Respuesta CRC: El artículo 5.4.2.12. de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece la información mínima que tanto el remitente como el destinatario deben conocer al realizar el rastreo de un paquete cuando este ha sido enviado haciendo uso del servicio de mensajería expresa, y también la forma en la que el operador puede poner a disposición esta información. Este artículo también indica la información mínima relacionada con las distintas etapas del proceso de envío que los operadores deben registrar en su sistema de rastreo electrónico.

6. «¿Todas las guías correspondientes a entregas efectivas y devoluciones deben ser digitalizadas obligatoriamente como prueba de gestión, especialmente ante una eventual reclamación por foto

REF: Derecho de petición con asunto «Solicitud de información – Cumplimiento de la Resolución CRC 3095 de 2011 por parte de empresas de mensajería» radicado bajo el número 2025825749

detecciones o notificaciones judiciales?»

Respuesta CRC: El artículo 5.4.2.5. establece la información que debe contener la guía para los envíos individuales del servicio de mensajería expresa, y el artículo 5.4.2.8. establece la información mínima que debe tener la guía para el envío de objetos postales masivos de mensajería expresa. En ambos casos, se establece que el rastreo se podrá realizar por página web, por vía telefónica y por las demás opciones con las que el operador disponga.

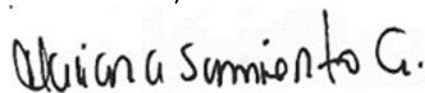
7. En caso de no contar con dicha digitalización de las guías (firmas, fecha, hora, intentos de entrega), ¿se considera esto un incumplimiento de la Resolución CRC 3095 de 2011?

Respuesta CRC: Actualmente la regulación no establece la obligación de digitalizar las guías. No obstante, en lo relacionado con los intentos de entrega, el artículo 5.4.2.11. de la Resolución CRC 5050 de 2016 sí establece que 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 establecida en los artículos 5.4.2.6., 5.4.2.9. y 5.4.2.12 de la mencionada resolución. Asimismo, debe tener presente que la entidad encargada de determinar si hubo algún tipo de incumplimiento en la prestación del servicio de mensajería expresa es el MinTIC, y en los casos en los que se deba valorar si un incumplimiento en la prestación de este servicio afectó a los consumidores, será la Superintendencia de Industria y Comercio la competente para resolverlo.

8. «Ante que entidad se debe radicar la queja y hacer cumplir con la resolución 3095 del 2011 frente a las empresa de mensajería» (SIC).

Respuesta CRC: De acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1369 de 2009 el MinTIC es la autoridad encargada de los asuntos de inspección, vigilancia y control frente a todos los operadores postales. Asimismo, el artículo 21 de la mencionada ley, establece que la Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre libre competencia, competencia desleal y protección del consumidor en el mercado de los servicios postales.

Cordial saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: María José Montejó Pino.

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.