



Rad. 2026811045, 2026810939  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026518111  
Fecha: 28/05/2026 1:57:50 P. M.  
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



## REF: Respuesta a su comunicación «Derecho de petición»

Respetado señor Contreras,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación radicada internamente bajo el número 2026811045, 2026810939, mediante la cual solicita información relacionada con la diferenciación entre los servicios de mensajería expresa y transporte de carga, particularmente respecto de la determinación y cálculo del peso volumétrico, el tratamiento de envíos cuyo peso exceda los cinco (5) kilogramos y el procedimiento aplicable a paquetes denominados como «amorfos».

Sea lo primero informarle que la CRC, en virtud de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, es el organismo encargado de promover la competencia en los mercados de comunicaciones, fomentar el pluralismo informativo, prevenir el abuso de posición dominante, regular los mercados de redes y servicios de comunicaciones, y garantizar la protección de los derechos de los usuarios. Estas funciones tienen como propósito asegurar que la prestación de los servicios de comunicaciones sea económicamente eficiente y se realice con altos niveles de calidad, incluyendo los servicios de televisión abierta radiodifundida y radiodifusión sonora. Agréguese que la CRC ejerce funciones de inspección, vigilancia y control, pero únicamente en lo que respecta a la prestación del servicio público de televisión.

De manera particular, en materia postal, la Ley 1369 de 2009 atribuyó a esta Comisión competencias regulatorias orientadas a expedir el marco regulatorio del sector postal y establecer condiciones para la protección de los derechos de los usuarios, facultades desarrolladas, entre otras, a través de la regulación compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>1</sup>.

Previo a dar respuesta a sus interrogantes es pertinente mencionar que esta Comisión, 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). De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben

<sup>1</sup> Puede consultar el texto actualizado en el siguiente enlace:  
[https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm](https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm)



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278

hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Ahora bien, las consideraciones expuestas en la presente respuesta se circunscriben al régimen aplicable a los servicios postales, en virtud de las facultades previamente mencionadas, sin que constituyan un pronunciamiento sobre la regulación propia del transporte de carga, materia respecto de la cual otras autoridades del sector transporte ejercen competencias específicas.

Al respecto, la Comisión procede a dar respuesta a cada una de sus solicitudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

### 1. «¿Cómo se determina el peso volumétrico?»

#### Respuesta CRC:

Frente a su primera inquietud, es pertinente señalar que el régimen jurídico aplicable a los servicios postales, contenido principalmente en la Ley 1369 de 2009 y en la Resolución CRC 5050 de 2016, no establece una metodología regulatoria para la determinación del denominado «peso volumétrico» en los servicios de mensajería expresa.

En ese sentido, el peso volumétrico corresponde a un criterio de naturaleza operativa y comercial utilizado por algunos operadores para estimar la capacidad ocupada por un envío dentro de los procesos logísticos y de transporte, cuya aplicación puede variar según las condiciones definidas por cada operador postal.

No obstante, las condiciones asociadas al servicio ofrecido, incluidos los criterios de cobro, medición o clasificación de los envíos, deben ser informadas a los usuarios de manera clara, suficiente, verificable y previa a la contratación del servicio, conforme a las obligaciones de información aplicables a los operadores postales.

### 2. «¿Cómo se calcula el peso volumétrico?»

#### Respuesta CRC:

En relación con su segunda inquietud, esta Comisión reitera la respuesta dada a la pregunta anterior, toda vez que la regulación postal vigente no prevé una fórmula específica ni obligatoria para el cálculo del peso volumétrico aplicable a los servicios de mensajería expresa.

Por tal razón, la metodología concreta para calcular dicho peso puede obedecer a criterios técnicos u operativos definidos por cada operador postal, conforme a las características del servicio ofrecido, el tipo de objeto transportado, sus dimensiones y demás condiciones logísticas aplicables.

### 3. «¿Qué sucede en el evento en que se va a realizar un envío por mensajería expresa y su peso excede los 5 kg?»

#### Respuesta CRC:

Frente a su tercera inquietud, resulta pertinente indicar que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 define la mensajería expresa como un servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales.

A su vez, el artículo 3 de la citada ley define el objeto postal como aquel con destinatario, forma definitiva, identificación y peso individual no superior a cinco (5) kilogramos.

En ese sentido, el límite de peso constituye un elemento legalmente asociado al concepto de objeto postal aplicable al servicio de mensajería expresa. Por consiguiente, cuando un envío excede dicho límite de peso, este no correspondería, en principio, a un objeto postal susceptible de ser tramitado bajo la modalidad de mensajería expresa prevista en la Ley 1369 de 2009, sin perjuicio de que el operador oriente al usuario respecto de otros servicios disponibles, conforme a su habilitación, oferta comercial y régimen jurídico aplicable.

### 4. «¿Cómo es el procedimiento para un envío de un paquete denominado como "amorfo"?».

#### Respuesta CRC:

En cuanto a su cuarta inquietud, esta Comisión observa que el régimen postal vigente no contempla una categoría jurídica o regulatoria específica denominada «paquete amorfo», ni establece un procedimiento especial para la admisión o tratamiento de envíos bajo dicha denominación.

Por lo anterior, el tratamiento operativo de este tipo de objetos dependerá de sus características físicas, dimensiones, peso, condiciones de embalaje, manipulación y seguridad, así como de los procedimientos definidos por el operador postal correspondiente dentro de sus condiciones de prestación del servicio.

En todo caso, el operador deberá informar al usuario las condiciones aplicables al envío, incluyendo eventuales restricciones operativas, condiciones de embalaje o requisitos de admisión, cuando ello resulte procedente.

### 5. «En caso de existir algún impedimento jurídico o administrativo que imposibilite el acceso o materialización efectiva con ocasión a la emisión de las respuestas de los numerales 1, 2, 3 y 4 del presente acápite; se me informe por escrito, de manera clara,



Digitally signed by  
**MARIANA SARMIENTO ARGUELLO**  
 Date: 2026-05-28  
 14:00:00 -05:00  
 Reason: Fiel Copia del  
 Original  
 Location: Colombia

Continuación: REF: Respuesta a su comunicación «Derecho de petición»

Página 4 de 4

**completa y debidamente motivada los fundamentos fácticos que sustentan la eventual improcedencia de lo solicitado.»**

### **Respuesta CRC:**

Frente a su quinta inquietud, esta Comisión no evidencia impedimento jurídico o administrativo que imposibilite emitir respuesta a los interrogantes formulados, razón por la cual se emite el presente concepto dentro del ámbito de competencias asignadas a la CRC. En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación.

Cordial saludo,

### **MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Laura Marcela Arzayús Sánchez

Revisado por: Camilo Bustamante



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
 Línea gratuita nacional 018000 919278