

CIRCULAR No. 098 DE 2012

Para: OPERADORES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

De: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Referencia: Directrices sobre la contabilización del término en "horas" como parámetro de calidad establecido en la Resolución CRC 3095 de 2011 para el servicio de Mensajería Expresa.

En atención a las inquietudes planteadas por diferentes operadores de servicios postales en las sesiones de capacitación adelantadas por esta Comisión en el último trimestre del año 2011, relacionadas con la contabilización del término en "horas" definido como indicador de calidad para el servicio de Mensajería Expresa al que se hace referencia en el artículo 6° de la Resolución CRC 3095 de 2011¹, a través de la presente Circular se da precisión a los operadores que prestan el servicio Postal de Mensajería Expresa respecto de dicho parámetro.

Sobre el particular, debe mencionarse en primer lugar que la Ley 1369 de 2009² en su artículo 3°, al definir el servicio de Mensajería Expresa estableció lo siguiente:

*"ARTÍCULO 3o. DEFINICIONES. Para todos los efectos, se adoptan las siguientes definiciones:
(...)*

2.3 Servicio de Mensajería Expresa. Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos (...)

*El servicio de mensajería expresa debe contar al menos con las siguientes características:
(...)*

*d) Tiempo de entrega. El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la **rapidez** en la entrega...." (NFT)*

¹ "Por medio de la cual se definen los parámetros, y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega",

² "Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones"

A efectos de contar con elementos adicionales de referencia, esta Comisión solicitó un concepto a la Oficina Jurídica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sobre la manera como se debe interpretar la contabilización del término "horas" señalado en el Decreto 229 de 1995 como plazo para la entrega de los envíos prestados a través del servicio de Mensajería Especializada. En respuesta a lo anterior, el citado Ministerio emitió el Concepto radicado en esta Comisión bajo el número 201230034 del 10 de enero de 2012, señalando, entre otros aspectos, los siguientes:

"(...) Tanto en el régimen aplicable para las empresas que tienen vigente la licencia de mensajería especializada, Decreto 229 de 1995 como bajo la Ley 1369 de 2009, debemos entender que cuando la norma se refiere a horas, éstas deben entenderse en el sentido natural de la misma, en razón a que si las normas no le dieron un sentido diferente no le es dable al interprete hacerlo, en los términos de lo contemplado en nuestra legislación y que sirve de soporte a este concepto y reafirma lo señalado.

Y ello no puede ser entendido de otra manera, cuando la legislación postal le dio características diferentes a este servicio postal, cual es el carácter de urgente y rápido. Si lo despojamos de estas particularidades e interpretamos que esas horas deben entenderse como hábiles, se perdería el sentido de la misma..."

En consecuencia, al realizar una interpretación de las normas aplicables al caso, se encuentra que en atención a que la rapidez es una característica propia del servicio de Mensajería Expresa y, tomando en consideración lo dispuesto por los artículos 68 del Código Civil³ y 60 del Régimen Político y Municipal (Ley 4 de 1913)⁴, la contabilización del término debe hacerse en horas corridas.

De otra parte, los operadores del servicio de Mensajería Expresa deben tener presente que el artículo 6º de la Resolución CRC 3095 de 2011 antes mencionada, estableció criterios especiales para la contabilización del término en horas en los siguientes eventos:

- Cuando los objetos postales sean impuestos en horas en las que el operador no tiene la disponibilidad para la distribución de los mismos, caso en el cual, se tienen como admitidos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador.

³ "Artículo 68. **Aclaraciones sobre los límites del plazo.** Cuando se dice que un acto debe ejecutarse en o dentro de cierto plazo, se entenderá que vale si se ejecuta antes de la media noche en que termina el último día de plazo; y cuando se exige que haya transcurrido un espacio de tiempo para que nazcan o expiren ciertos derechos, se entenderá que estos derechos no nacen o expiran sino después de la media noche en que termina el último día de dicho espacio de tiempo. Si la computación se hace por horas, la expresión dentro de tantas horas, u otras semejante, designa un tiempo que se extiende hasta el último minuto de la última hora inclusive; y la expresión después de tantas horas, u otra semejante, designa un tiempo que principia en el primer minuto de la hora que sigue a la última del plazo."

⁴ "Artículo 60. Cuando se dice que un acto debe ejecutarse en o dentro de cierto plazo, se entenderá que vale si se ejecuta antes de la media noche en que termina el último día del plazo. Cuando se exige que haya transcurrido un espacio de tiempo para que nazcan o expiren ciertos derechos, se entenderá que estos derechos nacen o expiran a la medianoche del día en que termine el respectivo espacio de tiempo. Si la computación se hace por horas, la expresión "dentro de tantas horas", u otra semejante, designa un tiempo que se extiende hasta el último minuto de la última hora, inclusive; y la expresión "después de tantas horas", u otra semejante, designa un tiempo que principia en el primer minuto de la hora que sigue a la última del plazo."

- Cuando los objetos son admitidos con posterioridad a la última hora prevista para la recolección en una determinada oficina o punto de atención del operador postal, se tendrán como impuestos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador.

Por último, debe mencionarse que el artículo 6° de la Resolución CRC 3095 de 2011 a través de sus cinco párrafos⁵ establece la forma como debe contabilizarse en detalle, el tiempo de entrega como parámetro de calidad del servicio de Mensajería Expresa.

La presente circular fue aprobada por el Comité de Comisionados de la CRC, según consta en Acta No. 804 del 2 de febrero de 2012.

Con un cordial saludo,

CARLOS ANDRÉS REBELLÓN VILLAN
Director Ejecutivo

NS/SMU

⁵ **Parágrafo 1.** Los parámetros de calidad establecidos en el cuadro anterior son metas de calidad promedio para el total de los envíos. Podrán existir casos en los cuales el tiempo de entrega de los envíos supere o sea inferior a los tiempos establecidos en las metas de calidad. Sin embargo, el promedio para el total de las entregas se debe ajustar a los porcentajes de cumplimiento establecidos. En todo caso, el operador postal de Mensajería Expresa estará en la obligación de cumplir con los tiempos de entrega estipulados en sus ofertas comerciales a los usuarios.

Parágrafo 2. Los tiempos de entrega aplican independientemente del punto pactado o acordado para la entrega del objeto postal al usuario destinatario.

Parágrafo 3. Los operadores postales que presten el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante, considerarán la imposición del objeto postal una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente. Los tiempos de entrega y las correspondientes metas en las cuales se deben entregar los objetos postales a los usuarios destinatarios corresponderán a los ámbitos local o nacional, según sea el municipio de entrada del objeto postal al país y el municipio de destino del mismo.

Parágrafo 4. Para los casos en los cuales los usuarios remitentes soliciten la recolección a domicilio del objeto postal según lo estipulado en el Artículo 12° de la presente Resolución, en concordancia con lo previsto en el literal b del Artículo 2.3 de la Ley 1369 de 2009, el tiempo de entrega aplicable al servicio de Mensajería Expresa se cuenta a partir de dicha recolección por parte del operador postal.

Parágrafo 5. Los tiempos de entrega aplicables al servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, corresponden a aquellos que sirvieron de base para el cálculo de la tarifa mínima de que trata la Resolución CRC 2567 de 2010. En todo caso, estos tiempos de entrega deberán contarse desde el momento en el cual el objeto postal ha sido admitido por el operador postal en su forma definitiva.