



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2026712358

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

Fecha Mié 08/07/2026 3:50 PM

Para [REDACTED] >; 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>

 3 archivos adjuntos (3 MB)

7096000.pdf; Respuesta Email Firmado 2026712358 - 7072026.pdf; 5220972.png;

RADICACION DE SALIDA No. 2026523115

Rad. 2026712358

Cod 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: QUEJA CONTRA DHL COLOMBIA

Estimado Señor Lizcano,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 2026712358, mediante la cual indica lo siguiente:

« DHL COLOMBIA recibe sobre con documentos legales para enviar a mexico Monterrey, de fecha 3 de julio de 2026 y fecha de entrega 7 de julio 2026, con gran sorpresa recibi correo donde DHL notifica fecha de entrega 8 de julio finalizando el dia, incumpliendo gravemente con la fecha de entrega de un documento que necesitaba para el 8 de julio en la mañana, generando gran perjuicio economico debido a que es documnto que requeria para cita en migracion. DHL INCUMPLIO Con la fecha de entrega y me esta perjudicando en gran manera. es urgente que esta denuncia tome correctivos para esta empres que perjudica a su clientes diciendo fechas que no cumplan y generando graves problemas a sus usuarios. es imperativo que esta empresa reciba todo el peso de la ley por perjudicar tanto a sus clientes.»

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.

En relación con la situación presentada en su comunicación es pertinente señalar que el artículo 30 de la Ley 1369 de 2009 dispone la responsabilidad de los operadores de servicios postales: “Los envíos postales una vez recibidos por el Operador Postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad del Operador Postal y este responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de esta ley.”

De acuerdo con ese derecho consagrado en el Régimen de los Servicios Postales, los proveedores de esos servicios deben indemnizar al usuario cuyo objeto no haya sido entregado al destinatario o que hayan incumplidos los términos del contrato de servicios postales.

Teniendo claro lo anterior y con el fin de brindarle las herramientas normativas frente a su caso, atentamente le informo que la Ley 1369 de 2009, la cual establece el Régimen de los Servicios Postales consagra en su artículo 24 como derecho del usuario, la devolución de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario.

Adicionalmente, la Ley 1369 en mención, dispone en su artículo 24 la obligación en cabeza del operador postal de garantizar a los usuarios que se le reconozca y pague la indemnización por la pérdida del objeto postal.

Adicionalmente la Ley 1369 de 2009, en su artículo 32, consagra la obligación en cabeza de los operadores postales de recibir y tramitar las peticiones, reclamaciones y solicitudes de indemnización, relacionadas con la prestación del servicio y resolverlas dentro de los quince (15) días siguientes a su recibo. Este derecho se encuentra desarrollado en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual puede consultar en el siguiente link

https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Por su parte, es preciso indicar que de acuerdo con el ARTÍCULO 5.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 el operador debe garantizar el tiempo de entrega definido para los envíos de ámbito nacional e internacional de (D+n) según la categoría del trayecto realizado (A o B), dicho artículo indica que para las entregas de objetos postales salientes con destino internacional, los operadores de mensajería expresa deberán garantizar la entrega del objeto postal a la autoridad competente de los trámites aduaneros o de las revisiones que requieren este tipo de envíos, en los tiempos de entrega aquí establecidos. Para los envíos internacionales entrantes, los tiempos de entrega correspondientes se cuentan a partir de la nacionalización del objeto postal.

Los operadores de mensajería expresa deben cumplir el porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales y masivos que se establece a continuación, para cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional, como se ilustra en el artículo indicado el cual puedo consultar accediendo al siguiente

enlace:https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

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, en los términos del artículo 21 del CPACA damos 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:

Doctora

TATIANA MARCELA LUQUE LOZANO

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.