www.crcom.gov.co

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN

DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

QUÉ ES EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

1.

El Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios – RPU, es la norma que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y operadores de los servicios postales en Colombia.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.

Este régimen aplica a todas las relaciones entre operadores de servicios postales (Correo postal, mensajería expresa y giros postales) y los usuarios, en el ofrecimiento de estos servicios, en la celebración del contrato, durante su ejecución y terminación.

No es aplicable cuando las características del servicio y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas.

PRINCIPIOS

Favorabilidad: Cualquier duda en la interpretación o aplicación de las normas, de las condiciones de la prestación del servicio o del contrato, será decidida a favor del usuario.

3.

Suministro del servicio: Los operadores de servicios postales deben prestar los servicios en forma eficiente, óptima y oportuna, cumpliendo con las normas de calidad establecidas, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia

Libre elección: El usuario tiene el derecho a elegir libremente el operador de servicios postales, excepto en los servicios exclusivos definidos por la Ley 1369 de 2009 que deben ser proporcionados por el operador postal oficial o concesionario. Ningún operador puede restringir esta libertad de elección imponiendo acuerdos exclusivos o limitando los derechos de los usuarios en relación con los servicios postales.

MENSAJES RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Son derechos de los usuarios de los servicios postales:

1. Privacidad y confidencialidad de las comunicaciones postales.

2. Respeto a la intimidad.

3. Neutralidad y confidencialidad en los servicios postales.

4. Igualdad de trato para todos los usuarios que estén en condiciones similares.

5. Acceso al servicio sin discriminación por motivos políticos, religiosos, ideológicos o étnicos.

6. Información clara sobre condiciones del servicio, tarifas, tiempo de entrega y proceso de quejas.

7. Compensación por pérdida, robo o daño de objetos postales.

8. Devolución o reenvío de objetos postales no entregados o con dirección incorrecta, con pago correspondiente.

9. Acceso constante a los servicios postales.

10. Recepción del servicio según las condiciones acordadas.

11. Identificación de todos los operadores involucrados en la entrega postal.

12. Derechos establecidos en tratados internacionales ratificados por Colombia.

Son deberes de los usuarios de los servicios postales:

1. Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable.

2. Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.

3. Hacer uso de la información suministrada por los operadores postales para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio.

4. Verificar con el operador postal si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial.

5. Identificarse ante el respectivo operador postal con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía.

MENSAJES RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

DEBER DE INFORMACIÓN

Previa celebración del contrato, y durante su ejecución, los operadores postales deben suministrar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, sus condiciones de prestación, como su calidad y a las tarifas ofrecidas.

Esta obligación de información debe cumplirse en los puntos de atención a usuarios y puntos de prestación del servicio, así como en la página web y aplicaciones.

5.

LINEA DE ATENCIÓN Y DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.

Los operadores de los servicios postales deberán ofrecer un número o números telefónicos de información a los usuarios y una dirección de correo electrónico, los cuales serán informados a los usuarios, al momento de la recepción del objeto postal.

La información de la línea de atención y la dirección de correo deberá aparecer impresa en la guía o prueba de admisión, que se entreguen al usuario al momento de la recepción del objeto postal.

CONTENIDO DEL CONTRATO

Los contratos de prestación de servicios postales deben contener como mínimo, la siguiente información:

a. Partes (empresa – usuario)
b. Servicio postal contratado
c. Precio y forma de pago
d. Plazo máximo y condiciones para la entrega
e. Obligaciones del operador
f. Obligaciones del usuario
g. Derechos del usuario en relación con el servicio postal contratado
h. Causales de incumplimiento del operador postal
i. Consecuencias del incumplimiento del operador postal
j. Causales de exención de responsabilidad del operador postal
k. Trámite de PQR y solicitudes de indemnización

CLÁUSULAS PROHIBIDAS

En los contratos de prestación de servicios postales, no pueden incluirse cláusulas que:

a. Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores, por la prestación del servicio postal

b. Limiten el derecho del usuario a solicitar indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento del operador postal

c. Limiten los derechos y deberes consagrados en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios postales, en el contrato o en la Ley

d. Hagan que el usuario renuncie a los derechos que expresamente le han sido conferidos.

MODIFICACIONES AL CONTRATO

Los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas con los usuarios, ni cobrar servicios que el usuario que celebró el contrato no haya aceptado.

La modificación en las tarifas de los servicios postales, entrarán a regir una vez sean debidamente informadas a los usuarios, de conformidad con el procedimiento establecido en el ARTÍCULO 2.2.2.1 del TÍTULO II.

6. TIEMPOS DE ENTREGA

Los operadores de mensajería expresa deben informar al usuario los tiempos de entrega los cuales dependen del tipo de municipio de origen y destino, ya sea para envíos locales, nacionales o internacionales, considerando la categoría del trayecto. Para envíos locales, que involucran el mismo municipio de origen y destino o áreas metropolitanas reconocidas, la entrega debe hacerse en un día hábil. Para envíos nacionales e internacionales, se establecen tiempos de entrega basados en la categoría del trayecto, según los departamentos de origen y destino del envío.

El Operador Postal Oficial debe informar y asegurar los tiempos de entrega para diferentes tipos de envíos, ya sea locales, nacionales o internacionales, y para servicios como correspondencia, encomiendas o correo telegráfico. Para envíos locales, que involucran el mismo municipio de origen y destino o áreas metropolitanas reconocidas, la entrega debe hacerse en un máximo de 2 o 3 días, dependiendo del tipo de servicio.

En el caso de envíos internacionales, el Operador Postal Oficial debe cumplir con los plazos de entrega establecidos, considerando el tipo de servicio. Para zonas rurales, el tiempo se cuenta hasta la entrega en el punto de atención al público correspondiente, y el objeto postal debe estar disponible para su recogida durante al menos 20 días.

En resumen, el Operador Postal Oficial tiene la responsabilidad de cumplir con plazos de entrega específicos para diferentes tipos de envíos, asegurando la eficiencia en la prestación de servicios postales.

GUÍA

Los operadores del servicio de mensajería expresa, deben completar una guía que se adjuntará al objeto postal en todo momento. La guía debe incluir información detallada, como los datos del remitente y el destinatario, el código postal del lugar de entrega, la descripción del contenido del envío, el peso real, el valor declarado, el valor asegurado (si corresponde), un identificador único, un código de barras u otro mecanismo de rastreo, y más

Además, la guía debe contener detalles sobre cómo el usuario puede recibir la prueba de admisión (electrónicamente o físicamente), así como información sobre el operador postal.

7.

Los operadores postales pueden usar un adhesivo como guía, siempre que contenga al menos el identificador único del envío y un código de barras u otro mecanismo tecnológico equivalente. En el caso de los envíos internacionales salientes, el campo del código postal debe completarse si está implementado en el país de destino; de lo contrario, se debe hacer una nota al respecto en la guía.

En situaciones en las que el remitente desconozca información del destinatario, se debe hacer constancia de ello, y en ese caso, no es necesario completar los campos correspondientes en la guía. Por último, los operadores postales que ofrecen servicios de mensajería expresa internacional deben garantizar que la guía esté adherida al objeto postal y proporcionar una prueba de entrega al destinatario una vez finalizadas las actividades aduaneras.

8.

RASTREO

Los operadores de Mensajería Expresa deben contar con un sistema de rastreo electrónico que permita la lectura del código de barras o una tecnología equivalente. Deben registrar eventos como la admisión, salida, llegada a puntos de recepción, trámite aduanero (en envíos internacionales), llegada a centros de clasificación y distribución, intentos de entrega, entrega final y devolución. Estos registros deben conservarse electrónicamente con identificadores únicos y estar disponibles en la página web del operador para seguimiento actualizado.

La página web del operador postal debe reflejar eventos de pérdida, avería, motivos de no distribución y causas de retraso. Adicionalmente pueden brindar a los usuarios información del rastreo a través de diversos mecanismos, como mensajes de texto, aplicaciones de mensajería o redes sociales. Para envíos internacionales entrantes, se deben registrar eventos adicionales relacionados con trámites aduaneros y entregas.

En el caso de envíos de Mensajería Expresa internacional saliente, los operadores deben registrar cuando las autoridades aduaneras retienen contenido y los motivos de retención. La información debe estar disponible en la página web del operador durante al menos tres meses. Si no hay registros electrónicos, los operadores deben responder a las solicitudes de los usuarios y proporcionar la ubicación del envío en un plazo máximo de dos días hábiles.

En situaciones en las que el servicio de Mensajería Expresa se utilice para distribución masiva de objetos postales, las partes pueden negociar libremente los eventos a rastrear. Si no hay acuerdo, se deben rastrear al menos cuatro eventos específicos.

9.

PROMOCIONES Y OFERTAS

De acuerdo con el Código de Comercio, los términos de las promociones y las ofertas realizadas por cualquier medio a los usuarios obligan a los operadores a cumplirlas.

Cuando dichas promociones y ofertas no indiquen la fecha de la iniciación, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento de los usuarios. Así mismo, cuando no se indique la fecha hasta la cual está vigente se entenderá válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma.

Cuando el usuario adquiera una promoción u oferta, el operador deberá informarle sobre las condiciones y restricciones en que éstas operan, y almacenar el soporte de la información suministrada por un término de seis (6) meses contados a partir del momento del suministro de dicha información.

En todo caso, la empresa deberá almacenar las evidencias de la publicidad efectuada sobre las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas por un término de seis (6) meses contados a partir de la expiración de éstas.

10.

GESTIÓN DE PQR Y SOLICITUDES

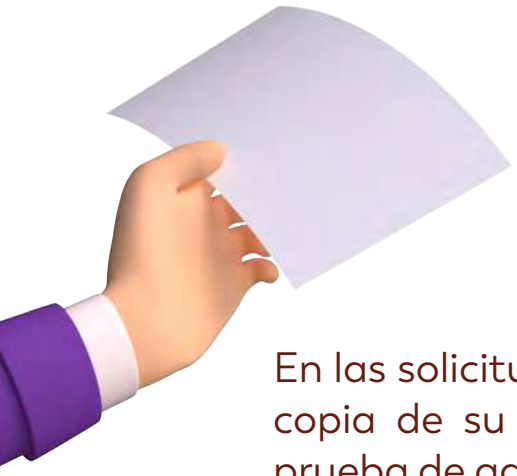
PRESENTACIÓN DE PQR

Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar PQR en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención dispuestos por los operadores.

Para la presentación de las PQR y de las solicitudes de indemnización, los usuarios deberán indicar los siguientes datos:

- **Nombre**
- **Identificación**
- **Fecha de imposición del objeto postal**
- **Nombre y dirección del remitente y del destinatario**
- **Hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización.**

Los operadores deberán tener disponibles formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en todos los puntos de atención al usuario y en su página web con dicha información, sin embargo, el usuario podrá hacer la solicitud en cualquier forma.



SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN

En las solicitudes de indemnización el usuario deberá adjuntar copia de su documento de identificación, copia de la guía, prueba de admisión, o prueba de entrega, salvo en los servicios postales que no requieran las anteriores exigencias.

En los casos en los que el usuario no conserve este documento y así lo manifieste en la solicitud de indemnización, el operador postal está obligado a agregar al respectivo expediente la copia correspondiente. Los operadores postales no podrán exigir la presentación de documentos adicionales.

Cuando se presenten PQR y solicitudes de indemnización en forma verbal, el operador postal se encuentra facultado para resolverlas verbalmente, entregando al usuario una constancia de su presentación.

La respuesta por parte del operador postal puede darse en el momento mismo de la presentación, o con posterioridad en caso de requerirse la práctica de pruebas para esclarecer los hechos, atendiendo los términos establecidos por Ley.

El operador postal deberá entregar al usuario, por cualquier medio idóneo constancia de la presentación de la PQR o solicitud de indemnización, y el respectivo Código Único Numérico asignado, sin importar si la presentación se surtió de forma verbal o escrita. En caso de ser escrita se hará constar adicionalmente la fecha de radicación.

RESPUESTA A PQR Y SOLICITUDES

El operador debe dar respuesta a la PQR o solicitud de indemnización dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario.

Así mismo deben establecer mecanismos que permitan a los usuarios consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, acerca del estado del trámite mediante la utilización del Código Único Numérico.

Cuando el usuario no esté conforme con la respuesta a su PQR o solicitud de indemnización, podrá interponer un recurso de reposición, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, y un recurso de apelación, que puede solicitar al momento de interponer el recurso de reposición para que, en caso de la respuesta sea desfavorable, el operador remita el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) dentro de los cinco (5) días siguientes.

CANALES DE ATENCIÓN

OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los operadores postales deben contar con oficinas de atención al usuario en los diferentes municipios en que preste sus servicios o de mecanismos tecnológicos que permitan recibir, atender, tramitar y responder las PQR y Solicitudes.

LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO

El operador debe incluir como la primera opción del número o números telefónicos de atención al usuario, la presentación de PQR y solicitudes de indemnización.

11. DEFENSOR DEL USUARIO DE SERVICIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

El Operador Postal Oficial deberá establecer un defensor del usuario, como una figura independiente, imparcial, autónoma y autocompositiva y como medio válido y eficiente de solución de controversias relacionadas con la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal (SPU).

WWW.CRCOM.GOV.CO

@CRCCol /CRCCol /CRCCol CRCCOL @CRCCol