



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2026703170

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

Fecha Lun 16/02/2026 4:55 PM

Para CARDENAS.FERNANDO@HOTMAIL.ES <CARDENAS.FERNANDO@HOTMAIL.ES>;
CONTACTENOS@SIC.GOV.CO <CONTACTENOS@SIC.GOV.CO>

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM
<ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>

 9 archivos adjuntos (5 MB)

6853736.pdf; 6853738.pdf; 6853739.pdf; 6853740.pdf; 6853741.pdf; 6853742.pdf; 6853743.pdf; 6853744.pdf; Respuesta Email Firmado 2026703170 - 16022026.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2026505337

Rad. 2026703170

Cod 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: Inconvenientes con operador postal

Estimado Señor Cardenas,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación, radicada internamente bajo el número 2026703170, mediante la cual indica lo siguiente:

«Presento queja contra Servicios Postales Nacionales S.A.S. – 4-72 (Casillero Virtual) por presunto incumplimiento del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios Postales, en el envío CO111040501. El historial del casillero muestra que el paquete fue recibido en almacén de origen en diciembre de 2025, pero a la fecha no registra alistamiento ni despacho, y permanece en estado STOP – ESPERA DE INSTRUCCION, con múltiples eventos internos de desconsolidación y prealerta cancelada. A pesar de ello, el operador fijó un costo de envío de 18,30 USD (transporte, bodegaje, materiales peligrosos y combustible). Adicionalmente, exige el IMEI como requisito previo al despacho,

aun cuando el proveedor (Amazon) no entrega ese dato por canales remotos y el propio agente transitario está en capacidad de obtenerlo del paquete en bodega. Las PQR presentadas ante 4-72 han sido respondidas con textos genéricos, sin solución efectiva. Solicito a la CRC que verifique el cumplimiento del Régimen Postal en este caso concreto y requiera al operador por la gestión del envío y la calidad del servicio prestado»

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:

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.

Teniendo claro lo anterior y con el fin de brindarle las herramientas normativas frente a su caso, le informo que el numeral 3 del artículo 25 de esta ley establece el derecho de los usuarios de servicios postales a percibir indemnizaciones.

Por su parte la regulación en el 2.2.6.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS., señala la obligación en cabeza del operador postal de devolver al remitente los objetos postales no entregados al destinatario. Adicionalmente esta Resolución dispone la obligación de reparar al usuario en caso de pérdida de conformidad con el régimen de indemnizaciones allí dispuesto.

En esa línea, el artículo 22 de la Resolución CRC 3038 de 2011, compilado en el artículo 2.2.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que:

“Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la indemnización o

niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de dicha decisión y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud cuando no se hayan interpuesto recursos por parte del usuario. En caso de ser interpuestos los recursos, el pago de la indemnización debe hacerse dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud"

Por último, el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, modificado por el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011, define el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR), y solicitudes de indemnizaciones. Al respecto el artículo establece:

"Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la prestación del servicio así como las solicitudes de indemnización y resolverlas de fondo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del operador postal. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.

El recurso de reposición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su interposición. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Una vez resuelto el recurso de reposición, el operador tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente a la autoridad competente para que resuelva el recurso de apelación, de ser procedente.

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.

Siempre que el usuario presente ante el operador postal un recurso de reposición, este último deberá informarle en forma expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que, en caso de que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo."

En caso de que considere que la respuesta del operador siga siendo desfavorable, procede el subsidio de apelación como etapa en la que la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC- se pronuncie y falle respecto a su solicitud.

Finalmente, en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, corremos traslado de su solicitud a la SIC.

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

Proyectó: Luz Mireya Garzón

Traslado por competencia:

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 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,



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.